POLITECNICO DI TORINO
Repository ISTITUZIONALE

Home for homeless. Linee guida per la progettazione dei centri di accoglienza notturna - Homes for homeless. Design guidelines for night shelters

Original
Home for homeless. Linee guida per la progettazione dei centri di accoglienza notturna - Homes for homeless. Design guidelines for night shelters / Campagnaro, Cristian; Giordano, Roberto. - In: TECHNE. - ISSN 2239-0243. - 14:(2017), pp. 179-187. [10.13128/Techne-20817]

Availability:
This version is available at: 11583/2703684 since: 2018-03-18T18:26:21Z

Publisher:
Firenze University Press

Published
DOI:10.13128/Techne-20817

Terms of use:

This article is made available under terms and conditions as specified in the corresponding bibliographic description in the repository

Publisher copyright

(Article begins on next page)

12 October 2024

Home for homeless. Linee guida per la progettazione dei centri di accoglienza notturna

Cristian Campagnaro, Roberto Giordano,
Dipartimento di Architettura e Design, Politecnico di Torino, Italia

cristian.campagnaro@polito.it
roberto.giordano@polito.it

Abstract. Le persone senza dimora vivono una condizione definita dal Consiglio dei diritti umani della Nazioni Unite di povertà estrema; si tratta di una condizione multidimensionale che attiene ai temi della salute, del lavoro e degli affetti e che compromette la possibilità per gli individui di esercitare la propria progettualità di vita e di accedere pienamente ai propri diritti di cittadino. Le "Linee guida per la progettazione delle strutture di accoglienza notturna" sono il risultato di un lavoro di ricerca, condotto nell'anno 2016 nella Città di Torino, il cui obiettivo principale è fornire risposte adeguate alle istanze delle persone senza dimora, attraverso la definizione di standard prestazionali cui tendere nella realizzazione, riqualificazione e gestione delle strutture di accoglienza ad esse destinate.

Parole chiave: homelessness, marginalità sociale, approccio partecipato, progetto inclusivo e sicuro, linee guida.

Introduzione. Le persone senza dimora. Rilevanza del fenomeno e implicazioni sociali

L'Istat nel 2016 ha stimato che in Italia vi sono circa 7,2 milioni di individui in condizione di povertà assoluta, pari al 6,1% della popolazione residente, potenzialmente a rischio di perdere l'abitazione. Tra queste, è stato stimato che nel 2012 (Istat, 2014) fossero 47000 le persone in condizione di senza dimora in Italia, di cui più dell'80% erano uomini e circa la metà di essi erano stranieri. Una seconda rivelazione del 2014 (fio.PSD, 2015) restituiva una situazione peggiorata con circa 51000 persone 'in strada'. I dati evidenziavano una difficoltà dei servizi a provvedere in modo strutturale al problema. Le percentuali confermavano le precedenti distribuzioni di genere e indicavano una età media di circa 55 anni e una vita in strada, per la maggior parte delle persone intervistate, di circa due anni. Più in dettaglio, le persone senza dimora vivono una situazione di deprivazione materiale, relazionale e piscologica che è spesso il risultato di una serie concause, biografiche e di contesto (Brandolini, Saraceno, Schizzerotto, 2009). L'*homelessness* si dimostra una condizione multidimensionale che può avere le sue cause in un fallimento lavorativo, in una separazione, nell'assenza o perdita di legami famigliari, in un momento di particolare difficoltà fisica e mentale, nella dipendenza da sostanze, nella condizione di esule o migrante. Sono questi gli elementi ricorrenti delle infinite storie di marginalità. Esse hanno come esito l'esclusione abitativa (Fig. 1) che si manifesta in forme diverse, conclamate o meno, croniche o meno, che contribuiscono a incrementare il grado di povertà e di mancato accesso alle prestazioni di welfare e di cittadinanza dell'individuo. Un circolo vizioso in cui povertà ed esclusione perdurano nel tempo e conducono alle estreme condizioni dell'emarginazione sociale. Ne emerge un quadro di fragilità che incide sulla possibilità di programmare pienamente la propria vita, sfruttare le proprie capacità e compromette la possibilità del pieno godimento dei propri diritti.
Tuttavia è proprio la disponibilità esclusiva di una sistemazione abitativa stabile, legalmente riconosciuta, dove poter accogliere le persone amiche e dove poter soddisfare i propri bisogni, a determinare i tre domini (fisico, sociale e giuridico) rispetto ai quali si valutano i diversi livelli di "intensità" dell'homelessness: senza tetto, senza casa, sistemazione insicura, sistemazione inadeguata. Queste sono le categorie concettuali che classificano le persone in grave marginalità nelle quali si riconosce l'Europa grazie alla classificazione ETHOS sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persona senza dimora (Feantsa, 2014).

Vivere senza casa

Oggetto del lavoro di ricerca discusso nel presente articolo sono proprio le strutture che offrono l'accoglienza notturna alle

Homes for homeless. Design guidelines for night shelters

Abstract. According to United Nation human right council homeless people live in conditions of extreme poverty. Such condition can be considered as multidimensional, since it concerns issues as: health; job; social relationships. Furthermore, it damages the opportunity to "planning" their future and to enjoying their citizen rights. The Guidelines for night-shelters and emergency hostels are the outcome of a research project carried out for the City of Turin (I) in the 2016. The main purpose is to provide proper responses in order to build-up, renovate and managing the night shelters and other facilities available to them.

Keywords: homelessness, social marginality; participatory approach, design for inclusivity and safety, guidelines.

