

# UNIRE LE ESPERIENZE MIGLIORARE L'ASSISTENZA

Co-design di *UdSKit*: uno strumento che facilita il lavoro dei volontari di Croce Rossa Italiana per una migliore assistenza alle persone senza dimora

Un progetto di Marco Gugliuzza  
per la tesi di laurea in  
Design e Comunicazione  
al Dipartimento di Architettura  
e Design del Politecnico di Torino

Relatore  
*Luca Cattaneo*

Correlatrice  
*Alice Ninni*

Studente  
*Marco Gugliuzza*



**Politecnico  
di Torino**

Corso di Laurea  
*Design e Comunicazione*

Anno Accademico  
*2022/2023*

# Indice

## 6 Scenario

Persona Senza Dimora  
I servizi alla  
Homelessness in Italia  
Assistenzialismo  
VS Assistenza  
Casi studio  
*Change Please*  
*CinemHousing*  
*Hood*  
*Housing First*

## 46 Committenza

Croce Rossa Italiana  
*Principi e Valori*  
*La Strategia 2018-30*  
L'obiettivo Inclusione Sociale  
Il Comitato CRI di Torino  
Unità di Strada  
*Il servizio*  
*Gli obiettivi*

## 72 Design Brief

Analisi dei bisogni  
Sfida progettuale

## 82 User Research

Osservazione AEIOU  
Workshop Journey Mapping  
*Volontario*  
*Coordinatore turno*  
*Referente servizio*  
Pain Points  
User Personas  
*Volontario tirocinante*  
*Volontario provinciale*  
*Volontario autista*  
*Volontaria attenta*  
*Coord. appassionata*  
*Coord. esperta*  
*Referente premurosa*  
*Referente controllore*  
Mappa di posizionamento  
delle User Personas

## 124 Concept

How Might We  
Linee Guida  
Idea Progettuale  
Concept  
Casi studio di progetto  
*ShelterApp*  
*Dove*  
*Google Moduli*  
*VolontApp*  
*Google My Maps*  
*Polarsteps*  
*Circuit Route Planner*

## 148 Progetto

Brand Strategy  
Brand Identity  
Prototipo App  
*Onboarding*  
*Seleziona il giro*  
*Esplora la mappa*  
*Tieniti informato*  
*Inizia il giro*  
*Compila il report*  
*Continua il giro*  
*Dashboard*

## 172 Conclusioni

Ambiti di miglioramento  
e possibili sviluppi futuri

## 174 Bibliografia

## 176 Sitografia

# Abstract

Il presente progetto di tesi mira a migliorare l'assistenza fornita alle persone senza dimora. Tuttavia, il processo descritto di seguito non ha l'intenzione di sviluppare un ulteriore progetto che abbia le persone senza dimora come utenti beneficiari. Piuttosto, l'obiettivo di questo progetto consiste nell'aiutare coloro che già operano attivamente nel terzo settore e che sono direttamente impegnati con questa specifica popolazione, vale a dire i volontari dell'associazione Croce Rossa Italiana che da tempo svolgono il proprio servizio di Unità di Strada per le vie del territorio torinese.

Il processo progettuale adottato si basa sulla metodologia del Design Thinking, con pratiche incentrate sul co-design, l'interattività e il coinvolgimento diretto dei beneficiari stessi del progetto.

Il risultato finale di questa tesi è rappresentato da "UdsKit", un prodotto sviluppato mediante un processo di co-progettazione che coinvolge i volontari e designer. Tale strumento si propone di agevolare i volontari nell'organizzazione, erogazione e monitoraggio del servizio di Unità di Strada della Croce Rossa Italiana di Torino.

This thesis project aims to improve the assistance provided to homeless people. However, the process described below is not designed to develop an additional project that considers homeless people as target users and beneficiaries. Rather, the goal of this project is to assist those who are already actively working in the third sector and who are directly engaged with this specific population, namely the volunteers of the Italian Red Cross organization who have long been serving as part of the Street Unit in the Turin area.

The design process adopted is based on the Design Thinking methodology, with practices focused on co-design and the direct involvement of the project beneficiaries themselves.

The final result of this thesis is represented by "UdsKit," a product developed through a co-design process involving volunteers and designers. This tool aims to facilitate volunteers in the organization, delivery and monitoring of the Italian Red Cross Street Unit service in Turin.

# Persona senza dimora

La grave emarginazione

## **Senza dimora, senza tetto, clochard, ecc... sinonimi?**

Sono diversi i termini che vengono utilizzati per indicare le persone "homeless" e la condizione di "homelessness": senza dimora, senza fissa dimora, clochard, barbone, grave emarginazione adulta, povertà estrema. Questo panorama di definizioni fa comprendere la difficoltà di individuare caratteristiche omogenee all'interno di una popolazione che presenta tipologie di situazioni e di svantaggio ampie e diversificate. Il termine più diffuso in Italia e adeguato ad accogliere le più ampie sfumature del fenomeno è persona senza dimora, anche se ascoltandolo si è soliti far riferimento esclusivamente alla vita in strada o alla mancanza di una casa.

**Una P maiuscola**

Quante volte, nel parlare quotidiano, ci riferiamo a questa popolazione tralasciando una parola, quella che se posta prima di ogni nostra frase, già considererebbe la loro dignità. Prima di dire e sapere cosa significhi "senza dimora", è doveroso porre attenzione alla P di Persona.

Potrebbe essere istintivo e più facile focalizzarsi di primo acchito sul bisogno, apparentemente primario, di mancanza di una dimora, tralasciando gli aspetti dell'essere semplicemente umani. Ogni persona è un essere morale e razionale che merita di essere trattato con dignità. Essere una persona, prima anco che un utente, comporta molteplici, variegati e variabili aspetti e sfaccettature, sarebbe impossibile tenere a mente tutto di ogni singolo individuo, ma è bene ricordarsi della più grande qualità di tutte: essere, semplicemente ma con la sua complessità, delle persone.



### Quali povertà?

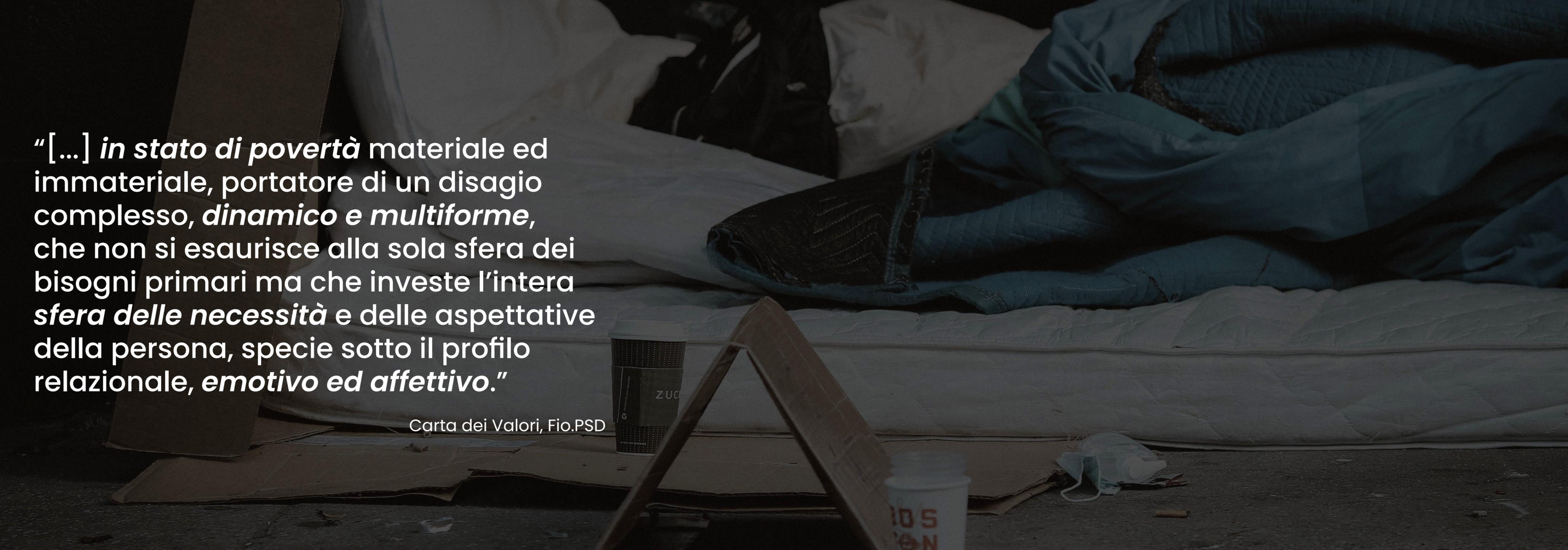
La definizione italiana più diffusa è persona senza dimora. Questa differisce dal termine “senza fissa dimora” in quanto quest’ultimo ha una specifica connotazione burocratico-amministrativa legata alla condizione di una persona che, non potendo dichiarare il proprio domicilio abituale, è priva di iscrizione anagrafica, possedendone soltanto una fittizia. Le povertà non riguardano solo la mancanza di un luogo abitativo o l’assenza della realtà fisica e tangibile della “casa come tetto” ma è da comprendere come più profonda e più complessa mancanza di un ambiente di vita, di un luogo privilegiato di sviluppo delle relazioni affettive, di interessi, di progetti e di un posto dove prendersi cura di sé stessi.



### La dimora

Per “senza dimora” si intende la mancanza di un ambiente di vita, di “un luogo privilegiato di riproduzione del sé e di sviluppo di relazioni affettive” (Nanni, 1998) ovvero un ambiente per la propria identità personale. Il termine “dimora” vuole evocare l’insieme di significati psicologici e culturali legati all’esperienza dell’abitare e non soltanto alla realtà fisica e tangibile della casa come edificio. Dunque, “senza dimora” non vuol dire soltanto “senza casa”, ma anche senza ambiente di vita, di legami e di interessi personali. L’uso del termine dimora, invece di casa o tetto, permette di evocare tutti quei significati psicologici e culturali legati all’esperienza dell’abitare e non soltanto la realtà fisica della casa come tetto.

Per dimora si intende un luogo stabile, personale, riservato ed intimo, nel quale l’individuo può esprimere in libertà, sicurezza e con dignità, se stesso sia da un punto di vista fisico e materiale, sia da un punto di vista psicologico ed esistenziale. Definire in maniera precisa e univoca che cosa si intenda per “persone senza dimora” non è un compito semplice, poiché tale terminologia include in sé tipologie di situazioni e di svantaggio assolutamente ampie e diversificate. Si tratta di una popolazione dai confini incerti e composta al suo interno, in alcuni casi estremamente visibile, ma in molti altri assolutamente nascosta.

A photograph of a person sleeping on a mattress on the floor. The person is wearing a blue jacket and is partially covered by a white blanket. In the foreground, there is a cardboard box and a coffee cup. The scene is dimly lit, suggesting a homeless shelter or a similar environment.

“[...] *in stato di povertà* materiale ed immateriale, portatore di un disagio complesso, *dinamico e multiforme*, che non si esaurisce alla sola sfera dei bisogni primari ma che investe l'intera *sfera delle necessità* e delle aspettative della persona, specie sotto il profilo relazionale, *emotivo ed affettivo*.”

Carta dei Valori, Fio.PSD

### La classificazione ETHOS

Il punto di riferimento internazionale è la classificazione ETHOS (Tipologia europea sulla condizione di senza dimora e sull'esclusione abitativa) redatta dalla Federazione Europea delle organizzazioni che lavorano con persone senza dimora (FEANSTA).

Questa classificazione, obiettiva e graduale, raggruppa tutte le situazioni personali di disagio economico e sociale che comportano un disagio abitativo e, di conseguenza, un rischio più o meno accentuato di esclusione sociale. Essa si basa sull'elemento oggettivo della disponibilità o meno di un alloggio e del tipo di alloggio di cui si dispone.

La griglia definitoria di ETHOS individua diverse situazioni di disagio abitativo, raggruppate in quattro categorie concettuali: senza tetto, senza casa, sistemazione insicura, sistemazione inadeguata. Queste categorie concettuali sono divise poi in tredici categorie operative che permettono di classificare le persone senza dimora.



### **Schemi = vantaggi?**

La classificazione ETHOS, come tutti i tentativi di categorizzazione, ha sicuramente sia vantaggi che svantaggi. Da un lato, infatti, ha il pregio di essere una categorizzazione obiettiva e graduale che fa rientrare nella homelessness tutte le situazioni personali di difficoltà economica e sociale che comportano un disagio abitativo e, quindi, un rischio di esclusione sociale. Dall'altro, però, applicandosi in modo universale, questa classificazione non considera le differenze culturali e ambientali proprie dei diversi contesti locali e non evidenzia specificatamente le ulteriori dimensioni psico-sociali, economiche e culturali che caratterizzano la grave emarginazione.

### **Non solo abitazioni**

In ultima analisi, ETHOS rappresenta comunque un valido strumento per la valutazione complessiva del disagio abitativo e delle dinamiche di povertà ed esclusione sociale ad esso collegate.

I tratti distintivi dei senza dimora individuati tuttavia, mettono in luce un fenomeno più complesso, che va al di là della situazione abitativa, dove situazioni di esclusione, come la mancata integrazione sociale e lavorativa e gli impedimenti nell'esercizio dei diritti di cittadinanza, si affiancano a condizioni soggettive di disagio.

Tra le definizioni di stampo qualitativo troviamo quella del Comitato dei diritti economici, sociali e culturali delle Nazioni Unite secondo cui la povertà estrema si manifesta nella concomitanza di molteplici condizioni di svantaggio, quali disoccupazione, malattia, basso livello di studio, disagio abitativo che, rafforzandosi reciprocamente, compromette in maniera drastica l'esercizio dei diritti e l'assunzione di responsabilità.

	Categorie Operative	Situazione Abitativa	Definizione Generica
<b>SENZA TETTO</b>	<b>1. Persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna</b>	1.1 Strada o sistemazioni di fortuna	Vivere per strada o in sistemazioni di fortuna senza un riparo che possa essere definito come una soluzione abitativa
	<b>2. Persone che ricorrono a dormitori o strutture di accoglienza notturna</b>	2.1 Dormitori o strutture di accoglienza notturna	Persone senza abitazione fissa che si spostano frequentemente tra vari tipi di dormitori o strutture di accoglienza
<b>SENZA CASA</b>	<b>3. Ospiti in strutture per persone senza dimora</b>	3.1 Centri di accoglienza per persone senza dimora 3.2 Alloggi temporanei in cui il periodo di soggiorno è di breve durata 3.3 Alloggi temporanei con un servizio di assistenza	In cui il periodo di soggiorno è di breve durata
	<b>4. Ospiti in dormitori e centri di accoglienza per donne</b>	4.1 Dormitori o centri di accoglienza per donne	Donne ospitate a causa di esperienze di violenza domestica, in cui il periodo di soggiorno è di breve durata
	<b>5. Ospiti in strutture per immigrati, richiedenti asilo, rifugiati</b>	5.1 Alloggi temporanei/centri di accoglienza 5.2 Alloggi per lavoratori immigrati	Immigrati in centri di accoglienza ospiti per un breve periodo a causa della loro condizione di immigrati
	<b>6. Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni</b>	6.1 Istituzioni penali (carceri) 6.2 Comunità terapeutiche, ospedali, istituti di cura 6.3 Istituti, case famiglia e comunità per minori	6.1 Non sono disponibili soluzioni abitative prima del rilascio 6.2 Soggiorno che diviene più lungo del necessario a causa della mancanza di soluzioni abitative al termine del percorso terapeutico 6.3 Mancanza di una soluzione abitativa autonoma (ad esempio al compimento del 18° anno di età)
	<b>7. Persone in attesa di essere dimesse da istituzioni</b>	7.1 Strutture residenziali assistite per persone senza dimora anziane 7.2 Sistemazioni transitorie con accompagnamento sociale (per precedentemente senza dimora)	Sistemazioni di lunga durata con cure per persone precedentemente senza dimora (normalmente più di un anno) anche per mancanza di sbocchi abitativi più adeguati

	Categorie Operative	Situazione Abitativa	Definizione Generica
<b>SISTEMAZIONI IN SICURE</b>	<b>8. Persone che vivono in sistemazioni non garantite</b>	8.1 Coabitazione temporanea con famiglia o amici 8.2 Mancanza di un contratto d'affitto 8.3 Occupazione illegale di alloggio/edificio/terreno	8.1 La persona utilizza un alloggio diverso per indisponibilità del proprio alloggio abituale o di altre soluzioni abitative adeguate nel Comune di residenza 8.2 Nessun (sub)affitto legale, Occupazione abusiva/illegale 8.3 Occupazione abusiva di suolo/terreno
	<b>9. Persone che vivono a rischio di perdita dell'alloggio</b>	9.1 Sotto sfratto esecutivo 9.2 Sotto ingiunzione di ripresa di possesso da parte della società di credito	9.1 Dove gli ordini di sfratto sono operativi 9.2 Dove il creditore ha titolo legale per riprendere possesso dell'alloggio
<b>SISTEMAZIONI INADEGUATE</b>	<b>10. Persone che vivono a rischio di violenza domestica</b>	10.1 Esistenza di rapporti di polizia relativi a fatti violenti	Dove l'azione della polizia è atta ad assicurare luoghi di sicurezza per le vittime di violenza domestica
	<b>11. Persone che vivono in strutture temporanee/non rispondenti agli standard abitativi comuni</b>	11.1 Roulotte 11.2 Edifici non corrispondenti alle norme edilizie 11.3 Strutture temporanee	11.1 Nel caso non sia l'abituale luogo di residenza per una persona 11.2 Ricovero di ripiego, capanna o baracca 11.3 Capanna con struttura semi-permanente o cabina (ad es. marina)
	<b>12. Persone che vivono in alloggi impropri</b>	12.1 Occupazione di un luogo dichiarato inadatto per uso abitativo	Definito come inadatto per uso abitativo dalla legislazione nazionale o dalle regolamentazioni sull'edilizia
	<b>13. Persone che vivono in situazioni di estremo affollamento</b>	13.1 Più alto del tasso nazionale di sovraffollamento	Definito come più alto del tasso nazionale di sovraffollamento

**ETHOS – Classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora**

# I servizi alla Homelessness

Il panorama italiano

L'assistenza alle persone senza dimora è un problema complesso che richiede la collaborazione di enti governativi, organizzazioni non governative, volontari e la società nel suo insieme per affrontare le cause profonde dell'essere senza dimora e garantire una migliore qualità della vita per tutti.

In Italia, esistono vari servizi e programmi dedicati all'assistenza alle persone senza dimora. In breve, alcuni di essi includono:

## Dormitori notturni

Strutture che offrono un riparo temporaneo durante le ore notturne alle persone senza dimora. Questi centri forniscono principalmente un letto, pasti caldi e servizi igienici.

## Mense e banchi di solidarietà

Organizzazioni o associazioni che distribuiscono pasti gratuiti alle persone senza dimora. Questi servizi sono spesso gestiti da volontari o organizzazioni religiose.

## Case di accoglienza

Strutture residenziali che offrono un alloggio temporaneo alle persone senza dimora. Queste case forniscono un ambiente sicuro e sostegno per aiutare le persone a reintegrarsi nella società.

## Programmi di reinserimento lavorativo

Esistono progetti che mirano a fornire formazione professionale e opportunità di lavoro alle persone senza dimora. Questi programmi mirano a migliorare le competenze lavorative e ad aiutare le persone a trovare un'occupazione stabile.

## Assistenza sanitaria

Alcune organizzazioni e strutture sanitarie offrono servizi di assistenza medica e psicologica specifici per le persone senza dimora. Questi servizi includono cure mediche di base, consulenza e supporto per problemi di salute mentale e dipendenze.

## Assistenza sociale

Gli assistenti sociali e i consulenti forniscono supporto e orientamento alle persone senza dimora per accedere a servizi essenziali, come sussidi, assistenza legale, alloggio permanente e reinserimento sociale.

# I servizi offerti

**433** servizi\*

**1.468** interventi\*

Risposte ai bisogni primari, servizi personalizzati e Housing First sono i principali servizi offerti dai soci fio.PSD

## Servizi\*\*

## Interventi prevalenti\*\*

Presenza in carico e accompagnamento\*\*\*



Segretariato sociale



Accoglienza notturna



Housing First/Housing Led



Risposta ai bisogni primari



Accoglienza diurna



\*I dati si riferiscono ai servizi e agli interventi dichiarati attivi dai soci nel mese di rilevazione

\*\*La percentuale si riferisce alla quota di soci che offrono il servizio

\*\*\*Per presa in carico si intende l'attivazione di tutte le risorse professionali e culturali, formali e informali, messe a disposizione di una persona in difficoltà, a partire da una relazione di aiuto (Linee di Indirizzo, par 2.7)

Nelle seguenti pagine, sono riportati alcuni dati dei servizi per la grave marginalità attivi e delle persone senza dimora accolte, registrati da un'indagine del 2022 elaborata da Fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) e dai suoi soci.

