

Co-progettare strumenti digitali per le persone senza dimora: l'esperienza della Guida Dove in Sicilia”

Carmela Lo Presti (Università degli studi di Messina); Alessandro Irrera Assanti (Università degli studi di Messina)

Questo contributo nasce da un'indagine condotta nell'ambito del progetto “GUIDA Dove”, coordinato dalla Comunità di S.Egidio – Sicilia ODV ETS e finalizzato alla realizzazione di uno strumento interamente digitale rivolto principalmente ai senza dimora: una app ideata per segnalare l'esistenza di luoghi in cui poter mangiare, dormire e lavarsi.

Realizzato nelle città di Palermo, Catania e Messina, il progetto “GUIDA Dove” punta a facilitare la relazione tra servizi, persona senza dimora e utenza di progetti a bassa soglia, grazie all'elaborazione di una guida che sia in grado di cogliere e di tenere conto delle differenti esigenze che si presentano nel quotidiano di chi vive in strada o all'interno delle cosiddette strutture bassa soglia.

La costruzione dello strumento digitale e le fasi che hanno reso possibile la sua realizzazione mettono, così, in dialogo gli studi sulla homelessness e quelli sul lavoro sociale digitale. Concentrandosi sulle criticità dovute allo scollamento tra la percezione dei bisogni che gli operatori e la società civile proiettano sulle persone che vivono in condizione di grave marginalità adulta e i bisogni, i desideri e le aspettative reali di queste persone (Meo, Consoli 2020), la letteratura sulla homelessness si mostra particolarmente utile per provare a ragionare sulle lacune delle progettualità esistenti e sulle potenzialità conoscitive di uno strumento che necessita della partecipazione degli attori e delle attrici direttamente coinvolti nei processi di empowerment. Al superamento del divario tra percezioni degli operatori e vita materiale dell'utenza, contribuiscono gli studi sul lavoro sociale digitale, le cui intuizioni si muovono nella direzione di una co-costruzione di saperi e pratiche, di una progettualità condivisa e confacente ai reali bisogni della popolazione, e della riduzione delle disuguaglianze socio-economiche dei soggetti più vulnerabili (López Peláez et al 2023) e delle persone che vivono in condizioni di grave marginalità (Greeson 2019).

Nel presente contributo verranno presentati e analizzati i dati emersi da un'indagine qualitativa condotta a Messina - da febbraio a giugno 2024 - con un gruppo di beneficiari dei servizi a bassa soglia. L'obiettivo è riflettere sui processi di co-costruzione dello strumento digitale; sulle trasformazioni intervenute nel passaggio della guida dal formato cartaceo a quello digitale; sugli impatti dello strumento nell'organizzazione del lavoro degli operatori e delle operatrici e, più in generale, dei servizi socio-sanitari; e sulle ricadute del dispositivo nella vita quotidiana degli e delle utenti.

Nel contesto della città di Messina, i coordinatori e realizzatori del progetto “GUIDA Dove” hanno collaborato con il gruppo di ricerca interdisciplinare del Dipartimento COSPECS “Cartografare i servizi sociali a Messina”, autore di una piattaforma per la mappatura georeferenziata dei servizi socio-sanitari

territoriali, ideata allo scopo di mappare la presenza delle strutture e dei servizi esistenti e di registrarne punti di debolezza e di forza.

Concretamente, la costruzione del prodotto digitale si è servita di due fasi preliminari e propedeutiche all'implementazione delle informazioni da integrare all'interno dell'app e di un'ultima fase di follow up con i soggetti coinvolti nella ricerca. Nella prima fase è stato condotto un focus group con i/le partecipanti al progetto e sono state raccolte 5 interviste (2 persone senza dimora e 3 persone in condizione di transitorietà/vulnerabilità abitativa) finalizzate prevalentemente a valutare la familiarità degli e delle utenti con gli strumenti digitali (smartphone, social networks, piattaforme digitali) e a comprendere quali tra questi utilizzino nel quotidiano. Nella seconda fase, il progetto ha previsto un periodo di osservazione partecipante, realizzato allo scopo di indagare come le stesse persone si orientano nello spazio urbano e quali sono le difficoltà che incontrano nel raggiungere o nell'accedere ai servizi territoriali destinati alla persona. I due momenti hanno permesso di osservare e di cogliere le discrepanze tra la mappatura ricavata mediante la georeferenziazione dei servizi e le mappe mentali che adoperano gli individui per orientarsi nello spazio. In particolare, i due momenti hanno consentito di sovrapporre gli usi dello spazio urbano praticati dalle persone a cui quei servizi sono destinati, agli usi degli attori istituzionali, relativamente: alla collocazione dei servizi, alle modalità di accesso e alle scelte operative degli operatori e delle operatrici.

In via di realizzazione, la terza fase del progetto contribuirà a dare vita, per la prima volta nei contesti territoriali di riferimento, a un prodotto pensato sulla base dei bisogni reali e non solo percepiti ma, soprattutto, a comprendere le trasformazioni introdotte dagli strumenti digitali nel campo dei servizi sociali.

Bibliografia

Consoli, T., Meo, A. (a cura di) 2021. Homelessness in Italia. Biografie, territori, politiche. Milano: Franco Angeli, Fio.PSD

Greeson J.K.P., Treglia D., Morones S., et altri. 2020. Youth Matters: Philly (YMP): Development, Usability, Usefulness, & Accessibility of a Mobile Web-Based App for Homeless and Unstably Housed Youth. Children and Youth Service Review 108(January): 104586

Lòpez Pelàez, A., Kirwan G. (edited by) 2023. The Routledge International Handbook of Digital Social Work. New York: Routledge"