Introduction. Homeless: a social issue. Facts and figures.
In 2016 ISTAT estimated that there are approx. 7,2 million people in absolute poverty, while 6.1% of the resident population risk losing their homes. More specifically, ISTAT made an estimate of homeless people in Italy: in 2012 the data indicated 47000 people, of which over 80% were men, half of whom foreigners (ISTAT, 2014). A second survey in 2014 (fio.PSD, 2015) described a worse situation with 55000 people "living on the streets", revealing the likely inability of services to solve the problem. The percentages confirmed the previous gender distributions and indicated that most of the people interviewed had been living on the streets for approx. two years, with a mean age of 55.
In particular, Homeless people live in a situation of material, relational and psychological deprivation that appears to be outcome of a series of biographical factors but also of context (Brandolini et al., 2009). Homelessness is a multidimensional condition relating to issues of health, work and feelings. A failure at work or a separation, lack of family support at a time of particular difficulty, physical and mental health problems, drug addiction and the condition asylum seeking: these are the recurring elements of the endless stories of marginality. It manifests itself in different forms, more or less overt and more or less chronic, and contributes to increasing a degree of poverty and exclusion from welfare and citizenship services (Fig.1). Poverty and exclusion which, if they persist, lead to extreme conditions of severe social marginalisation. A picture of frailty emerges and affects the ability to fully plan one's life, exploit one's skills and also under-

ISSN online: 2239-0243 | © 2017 Firenze University Press | http://www.fupress.com/techne
DOI: 10.13128/Techne-20817

01 | La scritta sul cartone evidenzia alcune delle cause che portano le persone a diventare senza dimora. (fonte Home 4 Homeless)
The paperboard shows some causes that makes a person a homeless (source home 4 homeless)

persone senza dimora. Esse sono uno degli elementi spaziali del dispositivo di protezione, cura e presa in carico a disposizione di chi si trova in condizione esclusione abitativa. Questo dispositivo nel suo complesso prevede quattro categorie di servizi di supporto: risposta ai bisogni primari; accoglienza notturna; accoglienza diurna; segretariato sociale, presa in carico e accompagnamento. Tali servizi sono circa 1900, in Italia, tuttavia di questi solo il 17% fornisce una qualche forma di supporto abitativo. Di questo 17% i dormitori rappresentano circa un terzo dei servizi offerti, il resto è garantito dalle comunità residenziali o semiresidenziali e dagli alloggi, condivisi e in autonomia. Nonostante questa distribuzione omogenea, gli utenti dei dormitori sono oltre dieci volte quelli degli alloggi e cinque volte superiori a quelli presenti nelle comunità residenziali e più del 75% degli utenti è ospitato in dormitori di emergenza (fio.PSD, 2016, p. 23). Si tratta di dati che significano quanto importante sia oggi il ruolo dei dormitori rispetto alla popolazione senza dimora.

Dunque, dormitori, comunità e alloggi rappresentano la dimensione fisico-territoriale del sistema di servizi per l'homelessness. Esso rimanda ad un modello organizzativo e di intervento denominato *staircase approach*. Tale modello, a gradini, prevede «una successione di interventi propedeutici, dalla prima accoglienza sino al reinserimento sociale» (fio.PSD*, 2016, p. 26)*. L'individuo accede a soluzioni abitative caratterizzate da una progressiva emancipazione dai servizi. Questa progressione è governata da vincoli e regole di accesso che paiono modellati sulle esigenze "educative" dei servizi e funzionali al passaggio al "gradino" successivo, piuttosto che centrate bisogni delle persone, finendo per mortificare l'individuo nella sua identità. Ma esiste un'ulteriore fustrazione a cui è costretto l'individuo nel periodo di 'soggiorno' in queste strutture; esse infatti sono poco accoglienti, utilizzano attrezzature di bassa qualità e di seconda mano, sono carenti di spazi di socialità e di privacy. Inoltre, le sistemazioni prevedono coabitazioni notturne tra persone sconosciute e garantiscono raramente spazi dove ricoverare effetti personali in modo sicuro e protetto da furti. Pensate come soluzioni transitorie e temporanee, esse finiscono per ospitare le persone per un tempo superiore al necessario. Tutto ciò rischia di umiliare la persona limitandone le scelte e le possibilità di esercitare le proprie capacità in modo esaustivo e completo, portandola spesso a non esercitare pienamente il proprio ruolo di cittadino e a "adattare" la propria identità a modelli estranei alla sua biografia.

Quadro di riferimento normativo e di indirizzo

La legge Italiana n. 328/2000 costituisce il principale riferimento che disciplina i servizi a favore delle persone che versano in stato di povertà e di esclusione socia-

mines the possibility of full enjoyment of rights.
However, the exclusive availability of a stable and legally recognised living accommodation, where one can welcome friends and satisfy one's needs determine the three domains (physical, social and legal) compared to which the different levels of intensity of housing poverty are evaluated: rooflessness, houselessness, insecure housing, inadequate housing. These are the conceptual categories that classify people with serious marginalisation and which are recognised by the whole of Europe thanks to the ETHOS "European Typology on Homelessness and Housing Exclusion" classification (Feantsa, 2014).

Living as a homeless
The subject of this document are night shelters. They are one of the protection spaces figured out as care and reception measures available for homeless people. It usually provides four types of services: 1) services in response to basic needs; 2) night-time reception services; 3) day-time reception services; 4) social secretariat including acceptance and auxiliary services.
In Italy these services, according to the ISTAT survey, are altogether approx. 1890, of which only 17% provide overnight accommodation. More precisely, with regard to night-time reception, dormitories represent 39% of the services provided, compared to 33% represented by residential communities and 28% by housing. Nevertheless, dormitory users are more than 10 times those of housing and five times higher than those in residential communities. More than 75% of users are hosted in emergency dormitories (fio.PSD, 2016, p. 23). These data mean how important is the role of shelters for the non-resident population, today.
Therefore, night-time reception services represent the physical dimension of the service system for homelessness. They refer to an organisational and interventional model called "*staircase approach*", which envisages *"a succession of preparatory interventions, from initial reception to social reintegration*" (fio. PSD*, 2016, p. 26)*. The person accesses to housing solutions through a progressive emancipation from services. This progression is managed according access rules that appear to be more modelled on the educational needs of the services and functional to moving to the next "step", rather than focused on the needs of people. This mortifies the identity of the person and forces him into alienating and restrictive models. Similarly, homeless people live an equally "frustration" situation from the point of view of the architectures that host most user services.
They are facilities often abandoned by other functions and not very friendly; they use low quality and second hand equipment, lacking in space for socialising and privacy. Accommodation provided to people envisages night-time cohabitation among strangers and rarely guarantees space for storing personal belongings safely and protected against theft. Designed as transitional and temporary solutions, they end up hosting people for long periods. A state that compromise the possibilities of exercising one's abilities in an exhaustive and complete manner, leading, in the most extreme and extended situations, homeless people to not acting as citizen and "aligning" one's identity to predefined models unfit for their needs.

