



Percorsi di cittadinanza interculturale e digitale con le nuove generazioni: il progetto #IOPARTECIPO

Alessandro Salvi • Cristina Caldonazzo • Chiara Fioravanti • Francesco Romano •
Tiziana Chiappelli • Sabrina Mangani • Maria Fabbri • Margherita Mugnai

Il progetto #IOPARTECIPO ha sviluppato il tema della promozione della partecipazione attiva dei migranti orientandosi sul target group dei giovani di “seconda generazione” (2G), in attuazione delle proposte contenute nel Manifesto delle 2G promosso dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali. In particolare il progetto ha usato strumenti formativi e partecipativi per valorizzare i giovani 2G residenti in Toscana al fine di incentivare la loro partecipazione nel contesto economico e sociale in cui vivono. A tal fine sono stati usati innovativi sistemi di formazione e partecipazione che hanno usufruito anche delle nuove tecnologie ed in particolar modo delle potenzialità della piattaforma OPENTOSCANA.

Partecipazione – Cittadinanza – Nuove generazioni – Background migratorio

SOMMARIO: 1. Introduzione – 2. Le attività formative del progetto – 2.1. Sostenere i processi di inclusione e partecipazione attraverso formazioni mirate ed eventi di confronto pubblico – 2.2. Gli obiettivi specifici delle formazioni – 2.3. I contenuti della formazione – 2.4. I laboratori per semplificare la comunicazione nella pubblica amministrazione – 3. Le attività partecipative del progetto – 3.1. Premessa – 3.2. Gli incontri partecipati: una combinazione di strumenti – 3.3. L’ascolto attivo tramite i focus group – 3.4. World café: scrittura partecipata del Manifesto delle Nuove Generazioni Italiane – 3.5. Il service design: la partecipazione per porre l’utente al centro dei servizi – 3.6. La condivisione pubblica: il Crowdlab® – 3.7. La dimensione online del progetto – 4. Prospettive e conclusioni

1. Introduzione

Il progetto #IOPARTECIPO si è inserito all’interno del piano di intervento elaborato dalla Regione Toscana per corrispondere all’avviso pubblico¹ per la presentazione di progetti da finanziare a valere sul FAMI - Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020.

Il Piano di intervento regionale² ha fissato quale obiettivo generale lo sviluppo e la diffusione, nel territorio toscano, di un sistema di pari opportunità per l’integrazione dei cittadini stranieri di Paesi terzi regolarmente soggiornanti, articolandosi in progettualità tese ad agire su ambiti di importanza strate-

gica per le politiche dell’integrazione, quali la scuola, l’accesso ai servizi, l’accesso all’informazione e la partecipazione attiva dei migranti alla società di cui rappresentano una componente stabile e significativa.

Le azioni progettuali sono state definite in maniera coerente con la programmazione regionale in materia declinata sia nella l.r. Toscana 9 giugno 2009, n. 29, *Norme per l’accoglienza, l’integrazione partecipe e la tutela dei cittadini stranieri nella Regione Toscana*, sia nel Piano di Indirizzo Integrato per le politiche sull’immigrazione 2012-2015³. Attraverso la partecipazione al citato avviso pubblico FAMI, è stata pertanto promossa l’attuazione di quattro linee di attività (tra le quali una, appunto, rappresentata

A. Salvi e C. Caldonazzo (Regione Toscana – Settore Innovazione Sociale), C. Fioravanti e F. Romano (IGSG-CNR), T. Chiappelli e S. Mangani (Associazione Progetto Arcobaleno Onlus), M. Fabbri e M. Mugnai (Sociolab).



dal progetto #IOPARTECIPO), ciascuna con una propria specifica finalizzazione e identità progettuale, coordinate e gestite in modo unitario dall'Amministrazione regionale operante come soggetto capofila di un gruppo di lavoro costituito da enti locali, istituzioni scolastiche, altri enti pubblici del territorio ed enti di ricerca (in particolare il CNR).

- Azione 1: progetto “Scuola senza Frontiere” per la qualificazione del sistema scolastico in contesti multiculturali, attraverso azioni di contrasto alla dispersione scolastica e per la promozione dell’effettivo pieno esercizio del diritto allo studio dei minori stranieri.
- Azione 2: progetto “INSERTO - INtegrazione nei /dei SERvizi TOscani”, per la promozione dell’accesso ai servizi per l’integrazione e l’attivazione di punti unici di accesso ai servizi integrati per il lavoro.
- Azione 3: progetto “PAeSI nel mondo” per lo sviluppo, attraverso il consolidato portale PAeSI, dei servizi di informazione qualificata, attraverso canali regionali e territoriali di comunicazione.
- Azione 4: progetto “#IOPARTECIPO”, per la promozione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica, sociale e culturale e la valorizzazione delle associazioni tra cittadini stranieri.

Tutte e quattro le azioni progettuali hanno previsto come destinatari i cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio regionale, ivi compresi i titolari di protezione internazionale, sussidiaria ed umanitaria secondo quanto disposto dal Regolamento (UE) n. 516/2014 del 16 aprile 2014.

Il progetto #IOPARTECIPO, nell’ambito degli obiettivi strategici dell’integrazione dei cittadini stranieri e della coesione sociale, prende quindi le mosse dalla consapevolezza che l’espressione “partecipazione degli stranieri” assuma una pluralità di contesti e di significati, che di volta in volta possono essere utilizzati per indicare le situazioni più diverse, che vanno dalla mera attività di volontariato, alla partecipazione alla vita pubblica locale fino a giungere all’esercizio del diritto di voto.

Al cuore delle politiche tese a favorire una positiva integrazione dei cittadini stranieri nei nostri territori si pone infatti il tema della rappresentanza e della partecipazione alla vita pubblica locale.

In questo senso occorre osservare che da lungo tempo ormai si dibatte nel nostro Paese sul diritto di voto per i cittadini stranieri senza peraltro giungere ad alcun risultato. Il primo tentativo di introdurre nel nostro ordinamento il diritto di voto per i cittadini stranieri alle elezioni amministrative risale alla legge n. 40 del 1998 che prevede inizialmente

tale possibilità. È noto che la norma fu poi stralciata perdendo così un’occasione che non si è mai più ripresentata nonostante i diversi progetti di legge succedutisi nel tempo.

Lo Statuto della Regione Toscana all’articolo 3, comma 6 prevede che «La Regione promuove, nel rispetto dei principi costituzionali, l’estensione del diritto di voto agli immigrati» e tale auspicio è stato richiamato anche dalla l.r. n. 29/2009: «La Regione promuove e sostiene la partecipazione alla vita pubblica dei cittadini stranieri residenti in Toscana muniti di regolare titolo di soggiorno in conformità a quanto previsto dagli articoli 3 e 72 dello Statuto, in particolare promuovendo l’estensione ad essi del diritto di voto».

Come detto, tuttavia i tentativi di riconoscere il diritto di voto alle elezioni amministrative non hanno avuto finora un esito positivo.