# Persone senza dimora

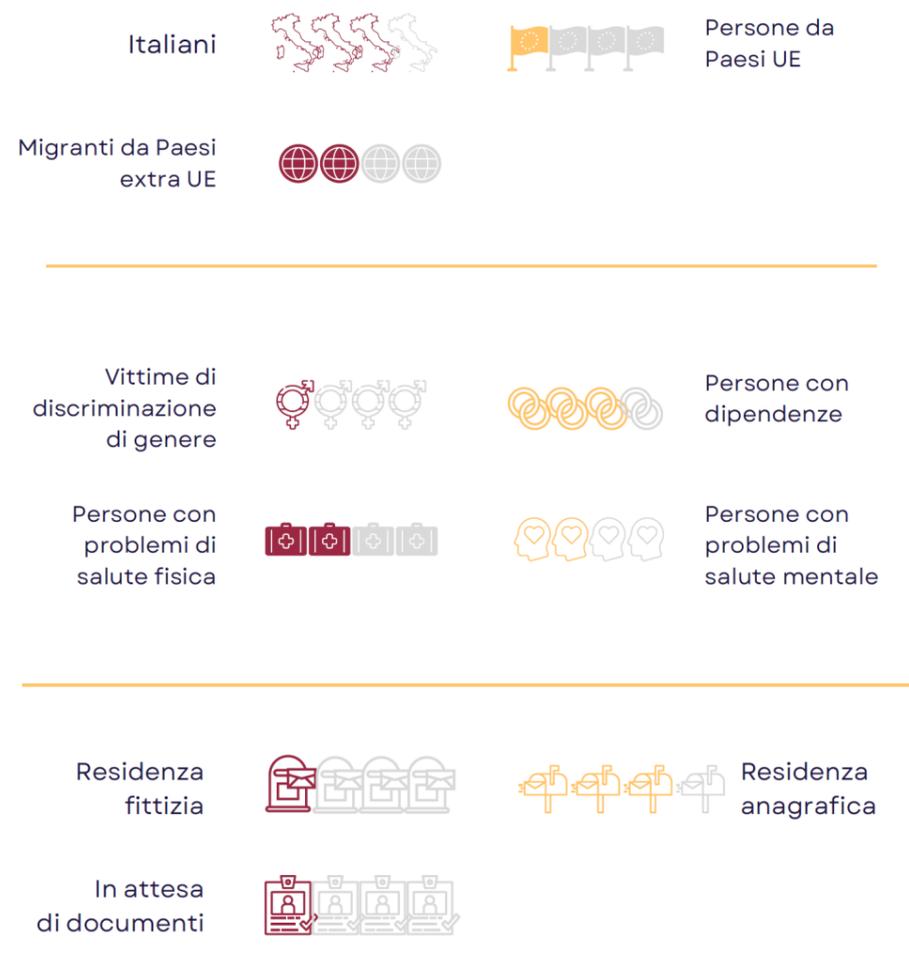
**circa 17mila\***

persone accolte nei servizi in media al mese

I profili socioanagrafici e le problematiche prevalenti dei beneficiari accolti nei servizi dei soci

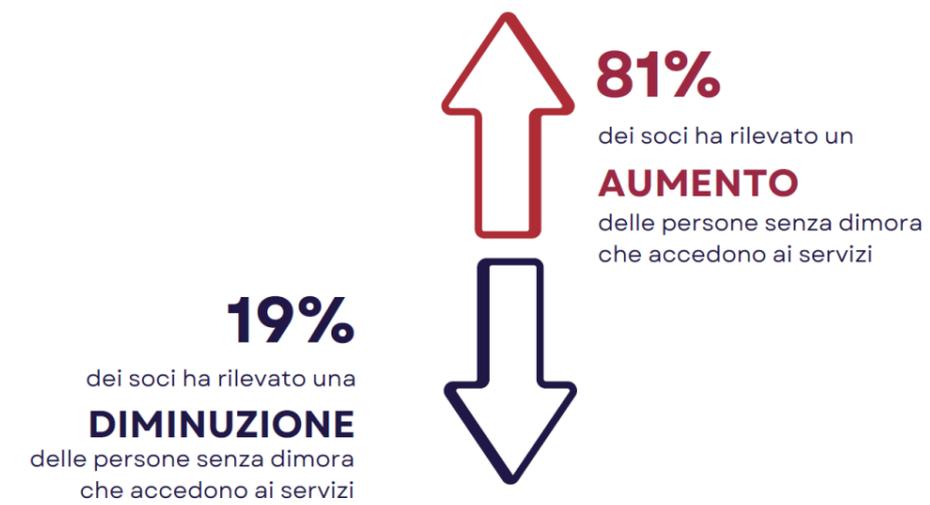


## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA



## IL CAMBIAMENTO DEI BENEFICIARI

Come sono cambiati i profili e le motivazioni di accesso ai servizi per la grave marginalità nell'ultimo anno



## I PROFILI

- Aumento di:
- donne
  - giovani neomaggiorenni, anche con disagio psichico
  - anziani soli
  - nuclei familiari
  - madri sole con bambino
  - italiani
  - migranti, anche senza regolare permesso di soggiorno
  - richiedenti asilo
  - persone con dipendenze
  - persone, anche con un lavoro, che hanno perso l'abitazione

## LE MOTIVAZIONI

- Le persone si sono rivolte ai servizi offerti dai soci per avere supporto per:
- bisogni urgenti ed emergenziali**
  - beni di prima necessità e aiuti alimentari
  - problemi di salute e di accesso alla cura**
  - necessità di un luogo dove trascorrere la degenza post-acuzie
  - accesso a cure mediche, anche urgenti

# Assistenzialismo VS Assistenza

Perché "aiutare" non fa sempre bene

## Il denaro è la soluzione?

"Diamogli dei soldi, così riprende in mano la sua vita... che male c'è?".

Se questa frase contenesse la verità allora non esisterebbe il *\*Welfare State*. Paradossalmente basterebbe passare tutto ciò di cui si occupa il Terzo Settore e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali alle mani di chi opera nel Ministero dell'Economia e delle Finanze.

I soldi potrebbero sembrare la soluzione perfetta per qualsiasi necessità, sarebbe utopico pensare che basterebbe fornire un supporto economico a una persona in condizione di qualsiasi bisogno, pensando di risolvergli tutti i problemi che la circonda.

Questa risposta a un bisogno, derivato da sua analisi estremamente superficiale, si può ricondurre a delle attuazioni di tipo assistenzialistico.

\*Complesso di politiche pubbliche messe in atto da uno Stato che interviene, in un'economia di mercato, per garantire l'assistenza e il benessere dei cittadini, modificando in modo deliberato e regolamentato la distribuzione dei redditi generata dalle forze del mercato stesso. Il welfare comprende pertanto il complesso di politiche pubbliche dirette a migliorare le condizioni di vita dei cittadini. (Treccani.it)

### Curare

Ma prima di definire cosa riguarda l'assistenzialismo, è utile ai fini della sua comprensione fare una distinzione tra due parole: Curare e Aver Cura.

“Curare”, in senso generale, si riferisce all'azione di alleviare, guarire o trattare una malattia, un disturbo o una condizione che causa disagio o sofferenza. In pratica, curare significa fornire un servizio atto a ripristinare la salute e il benessere di una persona.



### Aver Cura

“Aver cura” va oltre la semplice risoluzione o guarigione di un bisogno o malattia, concentrandosi sulla salute intesa in senso ampio, sulla considerazione delle esigenze fisiche, emotive e psicologiche di una persona, ma soprattutto riguarda le capacità dell'individuo di preservare quel suo stato di benessere.

Avere cura di qualcuno significa fornire anche gli strumenti necessari affinché le persone possano proteggere la loro vita e quella degli altri in piena autonomia.

**Il troppo storpia**

L'assistenzialismo è, quindi, una concezione più specifica che si riferisce a un sistema o una filosofia che enfatizza l'elargizione di assistenza da parte dello Stato o di un'organizzazione a persone o gruppi che si trovano in una situazione di bisogno o svantaggio.

È spesso attuato attraverso programmi governativi di welfare o politiche sociali che offrono sussidi finanziari, servizi di assistenza sanitaria, alloggio, nutrizione, istruzione o altri tipi di supporto materiale.

**Assistenzialismo**

*“[...] accentuazione delle attività assistenziali [...] ritenuta dispersiva di risorse e atta a deprimere lo spirito di intraprendenza, di rischio, di cambiamento, che dovrebbe caratterizzare i cittadini e i soggetti economici di un sistema dinamico e moderno.”*

**Che male c'è?**

Bisogna dare nota anche di alcuni aspetti positivi e benefici che le attività di tipo assistenzialistico forniscono ai destinatari, ad esempio la riduzione delle disuguaglianze e la protezione dei diritti umani di coloro che si trovano in stati di povertà e privazione. Ma è altresì rilevante considerare una connotazione negativa rispetto a tali modalità.

L'Assistenzialismo può creare dipendenza e disincentivare le persone ad assumersi la responsabilità della propria vita e del proprio benessere.

Un sistema di assistenza eccessivamente generoso potrebbe far sì che le persone diventino dipendenti dai sussidi e non sviluppino la volontà o le competenze per cercare un'autonomia.

**Assistenza: verso l'autodeterminazione**

In conclusione, fornire "assistenza" può includere attività di tipo assistenzialistico ma non solo quelle. L'assistere una persona riguarda il fornirgli il supporto necessario per un soddisfacimento di bisogni, anche di quelli primari e immediati, ma che guidi il soggetto verso uno sviluppo di una propria autodeterminazione. Chi fornisce assistenza non deve sostituirsi alla persona assistita.

La capacità di autodeterminazione si riferisce alla capacità di un individuo di prendere decisioni e di agire in modo autonomo, in linea con i propri valori, desideri e interessi personali. È il concetto di poter determinare la propria vita e le proprie scelte, senza interferenze esterne o coercizioni.

# Casi studio

## Indicatori

### Assistenzialismo VS Assistenza

Questo indicatore valuta in che misura il progetto presenta una dimensione assistenziale, fornendo dall'alto un supporto diretto e tangibile alle persone senza dimora, e quanto una dimensione di assistenza, promuovendo la loro autonomia e capacità di autogestione.

Si considera se il progetto si limita a fornire aiuti immediati e temporanei senza affrontare le cause profonde della senza dimora, o se invece adotta un approccio più ampio e sostenibile, offrendo opportunità di crescita personale, formazione, sostegno nella ricerca di alloggio stabile e nel raggiungimento di obiettivi a lungo termine. Si valuta anche il grado di empowerment delle persone senza dimora nel processo di assistenza, incoraggiando la loro partecipazione attiva e responsabile nel percorso verso una vita indipendente e autodeterminata.

### Intervento su misura

Valuta in che misura il progetto offre servizi individualizzati e personalizzati per le persone senza dimora coinvolte.

Si valuta se il progetto tiene conto delle specifiche esigenze e preferenze di ciascuna persona, offrendo soluzioni su misura per affrontare la loro situazione unica. Si valuta la flessibilità del progetto nell'adattarsi alle diverse necessità e nel fornire un supporto mirato, che può includere l'alloggio, servizi di salute e assistenza sociale, occupazione, formazione e altro ancora. L'obiettivo è garantire che ogni persona senza dimora riceva un supporto personalizzato che si adatti alle loro esigenze individuali.

### **Percezione della persona**

Ci si concentra sulla percezione e sull'esperienza delle persone senza dimora coinvolte nel progetto. Si valuta se le persone si sentono ascoltate, rispettate e considerate nel processo decisionale del progetto.

Si esamina se le persone senza dimora percepiscono il progetto come un ambiente sicuro, inclusivo e non giudicante, dove possono esprimere le proprie opinioni, esigenze e desideri. Si considera anche se il progetto favorisce una cultura di partecipazione attiva delle persone senza dimora, incoraggiandole a prendere parte attiva nel processo di cambiamento e nel miglioramento della propria situazione. partecipazione attiva e responsabile nel percorso verso una vita indipendente e autodeterminata.

### **Coinvolgimento e Partecipazione**

Indicatore che esamina grado di coinvolgimento attivo e partecipazione delle persone senza dimora nel processo decisionale e nella gestione del progetto.

Si vede se le persone senza dimora hanno la possibilità di partecipare attivamente alle attività del progetto, di esprimere le proprie opinioni, di prendere decisioni riguardanti la propria vita e di essere coinvolte nella progettazione e nell'implementazione delle azioni volte a migliorare la loro situazione.

### **Complessità progettuale**

Tiene conto delle sfide e delle variabili che possono influire sulla sua realizzazione.

Si guarda la complessità delle questioni legate alla senza dimora che il progetto affronta, comprese le sfide logistiche, normative, organizzative o socio-culturali che possono emergere. Si valuta anche la complessità delle relazioni tra i vari attori coinvolti nel progetto e le interconnessioni tra le diverse componenti.

### **Risorse impiegate**

Questo indicatore valuta la quantità e la qualità delle risorse disponibili e utilizzate nel progetto.

Si considera la varietà di risorse che vengono messe a disposizione, come alloggi stabili, servizi di salute e assistenza sociale, opportunità di occupazione, formazione e supporto psicologico. Si valuta anche l'efficacia delle risorse nel soddisfare le esigenze delle persone coinvolte nel progetto.

# Change Please

Change Please  
Londra, Regno Unito  
[www.changeplease.org](http://www.changeplease.org)

Change Please è un'organizzazione sociale che si dedica ad assistere le persone senza dimora fornendo loro formazione come baristi. Il loro approccio unico consiste nel far vendere caffè biologico dalle persone coinvolte nel percorso, utilizzando furgoncini posizionati strategicamente nel centro di Londra, come Covent Garden e Waterloo.

Fondata nel 2015 come impresa sociale, Change Please reinveste tutti i suoi profitti nel programma per formare ulteriori baristi.

Ma l'iniziativa di Change Please va oltre il semplice fornire un riparo. Offre ai partecipanti l'opportunità di prendersi cura di sé stessi e di uscire dalla situazione di strada, permettendo loro di reintegrarsi nella società. Inoltre, l'organizzazione offre anche alloggio a coloro che fanno parte del programma. Change Please si impegna a coprire i costi degli affitti dei suoi dipendenti, permettendo loro di accedere a una sistemazione in un mercato immobiliare che richiederebbe un deposito di ingresso difficile da affrontare.

## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA



Ottima azione di responsabilizzazione della persona, ma l'avvio alla professione di barista rimane l'unica via di sviluppo lavorativo accessibile

La persona senza dimora arriva a gestire interamente un'attività di vendita ambulante, autodeterminandosi

### Assistenzialismo

### Assistenza



### Intervento su misura



### Percezione della persona



### Coinvolgimento e Partecipazione



### Complessità progettuale



### Risorse impiegate



# CinemHousing

Cooperativa Sociale REM  
Chioggia (VE), Italia  
[www.facebook.com/cooperativasocialerem](http://www.facebook.com/cooperativasocialerem)

Il progetto "Cinemhousing - Storie che Trasformano" coinvolge la realizzazione di laboratori di cinema sociale e partecipativo per promuovere l'attiva partecipazione degli utenti. Il laboratorio mira a creare un senso di appartenenza, riducendo la solitudine e aiutando le persone a riacquistare fiducia attraverso l'espressione creativa.

Il percorso di Cinemhousing si sviluppa in tre fasi. La prima è il laboratorio di scrittura, in cui gli partecipanti sono guidati da un educatore/psicologo e un filmmaker per esplorare ed esprimere le proprie esperienze. La seconda fase è il laboratorio di cinema partecipativo, in cui si riflette collettivamente sulla realizzazione del film, offrendo a ciascuno la libertà di scegliere il proprio ruolo e analizzare le proprie abilità.

Infine, c'è la fase di proiezione e sensibilizzazione, in cui gli utenti mostrano il loro lavoro creativo e condividono il percorso intrapreso. Questo confronto con il mondo esterno è importante per favorire una presa di coscienza finale sul risultato raggiunto insieme.

## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA



Il progetto si focalizza su necessità spesso considerate di minor rilevanza. Consentire a giovani senza dimora di scoprire e sviluppare i propri talenti potrebbe apportare benefici paragonabili a quelli ottenuti tramite interventi sociali più convenzionali

Massimo coinvolgimento dei partecipanti nelle attività di redazione della rappresentazione

Laboratorio molto semplice e d'impatto, potrebbe ampliarsi ad altre forme espressive oltre il teatro

**Assistenzialismo**

**Assistenza**



**Intervento su misura**



**Percezione della persona**



**Coinvolgimento e Partecipazione**



**Complessità progettuale**



**Risorse impiegate**



# Hood

Ufficio Pio della Fondazione di San Paolo  
Italia, Portogallo, Grecia, Danimarca, Spagna  
[www.hoodproject.org](http://www.hoodproject.org)

Il progetto HOOD è un'esperienza pilota che mira a utilizzare l'approccio della Coprogettazione Capacitante all'interno della relazione educativa con le persone senza dimora. Questo approccio è nato nei servizi per persone con disabilità, prendendo ispirazione dalle Pratiche Dialogiche. La Coprogettazione Capacitante promuove la redistribuzione del potere all'interno della relazione educativa e favorisce lo sviluppo di percorsi personalizzati per sostenere la piena partecipazione civica della persona in difficoltà. Gli operatori coinvolti in HOOD adottano questo approccio con l'obiettivo di intervenire precocemente, offrendo sostegno alle persone fin dai primi momenti dopo aver perso la casa, al fine di prevenire il deterioramento delle loro condizioni psicofisiche e sociali causato dal tempo trascorso per le strade o nei servizi di emergenza.

Attraverso progetti personalizzati, le persone vengono supportate nell'esplorazione delle possibilità di vita. In questo processo, acquisiscono esperienza, consapevolezza di sé stesse e imparano a navigare tra le diverse opportunità che possono raggiungere.

## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA



Nonostante possa sembrare il progetto ideale per tutti, l'assegnazione di una casa come primo intervento non è necessariamente adatta in ogni caso.

La persona assistita diventa progettista della propria vita

La formazione di un numero sempre maggiore di operatori sociali affinché operino utilizzando queste metodologie può consentire al progetto di integrarsi nei comuni approcci professionali degli operatori

**Assistenzialismo** ————— **Assistenza**

**Intervento su misura**



**Percezione della persona**



**Coinvolgimento e Partecipazione**



**Complessità progettuale**



**Risorse impiegate**



# Housing First

Stati Uniti, Italia  
[www.housingfirsteurope.eu](http://www.housingfirsteurope.eu)

Housing First è un approccio innovativo e basato sull'evidenza per affrontare la problematica dei senzatetto. Si tratta di un modello di intervento che si concentra sulla fornitura di una sistemazione abitativa stabile e di qualità come primo passo fondamentale, senza richiedere alcuna condizione preliminare come l'astinenza dai comportamenti problematici o la partecipazione a programmi di trattamento.

Una volta che la persona ha accesso a una casa adeguata, vengono forniti i servizi di supporto necessari per aiutarla a mantenere la sistemazione e a raggiungere il massimo grado possibile di indipendenza e benessere.

L'approccio Housing First si basa su un approccio individualizzato, riconoscendo che ogni persona ha esigenze diverse e richiede un supporto personalizzato per affrontare le sfide che ha incontrato. Viene data importanza anche all'autonomia e all'empowerment delle persone, consentendo loro di prendere decisioni riguardo alla loro vita e al loro percorso di recupero.

## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA



Nonostante possa sembrare il progetto ideale per tutti, l'assegnazione di una casa come primo intervento non è necessariamente adatta in ogni caso

Andare a trovare un familiare in dormitorio può essere complesso o fonte di vergogna, le cose cambiano se c'è un'abitazione

La complessità e le risorse variano rispetto al territorio e ai budget destinati all'edilizia pubblica

**Assistenzialismo** **Assistenza**



**Intervento su misura**



**Percezione della persona**



**Coinvolgimento e Partecipazione**



**Complessità progettuale**



**Risorse impiegate**



# Croce Rossa Italiana

Un'Italia che aiuta

La Croce Rossa Italiana (CRI) è la principale organizzazione umanitaria italiana. È parte del movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa, che ha lo scopo di prevenire e alleviare la sofferenza umana, proteggere la vita e la salute, e promuovere la comprensione, la cooperazione e la pace tra tutte le persone.

La CRI è stata fondata nel 1864 ed è una delle organizzazioni più antiche del suo genere. Svolge un'ampia gamma di attività nel campo dell'assistenza sanitaria, dell'emergenza e del soccorso, del supporto psicosociale, dell'educazione sanitaria e della promozione dei diritti umani. La CRI opera sia in Italia che a livello internazionale, fornendo aiuti e soccorsi in caso di calamità naturali, conflitti armati o altre situazioni di emergenza.

L'organizzazione è costituita da volontari, che dedicano il proprio tempo e le proprie competenze per sostenere le persone in difficoltà. La Croce Rossa Italiana collabora anche con altre organizzazioni, istituzioni e autorità per fornire un supporto efficace e coordinato in caso di emergenze o crisi.

## 7 Principi

I principi del Movimento di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, delle Società Nazionali guidano l'operato dell'organizzazione e sono garanti dell'azione del Movimento, della CRI e di ogni suo Volontario e aderente.

Nella pagina seguente sono citati testualmente i 7 principi del Movimento.

## UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA

#our principles in action

**Umanità**  
Humanity Humanidad Humanité الإنسانية

**Imparzialità**  
Impartiality Imparcialidad Impartialité عدم التحيز

**Neutralità**  
Neutrality Neutralidad Neutralité الحياد

**Indipendenza**  
Independence Independencia Indépendance الاستقلال

**Volontarietà**  
Voluntary service Voluntariado Voluntariat الخدمة التطوعية

**Unità**  
Unity Unidad Unité الوحدة

**Universalità**  
Universality Universalidad Universalité العالمية

Il nostro impegno comune di aiutare le persone più vulnerabili ovunque, ora e in futuro.

## COMMITTENZA

### Umanità

Nato dall'intento di portare soccorso senza discriminazioni ai feriti sui campi di battaglia, il Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in campo internazionale e nazionale, si adopera per prevenire e lenire in ogni circostanza le sofferenze degli uomini, per far rispettare la persona umana e proteggerne la vita e la salute; favorisce la comprensione reciproca, l'amicizia, la cooperazione e la pace duratura fra tutti i popoli.

### Imparzialità

Il Movimento non fa alcuna distinzione di nazionalità, razza, religione, classe o opinioni politiche. Si sforza di alleviare le sofferenze delle persone unicamente in base ai loro bisogni, dando la priorità ai casi più urgenti.

### Neutralità

Al fine di continuare a godere della fiducia di tutti, il Movimento si astiene dal partecipare alle ostilità di qualsiasi genere e alle controversie di ordine politico, razziale e religioso.