le. Nell'articolo 8, essa attribuisce ai Comuni la progettazione, la gestione e l'erogazione di servizi e interventi rivolti alla marginalità. Molto spesso però, a farsi carico concretamente delle persone senza dimora si aggiungono gli enti no-profit che integrano, e a volte surrogano, le competenze e le dotazioni pubbliche.
Quanto a prescrizioni e raccomandazioni sui servizi per persone senza dimora, recentemente sono state emanate le Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia, sottoscritte nel novembre 2015 in Conferenza Unificata Stato Regioni. Salutate come il primo documento ufficiale di programmazione nel settore della grave marginalità che Governo, Regioni ed Enti Locali sono chiamati a seguire per investire fondi pubblici in servizi e strategie abitative innovative, le linee di indirizzo definiscono le migliori pratiche e i punti di attenzione, nella direzione di un maggior benessere e cura della persona, e concorrono a «disegnare un orizzonte di lungo periodo e costruire un modello di policy […] al fine di affrontare ogni situazione di disagio con gli strumenti più opportuni per risolverla in maniera stabile e duratura» (fio.PSD, 2016).

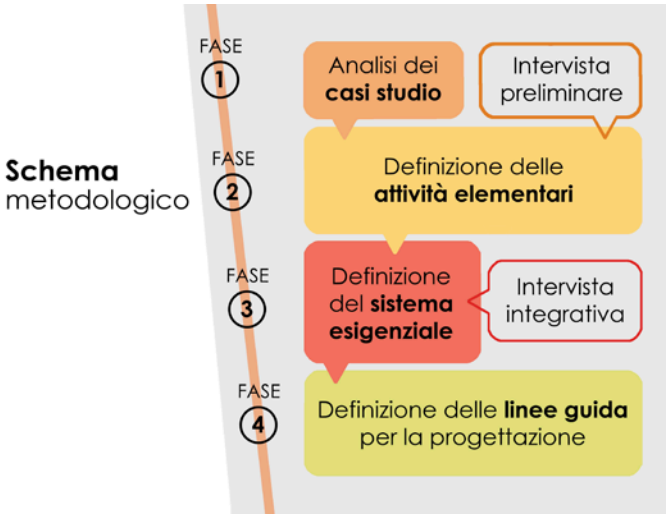
Metodologia e risultati

In coerenza con questo quadro di emergenza sociale e di rinnovata attenzione, anche politica, ai problemi e alla dignità delle persone senza dimora è stata condotta una ricerca finalizzata allo sviluppo di un sistema di raccomandazioni e indicazioni prestazionali per la progettazione di luoghi che offrono accoglienza abitativa temporanea. Questo è avvenuto nell'ambito di un quadro di collaborazione sui processi di housing e di inclusione per adulti in difficoltà che coinvolge il Dipartimento di Architettura e Design (DAD) del Politecnico di Torino, il Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione dell'Università degli Studi di Torino, la Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora e il comune di Torino.
Il risultato conseguito (Gadrino, 2017) è da valutare anche come un processo di efficace contaminazione tra esperienze condotte da alcuni gruppi di ricerca del Dipartimento di Architettura e Design del Politecnico di Torino. Si è infatti giunti a combinare due metodologie consolidate di ricerca: il design dei processi partecipativi a contrasto dell'homelessness con un approccio di Design Anthropology (Campagnaro e Porcellana, 2016; Gunn, Donovan, 2012) e progetto per l'umanizzazione degli spazi di cura (Del Nord e Peretti , 2012; Bosia e Darvo, 2015).
I temi che caratterizzano l'intervento del design nel contesto delle azioni di contrasto all'homlesseness sono molti: l'housing, il cibo, la salute, lo sviluppo di competenze e l'animazione di comunità. Tuttavia dal 2009 un'attenzione particolare è stata dedicata alla qualità degli spazi dell'accoglienza notturna. I progetti prevedono inoltre un forte coinvolgimento dei beneficiari e degli erogatori dei servizi in qualità di utenti esperti (Fenwick, 2012). Il metodo prevede che i progetti partecipativi producano luoghi, ambienti e oggetti d'arredo che agiscano come contesti e dispositivi di benessere e, come tali, essi sono intesi anche come strumenti educativi funzionali alla presa in carico delle persone senza dimora. L'umanizzazione degli spazi di cura considera, invece, come fulcro il concetto di centralità dell'utente a partire dal suo rapporto con lo spazio circostante e con le persone con cui si relaziona. Nell'ambito di questo approccio l'utente è esprime esigenze relazionali, psicoemotive, non solo fisiche e funzionali.
Il processo metodologico che è stato adottato nello sviluppo del lavoro di ricerca, prevede quattro fasi (Fig. 2).

The reference framework: rules and policies
Italian Law no. 328/2000 is the main reference regulating services for people experiencing poverty and social exclusion. Article 8 assigns the planning, management and delivery of services and interventions focused on marginalisation to Municipalities, either individually or associated at the local level. Very often, concretely taking care of homeless people are therefore non-profit organisations (private and associative social) that complement public responsibilities and equipment.
Recently at national scale – in a more effective manner – have been enacted the Guidelines for tackling the homelessness. They were signed in November 2015 within a State and Regions Conference. These can be assumed as the first official planning document in the field of severe marginalisation that Government, Regions and Local Authorities are required to follow for investing public funds in innovative housing services.
The guidelines define, service by service, best practices and points of attention in the direction of greater well-being and care of people and they contribute "to *drawing a long-term horizon and to building a model of policies [...] in order to address any situation of need with appropriate tools to resolve it in a stable and durable manner*" (fio. PSD, 2016).