Nel tempo per un certo periodo hanno continuato a diffondersi sul territorio regionale (e nazionale) poche ma variegata esperienze di partecipazione dei cittadini stranieri, fra le quali si ricordano i consiglieri aggiunti, i consigli e le consulte e i forum degli stranieri: tutti, comunque, organismi meramente consultivi e quindi surrogati temporanei in attesa del diritto di voto che si sono rivelati – anche a causa di notevoli difficoltà organizzative – strumenti inadeguati a rappresentare il livello di integrazione raggiunto dai migranti sul nostro territorio. E fa riflettere il paradosso per cui, pur non potendo votare, tuttavia gli stranieri possono essere parte attiva di tutti i processi partecipativi previsti da leggi specifiche, ivi compresi quelli che direttamente o indirettamente incidono sulle determinazioni politiche ed amministrative finali.

Fra gli esempi più significativi, si richiamano la l.r. Toscana n. 60 del 2008 istitutiva delle Società della Salute, che prevede la costituzione obbligatoria di una consulta del terzo settore e di un comitato di partecipazione senza alcuna distinzione di cittadinanza; la l.r. n. 41 del 2005 che prevede la presenza di rappresentanti di stranieri nella Commissione per le politiche sociali; il “Piano di indirizzo integrato per le politiche sull’immigrazione 2012-2015” tuttora vigente nel quale la Regione include le associazioni di migranti e i giovani 2G fra gli attori principali delle iniziative per promuovere la rappresentanza e partecipazione dei cittadini stranieri; la legge toscana istitutiva del servizio civile regionale che include tra i beneficiari tutti i giovani compresi fra diciotto e trenta anni che siano residenti o domiciliati in Toscana, per motivi di studio o lavoro, rappresentando il primo caso in Italia di apertura del servizio civile regionale ai ragazzi stranieri di prima o seconda generazione.



Con queste premesse, il progetto #IOPARTECIPO, orientandosi verso il *target group* dei giovani di “seconda generazione” (2G)⁴, è partito dalla considerazione che le nuove generazioni sono dotate di tutte quelle caratteristiche che possono contribuire a dare un rinnovato – e probabilmente più incisivo – impulso alla tematica della rappresentanza e partecipazione dei cittadini stranieri: il dinamismo, la conoscenza del territorio, il bilinguismo come pratica quotidiana, la frequenza delle scuole, delle università, delle associazioni sportive e in definitiva dei luoghi dove già oggi la partecipazione trova i suoi risultati più alti, pur se con alcune difficoltà.

In quest’ottica sono state sperimentate azioni tese a rafforzare le capacità partecipative dei giovani di seconda generazione (percorsi formativi sul funzionamento degli enti locali e del sistema istituzionale nazionale ed europeo nonché sull’uso del linguaggio della pubblica amministrazione, incontri di confronto con i principali stakeholder nei territori di riferimento, percorsi partecipativi di coprogettazione) in modo da qualificarli sia come *peer operators* per la promozione e l’empowerment dell’associazionismo dei migranti di prima e di seconda generazione, sia come disseminatori di modalità efficaci di partecipazione.

A partire anche da quanto contenuto nel *Manifesto delle Nuove Generazioni* del Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni Italiane (CoNNGI), la domanda centrale su cui si è incentrato #IOPARTECIPO è stata: “quali ostacoli impediscono e quali possibili soluzioni per coinvolgere, far partecipare, dare spazio ai giovani di seconda generazione?” E l’auspicio è che le risposte e le proposte pervenute dai numerosi giovani coinvolti nel progetto e riferite a vari ambiti che li vedono partecipi (scuola, formazione e mercato del lavoro, associazionismo, ecc.) confluiscono in un nuovo *Manifesto delle Nuove Generazioni Toscane*, nel quale i soggetti dei vari ambiti interessati possano trovare spunti e riferimenti utili per il rafforzamento della partecipazione e della rappresentanza di tutti i cittadini toscani, di qualsiasi origine.

2. Le attività formative del progetto

All’interno dell’architettura del progetto #IOPARTECIPO, una parte fondamentale delle attività si è rivolta dunque ad attivare e sostenere tutti i processi di inclusione, di riconoscimento di appartenenza alla comunità locale, di partecipazione attiva e impegno civico dei ragazzi e delle ragazze di seconda generazione. Gli ambiti privilegiati sono stati quelli collegati ai settori socio-educativi e culturali ed

economico-lavorativi, anche e soprattutto attraverso la creazione, l’allargamento e il consolidamento di reti formali e informali e il coinvolgimento dell’associazionismo presente sul territorio toscano. Le attività formative, organizzate e realizzate da Progetto Arcobaleno Onlus hanno inoltre previsto l’intervento dell’IGSG-CNR e Sociolab, con moduli formativi specifici in relazione alla semplificazione dei testi giuridici e delle attività partecipative.

2.1. Sostenere i processi di inclusione e partecipazione attraverso formazioni mirate ed eventi di confronto pubblico

Si è dunque organizzata una struttura di incontri formativi collegati e strettamente intrecciati ad attività di networking e scambio di buone pratiche cercando di toccare e, quindi, di attivare, vari territori della Toscana coprendo le tre aree vaste regionali. Sono quindi stati programmati 3 cicli formativi, svolti in modalità intensiva nelle città di Firenze, Siena e Pisa rispettivamente conclusi con un evento pubblico⁵, in cui i partecipanti ai corsi hanno avuto modo di incontrare e confrontarsi con autorità locali e rappresentanti di enti pubblici e del privato sociale e una serie di rappresentanti di migranti e delle seconde generazioni attivi a livello locale e nazionale, come ad esempio ragazzi e ragazze dell’associazione Iparticipate, del CoNNGI, dei Giovani musulmani italiani che potessero servire come esempi ispiratori e come punti di contatto e di riferimento.

La definizione dei contenuti formativi è avvenuta a seguito della lettura delle ricerche più recenti⁶ svolte in Italia rispetto alle nuove generazioni e alla rilevazione partecipativa delle loro esigenze formative attraverso il primo incontro pubblico e di scambio e conoscenza di buone pratiche avvenuto il 29 giugno 2018 a Firenze.

Dall’analisi della letteratura scientifica di riferimento⁷, a conferma dei risultati emersi dalla rilevazione svolta a inizio progetto, si sono evidenziate alcune esigenze specifiche in relazione alla conoscenza delle opportunità offerte dal territorio e agli strumenti per “far sentire la propria voce” più che come singole persone, come un gruppo di persone che, oltre a condividere con tutti i giovani italiani gli stessi problemi, è gravato di ulteriori difficoltà collegate al proprio status legale, alla definizione identitaria a livello individuale in relazione alla comunità di origine dei propri genitori e al contesto italiano, alla necessità di creare reti solide per la ricerca del lavoro, di inserimento abitativo, di occasioni di visibilità sociale e culturale e così via.