### Indipendenza

Il Movimento è indipendente. Le Società Nazionali, quali ausiliari dei servizi umanitari dei loro governi e soggetti alle leggi dei rispettivi Paesi, devono sempre mantenere la loro autonomia in modo che possano essere in grado in ogni momento di agire in conformità con i principi del Movimento.

### Volontarietà

Il Movimento è un'istituzione di soccorso volontario non guidato dal desiderio di guadagno.

### Unità

Nel territorio nazionale ci può essere una sola associazione di Croce Rossa, aperta a tutti e con estensione della sua azione umanitaria all'intero territorio nazionale.

### Universalità

Il Movimento internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, in seno al quale tutte le società nazionali hanno uguali diritti e il dovere di aiutarsi reciprocamente, è universale.

## La Strategia della CRI 2018-2030

La Strategia è un documento che definisce la visione, gli obiettivi e le priorità dell'organizzazione dalla sua adozione nel 2018 fino al 2030. La strategia si basa sui principi del movimento internazionale della Croce Rossa e della Mezzaluna Rossa e riflette le sfide umanitarie e sociali contemporanee.



## Organizzazione

Riguarda il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione stessa, attraverso l'implementazione di processi di gestione adeguati, lo sviluppo di strutture e risorse adeguate, nonché la promozione di una cultura dell'innovazione e della trasparenza.

## Volontari

L'obiettivo è promuovere e valorizzare il volontariato, coinvolgendo un numero sempre maggiore di volontari e assicurando loro adeguate opportunità di formazione, sviluppo e partecipazione attiva all'operatività dell'organizzazione.

## Principi e Valori

Si concentra sulla promozione e difesa dei principi e dei valori umanitari, come l'umanità, l'imparzialità, la neutralità e l'indipendenza. La CRI si impegna a farli conoscere e rispettare, sia all'interno dell'organizzazione che a livello esterno anche tramite la diffusione del Diritto Internazionale Umanitario.

## Salute

Riguarda la promozione e il miglioramento della salute delle persone attraverso programmi di prevenzione delle malattie, educazione sanitaria e accesso ai servizi sanitari. La CRI si impegna a sostenere l'assistenza sanitaria di base e l'accesso equo ai servizi sanitari per tutti.

## Inclusione Sociale

Mira a promuovere l'inclusione sociale, combattere la discriminazione e proteggere i diritti delle persone vulnerabili, come migranti, rifugiati, persone con disabilità o in situazioni di povertà. La CRI si impegna a sostenere l'integrazione sociale e a promuovere la partecipazione attiva di tutte le persone nella società.

## Emergenze

L'obiettivo riguarda lo sviluppo e il potenziamento delle capacità di risposta alle emergenze, sia a livello locale che internazionale. La CRI si impegna a fornire un soccorso tempestivo ed efficace in caso di calamità naturali, conflitti armati o altre situazioni di emergenza.

## Cooperazione

Riguarda la promozione della cooperazione e della collaborazione con altre organizzazioni nazionali e internazionali, autorità pubbliche e altre parti interessate. La CRI si impegna a lavorare in sinergia per affrontare le sfide umanitarie in modo efficace e coordinato.

# Inclusione Sociale

Un obiettivo per la comunità

*“Promuovere una cultura dell’inclusione sociale per un’integrazione attiva delle persone in situazione di vulnerabilità”  
(Strategia della CRI 2018-2030)*

Nelle pagine successive, segue un approfondimento di questo obiettivo e delle misure che la Croce Rossa Italiana si impegna a adottare per perseguirlo.

### Nuove vulnerabilità

Le comunità si trovano di fronte a sfide in continuo mutamento, come la comparsa di nuove forme di povertà, l'invecchiamento della popolazione e la disparità digitale. La diversità culturale e i flussi migratori, insieme a un'urbanizzazione globale veloce e non pianificata, hanno un impatto significativo. L'avanzamento tecnologico porta a un aumento del numero di persone che si trovano a rischio di vulnerabilità.



### Salvaguardare la dignità

La CRI si impegna a sostenere le persone e le comunità nel fronteggiare tali sfide, garantendo la protezione dei diritti umani e preservando la dignità di ogni individuo. Si dedica a fornire aiuto e supporto per affrontare le difficoltà, promuovendo l'uguaglianza, la solidarietà e il rispetto reciproco.

**Conoscere**

È di fondamentale importanza individuare le persone che si trovano in situazioni di vulnerabilità al fine di offrire loro assistenza. Riconoscere le persone che necessitano di sostegno permette di fornire loro le risorse e il supporto necessari per superare le difficoltà e favorire la loro inclusione nella società.

**Analizzare i bisogni**

Un'analisi socioeconomica dinamica e attenta ai cambiamenti permetterà di identificare i bisogni esistenti e sviluppare piani d'azione adeguati. Inoltre, sarà possibile affrontare le principali cause di esclusione futura, cercando di prevenire le loro conseguenze.

La CRI vuole affrontare tutte le sfaccettature della vulnerabilità al fine di contribuire alla creazione di una società civile più inclusiva e umana. Promuove lo sviluppo individuale attraverso un approccio integrato che tiene conto della promozione della salute fisica e psicologica, nonché del benessere sociale. Nel nostro lavoro, rispettiamo i diritti e la dignità di ogni individuo.

**Accogliere**

Affronta le sfide legate ai flussi migratori, senza fare distinzioni in base allo status giuridico dei migranti o alle ragioni che li hanno spinti a lasciare il loro paese di origine. È fondamentale affrontare tali difficoltà tenendo conto della situazione umana delle persone migranti e lavorando per garantire il rispetto dei loro diritti e la loro inclusione sociale.

### Assistenza personalizzata

Si impegna a fornire un supporto personalizzato, basato su valutazioni individuali e adattato agli specifici stati di vulnerabilità delle persone, tenendo conto anche delle questioni legate al genere e alle diverse fasce d'età. Coinvolgeremo attivamente le persone nel processo di identificazione e sviluppo di un piano personalizzato che miri a favorire la crescita delle loro capacità e potenzialità.

Inoltre, vuole rafforzare l'inclusione, la trasversalità e l'innovazione dei nostri servizi sociali sia a livello nazionale che locale. Attraverso il miglioramento dell'accesso delle persone all'assistenza sociale e il monitoraggio costante della qualità dei servizi, lavoreremo per aumentare il nostro impatto sociale e garantire un supporto di elevata qualità alle persone che ne hanno bisogno.



### Potenziare la rete

Alla luce delle sfide umanitarie, l'impegno della Croce Rossa Italiana sarà ancora maggiore e di lungo termine per affrontare e risolvere problemi sociali complessi ed in continua evoluzione. Sarà quindi necessario intensificare la collaborazione con tutti i soggetti pubblici e del privato sociale, nonché le istituzioni nazionali, promuovendo attività di innovazione sociale per coinvolgere e mobilitare le popolazioni interessate e migliorare il loro accesso alle risorse e la loro capacità decisionale.

In collaborazione con università ed istituzioni, la CRI svilupperà sistemi di pronto intervento per rispondere in modo tempestivo alle conseguenze sociali provocate dalle crisi economiche e politiche emergenti. L'obiettivo è quello di fornire risposte immediate ed efficaci, promuovendo il recupero e la stabilità delle comunità colpite dalle crisi.

# Il Comitato CRI di Torino

Il Comitato della Croce Rossa Italiana di Torino è una delle sedi locali dell'organizzazione presente sul territorio italiano. Il Comitato di Torino opera a livello locale per fornire assistenza e supporto alle persone in situazioni di vulnerabilità nella città di Torino e nelle aree circostanti.

Attua diverse attività per rispondere alle esigenze della comunità. Queste possono includere programmi di soccorso e assistenza in caso di emergenze, supporto psicosociale, distribuzione di beni di prima necessità, assistenza sanitaria di base, promozione della salute e dell'educazione sanitaria, nonché progetti di inclusione sociale.

I volontari del Comitato CRI di Torino svolgono un ruolo essenziale nell'operatività dell'organizzazione. Si dedicano a fornire aiuto e supporto alle persone in difficoltà, lavorando in collaborazione con altre organizzazioni, autorità locali e istituzioni per garantire un'azione coordinata e un impatto significativo.

Nell'ambito dell'inclusione sociale, il Comitato CRI di Torino offre diversi servizi per sostenere le persone e le famiglie in situazioni di vulnerabilità.

Alcuni delle attività principali includono:

#### Raccolta e distribuzione di beni di prima necessità

Il Comitato raccoglie beni di prima necessità, come generi alimentari e altri prodotti essenziali, per distribuirli alle famiglie che si trovano in situazioni di indigenza. Questo servizio mira a fornire sostegno concreto alle persone in difficoltà economica.

#### Dormitori notturni

Il Comitato gestisce strutture di accoglienza, come dormitori, per fornire un luogo sicuro e riparato alle persone senza dimora durante la notte. Questo servizio mira a garantire un riposo adeguato e un sostegno nella ricerca di soluzioni per uscire dalla condizione di senza dimora.

#### Servizio di consegna spesa e farmaci

Il Comitato offre un servizio di consegna a domicilio di spesa e farmaci per le persone che sono impossibilitate a recarsi personalmente nei negozi o nelle farmacie. Pensato principalmente per fornire assistenza alle persone anziane, disabili o malate.

#### Servizi ambulatoriali

Il Comitato gestisce un ambulatorio per offrire supporto sanitario alle persone in situazioni di vulnerabilità. Questo servizio può comprendere consulenze mediche e cure primarie.

#### Mense solidali

Il Comitato organizza mense solidali in cui vengono distribuiti pasti alle persone che si trovano in situazioni di indigenza o senza dimora. Questo servizio mira a fornire un pasto nutriente e caldo alle persone che ne hanno bisogno.

#### Unità di strada

Il Comitato dispone di una unità di strada che opera direttamente sul territorio, offrendo sostegno alle persone senza dimora. Questo servizio comprende la distribuzione di beni di prima necessità e il collegamento con altre risorse di supporto.

#### Attività ricreative con persone anziane

Il Comitato organizza attività ricreative e di svago rivolte alle persone anziane, al fine di combattere l'isolamento. Queste attività possono comprendere incontri, laboratori e altre iniziative che favoriscono l'interazione sociale e il benessere degli anziani.

#### Emergenze migrazioni e attività con persone migranti

Il Comitato fornisce assistenza e supporto alle persone che si trovano in situazioni di vulnerabilità a causa delle migrazioni forzate o volontarie.



# Unità di Strada

Da oltre 150 anni, la Croce Rossa Italiana si dedica con impegno a implementare programmi e attività per aiutare le persone in stato di vulnerabilità. I beneficiari di questo aiuto diretto, personale, disinteressato e gratuito includono minori non accompagnati, anziani, malati, migranti, persone con disabilità, tossicodipendenti, vittime di violenza o guerra. Questo sostegno viene fornito sia nelle strutture e servizi sociali, sia direttamente a domicilio, sia in tempo di pace che in situazioni di conflitto.

Dal 2000 il Comitato CRI di Torino, come altri Comitati locali italiani, si sono concentrati sull'assistenza alle persone senza dimora direttamente sulle strade e sotto i portici della propria città.

### Il lavoro di strada

Il lavoro di strada svolto dalle unità di strada (UdS) con le persone senza dimora consiste nell'attività di presenza costante in specifiche zone della città, al fine di creare un contatto costruttivo e non repressivo con la popolazione target.

Le UdS monitorano il territorio di competenza, mappando i disagi e costruendo una rete di supporto per le persone in difficoltà. Inoltre, informano e sensibilizzano i cittadini, promuovendo una partecipazione attiva. UdS prova a intercettare le persone che vivono in situazioni di marginalità sociale, muovendosi in contesti come strade, stazioni, piazze, parchi e case abbandonate, senza aspettare una richiesta esplicita di aiuto.



### Questione di relazioni

La relazione è uno strumento fondamentale per lavorare in strada, poiché tramite l'ascolto e il rapporto continuativo con le persone, si possono comprendere gradualmente i loro bisogni e favorire il recupero delle capacità relazionali erose nel percorso di marginalità. Il lavoro di strada richiede di essere costantemente presente sul territorio, contattare le persone senza dimora, ascoltarle, riconoscere le loro difficoltà e potenzialità, offrire sostegno motivazionale, monitorare le loro condizioni di vita e fornire l'adeguata risorsa al momento opportuno. È un servizio a lungo termine che può affrontare situazioni complesse e richiedere tempo per risolverle. Per svolgere la sua funzione, l'UdS deve essere parte integrante di una rete di servizi locali, organizzata e professionale, al fine di mappare le situazioni di marginalità, facilitare l'accesso ai servizi territoriali pubblici e privati, monitorare il fenomeno dell'emarginazione e fungere da interlocutore significativo per la cittadinanza. L'UdS deve garantire l'accessibilità a tutte le persone interessate al servizio, senza pre-requisiti specifici, preservando la privacy e l'anonimato.

### 1° Obiettivo: stabilire relazioni

L'obiettivo principale dell'unità di strada è quello di stabilire relazioni significative con le persone in situazioni di marginalità. La finalità di queste relazioni di aiuto è restituire autonomia, dignità e autostima alla persona coinvolta.

Quando una persona richiede aiuto, può sentirsi vulnerabile, insicura e diffidente, avendo difficoltà a fidarsi degli altri. Pertanto, colui che offre supporto deve essere consapevole del proprio modo di comunicare, utilizzando un approccio coinvolgente ed empatico nei confronti dell'utente. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente in cui la persona si senta accettata e comprenda che può contare sul sostegno offerto.

### 2° Obiettivo: soddisfare bisogni primari

Un obiettivo dell'unità di strada è soddisfare i bisogni primari delle persone che si trovano in situazioni di marginalità. I bisogni primari sono quelli essenziali per la sopravvivenza, come il cibo, l'acqua, il riposo. L'unità di strada si impegna a mitigare l'urgenza di questi bisogni, distribuendo cibo preconfezionato, come merendine, cracker, panini, bevande calde e fornendo coperte. Inoltre, l'unità di strada indirizza le persone verso strutture come mense e dormitori forniti dalle autorità locali o da altre organizzazioni, in grado di offrire il necessario supporto per superare la situazione di emergenza.



### 3° Obiettivo: tutelare la salute

Tutelare la salute delle persone coinvolte. Poiché la Croce Rossa Italiana si impegna nell'assistenza sanitaria e sociale, durante il servizio è importante avere un kit di primo soccorso per fornire immediato aiuto a coloro che ne hanno bisogno. Tuttavia, è essenziale consigliare agli utenti di recarsi presso strutture adeguate dove possono ricevere una visita medica completa, segnalando i luoghi di pronto soccorso e gli ambulatori a cui possono accedere gratuitamente.

#### 4° Obiettivo: essere "ponte"

Un obiettivo dell'unità di strada è fungere da ponte tra le persone senza dimora e i servizi sociali professionali. Sebbene il contributo dell'unità di strada sia significativo, è importante riconoscere che non ha carattere professionale ma è svolto esclusivamente su base volontaria. Pertanto, per le richieste e le necessità specifiche, è necessario rivolgersi ai servizi sociali locali che possono fornire un aiuto concreto attraverso progetti di intervento professionale.

Tuttavia, va tenuto presente che non tutte le persone senza dimora desiderano o sono interessate a entrare in contatto con gli assistenti sociali o le strutture specifiche. Gli operatori delle unità di strada rispetteranno le scelte personali degli individui e non insisteranno se la persona decide di non accedere a tali servizi.



#### 5° Obiettivo: approfondire la situazione di ogni persona

Nonostante le loro condizioni di vita difficili, queste persone hanno esigenze personali e specifiche. Sebbene i loro bisogni più urgenti siano spesso quelli primari, che possono essere temporaneamente soddisfatti, è necessario un intervento per garantire una continuità nella loro assistenza. In alcuni casi, potrebbero avanzare richieste specifiche per altre forme di aiuto.

Il rapporto tra l'operatore dell'unità di strada e la persona senza dimora è di fondamentale importanza. Attraverso questo rapporto, si cerca di comprendere le esigenze della persona e di valutare quali di esse possano essere affrontate dal servizio dell'unità di strada.

È importante evitare di creare aspettative che potrebbero essere difficili da soddisfare. Utilizzando gli strumenti disponibili, le informazioni sulle singole persone senza dimora e le loro richieste particolari possono essere comunicate al gruppo dell'unità di strada. Questo permette di avere una visione più completa delle situazioni individuali e di adattare le azioni di supporto in base alle esigenze specifiche.

# Analisi dei bisogni

Le voci dei volontari

Il 12 marzo 2023, presso il Comitato CRI di Torino, si è svolto un workshop formativo dedicato al servizio dell'Unità di Strada, che ha coinvolto circa un centinaio di volontari provenienti da diverse parti della provincia torinese e anche da altre località.

La giornata è iniziata con simulazioni di situazioni limite, permettendo ai volontari di sperimentare tali scenari in un ambiente sicuro. Alla fine delle simulazioni, si è tenuto un momento di riflessione e discussione per comprendere le forze e le debolezze personali e di lavoro di squadra emerse durante le attività.

Dopo il pranzo, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di esplorare gli obiettivi del progetto, le modalità operative, la Strategia CRI 2030, la Relazione d'Aiuto e i Servizi Sociali dedicati agli Adulti in Difficoltà, nonché il concetto di rete. Durante questa giornata di aggregazione, diversi pensieri e riflessioni sono emersi dai volontari, evidenziando alcuni aspetti critici del progetto Unità di Strada e dando spazio a spunti significativi per migliorare il servizio stesso.



## Ascoltare le necessità

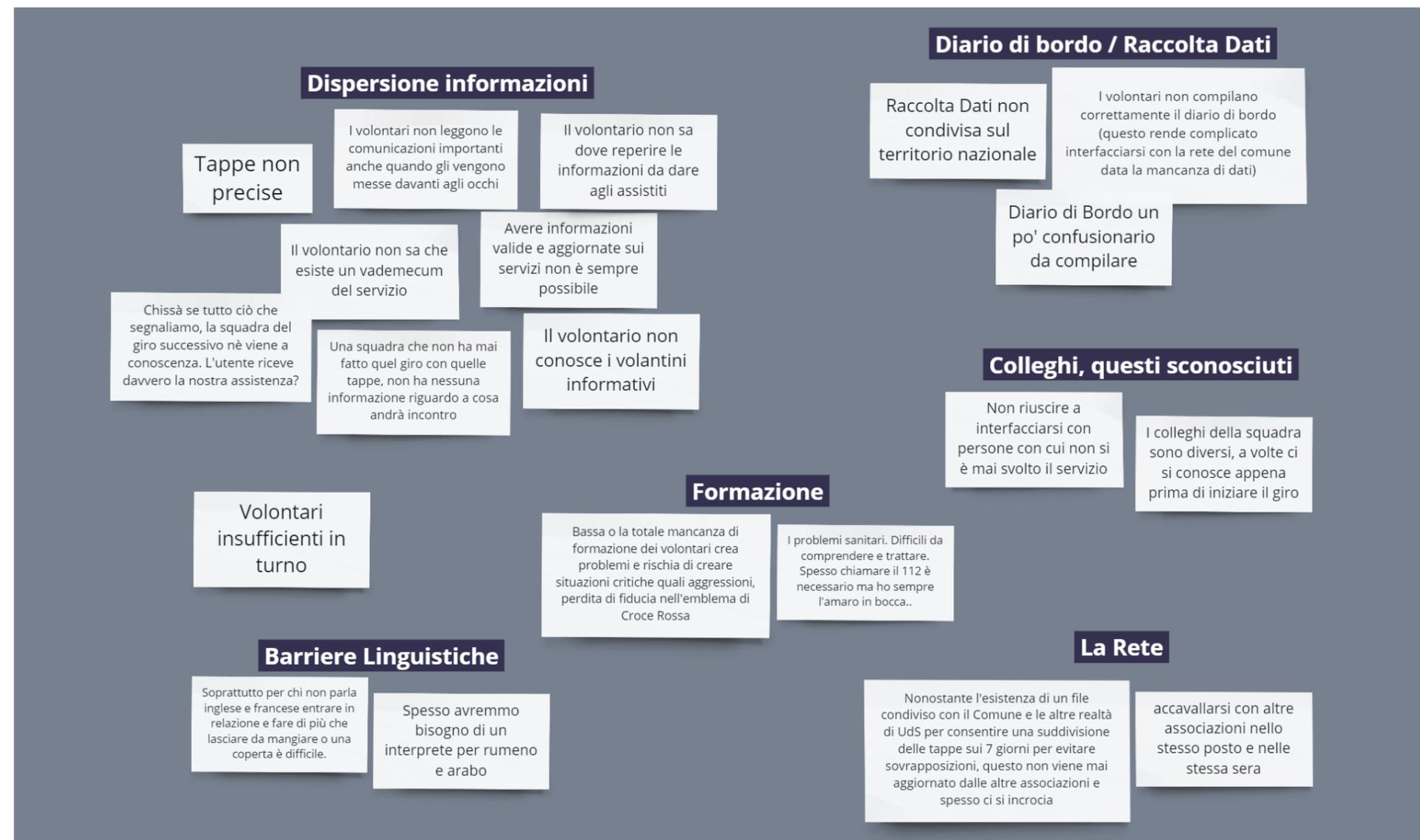
Durante il workshop formativo sull'Unità di Strada, i volontari hanno quindi avuto l'opportunità di esprimere i propri bisogni e le proprie idee.

Successivamente, è stato condotto un colloquio con i referenti del servizio al fine di comprendere insieme a loro le sfide che incontrano e le difficoltà segnalate dai volontari stessi. Durante questo incontro, abbiamo discusso delle questioni che emergono nel corso delle attività e delle preoccupazioni che vengono riportate dagli operatori volontari.