Method and outcomes
According to rules and policies as described above it was carried out a research aimed at providing a guidance related to night shelters housing homeless people for a certain period of time. This happened in the framework of a collaboration on the issues of social inclusion and housing for vulnerable people between Department of Architecture and Design from Politecnico di Torino, Department of Philosophy and Educational Sciences from University of Turin, the Italian Federation of Organisations for the Homeless between and the City of Turin (Social Policy Division).
The outcomes achieved (Gadrino, 2017) also must be evaluated as an effective and efficient process of contamination with previous experiences, carried out by research teams of the Department of Architecture and Design of the Politecnico di Torino. Two consolidated research methodologies, indeed, were combined: the design of participatory processes for fighting homelessness with a design-anthropolgoy approach (Campagnaro e Porcellana, 2016; Gunn e Donovan, 2012) and the project aiming at humanisation of care facilities (Del Nord e Peretti, 2012; Bosia e Darvo, 2015).
The first method focuses on the night-time reception spaces. The multidisciplinary approach envisages that participatory projects are addressed to implement the quality of spaces, systems and furniture as devices of homeless well-being and furthermore as educational tool for taking care of them. Similarly, the projects are the result of a collective work that involves professionals, social operators, homeless people and citizens as expert users (Fenwick, 2012). The humanization research approach put a stress on the central role of the individual. It becomes crucial the relationship with the surrounding space and people he relates with. The patient is not considered as a person with a disease, but a carrier of psycho-emotional and relational needs as well as physical and functional.

02 | Schema metodologico della ricerca
Framework of the research



03 | Localizzazione dei dormitori nella città di Torino
The Turin city map shows the location of the night shelter. The ones featured with a red dot are the private dormitories; the ones featured with a orange dot are the catholic dormitories; the one featured with a yellow dot are those managed by the municipality

Istruisce il lavoro una fase preliminare di studio dell'homelessness in Italia: un argomento che dal punto di vista tecnico-architettonico appare non particolarmente ricco di fonti bibliografiche e pressoché trascurato dalla normativa tecnica. Ciò determina l'applicazione, in modo discrezionale, di modelli abitativi derivati da altri contesti normativi che, solo ad una visione superficiale, appaiono coerenti con i meccanismi di fruizione dei dormitori: case vacanze, ostelli, case di cura per anziani, alberghi. Ne derivano strutture che sono inadeguate perché non pensate per le esigenze, estremamente complesse, di benessere, recupero e integrazione sociale della persona senza dimora.
La prima e la seconda fase del lavoro di ricerca sono finalizzate allo studio delle principali attività che si svolgono all'interno dei dormitori. Tale lavoro di definizione e classificazione è il risultato di un'analisi *field* condotta presso tre delle sei strutture pubbliche presenti sul territorio metropolitano del comune di Torino (Fig. 3), i risultati della quale sono stati integrati dai dati di repertorio delle precedenti ricerche del gruppo di lavoro.
Sono state privilegiate le strutture della cosiddetta bassa soglia, una maschile, una femminile e una che ospita uomini e donne. Si tratta di sistemazioni pensate come temporanee in attesa di reperire, nel minor tempo possibile, una soluzione abitativa più stabile e adeguata. I tre dormitori pubblici selezionati si trovano in Strada delle Ghiacciaie 68/A, in Via Carrera 181 e in Via Ghedini 6 (Fig. 4). Gli edifici di Via Carrera e Via Ghedini non sono stati concepiti in origine come dormitori ma sono il risultato di un processo di adattamento da altre destinazioni d'uso. L'edificio di via Ghedini è stato oggetto di un recente intervento di conversione di un vecchio dormitorio a grandi cameroni in un sistema di accoglienza a camere da tre persone. L'edificio di stra-

The methodological approach was divided in four phases (Fig. 2).
A preparatory study concerning the homelessness phenomenon in Italy was carried out, bearing in mind that is a field – for those aspects related to architecture – poor of information and references. Furthermore, it is almost ignored by technical standards. Papers and articles are fragmented in the different territorial contexts. Thus due to the absence of a proper legislation, one tends to apply in an absolutely discretionary manner regulatory models derived from other backgrounds which, superficially, appear to be consistent with the usage mechanisms of dormitories: holiday homes, hostels, nursing homes, hotels, etc. This results in facilities that are inadequate because they are not designed for the purpose, inadequate because they are subject to excessively prescriptive and limiting constraints, inadequate because they are not designed according to the recovery and social integration needs of homeless people.
The first and the second phase of the research was dedicated to the study of the main activities that take place in dormitories. This definition and classification work is the result of a field analysis conducted at three of the six public facilities in the metropolitan area of the City of Turin (Fig 3). The outcomes were completed with data from previous researches.
The research was focussed on the so-called drop-in facilities: a male facility; a female facility; a facility that accommodates both men and women. These are solutions designed to be temporary while – in the shortest time possible – a stable and adequate accommodation solution is set up. The three public night shelters selected for the purposes of the research are located in Strada delle Ghiacciaie 68/A, Via Carrera 181 and Via Ghedini 6 (Fig. 4). The buildings in Via Carrera and Via Ghedini were not originally designed as dormitories but are the result of a process of a reuse of dismissed buildings. The second was recently renovated by converting an old dormitory with large rooms into a system of three-person rooms. The building in Strada della Ghiacciaie, despite having been designed as a night-time hospitality centre, seems to be an adequate solution only in its intentions. It is a mere aggregation of prefabricated living modules.
For the facilities analysed, as for most of the other housing solutions for the homeless in Italy, there is no evidence of a prior analysis of the needs of the homeless and of the staff who work there, or of any participative meta-design development (Porcellana, 2011). The only exception is the night shelter sited in Via Sacchi 47, Turin. It represents the first trial of a participative project conducted in 2013 by a multidisciplinary team of anthropologists, designers and service operators, as well as homeless people and citizens who collaborated in the project and in implementing the solution, in cooperation with Service for Adults in Difficulty - City of Turin
For each night shelter, several site inspections and a semi-structured interview were conducted. A group of service operators and one user of the facilities were involved. Thanks to this work it was possible to define the list of activities that take place in the night shelters and to classify them as follows: 1) guest arrival; 2) free time in the evening; 3) night-time activities (in addition to rest); 4) daytime activities; 5) cleaning and maintenance; 6) supply of goods; 7) luggage storage.