Attraverso dunque una pianificazione di eventi pubblici e formativi, di azioni di diffusione delle azioni e dei risultati di progetto anche tramite l'uso di materiali multimediali, webinar di approfondimento tematico e una serie di interventi di disseminazione del progetto stesso avvenute durante lo svolgimento delle attività, si è cercato di sostenere l'implementazione e l'allargamento della rete territoriale a sostegno dei giovani di nuove generazione fornendo loro anzitutto occasioni di impegno e partecipazione personale. Questo coinvolgimento è stato inteso sia come momento di valorizzazione della presenza e dell'apporto sociale e culturale di questi giovani, sia come azione di contrasto al rischio di doppia marginalizzazione a cui i cosiddetti "2G" sono particolarmente esposti, in quanto giovani e in quanto immigrati.

Il tipo di intervento pensato dal progetto #IO-PARTECIPO è particolarmente importante in quanto anche in Toscana le migrazioni sono ormai da decenni un fenomeno strutturale, con presenza di seconde e in alcuni casi di terze generazioni, e pertanto si rende sempre più necessaria anche a livello territoriale regionale una attenta pianificazione di interventi nei termini di conoscenza del fenomeno e di predisposizione di politiche pubbliche volte alla costruzione di comunità locali coese, accoglienti, inclusive.

2.2. Gli obiettivi specifici delle formazioni

Come vari documenti ministeriali e regionali nonché gli studi specialistici⁸ hanno evidenziato, il ruolo delle seconde generazioni è cruciale in questo tipo di processo in virtù della loro doppia appartenenza: da una parte un legame con le origini, spesso non privo di conflittualità, e dall'altra l'inserimento nella società italiana. Supportare queste e questi giovani nel proprio percorso di vita, nella costruzione di reti locali che non si limitino alla sola comunità di appartenenza/di origine ma siano aperte al territorio nelle sue varie componenti, anche istituzionali, nella loro attivazione personale e impegno civico, coinvolgendoli assieme ai propri coetanei anche di origine non immigrata, ha quindi una valenza sociale più profonda e allargata.

Nel rispetto del Piano di indirizzo della Regione Toscana⁹, il servizio offerto quindi ha cercato di armonizzarsi con le esigenze del territorio e ha fornito, a fianco di occasioni di confronto, costruzione e consolidamento della rete degli attori locali, percorsi formativi degli operatori ed eventi volti alla partecipazione attiva, anche importanti dati conoscitivi sui bisogni del territorio, sugli ostacoli e le opportunità

per la partecipazione, e una serie di indicazioni per politiche pubbliche di inclusione.

Nel dettaglio, gli obiettivi specifici delle azioni formative e degli eventi pubblici con scambio di buone pratiche sono stati:

- aumentare sul territorio toscano le occasioni di incontro, scambio e partecipazione dei migranti, con particolare attenzione al coinvolgimento delle giovani e dei giovani di seconda generazione;
- aumentare la presa di coscienza sulle opportunità del territorio, sui processi di inclusione socio-economica e culturale e sui possibili percorsi formativi e lavorativi;
- rafforzare il senso di appartenenza e sostenere nei giovani con background migratorio la formazione di una identità consapevole, forte ed elastica, capace di interagire in maniera positiva con le comunità di origine così come con il contesto italiano di cui fanno parte;
- offrire l'occasione di riflettere sulla propria condizione culturale, sociale, professionale e giuridica evidenziando i punti di forza e debolezza dei percorsi formativi, delle esperienze di socializzazione e/o lavorative, delle competenze di base e/o trasversali e attitudini civiche e socio-relazionali supportandole al fine di favorire una migliore integrazione sociale, culturale, lavorativa;
- supportare l'accesso degli immigrati, con particolare riferimento alle seconde generazioni, alle informazioni relative ai servizi e ai servizi stessi, con particolare riguardo all'orientamento formativo e alla ricerca di occupazione;
- sviluppare e/o rafforzare nelle persone immigrate, e in particolare nei giovani di seconda generazione, un atteggiamento proattivo verso i servizi del territorio, nella consapevolezza dei diritti e dei doveri e attraverso azioni di cittadinanza attiva;
- migliorare l'inclusione sociale degli immigrati attraverso un'opera di prevenzione al disagio e all'emarginazione ed il rafforzamento dei legami sociali, familiari e, in generale, col territorio;
- coinvolgere gli stakeholder di settore, comprese le scuole e le famiglie, quali attori fondamentali della "comunità accogliente ed educante" nei riguardi delle giovani e dei giovani di seconda generazione;
- illustrare e attivare tutti gli strumenti già presenti sul territorio in sinergia con altri servizi e progetti in essere che possano rafforzare il rapporto tra cittadini di origine immigrata e servizi pubblici e del privato sociale; in particolare, formare operatori di settore sugli strumenti e le offerte presenti nel territorio toscano in merito ai corsi di lingua italiana, l'accesso alla rete dei servizi sociali e l'interazione con realtà del pubblico e del privato



sociale che concorrono e sono funzionali all'inserimento sociale, educativo, culturale e nel mercato del lavoro e contribuiscono a prevenire fenomeni di marginalizzazione sociale;

- proporre un'azione coerente con gli indirizzi nazionali e regionali in tema di politiche di immigrazione e asilo agevolando l'integrazione e l'interconnessione tra sistemi, servizi e progetti e lo scambio di buone prassi tra istituzioni pubbliche, agenzie del privato sociale, agenzie formative ecc., con particolare attenzione all'associazionismo immigrato, che a vario titolo operano per sostenere l'integrazione socio-lavorativa e culturale dei migranti sul territorio.

2.3. I contenuti della formazione

2.3.1. I cicli di incontri

I tre cicli di incontri formativi si sono svolti in tre giornate per territorio, le prime due dedicate esclusivamente ai partecipanti ai percorsi e l'ultima alla attivazione della rete territoriale e alla conoscenza delle buone pratiche locali. All'interno delle due giornate formative sono stati affrontati gli argomenti che erano emersi come esigenze formative dei giovani di nuova generazione.

Il programma dei tre corsi formativi si è composto di 5 moduli specificamente indirizzati a fornire ai partecipanti le competenze di base per affrontare un percorso di attivazione personale e di gruppo ai fini della partecipazione all'esercizio della cittadinanza attiva.

Come moduli iniziali, gli incontri hanno affrontato alcune tecniche e strategie per la costruzione del gruppo (team building), di *capacity building* e empowerment personale e di gruppo, affrontato anche attraverso una riflessione su ostacoli e opportunità, e un focus specifico sul concetto e sulle azioni di *advocacy*.

A questo nucleo tematico, si sono aggiunti alcuni spunti per attuare strategie di networking tra pari e con le istituzioni, con esercizi e attività che hanno messo al centro le conoscenze e le relazioni pregresse dei/le partecipanti come punto da cui partire per l'ampliamento dei propri contatti territoriali. A fianco di queste strategie, è stato fornito un orientamento alle opportunità del territorio in termini di possibili spazi di intervento e finanziamenti di attività partecipative in ambito sociale attraverso due moduli dedicati alla promozione dell'auto imprenditorialità in ambito sociale per imprese/progetti/attività a supporto dei processi di inclusione.