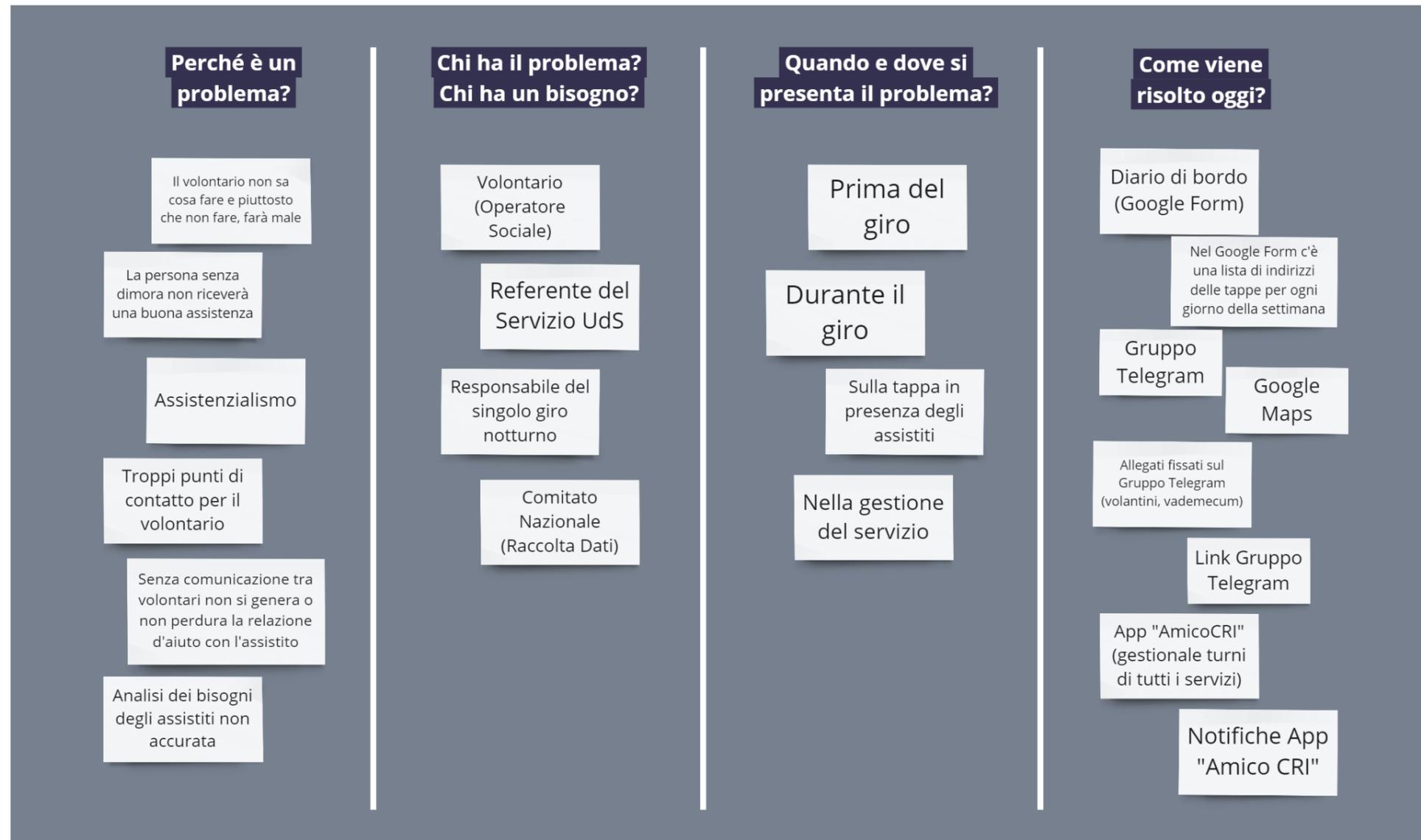
Per rendere più efficace l'analisi di tali bisogni, sono stati raggruppati in cluster in base alle similitudini e alle affinità emerse. Questo approccio ha permesso di individuare aree di interesse, consentendo di concentrare le azioni di miglioramento su questioni specifiche.

Analizzare e raggruppare i bisogni dei volontari in cluster ha favorito una comprensione più approfondita delle sfide e delle opportunità legate al servizio dell'Unità di Strada, consentendo di adottare un approccio mirato per soddisfare al meglio le esigenze di tutti coloro che si impegnano in questa attività.

## Qual è il problema?



## Enunciato del problema



### Dispersione delle informazioni

Attraverso un'attenzione mirata alla problematica della dispersione delle informazioni, si è esplorato in modo approfondito la questione. Attraverso una serie di domande, proprie dello strumento di Design Thinking "Enunciato del Problema", si è andato a fondo per comprendere appieno il problema e identificare l'area di interesse che richiede miglioramenti. Questo processo ha permesso di creare un Brief di progetto che dà una prima definizione dell'ambito progettuale.

# Design Brief

La sfida progettuale

Progettare uno *strumento* che aiuti i *volontari* e faciliti il loro lavoro di organizzazione, erogazione e monitoraggio del servizio *Unità di Strada* della Croce Rossa Italiana di Torino, al fine di offrire una migliore *assistenza* alle *persone senza dimora*

# User Research

La ricerca sull'utenza

Una volta svolta un'ampia desk research, che descrive lo scenario in cui si muoverà la progettualità, e dopo aver definito il design brief che racchiude e delimita l'ambito e il target a cui ci si rivolge, si è passati ad una ricerca di stampo antropologico e sociologico: la User Research.

La User Research è una metodologia di ricerca che si concentra sull'acquisizione di una comprensione approfondita degli utenti finali di un prodotto o servizio. Comprende diverse tecniche e metodologie per raccogliere informazioni, come interviste, osservazioni sul campo, questionari e analisi dei dati.

Investigare con la User Research, per questo progetto, ha lo scopo di identificare i bisogni, le aspettative, i comportamenti e le preferenze effettive degli utenti al fine di guidare il processo di progettazione per un prodotto che soddisfi realmente le loro esigenze in modo efficiente senza inciampare in stereotipi e luoghi comuni.

# Osservazione AEIOU

Scendere sul campo

L'osservazione AEIOU è un framework utilizzato per raccogliere informazioni durante la fase di osservazione e ricerca nel processo di Design Thinking, aiuta a raccogliere dati utili sull'ambiente e sul comportamento delle persone. Permette di ottenere una visione approfondita del contesto e delle esigenze degli utenti, fornendo una base solida per l'ideazione e lo sviluppo di soluzioni che soddisfino le loro necessità effettive.

In questo paragrafo, sono sintetizzati gli appunti e le informazioni apprese durante alcune osservazioni partecipanti e non partecipanti svolte in diversi turni di Unità di Strada della Croce Rossa di Torino.

### A di Activities

Questa sezione si concentra sulle attività che le persone svolgono all'interno del contesto osservato. Si tratta di osservare e documentare in modo dettagliato le azioni specifiche compiute dagli individui.

*Domande guida: Quali attività si svolgono? Che cosa succede? Cosa fanno le persone? Qual è il loro compito? Cosa succede prima e dopo?*



I volontari arrivano in sede, si incontrano nella stanza dedicata al servizio in cui scambiano due chiacchiere in un clima di convivialità. Nel mentre controllano lo zaino sanitario, le cassette contenenti il cibo e altri beni di prima necessità e preparano il tè caldo da distribuire alle persone senza dimora che andranno ad assistere. Prima di uscire dalla stanza la coordinatrice del turno riepiloga le regole del servizio e le buone pratiche da adottare durante il suo svolgimento. Si caricano sul mezzo di trasporto tutti i materiali incluse le coperte.

Una volta partiti, arrivati nelle varie tappe l'iter che si segue è pressoché uguale: dopo un primo giro di ricognizione, interfacciandosi con le persone senza dimora per raccogliere i bisogni primari, si ritorna al mezzo per prelevare i beni richiesti da distribuire. La maggior parte del tempo di permanenza su una tappa la si trascorre parlando e ascoltando le persone raggiunte. Dopo ogni tappa, si compila un diario di bordo, ovvero un report richiedente dati quantitativi e qualitativi rispetto a indicazioni e segnalazioni.

Una volta completato il giro, sulla strada di ritorno verso la sede, la coordinatrice chiede a ciascun volontario di fare un debriefing sul turno appena svolto. Si rientra in comitato e si sistema tutto il materiale rimasto e si riordina per il turno successivo.

## E di Environment

Qui l'attenzione si sposta sull'ambiente fisico in cui si svolgono le attività. Dovresti osservare e registrare le caratteristiche dell'ambiente come il layout, l'organizzazione degli spazi, i materiali presenti, la disposizione degli oggetti, la luce, il rumore e qualsiasi altro aspetto rilevante che possa influenzare il comportamento delle persone.

*Domande guida: Che aspetto ha e come si presenta l'ambiente? Quali sono la natura e la funzione dello spazio?*



La "stanza 49" è quella predisposta al servizio di Unità di Strada. Al suo interno troviamo una parete di armadi contenenti la maggior parte dei beni da distribuire eccetto le coperte che si trovano in un'altra stanza del comitato. Si presenta abbastanza piccola e un po' angusta ma con tutto il necessario per la preparazione del servizio.

L'ambiente che si presenta in ogni tappa varia a seconda della sua natura e posizione. Spesso ci si ritrova sempre ai margini delle strade su marciapiedi o sotto i portici, di fronte dei giacigli dove sostano le persone da assistere. Possono essere sia luoghi isolati che luoghi affollati da passanti ma comunque sempre caratterizzati dalla mancanza di comfort.

## I di Interactions

Questa sezione riguarda le interazioni tra le persone e gli oggetti o gli altri individui all'interno dell'ambiente. Osserva e registra le dinamiche sociali, le relazioni personali, la comunicazione verbale e non verbale, e come le persone si influenzano reciprocamente. Se le persone collaborano o lavorano in modo indipendente, se si scambiano informazioni o si aiutano a vicenda durante le attività.

*Domande guida: Come interagiscono tra loro gli utenti? Esistono interfacce? Come funzionano le operazioni? Che interazioni avvengono?*



I volontari chiaccherano tra loro, ridono e scherzano in un clima molto conviviale continuando a prepararsi per fronteggiare la serata. A volte tra le chiacchiere emergono racconti e storie di vissuti personali durante turni precedenti con la condivisione di consigli in caso di situazioni spiacevoli.

L'interfaccia principale, dopo quella del navigatore per raggiungere la posizione della tappa, è il Google Form. Un modulo utilizzato come report per raccogliere dati che spesso però presenta dei bug nella sua compilazione data la complessità del servizio. Altre complicazioni però emergono nel reperire il link legato a questo report: si va alla ricerca tra i messaggi del gruppo Telegram del servizio. Anche durante la compilazione del diario sorgono diversi dubbi su quali dati andare a scrivere e inserire.

### O di Objects

Ci si concentra sugli oggetti fisici presenti nell'ambiente. Si osservano e registrano gli strumenti, gli utensili, gli oggetti di uso quotidiano e quelli specificamente utilizzati per le attività osservate.

*Domande Guida: Quali oggetti e dispositivi vengono utilizzati? Chi e come li usa e in quale ambiente?*



Gli oggetti coinvolti riguardano: generi alimentari; prodotti per l'igiene personale; buoni doccia; volantini informativi (contengono le informazioni sui servizi destinati alle persone senza dimora); thermos e bollitore; materiale sanitario; mezzo di trasporto (può variare a seconda del numero dei volontari in turno); guanti (per l'autoprotezione del volontario); zaini e borse personali dei volontari in turno; smartphone (utilizzato come navigatore e per la compilazione del diario di bordo)

## U di Users

Questa sezione si concentra sulle persone coinvolte nel contesto osservato. Si presta attenzione agli utenti del servizio, ma anche altri attori rilevanti. Si cerca di capire le loro caratteristiche, i bisogni, le aspettative, le sfide e le motivazioni che possono influenzare il modo in cui si comportano e interagiscono con l'ambiente e gli oggetti.

*Domande guida: Chi sono gli utenti? Quale ruolo hanno gli utenti? Chi esercita un'influenza sugli utenti?*



Gli utenti del progetto non sono direttamente le persone senza dimora ma i volontari della Croce Rossa Italiana del Comitato di Torino. All'interno del servizio di UdS, tra gli incarichi e ruoli più formali troviamo:

- Referente del servizio UdS, si occupa della gestione del servizio (back-office) riguardante le comunicazioni, i contatti con la rete, segnalazioni, ecc...;
- Coordinatore del turno, è il volontario incaricato responsabile del giro della serata, rappresenta la figura leader della squadra, guida e orienta il team;
- Volontario, può essere sia un neofita che si avvicina per la prima volta al servizio, ma anche un volontario esperto e veterano che collabora insieme alla squadra, in entrambi i casi è come un
- Autista, è un volontario che opera come tutta la squadra ma ha anche il compito di guidare il mezzo di trasporto e condurre la squadra durante il giro nelle varie tappe.

Durante lo svolgimento del turno, oltre ai ruoli formali, nella squadra si evidenzia "il suricato", ovvero quel volontario che ha il compito di osservare attentamente tutto l'ambiente circostante in modo da allertare i suoi compagni nell'eventualità di insorgenza di situazioni critiche o pericolose.

# Workshop Journey Mapping

Utenti e Designer insieme per co-progettare

All'interno del processo di ricerca, è stato organizzato un workshop con delle studentesse di Social Innovation Design e i volontari della Croce Rossa Italiana di Torino. Un progetto sarà più efficace ed efficiente se viene sviluppato e progettato insieme agli utenti che andranno a beneficiare del risultato che ne verrà prodotto.

Proprio in questo caso, lavorando in piccoli gruppi (utenti e designer) è stata mappata l'esperienza di chi si occupa di gestire ed erogare il servizio Unità di Strada a supporto delle persone senza dimora, individuando punti critici e difficoltà.

La Journey Map è stata il primo passo per trasformare problemi in opportunità e ideare soluzioni che facilitino il lavoro dei volontari, per offrire una migliore assistenza alle persone senza dimora.

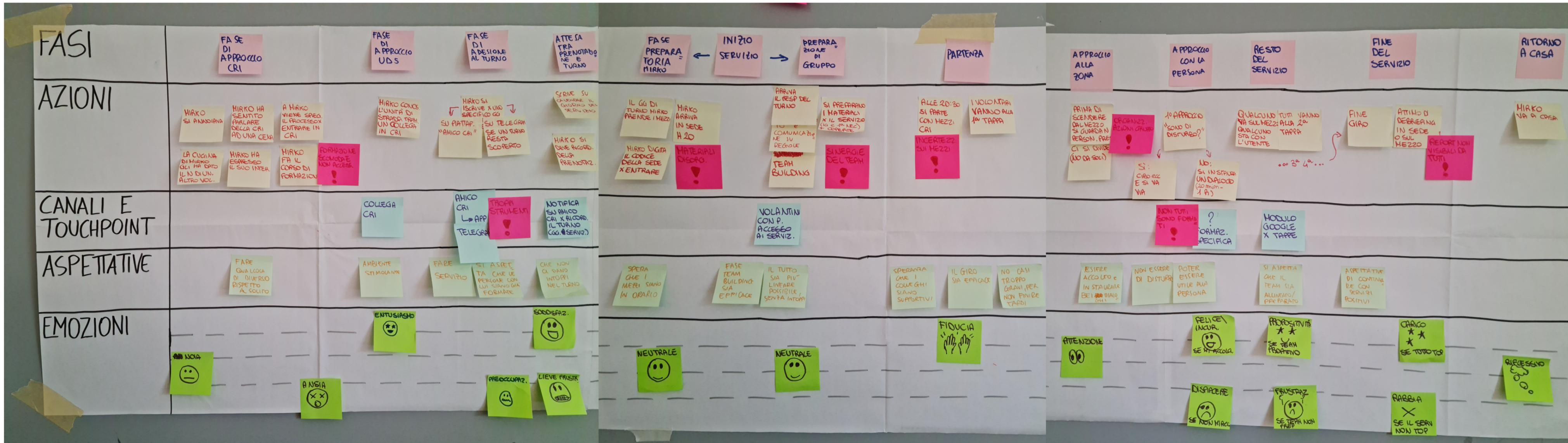
Nelle seguenti pagine vengono riportati i risultati dei lavori di questa giornata con l'evidenziazione dei pain points, ovvero i momenti critici dell'esperienza di ciascun volontario all'interno del servizio di UdS.

Le User Journey Map sviluppate sono tre, una per "categoria" di volontario: volontario, coordinatore del turno e referente del servizio.

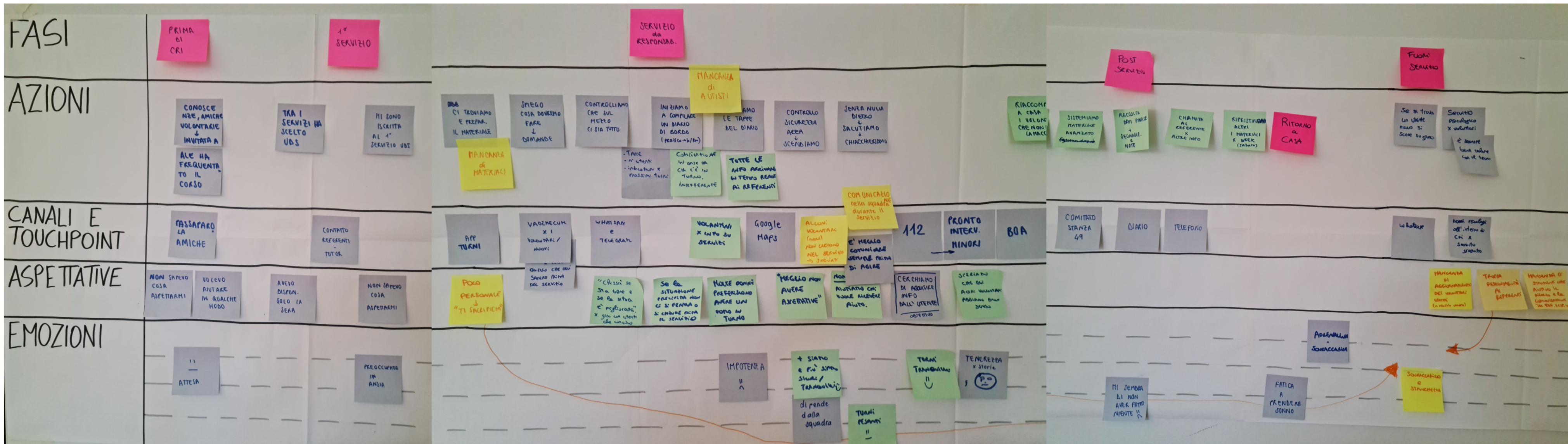




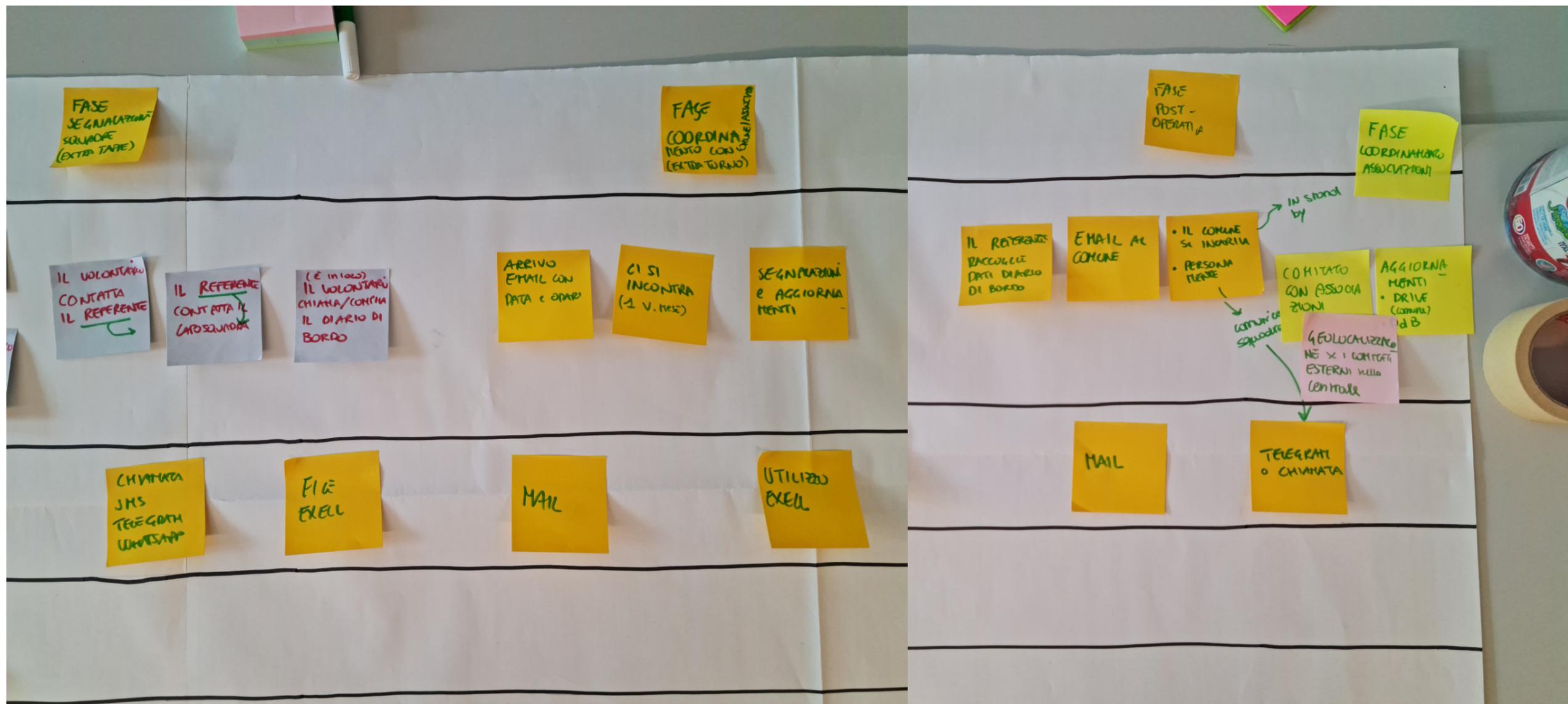
La user journey map del volontario



La user journey map del coordinatore del turno







La raccolta dei punti critici e dei dati emersi dalla ricerca deriva sia dalla ricerca presentata in questo volume, sia dagli anni di esperienza personale come volontario all'interno dell'associazione.