04 | I dormitori della città di Torino oggetto dello studio
Some photos taken in the Turin night shelters studied.

da della Ghiacciaie, pur essendo stato progettato come centro di ospitalità notturna, costituisce una soluzione adeguata solo nelle intenzioni. Si tratta di una aggregazione di moduli abitativi prefabbricati che sembrano offrire un riscontro parziale ai bisogni primari e a quelli di assistenza abitativa.
Per le strutture torinesi, ma questo vale anche per la maggior parte delle strutture italiane, non è mai stato fatto lavoro, preventivo alla loro costruzione, di analisi dell'esigenze dei fruitori e del personale che vi lavora, né un lavoro partecipato di sviluppo meta-progettuale (Porcellana, 2011). Unica eccezione è la struttura di accoglienza di Via Sacchi 47 che ospitò la prima sperimentazione di progetto partecipato, condotto nel 2013 da un'equipe multidisciplinare composta da antropologi dell'Università di Torino, designer del Politecnico di Torino, operatori sociali, persone senza dimora e cittadini, in collaborazione con il Servizio Adulti in Difficoltà del comune di Torino.
Nei tre edifici oggetto di studio sono stati condotti numerosi sopralluoghi e un'intervista semistrutturata che ha coinvolto un operatore sociale e un utente dei servizi. È stato così possibile definire un primo quadro sinottico delle attività che si svolgono, classificandole per tipologie: accesso degli ospiti; svago serale; attività notturne (oltre a quella del riposo); attività diurne; pulizia e manutenzione; fornitura delle merci, rimessaggio dei bagagli. Rispetto ad esse, si evince l'importanza, emotiva e funzionale, che viene attribuita alle operazioni di accettazione e controllo da parte degli operatori; emergono le numerose attività collaterali al dormire che la persona senza dimora compie nel suo periodo di permanenza nella struttura: egli legge, utilizza il computer, si lava e lava gli indumenti, telefona, cerca un momento di privacy, prega; molto critico è apparso il fatto che la persona lasci i bagagli nel dormitorio senza particolari garanzie di sicurezza. Inoltre quest'ultimo è utilizzato anche come luogo di formazione e di sperimentazione lavorativa, nonché di azioni di coesione sociale e di cittadinanza.
L'analisi conferma quanto già emerso in precedenti lavori di ricerca condotti per altre strutture italiane (Campagnaro e Porcellana, 2013; 2016): le attività non coincidono con specifici luoghi e si compromettono reciprocamente, creando condizioni di *discomfort* e inefficienze al servizio.
La ricerca nella terza fase ha previsto la definizione del sistema esigenziale di riferimento, in relazione ai fattori fisico ambientali e ai servizi tecnologici. La definizione del quadro esigenziale è da intendere anche come risultato di un processo di coinvolgimento di un numero selezionato di operatori che lavorano nelle strutture prese in esame e di ospiti che le vivono; sono state condotte ulteriori interviste integrative a quelle svolte in fase di definizione delle attività. L'obiettivo è stato di incentivare il processo di partecipazione in modo da connotare ogni requisito, espressione delle esigenze in fattori fisico-ambientali, come il risultato di istanze specifiche e reali degli utenti, recuperando il valore delle

The emotional and functional importance attributed to reception and control activities was highlighted, as well as the numerous activities carried out complementary to sleeping in the time spent at the night shelter: reading, using the computer, washing himself and washing the clothes, making phone calls, seeking privacy, praying; leaving luggage for a while in the dormitory. The nigh shelter is also a place for training courses and work trials as well as for actions of social cohesion and citizenship.
The analysis confirms what already emerging in previous research in other national facilities (Campagnaro e Porcellana, 2013: 2016): the activities do not coincide with specific places and are mutually related, creating conditions of discomfort and inefficiencies.
In the third phase the research envisaged the definition of the reference system of needs, in relation to physical and environmental factors and to technological services. Needs were addresses both the homeless as well as social operators. The definition of the needs framework is the result of the involvement of a selected number of operators working in the facilities and people living in there (stakeholders); Further interviews, supplementary to those in the activity definition phase, were conducted. The objective was to facilitate the participation process in order to characterise each requirement as expression of real needs, in order to recover the value of the "presences inhabiting the architectures and the centrality of the use rather than the function [...], different modes of appropriation "(De Carlo, 2103)
These "co-design" activities carried out with the stakeholders must not be seen as a formal consultation and a collection of information. The third phase encompasses a cooperative approach aimed at sharing decisions and strategies over the life cycle of the project. Particularly the open-ended interview based upon on robust role models (Del Nord, e Peretti, 2012) enabled the building confidence, dialogue and empathies among the stakeholders. Thus the outcomes achieved can be considered as very close to the needs of the categories of people for which survey was addressed.
On the whole the needs outlined refers to the following classes: usability; wellbeing; safety and management.
The usability for the homeless concerns access to the facilities, connection and use of the different spaces. Particularly for those: who have never used a night shelter; who use a night shelter occasionally; who go to night shelter with luggage that often impair the accessibility. On the whole it is necessary to free the spaces of physical and cognitive barriers, facilitating the users in intuitively and independently moving. For operators, usability must be satisfied by creating spatial elements that allow recognising or identify people entering the night shelter and receiving them in the best way.
For the homeless, wellbeing must be guaranteed from the time of access, ensuring adequate design of waiting areas, both inside and outside the dormitory, since these are activities that can involve a significant amount of time and adverse environmental and weather conditions. Interior spaces must allow people to choose whether to get privacy or to share the time they spend in the facility with others. It is therefore necessary to provide proper spaces for guests and, at the same time, satisfy the privacy requirements for all