Questi moduli hanno previsto una formazione tecnica relativa all'introduzione alla vita amministra-

tiva e alle procedure delle imprese in ambito sociali; ai principi e alle strategie della cittadinanza attiva e alla conoscenza delle risorse online rivolte a migranti, associazionismo, privato sociale. È inoltre stato dato un orientamento relativo alle strategie di fundraising e di crowdfunding e agli strumenti per la progettazione partecipativa in area sociale.

Una parte dei moduli formativi sui territori di Firenze e Siena ha riguardato inoltre i laboratori di semplificazione e comunicazione di testi amministrativi relativi all'ambito sociale svolta dall'IT-TIG/IGSG (si veda *infra* par. 2.4) e, per quanto riguarda Pisa, un intervento relativo agli strumenti e metodologie per la partecipazione alla vita politico-istituzionale e sociale del territorio svolto da Sociolab.

2.3.2. Le metodologie adottate

Le metodologie adottate sono state scelte tra quelle più tipiche dalla pedagogia attiva, privilegiando i lavori di gruppo svolti anche attraverso modalità di apprendimento cooperativo, sollecitando strategie di tutoring e mentoring tra i partecipanti e tra partecipanti e formatori e predisponendo una serie di esercitazioni pratiche per l'elaborazione condivisa di strumenti e contenuti.

Il monitoraggio degli apprendimenti si è svolto attraverso i risultati stessi delle attività pratiche finalizzate alla analisi, discussione ed elaborazione di possibili idee progettuali, alla produzione di testi semplificati di tipo legale e amministrativo in relazione agli enti pubblici (siti web di Università, enti pubblici ecc.) e all'area di intervento del privato sociale.

2.3.3. Gli eventi pubblici con scambio di buone pratiche

Durante la formazione, i partecipanti sono inoltre stati sollecitati a partecipare all'attività di coprogettazione dell'evento pubblico finale di ogni ciclo formativo, chiedendo loro di supportare gli organizzatori nell'individuare le buone pratiche e le persone da coinvolgere al fine di mettere in pratica la costruzione e il consolidamento della rete territoriale e in rafforzamento di una conoscenza del territorio più solida attraverso il contatto con alcune istituzioni del territorio e il coinvolgimento di realtà che abbiano all'attivo o abbiano realizzato in passato buone pratiche di cittadinanza con focus sulle migrazioni e sulle seconde generazioni.

Gli eventi pubblici hanno visto una partecipazione interessante di una vasta gamma di attori sociali, coinvolgendo associazionismo, cooperative sociali,



rappresentanti istituzionali e politici, reti di scuole, biblioteche ecc.¹⁰

2.4. I laboratori per semplificare la comunicazione nella pubblica amministrazione

Le nuove tecnologie sono sempre più strumento per rafforzare e incentivare la partecipazione dei cittadini al processo democratico al fine di «facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi»¹¹.

La stessa *Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza*, con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione¹².

In Toscana è in vigore già da tempo una legge, la n. 54 del 2009, che fa riferimento al diritto di cittadinanza in Rete¹³. In particolare l'articolo 5 (*Cittadinanza, identificazione e servizi digitali*) definisce la cittadinanza digitale come «il diritto e, ove prescritto dalla legislazione statale o regionale, l'obbligo per cittadini e residenti, imprese, associazioni, istituzioni domiciliati o operanti sul territorio della Toscana di accedere ed utilizzare per via telematica i servizi digitali della pubblica amministrazione»¹⁴.

Nonostante quindi il quadro normativo incentivi, da molti anni, il dialogo tra pubblica amministrazione ed imprese e cittadini, gli indici di rilevazione europea non sembrano inviare dati incoraggianti.

Infatti, in base ai risultati della rilevazione DESI - *Digital Economic and Society Index* del 2018 nella parte che riguarda i *Servizi pubblici digitali*, il nostro Paese non sembra stare al passo delle altre nazioni europee più virtuose: a fronte di una media europea che vede il 58% degli utenti dialogare con la pubblica amministrazione per mezzo di Internet (con punte dell'88% - dati 2017 - per paesi come la Danimarca¹⁵), l'Italia si ferma al 30%. L'indice rileva anche che, nonostante la disponibilità di servizi online delle pubbliche amministrazioni italiane sia in linea con la media Ue, il loro effettivo utilizzo veda invece il Paese attestarsi all'ultimo posto¹⁶. Questo dato mette in rilievo la presenza di criticità nell'uso dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

Come noto una di queste criticità risiede nel fatto che il *burosauro*¹⁷ ha trasferito il proprio linguaggio e il proprio apparato dal mondo analogico-cartaceo al mondo digitale del web senza adeguare i propri canoni ai codici e agli stili di Internet.

Proprio nell'ambito della difficoltà di accesso dovuta alla mancanza di chiarezza della PA nei propri canali digitali si inquadrano le attività dei laborato-

ri del progetto #IOPARTECIPO. Obiettivo operativo dei laboratori era verificare la comprensibilità di contenuti informativi sulle procedure amministrative pubblicati su siti di amministrazioni pubbliche del territorio regionale e di sperimentare la riprogettazione di tali contenuti, coinvolgendo attivamente i giovani partecipanti al percorso formativo.

La prima fase dei laboratori si è realizzata attraverso un'attività di formazione sull'importanza di una comunicazione scritta chiara da parte della PA. Si è parlato in particolare del principio di uguaglianza sostanziale previsto dall'articolo 3 della Costituzione¹⁸, principio che dal punto di vista del linguaggio può essere attuato solo se lo Stato comunica con i cittadini in modo che questi possano, comprendendo le informazioni che sono loro necessarie, partecipare alla vita pubblica¹⁹. Ma più in generale è stato spiegato ai partecipanti quanto "l'uso di codici linguistici di tipo specialistico" (dei quali il burocrate è esempio) allontani sempre più il cittadino dalle amministrazioni²⁰.

Della fase formativa ha fatto anche parte l'illustrazione della metodologia che l'ITTIG/IGSG ha adottato nel corso della prima fase del progetto #IOPARTECIPO per procedere alla riprogettazione di alcuni fra i contenuti del portale PAeSI, il portale su norme, procedure e servizi in materia di immigrazione della Regione Toscana. Ci si riferisce alla attività di semplificazione che è stata condotta su alcune schede procedimento presenti sul portale e che oggi alimentano la sezione *Schede informative semplificate multilingue*. Tale metodologia prevede lo svolgersi di sette fasi che sono state illustrate ai giovani: scelta delle schede da semplificare; semplificazione lessicale; semplificazione sintattica; riprogettazione della struttura del testo; test di leggibilità con strumenti informatici e verifiche di comprensibilità attraverso specifici focus group condotti con operatori della PA, mediatori linguistico-culturali e cittadini stranieri; validazione del contenuto prodotto; traduzione in 10 lingue²¹.