# Pain points

E le prime intuizioni



# User Personas

Un colpo d'occhio degli utenti

Le user personas sono rappresentazioni semifittizie di utenti tipici o rappresentativi. Sono basate su dati reali e ricerche di utenti e aiutano a comprendere le esigenze, i comportamenti, le motivazioni e le caratteristiche degli utenti target.

In questo progetto aiutano a creare empatia con gli utenti, guidare le decisioni di progettazione e assicurarsi che i risultati soddisfino le loro esigenze.

Di seguito sono individuate e rappresentate tre macro-categorie (volontari, coordinatori e referenti) e descritte otto user personas in modo dettagliato con bisogni, difficoltà e obiettivi propri di ciascuna.

## Volontario tirocinante



*“Mi sono sempre chiesto come faccia una persona a finire in strada, con UdS mi piacerebbe capirlo!”*

### Mattia, 23 anni

*Mattia è uno studente di Scienze Politiche, con un indirizzo nelle Relazioni Internazionali. Originario della Val di Susa, vive e studia a Torino da diversi anni. È un ragazzo attivo, appassionato della natura e ama trascorrere i weekend facendo escursioni in montagna. Recentemente è entrato a far parte della Croce Rossa e si dedica alle attività nel campo sociale, svolgendo i suoi primi turni nel servizio di UdS.*

### Difficoltà

A causa della sua poca esperienza e della grande quantità di informazioni che gli sono state fornite di recente, Mattia ha difficoltà ad orientarsi all'interno della Croce Rossa e del servizio di Unità di Strada. Si affida molto ai volontari più esperti per avere una visione più chiara del servizio e per ricevere indicazioni.

### Bisogni

Mattia desidera comprendere come utilizzare le sue conoscenze linguistiche di base, come il francese, durante il servizio di Unità di Strada. Vuole sentirsi valorizzato e utile nel contribuire al servizio. È motivato a capire appieno ciò che fa e cerca costantemente informazioni per comprendere il funzionamento del servizio e scoprire come può essere d'aiuto.

### Obiettivi

Mattia aspira a sviluppare una visione chiara del servizio di Unità di Strada e acquisire una migliore comprensione del campo sociale, in particolare nell'ambito delle migrazioni. Desidera sentirsi valorizzato per poter contribuire in modo significativo e capire appieno il suo ruolo nel servizio.

## Volontario provinciale



*“Questa povera gente va aiutata, nel mio piccolo cerco di fare qualcosa!”*

### Giorgio, 56 anni

*Giorgio è un ragioniere che lavora in un'azienda di prodotti di cancelleria. È sposato e ha due figli adulti e indipendenti. Volontario presso il Comitato di Druento, è entrato a far parte della Croce Rossa nel 1998. Inizialmente ha prestato servizio come soccorritore in ambulanza, ma dopo anni di esperienza desidera avvicinarsi al mondo del sociale attraverso il servizio di Unità di Strada.*

### Difficoltà

Non sempre Giorgio ha la possibilità di fare turno con volontari esperti e desidererebbe avere maggiori informazioni pratiche. Inoltre, non è sicuro che il suo referente di comitato sia aggiornato sugli eventuali cambiamenti e gli fornisca le informazioni necessarie.

### Bisogni

Giorgio desidera sapere come approcciarsi alle persone senza dimora. Essendo abituato a un approccio più frenetico come soccorritore, ha bisogno di orientamenti su come gestire gli incontri nel contesto di UdS. Vorrebbe evitare di terminare il turno troppo tardi. Dal momento che proviene da un comune diverso, ha bisogno di conoscere meglio i servizi offerti dalla città di Torino.

### Obiettivi

Giorgio desidera ritrovare il suo ruolo all'interno della Croce Rossa. Vuole appassionarsi alle attività nel campo sociale per capire se sono in linea con le sue competenze. Ambisce a essere in grado di affrontare il servizio di Unità di Strada in autonomia, senza dover dipendere da volontari più esperti, mantenendosi sempre aggiornato sulle pratiche e le novità.

## Volontario autista



*“E' bello sentirsi utili anche se far volontariato diventa sempre più faticoso.”*

### Dario, 42 anni

*Dario è un impiegato tecnico presso una società fornitrice di energia elettrica. Attualmente single, dedica parte del suo tempo e delle sue attenzioni al suo amato cane. Ha circa 7 anni di esperienza come volontario. Pur non essendo un veterano, ha acquisito una buona esperienza. Desidera fare qualcosa di diverso e, avendo le serate libere, si mette a disposizione per partecipare alle attività di UdS..*

### Difficoltà

Dario vorrebbe riuscire a orientarsi meglio e avere una chiara comprensione delle tappe previste. A causa della scarsa disponibilità di volontari con la patente adeguata all'interno del comitato, a volte riceve richieste di copertura di turni. Quando non riesce a rendersi disponibile, prova un senso di colpa, poiché se non c'è lui il turno non può essere svolto.

### Bisogni

Vorrebbe che il mezzo di trasporto assegnato per il servizio non abbia particolari problemi funzionali. È importante per lui che le tappe da effettuare siano ben descritte e segnalate in modo tale da avere una visione chiara di dove poter sostare prima ancora della partenza. Inoltre, se è necessario rifornire il mezzo, vorrebbe essere informato in anticipo per poter organizzare il tutto.

### Obiettivi

Dario desidera avere strumenti o risorse che possano aiutarlo ad orientarsi meglio e a elaborare un itinerario efficiente per il servizio. Vorrebbe sapere con esattezza dove si trovano le tappe da visitare, in modo da poter pianificare il percorso nel migliore dei modi.

## Volontaria attenta



*“Non pensavo che aiutare l'altro fosse così complesso!”*

### Patrizia, 29 anni

*Patrizia è una giovane professionista nel campo del marketing e della comunicazione. È volontaria presso la Croce Rossa da 3 anni e fin dall'inizio si è interessata al mondo sociale, in particolare alle persone senza dimora.*

### Difficoltà

Si trova a gestire informazioni disperse e ha difficoltà a orientarsi tra documenti cartacei, allegati in formato PDF e le comunicazioni presenti nelle chat di gruppo, oltre a quelle informali. Non si sente coinvolta nella pianificazione e gestione del servizio e desidererebbe essere informata in anticipo sui possibili scenari che potrebbero manifestarsi nel turno.

### Bisogni

Vorrebbe sentirsi sempre preparata, informata e adeguatamente formata per offrire un supporto efficace. Vuole anche sentirsi a suo agio con gli altri membri del team per svolgere il servizio in un'atmosfera tranquilla e collaborativa.

### Obiettivi

Desidera essere più formata e informata sul mondo sociale e sulla realtà del territorio torinese. Vorrebbe comprendere meglio come funzionano gli altri servizi dedicati alle persone senza dimora e come agiscono altre organizzazioni di volontariato nel terzo settore.

## Coordinatrice appassionata



*“Far volontariato è una scelta che prendi ogni giorno!”*

### Daniela, 25 anni

*Daniela è una giovane studentessa di infermieristica con un forte interesse per il benessere degli altri. Ha deciso di entrare a far parte della Croce Rossa per scoprire come prendersi cura delle persone non solo dal punto di vista medico. Dedica molto del suo tempo al servizio di Unità di Strada, impegnandosi per assicurare il successo del servizio.*

### Difficoltà

Sta cercando di alleggerire il carico di lavoro dei referenti, ma spesso non è sufficiente. Desidera rendere il servizio più agevole anche per i volontari stessi che partecipano all'attività. Prova a rendere le procedure più accessibili agli altri volontari, delegando alcune responsabilità come la compilazione del diario di bordo.

### Bisogni

Desidera fare un'esperienza significativa nella sua vita e conoscere realtà diverse dalla propria. Cerca più collaborazione da parte degli altri volontari, una comunicazione più aperta e meno ostacoli burocratici.

### Obiettivi

Vorrebbe essere di ancora maggior aiuto ai referenti del servizio. Desidera vedere un servizio che funziona bene e che produca soddisfazione sia negli operatori che nei beneficiari. Vorrebbe anche che ci fosse più materiale da donare agli assistiti, per poter fornire un aiuto più tangibile e significativo.

## Coordinatrice esperta



*“Lavorare bene richiede sacrificio, ma la giusta collaborazione potrebbe alleggerirci un po' tutti.”*

### Laura, 30 anni

*Laura è un'educatrice che lavora in una cooperativa sociale impegnata nel settore minorile. Ama cucinare e segue con passione le sue serie TV preferite. Già sensibilizzata al mondo del sociale, è entrata a far parte della Croce Rossa Italiana grazie all'influenza di diversi amici e colleghi che già ne facevano parte.*

### Difficoltà

Spesso si trova a dover gestire volontari che non sanno come approcciarsi agli utenti o che non hanno una piena comprensione delle dinamiche del servizio. È stanca di dover coprire i turni a causa della mancanza di altri volontari esperti. Inoltre, è frustrata nel dover affrontare lamentele riguardanti comportamenti carenze di materiali e altre difficoltà.

### Bisogni

Avrebbe bisogno di volontari più formati, sensibilizzati alle tematiche sociali e in grado di avere un approccio consapevole con gli utenti che incontrano. Ha bisogno di ricevere informazioni chiare e complete dai referenti del servizio per poter svolgere al meglio il suo ruolo di coordinatrice.

### Obiettivi

Desidera che il servizio si svolga nel migliore dei modi, con volontari che siano preparati e consapevoli di come agire e delle informazioni da fornire. Vorrebbe che ci fosse un maggior coinvolgimento e responsabilizzazione degli operatori, in modo tale da non dover sacrificarsi eccessivamente per garantire la continuità ed efficienza del servizio.

## Referente premurosa



*“UdS può essere sempre migliorata, i volontari vanno ascoltati.”*

### Andrea, 27 anni

*Andrea lavora come impiegata in un ufficio, trascorrendo molto tempo alla scrivania, trova piacere nelle passeggiate all'aria aperta. È una persona gentile e meticolosa, prediligendo l'ordine e la precisione nelle sue attività quotidiane.*

### Bisogni

Ha il bisogno di sentirsi valorizzata e ascoltata nel suo ruolo di referente del servizio. Desidera che i volontari leggano attentamente le comunicazioni che invia, in modo da poter garantire un'efficace organizzazione del servizio. Vorrebbe anche avere più tempo libero per poter dedicare a ulteriori attività o interessi personali.

### Difficoltà

Incontra difficoltà nel raccogliere e analizzare le criticità segnalate dai volontari. Le risposte disperse in fogli di calcolo confusionari rendono complesso il processo di analisi dei dati raccolti. Questo può causare frustrazione e ritardi nel prendere le necessarie misure correttive.

### Obiettivi

Desidera che i volontari si sentano bene e partecipi attivamente al servizio. Vorrebbe che la gestione del servizio fosse piacevole invece di essere percepita come una frustrazione. Cerca un ambiente collaborativo, in cui tutti i membri del team lavorino insieme per garantire un servizio di qualità e soddisfazione sia per i beneficiari che per i volontari stessi.

## Referente controllore



*“Bisogna prestare attenzione ai volontari e agli utenti, il pericolo è dietro l'angolo!”*

### Giovanni, 40 anni

*Lavora come tecnico informatico presso un'azienda di consulenze. Ha un amore profondo per il suo cane, che tratta come un membro della famiglia. Ama andare in palestra e ritrovarsi con i suoi amici al pub per bere insieme una birra.*

### Bisogni

Ha il bisogno di mantenere uno standard qualitativo elevato del servizio. Desidera avere un maggiore ascolto e supporto da parte degli organi superiori, al fine di poter migliorare e ottimizzare le attività. Vorrebbe anche avere più risorse e finanziamenti da parte del comune per garantire un servizio adeguato e soddisfacente.

### Difficoltà

Incontra difficoltà nel coinvolgere e ottenere una maggiore collaborazione da parte degli operatori, dei referenti della provincia e della rete dei servizi e delle associazioni. La gestione delle richieste e delle comunicazioni può risultare complicata, rallentando l'analisi e l'elaborazione delle informazioni necessarie.

### Obiettivi

Aspira a mantenere standard elevati nel servizio, con mezzi dedicati specificamente a quella tipologia di attività e volontari ben formati. Vorrebbe che sia offerto un supporto psicologico a chiunque ne abbia bisogno. Essendo un po' perfezionista e amante del controllo, vuole che ogni dettaglio sia attentamente gestito per evitare spiacevoli inconvenienti.

### La mappa di posizionamento delle personas

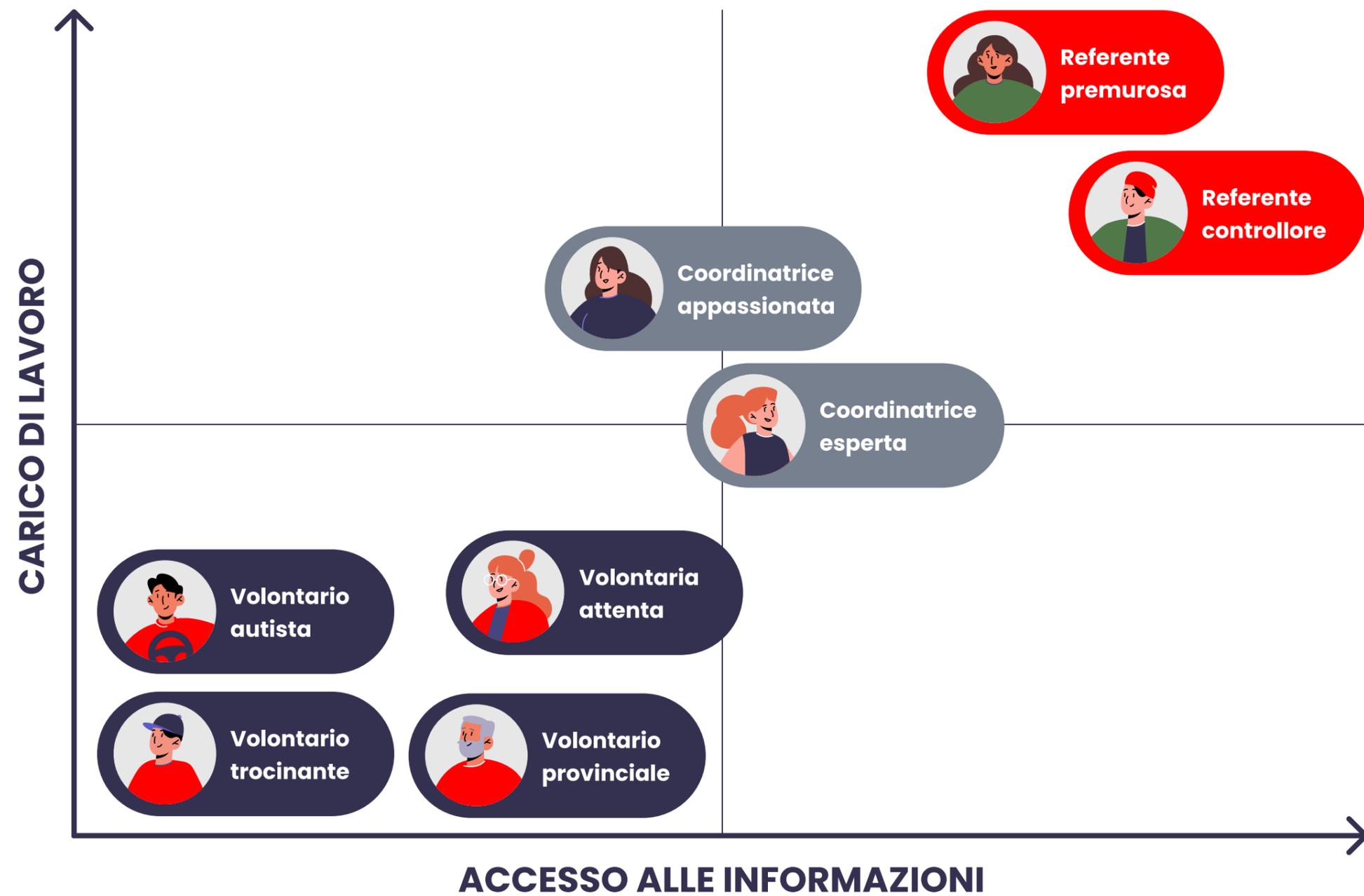
È uno strumento utilizzato nel design thinking per visualizzare e confrontare diverse personas in base a determinati attributi o variabili di interesse caratterizzanti gli aspetti su cui si vuole andare a lavorare.

In questo caso, le personas sono disposte secondo due variabili che sono state evidenziate maggiormente durante il processo di user research: il carico di lavoro e l'accesso alle informazioni.

### UNIRE LE ESPERIENZE, MIGLIORARE L'ASSISTENZA

#### INSIGHT

*Si nota un disequilibrio tra i soggetti coinvolti nell'assistenza alle persone senza dimora su strada. Ad un estremo troviamo personas troppo cariche di lavoro e con troppe responsabilità mentre nell'altro opposto gravitano soggetti che non hanno molto accesso alle informazioni e che hanno pochi impegni e responsabilità da sostenere.*



# Il Concept

## How Might We

Come potremmo...

riprogettare l'esperienza del volontario in modo che le fasi del servizio risultino più agevoli e fruibili?

ridurre la dispersione tra i punti di contatto che il volontario affronta?

**#dispersione**

incrementare il senso di orientamento del volontario?

condividere le informazioni necessarie al volontario affinché affronti con le giuste conoscenze e viva con maggiore sicurezza il turno?

garantire un giusto accesso all'informazione a tutti i livelli?

**#informazione**

responsabilizzare il volontario?

ridurre la stanchezza e il carico di lavoro dei referenti del servizio e dei coordinatori dei turni?

**#responsabilità**

# Linee guida

## Rendere accessibile l'informazione

Favorire la chiarezza e la *disponibilità delle informazioni* rilevanti per tutti i volontari, al fine di mirare al successo dell'azione sociale. Ciò consente al volontario di essere adeguatamente *preparato per affrontare* rischi potenziali e cogliere opportunità nel contesto dell'intervento che affronterà.

## Incoraggiare l'empowerment del volontario

Sostenere l'empowerment del volontario, *valorizzando il suo ruolo* fondamentale nei processi di gestione e fornitura del servizio stesso, garantendo un coinvolgimento attivo e equilibrando la responsabilità. Ciò per mirare a *ridurre l'affaticamento e la mole di lavoro* dei referenti del servizio e dei responsabili dei turni, creando un ambiente in cui ogni volontario si senta importante e parte integrante del team.

## Promuovere una cultura di rete e condivisione

Promuovere una cultura di *rete e collaborazione tra tutti i volontari*, indipendentemente dal loro comitato di appartenenza, affinché partecipino attivamente al monitoraggio del servizio e *vengano condivise informazioni* preziose per migliorare il supporto da fornire.

## Co-progettare insieme agli utenti

La progettazione, già iniziata in fase di ricerca, avviene e continuerà ad svilupparsi in stretta *collaborazione con gli utenti destinatari* del progetto, utilizzando pratiche di co-design, workshop interattivi e altre metodologie orientate alla co-creazione. Coinvolgere attivamente i volontari nel processo di progettazione garantisce che *il progetto risponda alle loro effettive esigenze* e che sia costruito intorno alle loro prospettive, consentendo così di creare soluzioni più efficienti e significative.

# Idea progettuale

Il concept nasce dalla necessità di dover *facilitare e allietare l'esperienza di Unità di Strada* che vive il volontariato di Croce Rossa Italiana, che con un bagaglio già carico di emotività e responsabilità deve riuscire a *gestire con efficienza* il servizio che offre alla comunità, in particolar modo alle persone senza dimora.

Grazie all'analisi dei risultati della ricerca svolta sul campo, esperienze personali e quelle vissute dai volontari sono venuti alla luce dei *disequilibri* riguardo alla *diffusione delle informazioni* e alla *distribuzione del carico di responsabilità*: alcuni volontari sono più informati e formati di altri, la qualità del servizio erogato varia a seconda della squadra in turno.

Il progetto ha come obiettivo quello di *ricalibrare i disequilibri* riscontrati partendo dalla raccolta dei dati, dal *contributo che ciascun volontario può fornire* e dallo *scambio delle esperienze vissute* durante i giri di assistenza alle persone senza dimora.

Le pratiche di *co-design* si attuano ciclicamente, il progetto si è sviluppato e *continua a generarsi* grazie alla progettazione tra utenti/designer e utenti/utenti.



**UNIRE LE  
ESPERIENZE**

**MIGLIORARE  
L'ASSISTENZA**



# Casi studio di progetto

Definito il concept, si è scelto di proseguire con una ricerca più approfondita che gravita intorno al tema della soluzione da sviluppare. Di seguito sono riportati diversi casi studio di prodotti già esistenti sul mercato che potessero servire da ispirazione e da confronto per lo sviluppo della progettualità.