"presenze che abitano le architetture e la centralità dell'uso e non della funzione […], diverse modalità di appropriazione" (De Carlo, 2103).
Nell'ambito delle attività svolte, il termine "progettazione partecipata" è da intendere non solo come informazione e consultazione formale delle parti interessate, ma come processo che porta alla formulazione di strategie e soluzioni condivise, nelle diverse fasi del ciclo di vita di un progetto. In particolare da un punto di vista relazionale le interviste a risposta aperta basate e adattate su modelli sperimentati in precedenti attività di ricerca (Del Nord e Peretti 2012) hanno contribuito alla creazione di un clima di dialogo ed empatia tra gli attori e, di conseguenza, di una maggiore legittimazione e fiducia nei contenuti che sono stati successivamente elaborati.
Nel complesso il quadro esigenziale delineato fa riferimento alle classi di esigenze di fruibilità, benessere, sicurezza e gestione e si rivolge sia agli utenti dei servizi sia agli operatori sociali e sanitari.
La fruibilità degli spazi riguarda le attività di accesso alle strutture, di collegamento e di utilizzo delle diverse unità ambientali. Nel complesso è necessario privare gli spazi di barriere fisiche e cognitive, facilitando l'utente a spostarsi in modo intuitivo e indipendente all'interno degli spazi. Per gli operatori la fruibilità deve essere soddisfatta realizzando elementi spaziali che consentano loro di riconoscere o identificare le persone che accedono nella struttura e di accoglierle adeguatamente.
Per le persone senza dimora, il benessere deve essere garantito sin dall'accesso, garantendo un'adeguata progettazione degli spazi di attesa, dentro e fuori il dormitorio, poiché si tratta di attività che possono comportare tempi lunghi e condizioni ambientali e metereologiche avverse. Gli spazi interni devono permettere alle persone di scegliere se isolarsi o se condividere con gli altri il tempo trascorso nella struttura. È necessario quindi prevedere spazi adeguati alle persone ospitate e, contemporaneamente, è necessario soddisfare requisiti di privacy per tutte le attività individuali. Inoltre appare necessario prevedere specifici spazi dove svolgere le attività di supporto alla persona e affrontarne i problemi di natura fisica, psicologica e burocratica legati alla "vita in strada". Vi sono poi aspetti connessi alle condizioni di *comfort* acustico e psicologico degli spazi, strettamente connessi al grado di promiscuità e condivisione dei momenti del sonno e della veglia. Per quanto riguarda gli operatori, il benessere sembra avere a che fare con l'adeguatezza, tecnica e percettiva, degli spazi dove si svolgono le attività di accettazione e accoglienza degli ospiti, e con l'ergonomia degli ambienti dove l'operatore sbriga le formalità amministrative e di accompagnamento degli ospiti. Si tratta di non trascurare aspetti connessi alla qualità del luogo di lavoro (Kesselring et al., 2014); l'assenza di spazi adeguati è frequente e costringe gli operatori a svolgere le loro attività in luoghi inadatti e con attrezzature e arredi inappropriati.
La sicurezza è un'ulteriore esigenza che caratterizza la vita in dormitorio ed è molto sentita dagli utenti. La mancata percezione di essa causa malesseri emotivi e rende difficili le coabitazioni tra persone che vivono insieme per necessità e non per scelta. È sentito, per l'individuo che pernotta in queste strutture, il bisogno di percepire gli spazi come sicuri relativamente alla custodia degli effetti personali e dell'abbigliamento. Talvolta l'esigenza si estende alla propria incolumità e salute. Le persone senza dimora vivono con poche cose e gli oggetti che custodiscono in dormitorio sono quelli più importanti: il telefono, ad esempio, è neces-

individual activities. It is also necessary to design spaces for the support activities and those dedicated to addressing the physical, psychological and bureaucratic problems connected to life in the street. There are also aspects related to the conditions of acoustic and psychological comfort of spaces, strictly related to the degree of promiscuity and sharing when asleep and awake.
Wellbeing for operators concerns the technical and perceptive adequacy of spaces where guest control and registration activities take place, as well as the ergonomics of the places where the operator attends to administrative procedures and guest supervision. This means not neglecting aspects related to the quality of workplace (Kesselring et al., 2014); the absence of adequate space in night shelters seems to be frequent and forces operators to adapt activities in unsuitable places with inappropriate equipments.
Safety is a felt requirement of users living in a dorm. Its perceived absence causes emotional distress and often makes cohabitation among people living together difficult, since they share spaces as consequence of necessity and not because they choose it. There is a need for homeless people to perceive spaces as being safe for leaving personal effects and clothing. Sometimes the need extends to one's personal safety and health. The homeless live with few things. The objects that are kept are those considered fundamental, in a period of fragility and marginality; the phone, for example, is necessary to receive calls concerning work opportunities or concerning assistance from the service operators who are assisting them. Other objects are photos, a bit of money and even memories. These items must be kept in a safe place at night and especially during the day, when the person leaves the bed to return in the late afternoon. Finally, there are needs related to the management of services and spaces; these concern routine and extraordinary maintenance and those related to caregiving to be administered with efficiency and efficacy.
In the fourth phase about a hundred of guidelines "home for homeless" were developed. They were organised through datasheets that describe how to satisfy the requirements of spaces intended for night shelters, whether the facility is temporary or permanent, newly built or subject to renovation.
The datasheets were split up according to main activities: access to the night shelter (19); night leisure (13); resting and sleeping (45); daytime activities (8); maintenance and housekeeping (7); delivering goods (6).
Each guideline is divided into three sections (Figs. 5, 6).
The first section provides recommendations to be adopted in the project according to activities and related requirements. The recommendations concern: the morphological characteristics of the space; the featuring of the building envelope; the featuring of the equipment and the furniture.
The second section identifies qualitative indicators useful in verifying the service provided; the indicators express a decent, good or very good assessment, depending on the level of satisfaction related to the reached. These indicators are self-assessment tools useful for professionals in the design stage and for public and private players called upon to evaluate the quality of night shelters.
Finally, the third section includes good practices to be used as a reference in the design stage. These are sample suggestions correlated with the level of service

05 | Distribuzione tematica delle linee guida home for homeless
Subdivision of the guidelines according to identified activities

06 | Scheda tipo per l'espressione delle singole linee guida
Example of datasheet implemented for the night shleters

sario per ricevere chiamate di lavoro occasionale e del personale che li assiste e non può essere smarrito, così come i documenti personali che garantiscono i diritti di cittadino e l'accesso alle prestazioni di welfare, le foto e altri oggetti ricordo, i soldi del sussidio mensile. È dunque fondamentale conservare questi oggetti in un luogo sicuro durante la notte e, soprattutto, durante il giorno, quando la persona lascia il posto letto per rientravi nel tardo pomeriggio. Esistono infine esigenze connesse alla gestione del servizio e degli spazi; riguardano le manutenzioni ordinarie, straordinarie e quelle legate al *caregiving* che devono essere sbrigate con efficienza ed efficacia.
Nella quarta fase sono state elaborate poco meno di cento di linee guida, intitolate *home for homeless*. Le linee guida sono organizzate attraverso schede che descrivono le modalità attraverso le quali soddisfare i requisiti degli spazi destinati all'accoglienza notturna, siano essi temporanei o permanenti, di nuova costruzione o oggetto di riqualificazione.