Il processo sopra descritto ha permesso di ricavare ulteriori linee guida specifiche per la semplificazione di testi amministrativi in materia di immigrazione e un modello di struttura del testo adatto all'utenza di riferimento per questo tipo di informazione. Tali linee guida e la scheda-modello sono state condivise con i partecipanti ai laboratori, insieme alle metodologie per la semplificazione dei testi e del linguaggio della PA già in uso²². Durante questa fase sono stati approfonditi numerosi temi, anche a seguito delle domande dei partecipanti che hanno richiesto approfondimenti in tema di chiarezza del testo della Costituzione italiana rispetto ad altri testi giuridici, uso di



arcaismi nel linguaggio burocratico-amministrativo, possibili conflitti tra necessità di semplificare e precisione del testo amministrativo e tra esigenza di usare un linguaggio non discriminatorio e necessità di farsi capire, uso di elementi grafici per la comunicazione chiara in ambito giuridico.

Gli strumenti illustrati sono stati utilizzati nella seconda fase del laboratorio dedicata alla riprogettazione collaborativa di testi istituzionali.

Sono stati svolti due distinti laboratori con giovani di seconda generazione o con background migratorio, il primo a Firenze (il 5 ottobre 2018 presso l'Associazione Progetto Arcobaleno) e il secondo a Siena (il 26 ottobre 2018 presso l'Università per stranieri).

Tale fase è iniziata mostrando ai giovani alcuni esempi di comunicazione di procedure amministrative su siti di istituzioni (Comuni, Regione, Università) dei territori in cui si sono svolti i laboratori in tema di procedure in materia di immigrazione, servizi digitali e procedure relative allo studio.

Esaminando i testi, i partecipanti hanno rilevato le seguenti criticità:

1. uso di lessico inutilmente complesso (ad esempio i termini “nel caso sussista”, “conseguentemente”, “attestante”, “laddove”, “riscontro richiesto”, “ove adottato”);
2. uso di termini tecnici privi di definizioni (ad esempio “apostille”, “legalizzare”, “fotografia autenticata”, “corso a ciclo unico”);
3. riferimento ad enti ed apparati pubblici (come le rappresentanze diplomatico-consolari) senza adeguate spiegazioni del loro ruolo nel procedimento illustrato;
4. riferimento a figure professionali non presenti in tutti i Paesi oppure presenti ma con funzioni diverse senza che queste siano spiegate (ad esempio la professione del notaio);
5. fasi delle procedure non chiare o non coerenti con le fasi cronologiche previste;
6. presenza di informazioni non utili per l'utenza di riferimento;
7. riferimento a moduli non scaricabili dal testo online;
8. presenza di periodi troppo lunghi;
9. informazione che riguarda contemporaneamente diversi tipi di utenti (ad esempio *chi cerca lavoro*, *datore di lavoro*, *intermediario*).

I partecipanti, divisi in gruppi, hanno provato a riscrivere in modo semplificato un testo scelto fra quelli selezionati. I giovani hanno semplificato i testi agendo soprattutto sulla semplificazione del lessico e prevedendo anche una ristrutturazione dell'architettura informativa, identificando inizialmente – attraverso l'uso di colori – gli elementi da focalizzare per

la successiva semplificazione: parole chiave (concetti principali); parole o parti troppo complesse; termini tecnici da mantenere nel testo ma da spiegare attraverso collegamenti ipertestuali o con l'uso di immagini, elenchi e schemi. Ai fini della riscrittura i giovani hanno impostato il testo considerando il bisogno informativo dell'utenza a cui era destinato, eliminando contenuti non utili e realizzando anche un glossario semplificato.

Alla fine di questa fase laboratoriale i giovani hanno testato i contenuti prodotti illustrandoli agli altri partecipanti per verificarne l'efficacia.

I risultati dei test hanno mostrato che la riscrittura dei contenuti ha reso le informazioni molto più comprensibili e chiare grazie soprattutto al ricorso a schemi grafici (in particolare nella forma dei diagrammi di flusso) e alla spiegazione dei termini tecnici con glosse semplificate.

Dal punto di vista dell'efficacia didattica del percorso si è potuto notare che i giovani hanno applicato tutte le informazioni e gli strumenti che sono stati forniti loro durante la fase formativa dei laboratori, come dimostrano le strategie di semplificazione da loro messe in atto. Inoltre particolarmente efficace è stata la collaborazione *peer to peer* in quanto, grazie al loro diverso background culturale, hanno apportato un patrimonio conoscitivo a supporto della crescita dell'intero gruppo di lavoro²³.

Ma, soprattutto, si è potuto rilevare che i partecipanti hanno acquisito piena consapevolezza su quanto sia importante usare un linguaggio chiaro ed efficace e soprattutto sulla necessità di conoscere il linguaggio della PA al fine di dare concretezza a quel principio di uguaglianza sostanziale previsto dalla nostra Carta costituzionale.

Dalle criticità sui testi istituzionali evidenziate dai partecipanti durante i due laboratori svolti nell'ambito del progetto #IOPARTECIPO, sono state ricavate ulteriori linee guida per il dominio delle procedure amministrative in materia di immigrazione. Queste linee guida, anche nell'ottica dell'approccio *user centered design*, utilizzato per la semplificazione e che prevede cicli iterativi di riprogettazione per rendere il prodotto sempre più adatto all'utenza di riferimento, sono state già utilizzate per perfezionare le schede informative sui procedimenti in materia di immigrazione del portale PAeSI della Regione Toscana.

3. Le attività partecipative del progetto

3.1. Premessa

Un'attività di ascolto attivo e di coinvolgimento richiede sempre attenzione e cura nella selezione dei



metodi, ancor più nel caso di un target particolare di riferimento, come quello del progetto, che per vissuto personale e caratteristiche socio-demografiche necessita anche della gestione di dinamiche interculturali. Le attività di ascolto sono, infatti, l'elemento fondante di un approccio partecipativo alla costruzione di processi: si strutturano attorno agli obiettivi e partono da una serie di domande chiave: a chi ci rivolgiamo? perché? come lo raggiungiamo? Rispondere a questa domanda porta all'identificazione di approcci e metodi diversificati di mappatura, ingaggio e di lavoro di gruppo.

Sotto questo profilo la combinazione di tecniche e strumenti diversi ha caratterizzato l'approccio metodologico partecipativo del progetto #IOPARTECIPO con lo specifico obiettivo non solo di massimizzare l'inclusione ma anche di valorizzare il protagonismo dei partecipanti.

3.2. Gli incontri partecipati: una combinazione di strumenti

La prima attività, pur non strettamente partecipativa, va intesa come vera e propria fase preparatoria. La mappatura degli attori risulta, infatti, uno step essenziale ogni qualvolta si vogliono raggiungere specifiche categorie o ricostruire uno spettro organico delle posizioni e dei punti di vista su una tematica. La mappatura prende le mosse da un'attenta attività di identificazione delle categorie chiave a cui appartengono gli stakeholder di riferimento ed è stato qui realizzata integrando tre metodi: la rassegna del dibattito pubblico; la ricostruzione dei network associativi attivi; la ricerca sul campo per mezzo di contatti diretti con i portatori di interesse individuati.