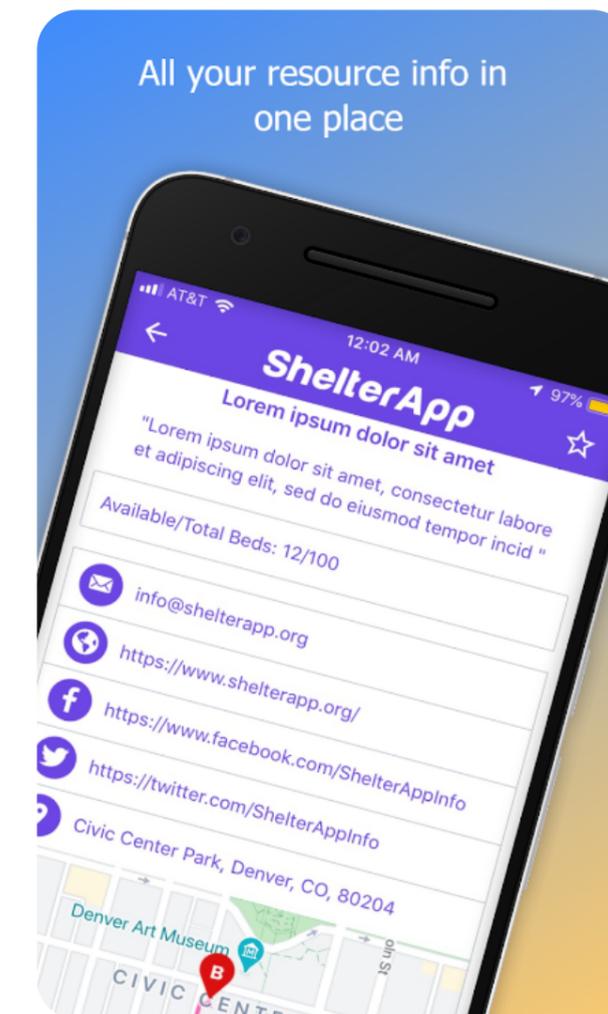
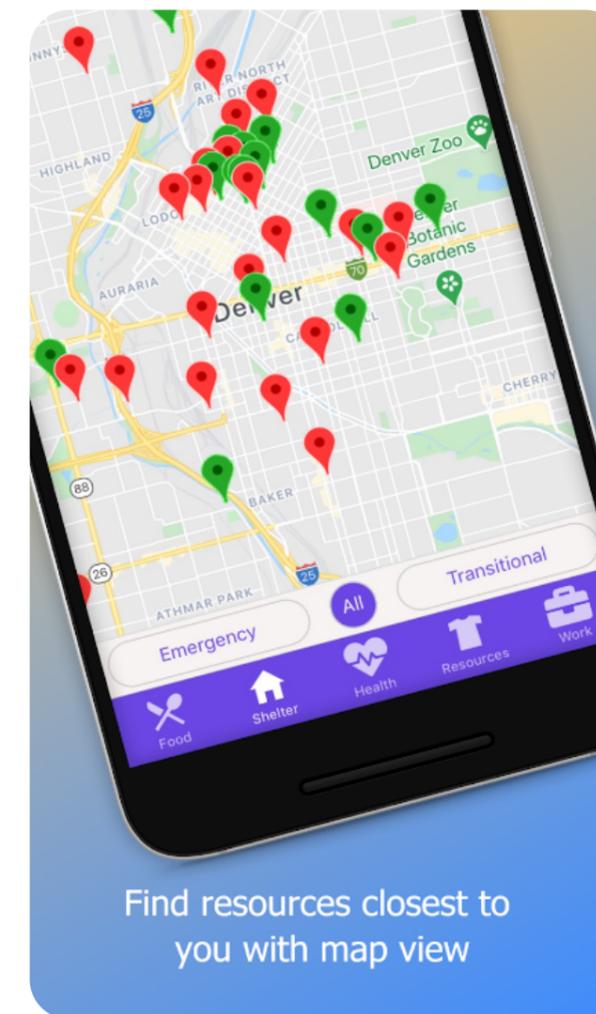
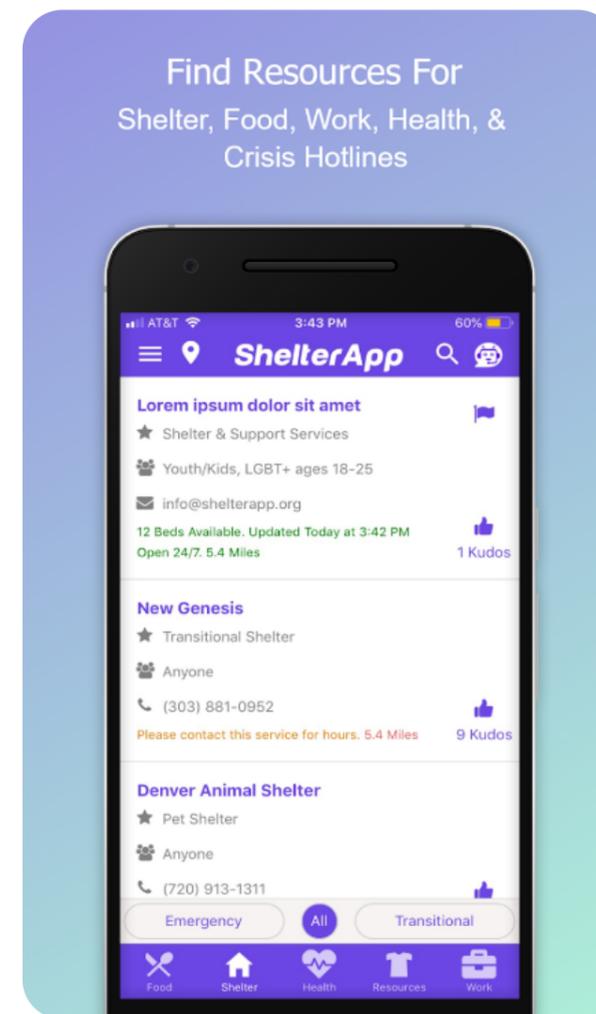
# ShelterApp

Shelter App Inc.  
Stati Uniti  
[www.shelterapp.org](http://www.shelterapp.org)

Shelter App, Inc. è un'organizzazione senza scopo di lucro di soli volontari che aiuta i giovani senzatekto e a rischio a connettersi ai servizi utilizzando un'app mobile dove possono trovare cibo, riparo, salute, risorse e lavoro.

## INSIGHT

*L'uso di una mappa interattiva nella visualizzazione dell'app aiuta le persone a orientarsi nello spazio mentre cercano le risorse di cui hanno bisogno.*



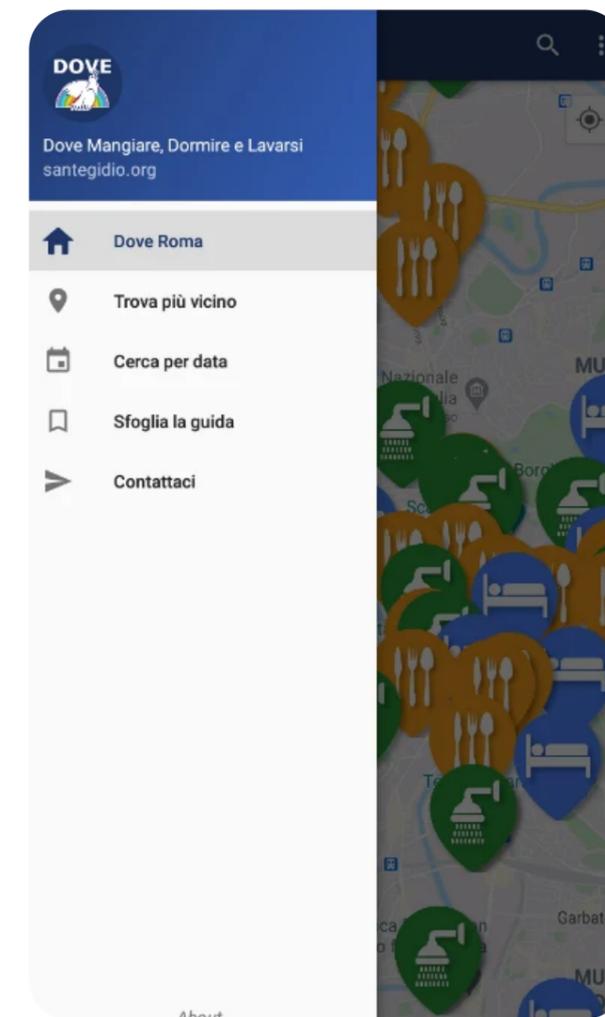
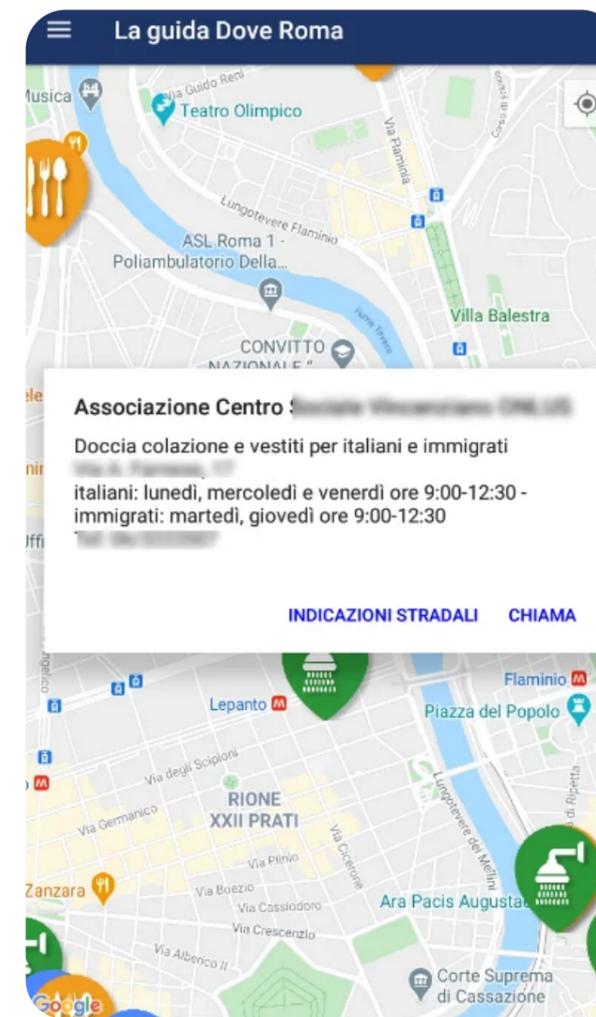
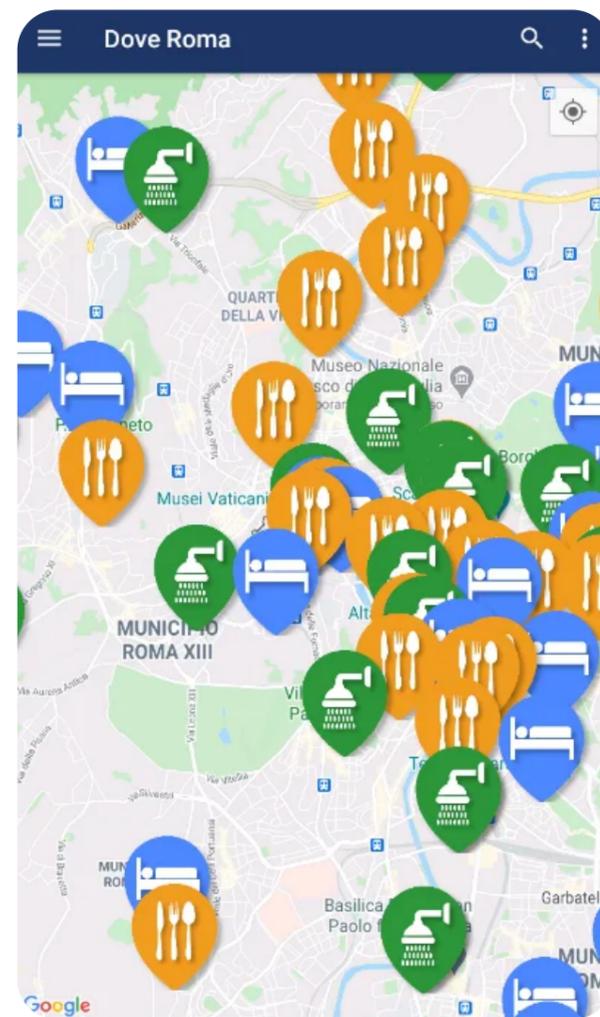
# Dove mangiare dormire lavarsi

Comunità di Sant'Egidio  
Roma, Italia  
[www.santegidio.org](http://www.santegidio.org)

L'app della Comunità di Sant'Egidio è una guida solidale per coloro che necessitano di aiuto, come poveri, senza dimora, anziani e stranieri. È distribuita gratuitamente, anche in formato stampato, su richiesta. È utile anche per gli operatori sociali e fornisce informazioni su dove trovare aiuto e accoglienza, così come su dove offrire aiuto e accoglienza. La versione include una guida tradizionale e una mappa interattiva per trovare facilmente informazioni e località vicine.

## INSIGHT

*È interessante notare che è stata presa la decisione di mantenere una versione cartacea dell'app, che potrebbe essere più accessibile e facilmente distribuibile.*



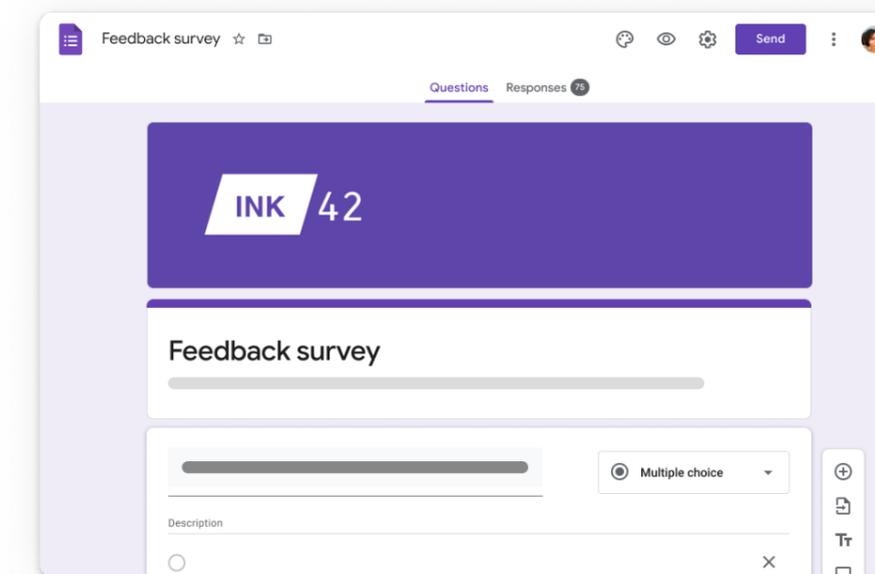
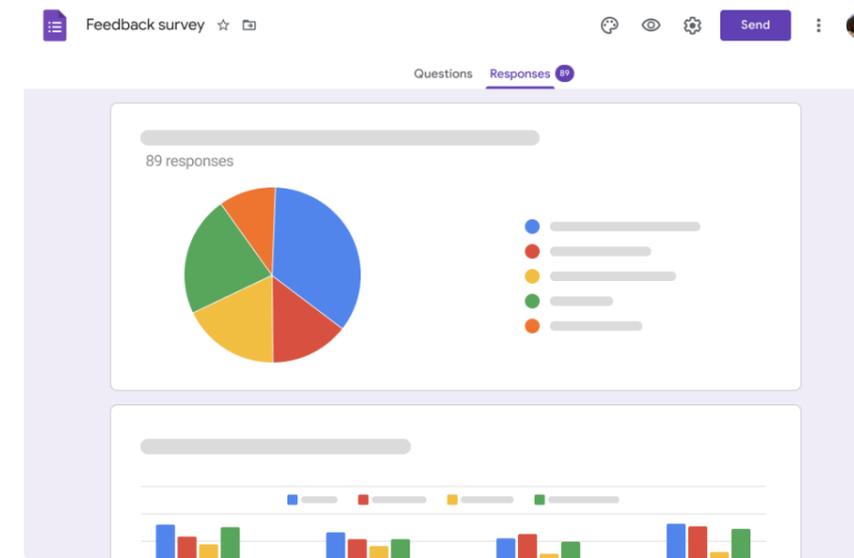
# Google Moduli

Google Inc.  
[www.google.it/intl/it/forms/about/](http://www.google.it/intl/it/forms/about/)

Google Forms è un'applicazione web gratuita offerta da Google che consente di creare moduli personalizzati per raccogliere risposte attraverso un link condivisibile. È utile per creare sondaggi, questionari e moduli di raccolta dati. Le risposte vengono organizzate automaticamente in un foglio di calcolo di Google per un'analisi facile. È uno strumento semplice da usare e accessibile a tutti gli utenti di Google.

## INSIGHT

*Strumento che è attualmente utilizzato dalla maggioranza dei volontari CRI per raccogliere dati sulle Unità di Strada in Italia. La sua funzionalità e semplicità d'uso la rendono estremamente accessibile per molti volontari, ottimo punto di riferimento.*



# VolontApp

STIIP S.r.l.

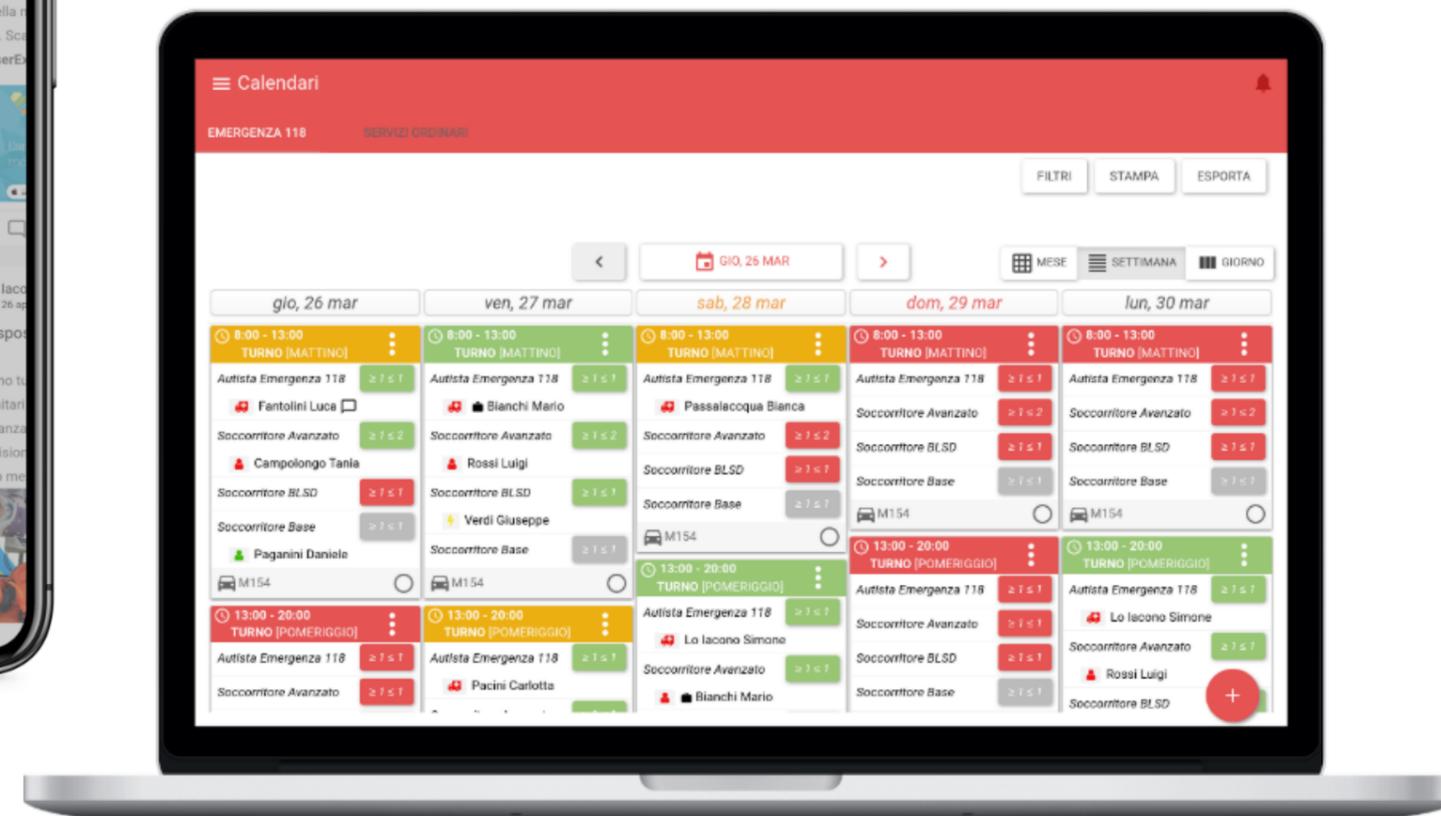
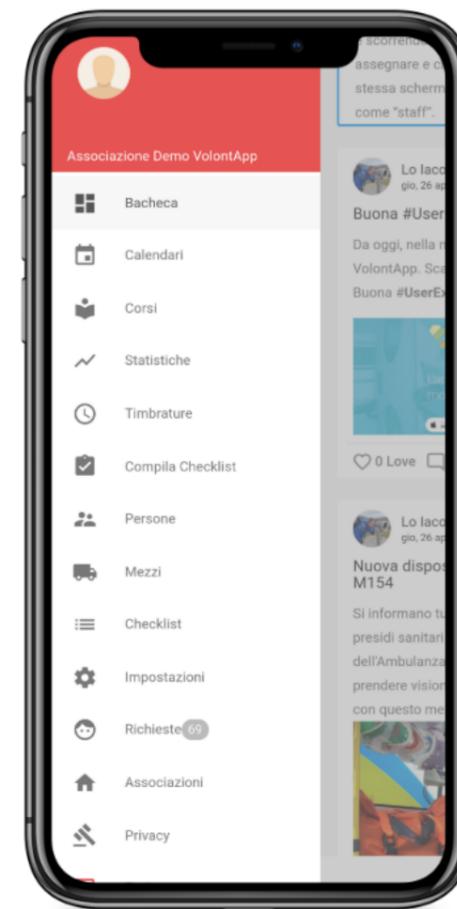
Italia

[www.volontapp.it/](http://www.volontapp.it/)

VolontApp è un'applicazione mobile dedicata all'organizzazione e alla gestione ottimizzata delle attività delle Associazioni di Volontariato. Questa app è progettata per superare i limiti del tradizionale modo di fare volontariato, semplificando la gestione di tutti gli aspetti critici delle associazioni. Tra le funzioni principali troviamo: gestione dei turni dei vari servizi offerti; una bacheca che permette di pubblicare news e annunci; organizzazione dei veicoli e mezzi di trasporto; coordinamento dei corsi di formazione interni; ecc...