Le schede sono suddivise in relazione ad attività prelevanti: attività di accesso degli ospiti (19); attività di svago serale (13); attività notturne (45); attività diurne (8); attività di pulizia e manutenzione degli spazi (7); attività di fornitura delle merci (6).
Ciascuna linea guida è strutturata in tre sezioni (Fig. 5, 6).
La prima fornisce una serie di raccomandazioni da adottare nel progetto che si riferiscono a ognuna delle attività identificate e ai requisiti stabiliti. Le raccomandazioni riguardano le caratteristiche morfologiche dello spazio, dell'involucro, delle dotazioni e degli arredi.
La seconda individua degli indicatori qualitativi utili alla verifica della qualità della prestazione offerta; gli indicatori esprimono un giudizio sufficiente, buono o ottimo, a seconda del livello di soddisfacimento del requisito che si è raggiunto. Tali indicatori sono strumenti di autovalutazione utili per i professionisti in fase di progettazione e per gli attori pubblici e privati chiamati a valutare la qualità dei servizi di accoglienza notturna.

verified through the indicators. For example, the picture that relate to optimal performance include the highest amount of equipment and services required to carry out an activity. It should also be noted that the pictures selected often refer to very different contexts. This is due to the fact the research is in its pioneering state, especially if compared with the work carried out for hospitals. It allows a very poor comparison with Italian and international best practices and therefore photographs and drawings refer to heterogeneous contexts, although selected with great attention.
Under the work developed there are a couple of users who can be considered priority target groups of the guidelines: on the one hand the people who benefit the night shelter service, on the other hand the people in charge to provide the needed services.
For a homeless the reception and the waiting room are the first "emotional" impact with the night shelter. The accommodation is carried out in a space where the people are registered by the operators. Several questions are asked, concerning the habits and possible diseases. For a person provides such kind of information can be awkward. It is therefore appropriate to develop design solutions enable to provide a sense of privacy, safety and intimacy. At the same it is important to facilitate contact with the operators.
In order to fulfil this requirement one of the guidelines concerning the privacy is focused on the disposition of fixed or removable wall systems enable to ensure a proper visual and acoustic insulation between the main entrance and the waiting room as well as between the waiting room and the reception desk.
In this latter space – with regards to the operators – the reception desk is the working place where the managing activities are carried out and at the same is the place where they more interact with the homeless. To improve the quality of the work and the quality of the service the acceptance should be organised trough desks at different levels to pursuing the above mentioned activities in the better comfort conditions as it shown on Fig. 7.

Conclusion
While – at national scale – the guidelines for tackling homeless for the first time were defined the "minimum essential levels" to be reached to fighting the homelessness, this paper is intended to stimulate a similar reflection from the point of view of the local infrastructures. The guidelines "home for homeless" shall encourage the design and development of new night shelters aimed at psycho-emotional and social needs of homeless people: an approach where all the services are designed around homeless and operators in order to improve the whole quality of the night shelters (Haigh et al., 2012).
From a methodological point of view, the participatory approach gave voice to people (operators and users of the service) and proven to be an effective agency tool (Magni, 49-54) and self-determination for individuals and organizations. They benefitted from an unprecedented role that has allowed them to establish a shared and co-built reference framework, open and adaptable to contexts, to be used in the future design processes. It clearly defines a dormitory vision as a place of citizenship, dignity and promotion of the capacities, proper of a "just society" (Nussbaum, p. 29).
The results of this work will be the subject of further verification and advance-

07 | Esempio della linea guida dedicata all'accoglienza e all'accesso degli ospiti.
Example of guideline focused on reception and access of homeless.

La terza sezione, infine, riporta le buone pratiche cui fare riferimento in fase di progettazione. Si tratta di suggestioni esemplificative correlate al livello di prestazione verificato attraverso gli indicatori. Ad esempio, le immagini che si riferiscono alla prestazione ottimale includono il più alto numero di dotazioni e servizi previste per lo svolgimento di una determinata attività. Le immagini selezionate fanno spesso riferimento a contesti molto diversi da quelli dei luoghi di accoglienza dei senza dimora. Si è scelto di usare un linguaggio per analogie non rimandando esplicitamente a condizioni di esclusione abitativa, né restando nel contesto dei (pochi) casi studio sull'argomento.
Dal lavoro condotto emergono due tipologie di utenza principali, il cui "punto di vista" è stato fondamentale per la formulazione delle linee guida. Si tratta in particolare delle persone che usufruiscono dei servizi accoglienza e degli operatori deputati ad erogare gli stessi servizi. Per tali tipologie si riportano di seguito delle raccomandazioni contenute nelle schede, inerenti la progettazione e realizzazione di alcuni spazi.

Uno dei primi impatti per chi usufruisce di un centro di accoglienza notturna è costituito dallo spazio di attesa e di controllo dell'accesso. L'accoglienza avviene in uno spazio dove le persone sono accolte dagli operatori, dove vengono poste domande che riguardano le abitudini e le eventuali patologie. Per una persona senza dimora è importante prevedere soluzioni progettuali utili a favorire il senso di riservatezza e di intimità e nello stesso tempo è necessario facilitare il contatto degli operatori. Una delle raccomandazioni riguardanti la privacy prevede l'utilizzo di partizioni fisse o mobili in grado di garantire una sufficiente separazione visiva e acustica tra la porta principale di ingresso e lo spazio di attesa, così come tra lo spazio di attesa e lo spazio dove avviene l'accettazione.
L'attesa delle persone senza dimora è inoltre necessario si svolga in spazi che consentano di capire facilmente il proprio turno di accesso, senza compromettere l'ingresso, il passaggio e la privacy di altre persone. A tale scopo è necessario fornire gli spazi di collegamento e di attesa di segnaletica prevalentemente grafica e (per facilitare le persone che non sono in grado di comprendere pienamente l'italiano) e di sistemi di chiamata sonori.
Per quanto concerne, invece, gli operatori l'accettazione rappresenta il momento dove vengono svolte le attività di gestione e dove avviene la principale interazione con le utenze. Garantire adeguate prestazioni di accoglibilità diventa dunque fondamentale prevedendo, ad esempio, postazioni con piani di lavoro che permettono di svolgere tali attività nelle posizioni più agevoli (Fig. 7).