3.3. L'ascolto attivo tramite i focus group

La prima fase di coinvolgimento diretto si è, invece, realizzata attraverso la conduzione di due focus group: tecnica particolarmente indicata per stimolare il confronto, in quanto il suo valore aggiunto è rappresentato dall'interazione fra i partecipanti e dalla visione condivisa che può emergere proprio da questa interazione.

I focus group hanno esplorato la tematica centrale del progetto #IOPARTECIPO: la partecipazione dei giovani con background migratorio alla vita civica, sociale e politica del paese, per identificare elementi utili a declinare sul territorio regionale il [Manifesto delle Nuove Generazioni Italiane del Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni Italiane \(CoNNGI\)](#). La discussione si è concentrata su ostacoli alla partecipazione e relative soluzioni, sintetizzate nella Tabella 1.

Il quadro che è emerso dai focus group è quello di giovani come gli altri (per i quali la dicotomia italiano/straniero appare del tutto superata), che si trovano però a scontrarsi con una serie di barriere, accentuate da quello che loro stessi definiscono un problema identitario: la sensazione descritta è quella di essere *sospesi tra due mondi*, sollecitati a dichiarare una appartenenza difficile da descrivere e ostacolati nella piena espressione del proprio potenziale dalla negazione del diritto al voto, dai pregiudizi di una scuola che non orienta come dovrebbe e dalle resistenze di un mercato del lavoro, che si trasformano in difficoltà occupazionali, anche a fronte di percorsi di alta formazione. Con il risultato che spesso non si sa *quanto si è autorizzati a sognare e che non si osa. O si osa solo entro certi limiti*²⁴.

Di fronte a questo scenario complesso, i partecipanti, giovani studenti e professionisti, referenti di associazioni di nuove generazioni e portatori di diverse esperienze e conoscenze, hanno declinato alcune proposte organiche e le relative azioni specifiche che sono riportate nella Tabella 2.

3.4. World Cafè: scrittura partecipata del Manifesto delle Nuove Generazioni Italiane

Il metodo World Cafè è una modalità di confronto che si basa sul presupposto che la discussione di gruppo in situazioni informali e conviviali sia più produttiva e focalizzata sui temi. Nel progetto il laboratorio è stato finalizzato a dettagliare idee, opinioni e buone pratiche per il Manifesto.

I partecipanti, suddivisi in gruppi, si sono confrontati in tre sessioni tematiche, prendendo nota degli elementi centrali del confronto. Un rappresentante per ogni gruppo ha poi brevemente riportato in plenaria gli elementi emersi dal confronto del proprio tavolo. Al termine di ogni sessione, i partecipanti sono stati invitati ad alzarsi e a cambiare gruppo per il confronto successivo, in modo da favorire la conoscenza reciproca, la contaminazione delle idee e il confronto dei punti di vista. Di seguito si riportano alcuni dei punti del Manifesto, così come sono emersi dal confronto e narrati dalla voce dei partecipanti.

3.4.1. La diversità come valore a scuola

La scuola è centrale per lavorare sull'inclusione sociale e la conoscenza dell'Altro: «la scuola deve essere il luogo in cui si semina il concetto che la diversità è una ricchezza», soprattutto considerato che esiste nelle scuole italiane oggi una grande pluralità di situazioni identitarie: «nella scuola di oggi non ci sono più le seconde generazioni: le seconde generazioni erano degli anni '90; ormai siamo verso la ter-



Tabella 1: Ostacoli alla partecipazione e soluzioni emerse nei focus group

<i>Ostacoli</i>	<i>Soluzioni</i>
I progetti rivolti ai migranti talvolta sortiscono l'effetto di segregare e dividere, invece di creare inclusione e condivisione, a causa di target e pre requisiti stringenti. In ambito scolastico non solo gli alunni stranieri sono spesso orientati verso percorsi poco ambiziosi, ma i programmi didattici sono impostati in maniera etnocentrica.	Promuovere una cultura dell'incontro non verso target specifici ma riconoscendo l'identità culturale come ricchezza, promuovendo il termine "interazione" invece che "integrazione". Promuovere programmi educativi e formativi di rispetto alla diversità rivolti ai cittadini italiani. Promuovere in ambito scolastico metodologie di lavoro cooperative e programmi di didattica comparata e un lavoro attivo sull'orientamento precoce.
La famiglia di origine spesso versa in una situazione di isolamento o fragilità su più fronti che non aiuta i ragazzi a formare e mantenere relazioni significative con i propri coetanei e ad inserirsi nel contesto sociale.	Supportare le famiglie per favorire il percorso di scelta scolastica dei ragazzi e per promuoverne l'inclusione sociale.
La costruzione di identità risente di differenti norme comportamentali e sociali, difficoltà linguistiche e nella pianificazione di progetti a lungo termine, per la sensazione di precarietà legata alla propria condizione giuridica.	Lavorare sulla memoria storica, individuando testimonianze ed esempi positivi, come base su cui costruire un'identità culturale. Prestare maggiore attenzione alla piacevolezza dello stare insieme come fattore che motiva la partecipazione e porta allo sviluppo di relazioni significative.
Si manifesta senso di scoraggiamento e di disillusione circa l'effettivo impatto e cambiamento che le proprie azioni possano avere sulla società e la realtà circostante.	Incentivare formazione che favorisca il protagonismo: linguistica, come mezzo di inclusione sociale, e di promozione del bilinguismo; di prima alfabetizzazione economica e di educazione civica; su social skill ed empowerment.
Allarme sul tema del genere per la sparizione dagli spazi pubblici di molte giovani donne migranti, appartenenti ad alcuni gruppi nazionali, alla fine della scuola media o dell'obbligo formativo.	Prestare attenzione nella costruzione dei progetti a modalità di coinvolgimento e attività che tengano conto delle differenze di genere, rafforzare le reti amicali e sociali con l'orientamento formativo e il dialogo con le famiglie e promuovere l'inclusione di bambine e ragazze in percorsi extra-scolastici formali e informali.
Norme e adempimenti burocratici difficili da comprendere per partecipare a progetti, ricevere forme di sostegno e fondare associazioni.	Semplificare ad hoc gli adempimenti per i ragazzi e utilizzare canali accessibili e diffusi (social network) per promuovere i contenuti dei progetti.