## INSIGHT

*L'idea di visualizzare delle statistiche potrebbero aiutare nella gestione dei report dei dati. La compilazione della checklist risulta intuitiva e fruibile.*



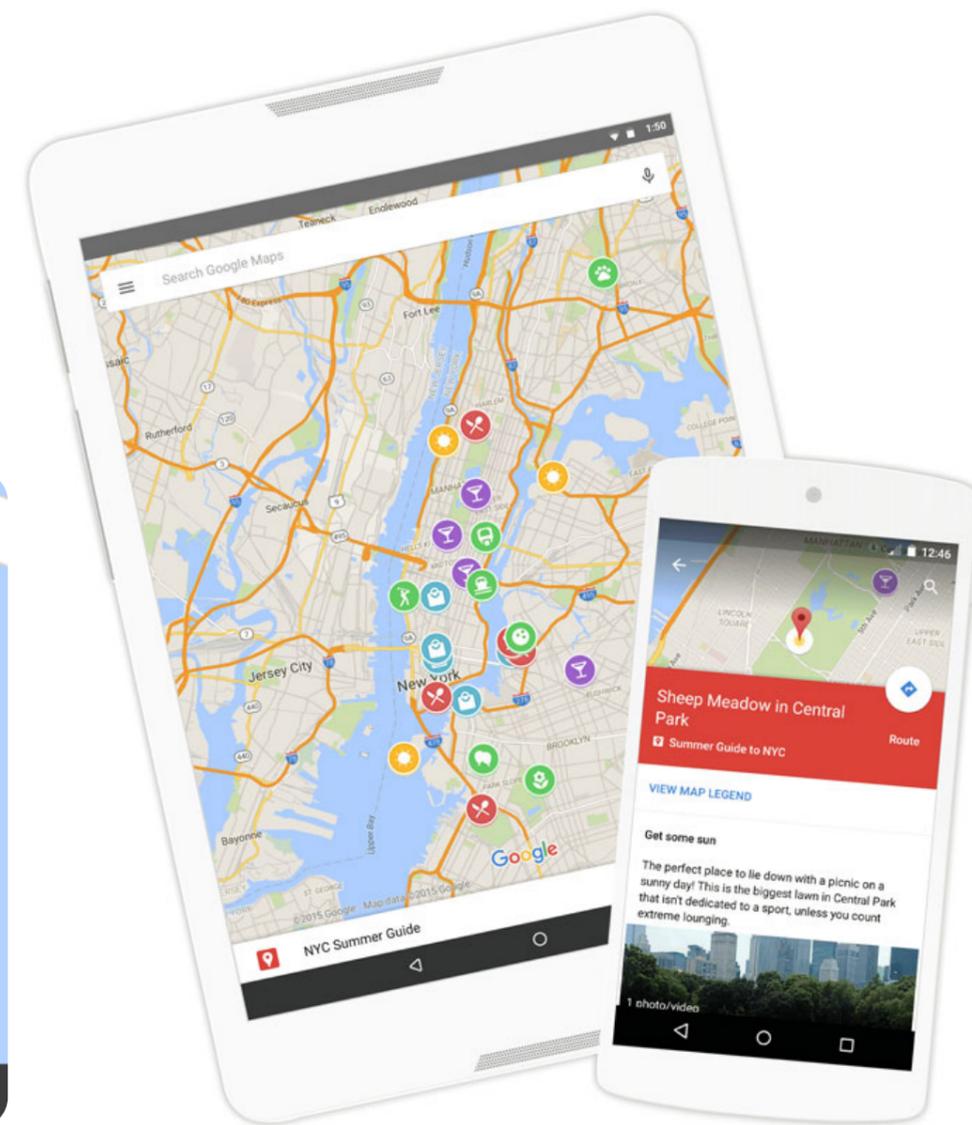
# Google My Maps

Google Inc.  
[www.google.com/intl/it/maps/about/mymaps/](http://www.google.com/intl/it/maps/about/mymaps/)

Google My Maps è uno strumento online fornito da Google che consente agli utenti di creare mappe personalizzate e interattive. È basato sulla tecnologia di Google Maps e offre la possibilità di aggiungere marcatori, linee, forme e testi personalizzati sulla mappa. Puoi creare mappe per scopi personali o professionali. Ad esempio, puoi tracciare un itinerario di viaggio, contrassegnare luoghi di interesse, creare mappe tematiche per mostrare dati geografici o creare mappe collaborative per il lavoro di squadra.

## INSIGHT

*Da prendere come buon esempio la visualizzazione dell'itinerario e la possibilità di aggiungere maggiori dettagli sulle singole tappe. Saperne di più su ciascuna tappa aiuterebbe il volontario ad essere più preparato.*



# Polarsteps

Polarsteps  
Amsterdam; Paesi Bassi  
[www.polarsteps.com](http://www.polarsteps.com)

Questa app di viaggio offre diverse funzionalità in un'unica soluzione. L'app ti permette di pianificare, tenere traccia e rivivere le esperienze dei tuoi viaggi. Inoltre, registra automaticamente il tuo percorso tenendo il telefono in tasca, consentendoti di vivere il momento senza distrazioni. Ha una sezione per esplorare mete affascinanti, ricevere consigli utili e tenere traccia del tuo percorso, delle località visitate e delle foto scattate durante il viaggio. Puoi anche creare una mappa digitale personalizzata del mondo. Inoltre, al termine del viaggio, hai la possibilità di trasformare tutte queste informazioni in un foto-libro con copertina rigida.

## INSIGHT

*La possibilità di aggiungere foto, video e pensieri al tuo viaggio, sono dettagli che arricchiscono l'informazione dell'esperienza utente. Pubblicare consigli per la community su dove andare e cosa vedere, è un'interazione paragonabile alle indicazioni che la squadra di volontari lascia ai suoi successori. Suggerimento interessante è la creazione di un libro di viaggio unico con tutte le foto e storie, tenerne traccia.*



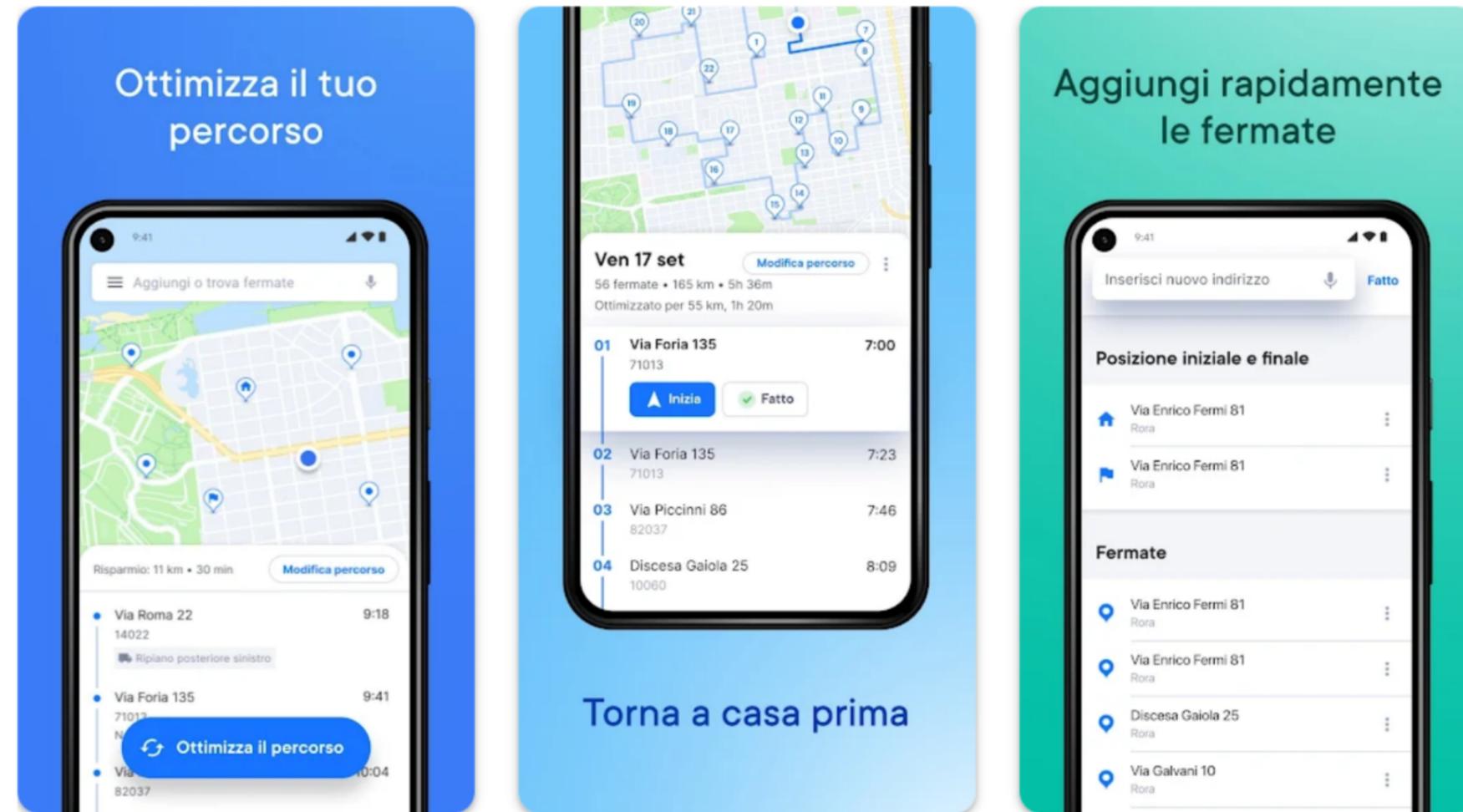
## Circuit Route Planner

Circuit Routing Limited  
Londra, Inghilterra  
<https://getcircuit.com/>

Circuit Route Planner è un'app che crea percorsi di consegna ottimizzati per risparmiare tempo. Utilizza tecnologia avanzata che considera le condizioni attuali del traffico e le mappe aggiornate per pianificare il percorso più breve e veloce. Puoi navigare con la tua app di navigazione preferita, come Google Maps o Waze. Circuit fornisce gli orari di arrivo stimati e li aggiorna automaticamente durante il percorso. Se sei in ritardo, l'app riottimizza il percorso per evitare il traffico. In questo modo, gli orari di arrivo sono sempre ottimizzati e aggiornati.

### INSIGHT

*Buoni esempi di riferimento sono alcune funzionalità come: aggiungere, eliminare o riottimizzare facilmente più fermate durante il percorso; aggiungere istruzioni speciali, commenti o note a ogni consegna; tenere traccia dell'avanzamento, salvare i percorsi abituali.*



# UdS Kit

UdS Kit è lo strumento ideato che viene incontro alle necessità dei volontari di Croce Rossa Italiana nell'assistenza alle persone senza dimora.

E' come un kit a portata di mano, si può consultare dal proprio smartphone prima, durante e dopo il turno in Unità di Strada per arrivare preparati alla tappa e migliorarsi di volta in volta per un'assistenza di maggiore qualità ed efficacia.

# Brand Strategy

## Perchè?

*UdSKit esiste per aiutarti a "essere ponte" tra la persona senza dimora e le sue opportunità*

## Cosa fa?

*UdSKit è l'unico strumento che ti fa sentire parte integrante dell'assistenza offerta*



**Come lo fa?**

*Con il tuo contributo esperienziale, raccoglie e mette a disposizione dei volontari le informazioni di cui hai bisogno per orientarti meglio nell'esperienza di servizio di Uds.*

**Personalità**

*Disponibile, affidabile e curiosa.  
Una collega di fiducia!*

UdSKit è sempre pronta ad offrire suggerimenti aiutandoti a fornire un'assistenza efficace. È la tua immancabile compagna di squadra, presente ogni sera a supporto del tuo lavoro.



# Brand Identity

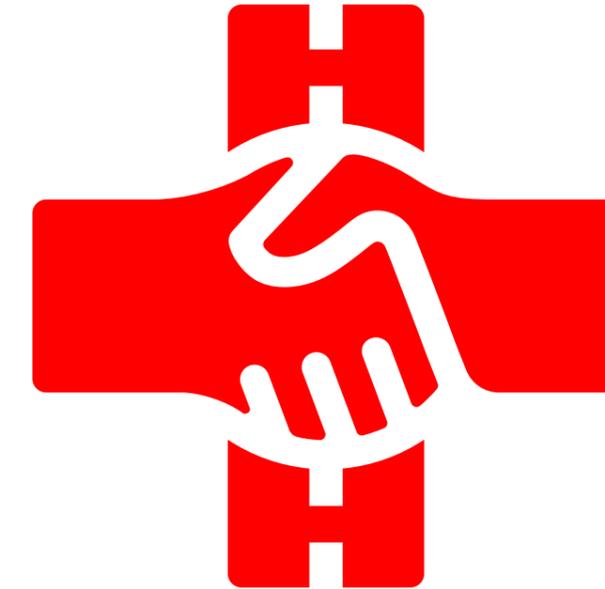
strada



ponte - mani



croce





# Prototipo App

Di seguito sono mostrate le interfacce con cui il volontario andrà a interagire prima, durante o dopo aver svolto un turno di Unità di Strada. Leggendo le schermate dell'Onboarding è possibile comprendere le diverse funzionalità e sfaccettature dell'applicazione UdSKit.

# Onboarding



## Ciao!

UdsKit è il tuo immancabile compagno di squadra!

Ti sarà utile durante i turni in servizio di Unità di Strada!

**Inizia!**



## Seleziona il giro

Ogni giro prevede tappe diverse, scegli quello da percorrere!



**Avanti**

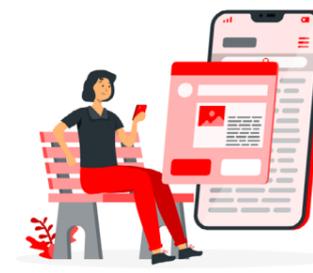


## Esplora la mappa

La mappa è interattiva! Clicca su una tappa e dai un'occhiata a ciò che è accaduto prima



**Avanti**



## Tieniti informato

Ogni tappa contiene le informazioni che potranno aiutare la squadra a svolgere al meglio l'intervento



**Avanti**



## Inizia il giro e compila il diario di bordo

Se ne hai l'autorizzazione, raccogli e fornisci i dati per compilare i report di ogni tappa



**Avanti**



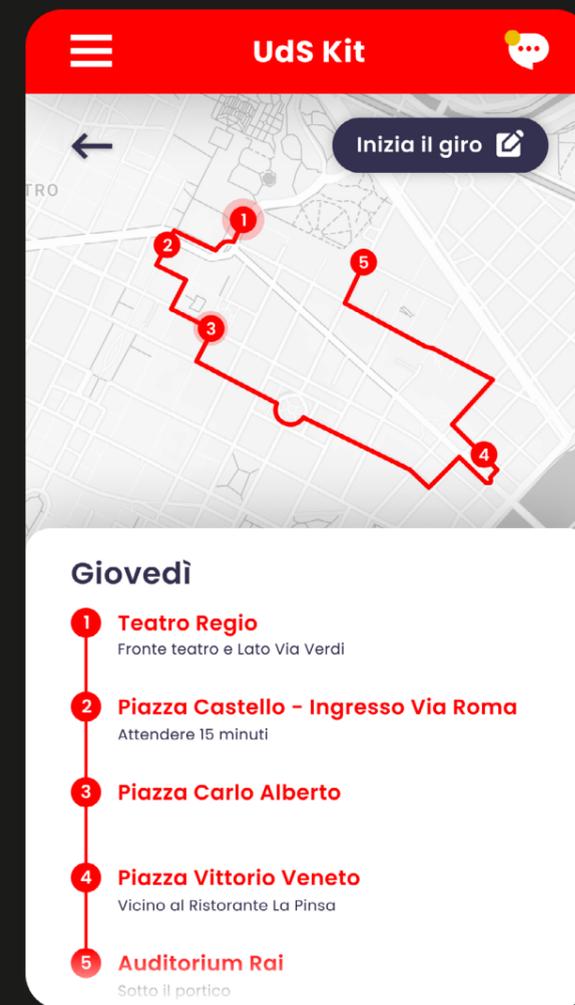
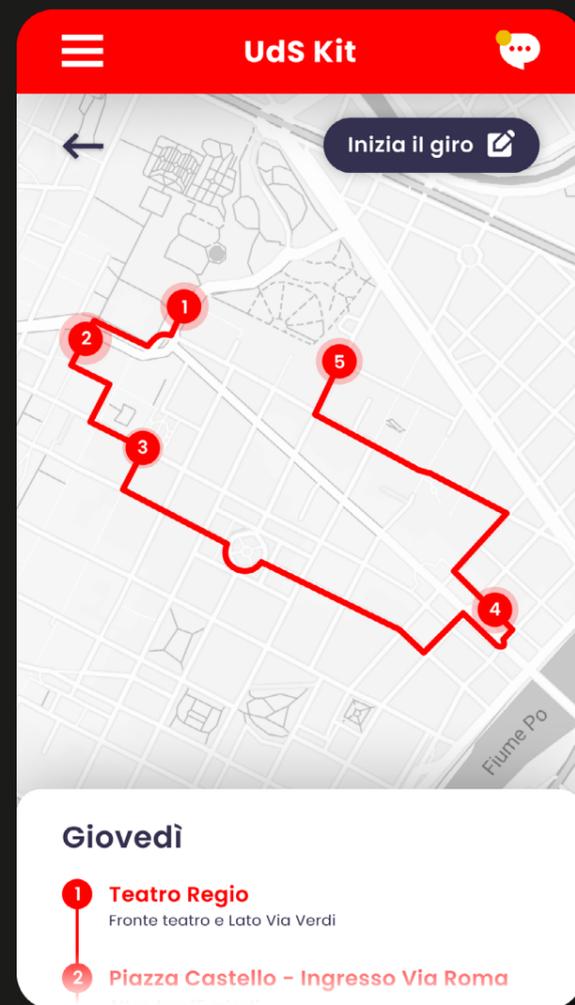
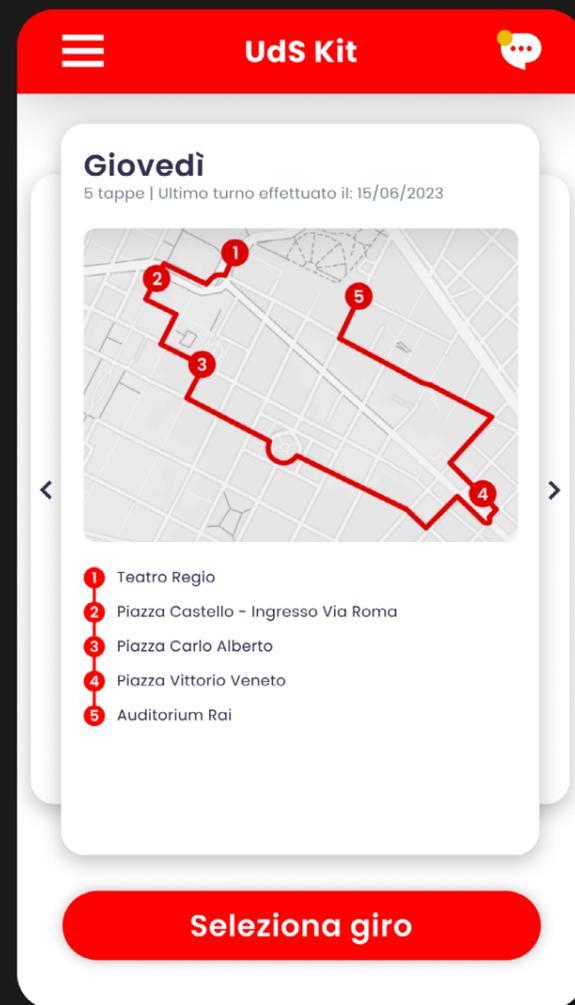
## Scopri di più...

Controlla le comunicazioni urgenti e importanti, dai un'occhiata ai dati raccolti, e molto altro...