Conclusioni

Se con le "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia" sono stati definiti dei livelli essenziali di servizi e azioni per il contrasto all'homelessness; allo stesso

ment actions at local and national level. The review and development works will be carried out in the city of Turin, in cooperation with the public administration and the bodies managing the housing services. It will be part of the re-design process of the services planned in the framework of the activities funded by the 2014 – 2020 national operational plan (PON) toward inclusion. At national level, discussion and participated development will take place within a forthcoming national technical workgroup to which the research team adheres under the Memorandum of Understanding signed with the Italian Federation of Organisations for Homeless People.

Acknowledgments
The authors wish to thanks Andrea Gardino for his support in all research phases and for the figures here presented.
Special thanks go to Frassati, Animazione Valdocco and Stranaidea cooperatives and also go to Service for Adults in Difficulty - City of Turin, for their collaborative approach and for the time they become available.

modo con la ricerca qui descritta si è inteso mettere a punto uno strumento più approfondito per le architetture. Le linee guida "*home for homeless*" promuovono nuovi modelli in grado di soddisfare in modo più efficace i bisogni psico-emotivi e sociali delle persone senza dimora. Esse concorrono a ridisegnare il ruolo del dormitorio nella vita della persona senza dimora e dell'operatore nella direzione di un miglioramento della qualità degli spazi e dei servizi (Haigh et al., 2012). Dal punto di vista metodologico, il meccanismo partecipativo ha dato voce alle persone (operatori e fruitori del servizio) e si è dimostrato un efficace strumento di *agency* (Magni, 49-54) e autodeterminazione per gli individui e le organizzazioni. Essi hanno beneficiato di un ruolo attivo inedito che ha permesso di istruire un quadro di riferimento per le future progettazioni che fosse condiviso e co-costruito, aperto e scalabile ai contesti e che contribuisse a definire chiaramente una visione del dormitorio come luogo di cittadinanza, di dignità, di promozione delle capacità proprio di una "società giusta" (Nussbaum, p. 29).

I risultati di questo lavoro saranno oggetto di ulteriori azioni partecipate di verifica e implementazione a livello locale e a livello nazionale. Con l'amministrazione e gli enti che gestiscono il servizio di accoglienza nella Città di Torino il lavoro di revisione e sviluppo sarà svolto nell'ambito delle attività di re-design dei servizi previste dal piano operativo nazionale di prossima approvazione. A livello nazionale la discussione e l'implementazione avverranno nell'ambito di un tavolo tecnico nazionale di prossima costituzione a cui l'equipe di ricerca aderisce nell'ambito del protocollo di intesa firmato con la Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora.

RINGRAZIAMENTI

Si ringrazia il dott. Andrea Gadrino, per il supporto in tutte le fasi della ricerca e per le elaborazioni grafiche presenti nel documento.
Si ringraziano le cooperative Frassati, Animazione Valdocco, Strana Idea, il Servizio Adulti in difficoltà del Comune di Torino che hanno permesso ai ricercatori di accedere alle strutture e di incontrare i loro operatori e gli ospiti.

CONTRIBUTO DEGLI AUTORI

Il presente articolo è da attribuire in parti uguali agli autori.

REFERENCES

Bosia, D. and Darvo, G. (2015), "Le linee Guida per l'umanizzazione degli spazi di cura", *Techne* Vol. 9, pp. 140-146

Brandolini, A., Saraceno, C. and Schizzerotto, A. (Eds.) (2009), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia: povertà, salute, abitazione,* il Mulino, Bologna

Campagnaro, C. and Porcellana, V. (2013), "Il bello che cura. Benessere e spazi di accoglienza notturna per persone senza dimora", *CAMBIO. Rivista sulle trasformazioni sociali*, Vol. 3, pp. 35-44

Campagnaro, C. and Porcellana, V. (2016), "Beauty, participation and inclusion. Designing with homeless people", in Gonçalves, S. e Majhanovich, S. (Eds.), *Art and Intercultural Dialogue*, Sense Publishers, Rotterdam (NL), pp. 217-231

De Carlo, G. (2103), *L'architettura della partecipazione,* Qoudlibet, Macerata

Del Nord, R. and Peretti, G. (2012), *L'umanizzazione degli spazi di cura. Linee guida, Ministero della Salute*, Tesis, Firenze

Feantsa (2014), "ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing Exclusion", available at: http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion (accessed 15-06-2017)

Fenwick, T. (2012), "Co-production in Practice. A Sociomaterial Analysis", P*rofessions and professionalism*, Vol. 2, No.2, , available at: https://journals.hioa.no/index.php/pp/article/view/323 (accessed 25-08-2017)

fio.PSD (2015), "Il Follow Up 2013/14", available at: http://www.fiopsd.org/il-follow-up-2013_14/ (accessed 15 06 2017)

fio.PSD (2016), "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia", available at: http://www.fiopsd.org/wp-content/uploads/2016/04/linee_indirizzo.pdf (accessed 15-06-2017)

Gadrino A. (2017), *Le persone senza dimora: linee guida per la progettazione dei dormitori*, Tesi di Laurea Magistrale in Architettura, Politecnico di Torino, A.A 2016 2017, relatori proff. Campagnaro C., Giordano R.

Gunn, W. and Donovan, J. (2012), "Design and Anthropology: an introduction", in Gunn W. and Donovan J. (Eds.), *Design and Anthropology*, Ashgate, Surrey, England, pp. 1-16

Haigh, R., Harrison, T., Johnson, R., Paget, S. and Williams, S. (2012), "Psychologically informed environments and the 'Enabling Environments" initiative', *HOUSING, CARE AND SUPPORT*, Vol. 15, No.1, pp. 34-42

Istat (2014), *La ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia*, Istituto nazionale di statistica, Roma

Magni, S. . (2006), *Etica delle capacità. La filosofia pratica di Sen e Nussbaum,* il Mulino, Bologna

Nussbaum, M.C. (2012), *Creare capacità*. Il Mulino, Bologna

Porcellana, V. (Ed.) (2011), *Sei mai stato in dormitorio? Analisi antropologica degli spazi d'accoglienza notturna a Torino*, Aracne, Roma