Tabella 2: Proposte e azioni emerse durante i focus group

<i>Proposte</i>	<i>Azioni specifiche</i>
Sviluppare progetti inclusivi per il coinvolgimento	Incoraggiare la partecipazione con progetti che <i>pensano come noi</i> : partire da questioni pratiche, tematiche accattivanti, lavorare su emozioni, su esperienze personali con l'ascolto attivo. Progettare fuori dalle "categorie" (seconde generazioni, nuove generazioni, italiani), perché <i>i diritti di alcuni sono i diritti di tutti</i> . Privilegiare la scala locale della rete nei progetti di engagement e rafforzamento dell'attivismo, che rende i risultati più sostenibili. Raggiungere e coinvolgere giovani e adolescenti nell'associazionismo attraverso la stipula di protocolli con le scuole, attività di sensibilizzazione, come opportunità di visibilità e presenza. Rafforzare il dialogo con le famiglie nelle scuole, soprattutto nelle classi con bambini piccoli. In questo, il ruolo dei mediatori culturali con background migratorio è centrale per rafforzare la fiducia, indicare la direzione e accompagnare.
Promuovere identità e partecipazione	Incoraggiare "il sogno", dare spazio e centralità politica e civica ai giovani con background migratorio, facilitando l'incontro e il dialogo con gli amministratori, permettendo immaginare percorsi nella politica, nell'impegno civico: lavorare per integrare giovani italiani con background migratorio e nuove generazioni in progetti, associazioni, volontariato. Fare lobbying a livello nazionale per influenzare il cambiamento culturale e politico necessario alle importanti riforme dei diritti civili che sono un aspetto fondamentale delle capacità di partecipazione civile e politica delle seconde generazioni. Ripensare le nostre città per valorizzare la diversità come ricchezza, valorizzare le risorse che la doppia identità di questi giovani porta con sé.
Intervenire a scuola	Ripensare i servizi di orientamento scolastico in modo da incontrare il bisogno di informazioni degli studenti e delle famiglie con background migratorio, con occasioni di incoraggiamento, di informazione specifica e dedicata. Realizzare formazioni alla complessità per docenti: formazione al rispetto, alla diversità culturale, alla complessità delle questioni identitarie. Incoraggiare la sottoscrizione di un <i>patto degli insegnanti</i> , che enunci il valore del contrasto ai pregiudizi, dell'ascolto e del <i>lavorare con i ragazzi senza l'ipocrisia di pensare che i conflitti non esistano ma accettando che i pregiudizi esistono e bisogna lavorare insieme per smontarli</i> .



za [...] troviamo dei ragazzi che esteriormente sono nigeriani, senegalesi, cinesi ma che all'interno sono perfettamente italiani».

In risposta ad una ancora sostanziale impreparazione della scuola nella gestione di ambienti multiculturali, i partecipanti invocano l'abbandono di una narrazione storica etnocentrica, sottolineano l'importanza di «valorizzare la cultura, le tradizioni, il background culturale che le persone devono lasciare alle spalle» e propongono l'introduzione di figure che a scuola riportino l'educazione civica e lavorino sulle soft skill, per «tirar fuori il saper fare e il saper essere [...] trasmettere i valori della tolleranza, della condivisione e della cultura di pace [...] educare a informarsi in modo critico e contrastare e distruggere i pregiudizi antichi che stanno tornando». Ma anche educare alla conoscenza dell'Altro e all'incontro, attraverso attività informali come lo sport, la gastronomia, il teatro, la danza; i centri di alfabetizzazione, luogo di inclusione dei ragazzi di origine straniera; i gruppi dopo-scuola in cui incentivare l'affidamento al pensiero dei più giovani; i momenti di scambio e confronto dei progetti internazionali.

Infine, di fronte alla «difficoltà in questo periodo storico a credere possibili certi cambiamenti della società», si propone di reagire portando «esempi di successo, persone che hanno finito i loro percorsi e che tornano a scuola per essere modello per chi sta ancora crescendo».

3.4.2. *Formazione e mercato del lavoro*

Rispetto ad un tema sensibile come quello dell'ingresso nel mondo del lavoro, occorre, da una parte, contrastare la convinzione che i ragazzi stranieri abbiano meno possibilità; dall'altra, evitare che «buona parte dei ragazzi di seconda generazione vengano indirizzati [automaticamente] verso gli istituti professionali e tecnici [...] perché, da una parte, la società li spinge perché pensa che ci sia un ostacolo nel renderti padrone di un certo tipo di lessico e competenze; dall'altra parte, ci sono le famiglie che, in qualche modo, passano la palla della responsabilità precocemente in mano ai ragazzi».

La famiglia costituisce quindi, anche a livello di indirizzo verso il mercato del lavoro, il punto di riferimento per i ragazzi e le ragazze con background migratorio: «quale è il lavoro di mio padre o di mia madre: fa la badante, fa l'ingegnere? Fino a cosa posso aspirare? Quali risorse posso avere per andare avanti? Quali sono i pilastri su cui costruire il mio futuro?».

Appare importante invece avviare precocemente il percorso di orientamento: «se uno parte dal

sogno di un bambino, quel sogno bisogna inseguirlo [...]. L'aspirazione è un elemento importante da valorizzare».

Così come è centrale valorizzare e riconoscere le competenze oggettive che il background migratorio porta con sé in ambiti diversi da quelli della sola mediazione culturale: «abbiamo un background culturale e linguistico molto ricco, paradossalmente ci riduciamo al ruolo di mediatori culturali: un ruolo un po' da cerotto, si fa [...] perché possiamo farlo ma non perché vogliamo farlo». La conoscenza di lingue e il possesso di bagagli culturali articolati dovrebbero essere considerati un valore aggiunto, invece, anche chi lavora nelle relazioni umane delle aziende fatica a individuare in questa categoria di persone una risorsa, anzi, essa diventa ancora oggi l'oggetto di discriminazioni e pregiudizi: «molto spesso ci troviamo in situazioni dove a un colloquio telefonico tutto va bene ma, una volta che mandi il curriculum con la foto o ti presenti, le risposte cambiano».

3.4.3. *Partecipazione e rappresentanza*

La partecipazione politica non può essere scissa dalla questione del diritto di voto: fintanto che questo diritto resterà collegato al possesso della cittadinanza, un'ampia categoria di persone non potrà partecipare appieno alla vita del paese: «possiamo stare qui a parlare per ore e ore ma senza cittadinanza e diritto di voto la nostra voce in concreto viene meno».

Di fronte allo scoraggiamento e alla disillusione rispetto alle possibilità aperte dalla partecipazione, appare indispensabile un forte sostegno delle istituzioni, una maggiore visibilità mediatica delle iniziative, un più forte ruolo di leadership giovanile all'interno delle associazioni territoriali e una maggiore coesione delle reti di associazioni: «siamo una comunità senegalese e dentro la nostra comunità ci sono un'infinità di associazioni: una religiosa, una culturale, una per le donne. Se le metti insieme possono avere un obiettivo comune; se sono separate e ogni associazione ha una finalità diversa, non si riesce a raggiungere niente».