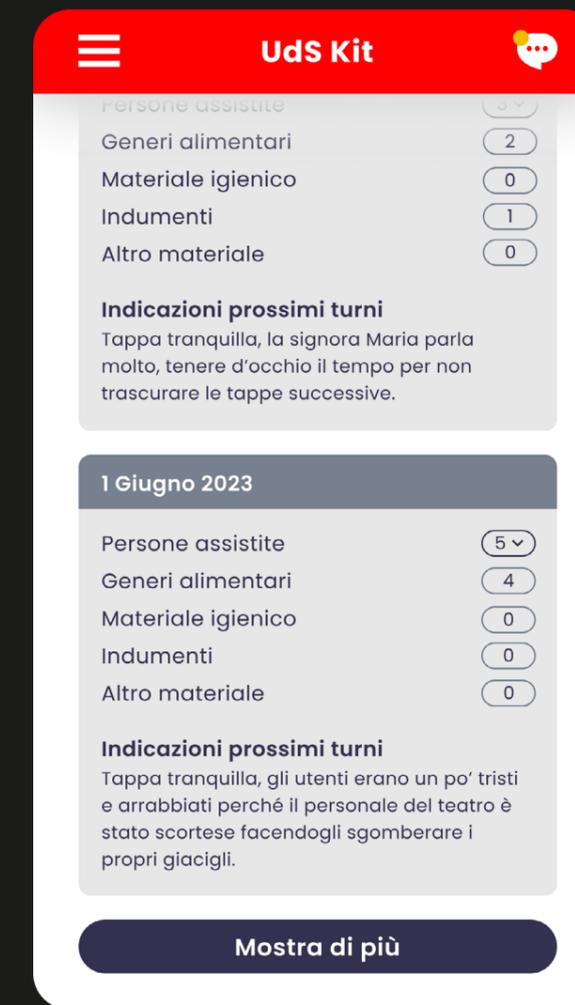
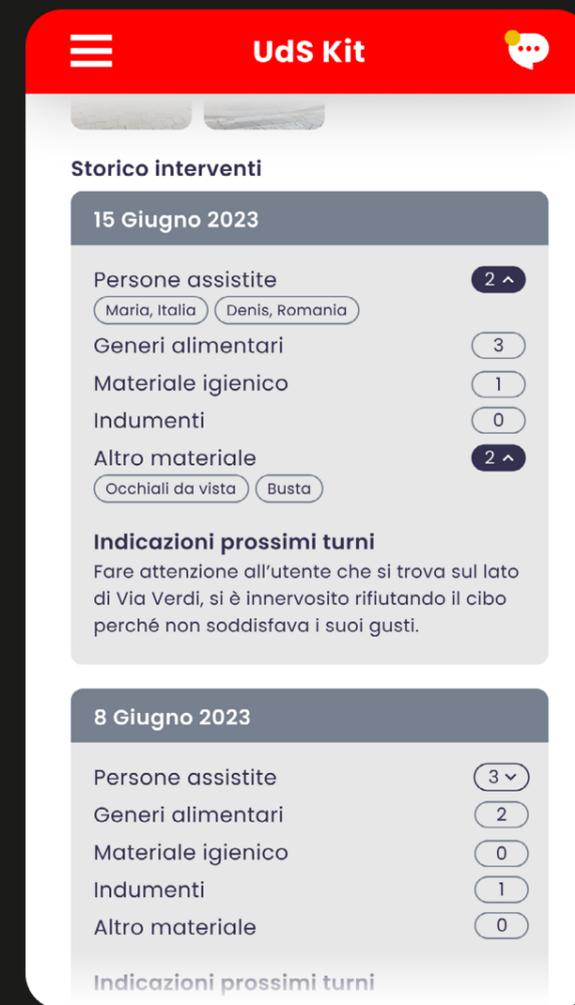
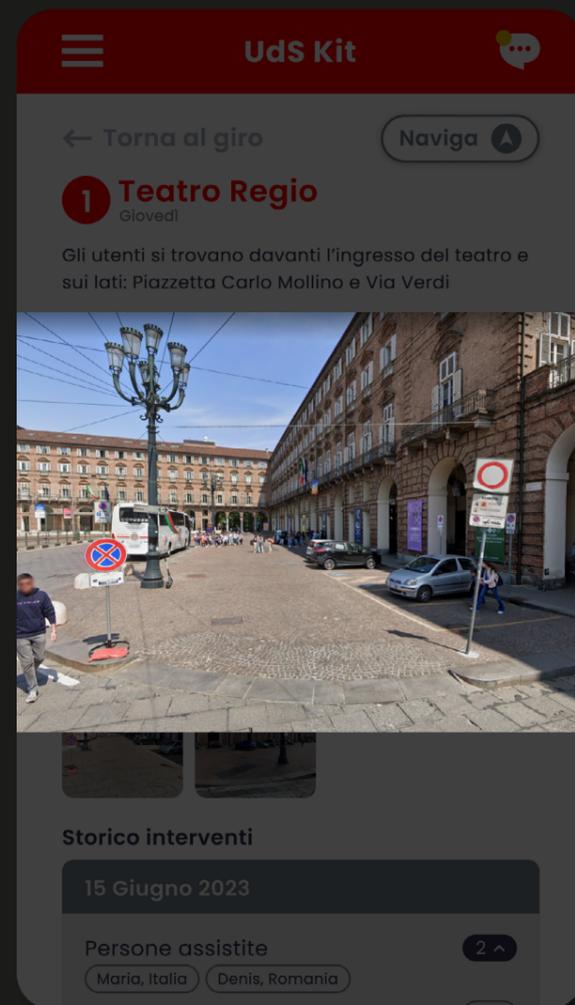
**Sono pronto, iniziamo!**

## Seleziona il giro

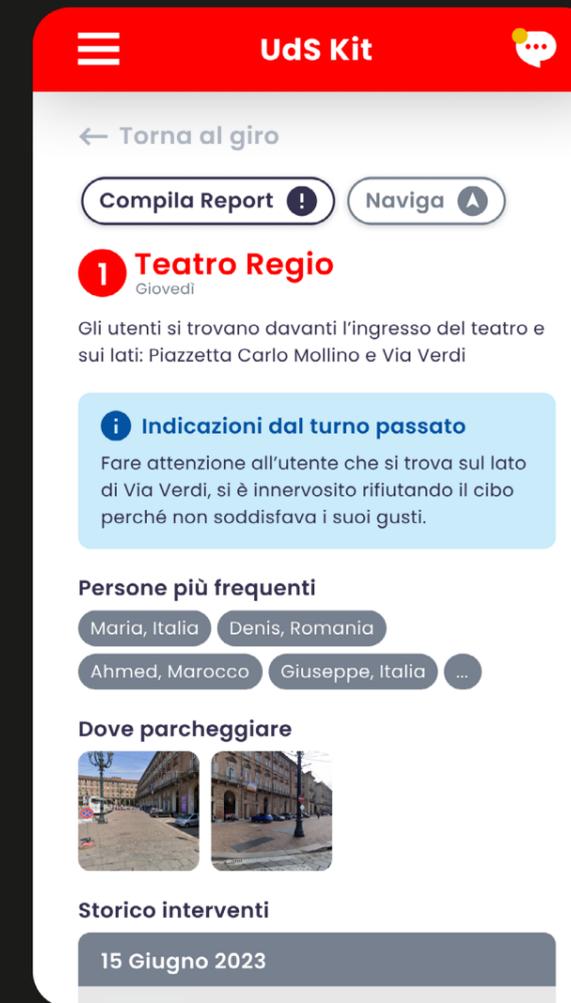
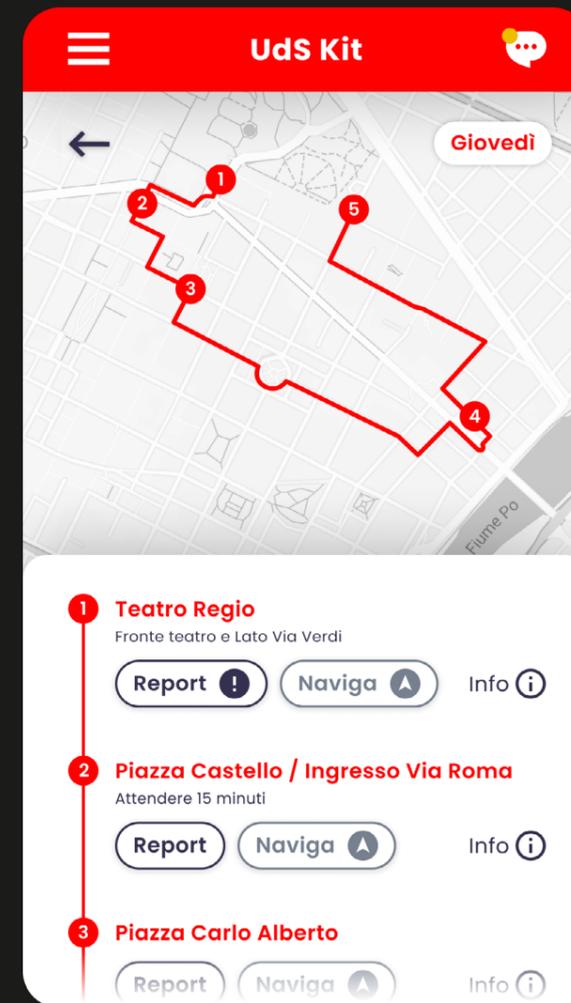
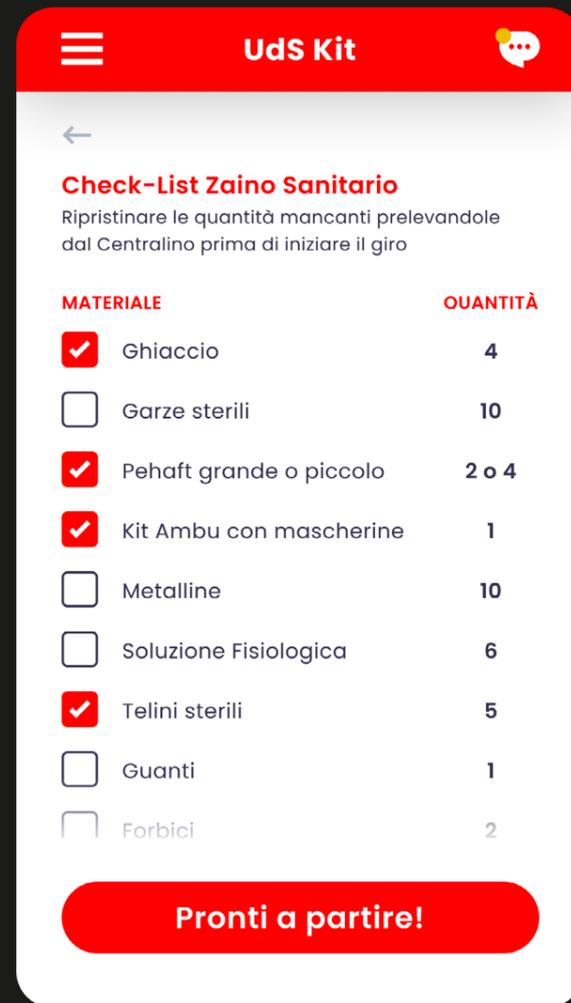
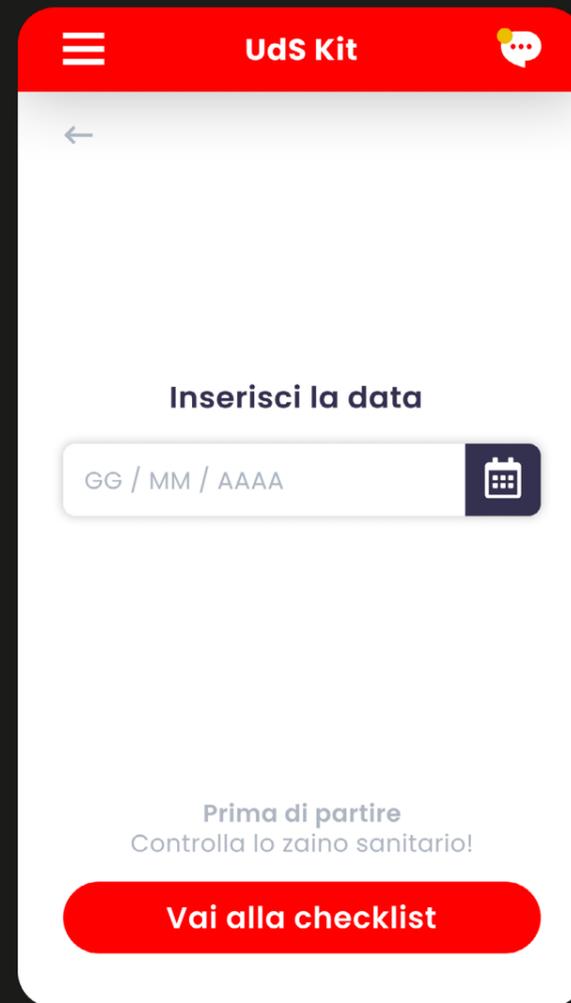


## Esplora la mappa

# Tieniti informato



# Inizia il giro



# Compila il report

Uds Kit

← Torna al giro

**Report della Tappa:**

**1 Teatro Regio**  
Giovedì

**Persone assistite**

− 4 +

Nome Nazionalità

Denis Romania

Mari Nazionalità

Maria, Italia Marianna, Romania

Nome Nazionalità

**Generi Alimentari**

− 4 +

**Materiale Igienico**

− 4 +

Uds Kit

Nome Nazionalità

Nome Nazionalità

**Generi Alimentari**

− 4 +

**Materiale Igienico**

− 1 +

**Indumenti**

− 0 +

**Eventuale altro materiale donato**

Scrivi...

Eventuali Richieste degli assistiti

Uds Kit

Scrivi...

**Eventuali Richieste degli assistiti**

Maria, Italia

La signora lamenta di non riuscire a vedere bene, avrebbe bisogno di un paio di occhiali.

Nome Nazionalità

Scrivi...

+ Aggiungi richiesta

Fatto! ✓

**Note (visibili solo ai referenti)**

Scrivi solo in caso di situazioni critiche o comunicazioni da parte degli assistiti su percorsi con servizi sociali o uffici vari

Scrivi...

# Continua il giro

Uds Kit

+ Aggiungi richiesta

Fatto! ✓

**Note (visibili solo ai referenti)**

Scrivi solo in caso di situazioni critiche o comunicazioni da parte degli assistiti su percorsi con servizi sociali o uffici vari

Scrivi...

**Indicazioni per i prossimi turni**

Scrivi tutto ciò che potrebbe aiutare i prossimi volontari che passeranno da questa tappa!

Scrivi...

**Invia Report**

Uds Kit

**Ben fatto!**

Hai inviato il report della tappa:

**Teatro Regio**  
Giovedì

**Vai alla prossima tappa**

Uds Kit

**Teatro Regio**  
Fronte teatro e Lato Via Verdi

**Report** ✓ Info

**2 Piazza Castello / Ingresso Via Roma**  
Attendere 15 minuti

**Report** ! **Naviga** ↑ Info

**3 Piazza Carlo Alberto**

**Report** **Naviga** ↑ Info

**4 Piazza Vittorio Veneto**  
Vicino al Ristorante La Pinna

# Dashboard

UdSKit è pensato anche per l'ottimizzazione della gestione di Unità di Strada da parte del referente del servizio. Con una versione desktop, il referente potrà avere un colpo d'occhio sull'andamento dei giri e sui dati raccolti con la possibilità di navigare nello storico attraverso i diversi filtri. Inoltre, potrà gestire e visualizzare facilmente anche le situazioni o comunicazioni urgenti e le richieste da parte degli utenti in modo tale da evaderle con la massima efficienza.

Dashboard

Urgenze

Richieste !

Comunicazioni

Modifica giro



Dal

Luglio 2022

al

Aggiungi data

Tipologia giro seleziona tutto

Lunedì

Martedì

Mercoledì

**Giovedì**

Venerdì

Sabato

Domenica

Giorno di pioggia

**Persone senza dimora assistite**

**138**

**Provenienza degli assistiti**



**Generi alimentari donati**

**89**

**Prodotti per l'igiene donati**

**32**

**Indumenti donati**

**26**

**Altro materiale donato**

**12**

# Conclusioni

## Ambiti di miglioramento e possibili sviluppi futuri

Il prodotto finale presentato in questo progetto di tesi rappresenta solo l'inizio di un potenziale strumento con ampie prospettive di sviluppo. I risultati di ricerca emersi e presentati in questo elaborato possono costituire la base per ulteriori miglioramenti e implementazioni di UdSKit. Ci sono diversi ambiti in cui il prodotto potrebbe essere ulteriormente migliorato:

**Formazione del volontario:** UdSKit potrebbe fornire nozioni teoriche e pratiche per la preparazione personale e lo svolgimento efficace del servizio.

Ciò potrebbe includere materiali educativi, linee guida e risorse utili.

**Comunicazione tra i volontari:** UdSKit potrebbe offrire spazi di chat o forum in cui i volontari possono interagire tra loro, condividere esperienze personali e comunicare con i referenti. Ciò favorirebbe lo scambio di conoscenze e l'arricchimento reciproco.

**Gestione interna del servizio:** UdSKit potrebbe essere sviluppato per diventare il punto di riferimento centrale per il servizio Unità di Strada, occupandosi della gestione della turnistica, del controllo delle richieste e delle situazioni critiche o urgenti.

**Collaborazione con la rete dei servizi:** UdSKit potrebbe essere utilizzato da altri enti come strumento per la raccolta dati o per la semplice consultazione di reportistica. Ciò favorirebbe la collaborazione e la condivisione di informazioni tra diverse organizzazioni che si occupano delle persone senza dimora.

In conclusione, è fondamentale approfondire ulteriormente questo tema e sviluppare in modo dettagliato e completo il progetto avviato con questa tesi al fine di massimizzare l'efficienza dell'assistenza alle persone senza dimora. Ciò richiederà un impegno continuo nella ricerca, nell'iterazione e nell'adattamento del prodotto alle esigenze in evoluzione dei volontari e dei beneficiari del servizio.

# Bibliografia

Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia, Ministero delle Politiche Sociali (2015)

I servizi come agenti del cambiamento nel contrasto alla Homelessness, Osservatorio Fio.PSD (2021)

I Servizi alla Homelessness in Italia, Osservatorio Fio.PSD (2022)

Nota sul Censimento permanente della popolazione "senza fissa dimora", Fio.PSD (2023)

Ethos, European typology of homelessness and housing exclusion, Feantsa (2017)

Linee guida per le attività delle Unità di Strada di Croce Rossa Italiana per le persone senza dimora, Croce Rossa Italiana, (2015)

Strategia della Croce Rossa Italiana 2018-2030, Croce Rossa Italiana, (2018)

Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Assemblea Generale delle Nazioni Unite (1948)

Dispense del Servizio Adulti in Difficoltà del Comune di Torino (2022)

Dispense del Corso per Operatore Sociale Generico di Croce Rossa Italiana (2022)

Dispense del Corso per Operatore Specializzato in Persone senza Dimora di Croce Rossa Italiana (2022)

Manuale di Design Thinking. Progettare la trasformazione digitale di team, prodotti, servizi ed ecosistemi, Michael Lewrick, Patrick Link, Larry Leifer, Edizioni LSWR, (2018)

Gli strumenti per il Design Thinking. La guida alle migliori tecniche per facilitare l'innovazione Michael Lewrick, Patrick Link, Larry Leifer, Edizioni LSWR, (2021)

User eXperience design. Progettare esperienze di valore per utenti e aziende, Debora Bottà, Hoepli, (2018)

Dispense del corso Design per la comunicazione II - Communication design, Torino, Politecnico di Torino, Cattaneo L., Fumero G., Ninni A., (2022)

Dispense del corso UX Design\_Social media e comunicazione - Communication design, Torino, Politecnico di Torino, D'Aquila A., Frisiello A., Monaci S., Moschetto F. (2022)

# Sitografia

[www.fiopsd.org/](http://www.fiopsd.org/)

[www.housingfirsteurope.eu/](http://www.housingfirsteurope.eu/)

[www.feantsa.org/en](http://www.feantsa.org/en)

[www.poninclusione.lavoro.gov.it/areeintervento/lottaallapoverta/Pagine/Persone%20senza%20dimora.aspx](http://www.poninclusione.lavoro.gov.it/areeintervento/lottaallapoverta/Pagine/Persone%20senza%20dimora.aspx)

[www.treccani.it/vocabolario/assistenzialismo/](http://www.treccani.it/vocabolario/assistenzialismo/)

[formiche.net/2020/11/assistenzialismo-stato-zecchini/](http://formiche.net/2020/11/assistenzialismo-stato-zecchini/)

[www.vita.it/it/article/2017/10/04/change-please-quando-gli-homeless-diventano-baristi/144705/](http://www.vita.it/it/article/2017/10/04/change-please-quando-gli-homeless-diventano-baristi/144705/)

[changeplease.org/pages/about-us-1](http://changeplease.org/pages/about-us-1)

[www.facebook.com/cooperativasocialerem](http://www.facebook.com/cooperativasocialerem)

[www.fiopsd.org/housing-first/](http://www.fiopsd.org/housing-first/)

[www.fiopsd.org/hood-homeless-open-dialogue/](http://www.fiopsd.org/hood-homeless-open-dialogue/)

[www.hoodproject.org](http://www.hoodproject.org)

[www.cri.it/chi-siamo/lassociazione/](http://www.cri.it/chi-siamo/lassociazione/)

[www.cri.it/cosa-facciamo/principi-e-valori-umanitari/](http://www.cri.it/cosa-facciamo/principi-e-valori-umanitari/)

[www.cri.it/chi-siamo/strategia-2018-2030/](http://www.cri.it/chi-siamo/strategia-2018-2030/)

[www.critorino.it/](http://www.critorino.it/)

[www.fiopsd.org/politiche-nazionali-senza-dimora/](http://www.fiopsd.org/politiche-nazionali-senza-dimora/)

[www.cri.it/le-unita-di-strada-della-croce-rossa-italiana/](http://www.cri.it/le-unita-di-strada-della-croce-rossa-italiana/)

[www.shelterapp.org](http://www.shelterapp.org)

[www.santegidio.org](http://www.santegidio.org)

[www.google.it/intl/it/forms/about/](http://www.google.it/intl/it/forms/about/)

[www.volontapp.it/](http://www.volontapp.it/)

[www.google.com/intl/it/maps/about/mymaps/](http://www.google.com/intl/it/maps/about/mymaps/)

[www.polarsteps.com](http://www.polarsteps.com)

[www.getcircuit.com/](http://www.getcircuit.com/)

[www.fiopsd.org/ii-workshop-fotografico-housing-first/](http://www.fiopsd.org/ii-workshop-fotografico-housing-first/)

[www.unsplash.com/it](http://www.unsplash.com/it)

[www.pexels.com/it-it/](http://www.pexels.com/it-it/)

[www.storyset.com/](http://www.storyset.com/)