3.5. *Il service design: la partecipazione per porre l'utente al centro dei servizi*

Il laboratorio di *service design* ha permesso di analizzare i servizi di orientamento al lavoro e alla formazione per migliorarne accessibilità ed efficacia. Il *service design* fa parte di una famiglia di strumenti operativi che consentono, da una parte, di dotarsi di un metodo di lavoro logico-analitico utile a raggiungere la massima consapevolezza e condivisione



degli elementi rilevanti nelle varie fasi di progettazione di servizi; dall'altra permette di adottare un approccio fortemente *human e user centered* che lascia spazio al confronto creativo e all'emersione di proposte e innovazioni centrate sui bisogni effettivi dell'utenza. L'approccio si concentra sull'esperienza dell'utente e si articola in maniera più o meno complessa e dettagliata attorno a tre step.

- *Ispirazione*: analisi delle esperienze, dei desideri e dei bisogni delle persone a cui il servizio è rivolto.
- *Ideazione*: a partire dall'analisi precedente, ideazione di soluzioni e scelta delle più convincenti, prototipazione, test e ridefinizione in base ai feedback ottenuti.
- *Implementazione*: definizione di come implementare le soluzioni progettate per massimizzare l'impatto.

Nel progetto #IOPARTECIPO, la sperimentazione degli strumenti del design dei servizi da parte di un gruppo di partecipanti che appartengono anche alla categoria di utenti dei servizi oggetto del lavoro ha permesso non solo di condurre un'analisi approfondita degli strumenti di orientamento al lavoro e alla formazione oggi disponibili, ma anche di perseguire il meta obiettivo di affinare conoscenze e competenze in ambito di design e di ascolto attivo, così da rafforzare le *soft skill* degli utenti/designer mettendo a loro disposizione una cassetta degli attrezzi versatile e variegata.

Il quadro delle criticità rilevato è risultato molto diversificato ma con la sensazione condivisa provata del *sentirsi sempre straniera e non accolte* e della difficoltà a inserirsi nei percorsi formativi e di orientamento professionale, a fronte di esperienze di discriminazione sul posto di lavoro e del mancato riconoscimento della ricchezza che "l'essere straniera" comporta, in termini di conoscenza non solo linguistica ma anche di un altro sistema culturale, caratterizzato dalle sue competenze e dai suoi titoli di studio.

A seguito dell'analisi dell'esperienza e dell'emersione delle criticità, si sono individuate alcune caratteristiche che i servizi di orientamento al lavoro e alla formazione dovrebbero possedere e attualmente deficitarie: a tal fine è stato utilizzato lo strumento del brainstorming, volto a far emergere il maggior numero di proposte creative, in un secondo momento aggregate per aree tematiche, di seguito riportate.

- *Comunicazione*: nella relazione con l'operatore come sul web, il linguaggio dovrebbe essere chiaro e semplice; le indicazioni fornite dirette e precise, non lasciando spazio ad ambiguità di interpretazione; dovrebbero essere esplicitati i riferimenti normativi citati. In generale, le procedure dovrebbe

consentire all'utente di sentirsi *guidato nei vari passaggi*.

- *Competenza*: il personale dovrebbe essere qualificato per svolgere un ruolo di guida nell'individuazione dell'offerta di lavoro e/o di formazione appropriata, fornendo tutte le informazioni necessarie per rendere l'utente autonomo nel processo di ricerca. La competenza dell'operatore dovrebbe comprendere anche la conoscenza del territorio in cui opera e dei bisogni dei diversi tipi di utenti, tra cui quelli con background migratorio.
- *Accoglienza*: il tema dell'accoglienza viene interpretato sia dal punto di vista dell'atteggiamento del personale, che dovrebbe mostrarsi empatico verso l'utente, sia rispetto alle location dei servizi spesso *anonime, fredde e brutte*.
- *Accessibilità*: il servizio dovrebbe prevedere sportelli in luoghi accessibili anche con i mezzi pubblici; usufruirne dovrebbe essere semplice e veloce e *l'utente non dovrebbe pensare tanto non ne vale la pena, perché è tempo perso!*

Grazie ad una attività di prototipazione che ha previsto la simulazione e il *role-playing*, si è infine disegnato un servizio di orientamento alla formazione e all'inserimento lavorativo che prevedesse almeno le seguenti componenti.

- *Colloquio empatico*: l'operatore svolge un colloquio con atteggiamento accogliente e cordiale, ponendosi in una dimensione di ascolto e di apertura verso l'utente. Le domande che pone riguardano il tipo di lavoro che il soggetto sta cercando, la formazione (con titoli riconosciuti e non) e le esperienze pregresse, quanto si vorrebbe guadagnare e la disponibilità a spostarsi. L'operatore guida e supporta l'utente nella compilazione del CV e propone una prima selezione di offerte che si avvicinano al profilo creato, mostrando come effettuare la ricerca tramite gli strumenti web del servizio.
- *Corso di formazione "Orienta meglio"*: formazione per gli operatori che lavorano al pubblico, incentrata sulla comunicazione e l'empatia, per migliorare le capacità relazionali nel rapporto con l'utente. Il personale dovrebbe essere incentivato a seguire il corso grazie alla costruzione di un sistema premiante.

3.6. La condivisione pubblica: il Crowdlab®

Per condividere e presentare i risultati del progetto con attori istituzionali ed associativi, è stato scelto il Crowdlab®²⁵, un metodo interattivo e dinamico volto a rendere più coinvolgente il modello del convegno tradizionale e a favorire l'ispirazione e il confron-



to strutturato e interattivo di una vasta platea di partecipanti. Ispirato al modello TED Talk e delle metodologie utilizzate nei processi partecipativi, il metodo coniuga, infatti, la presenza di uno o più relatori che offrono una prospettiva su un determinato argomento attraverso una sintetica presentazione, con il confronto diretto fra i partecipanti che invece di limitarsi ad ascoltare, sono chiamati a discutere in piccoli gruppi per formulare osservazioni e domande condivise. Il metodo permette di calibrare gli interventi sui bisogni conoscitivi della platea; tenere alta l'attenzione del pubblico; favorire il confronto dialettico fra i partecipanti e rendere più produttive e inclusive le sessioni di domande e risposte.

Nell'organizzazione di un Crowdlab® è determinante la scelta degli speaker: per il progetto si è scelto di individuare tre coppie di ispiratori che potessero, da un parte, restituire i principali risultati, dall'altra, fornire una testimonianza di vita in Italia da parte di giovani con background migratorio impegnati sul fronte civico e politico. I tre interventi tematici sono stati: rafforzare le competenze; semplificare la comunicazione; innovare i servizi.

L'incontro tra domande condivise dei gruppi e riflessioni degli ispiratori ha dato vita a un confronto con molte dimensioni chiave condivise, quali l'importanza di rendere protagonisti esempi positivi; di risvegliare l'attenzione di tutti rispetto ai diritti e al senso di appartenenza ai principi della Costituzione; di difendere la dimensione di uno spazio di auto rappresentanza collaborativo e di rete a partire dalla condivisione di principi e valori; di promuovere l'associazionismo come uno dei percorsi per emergere e proporsi in vesti diverse rispetto a quelle con cui si è solitamente descritti; di riconoscere nel linguaggio un ambito centrale di intervento, a partire dal lessico della pubblica amministrazione, sia in termini anti-discriminatori che di semplificazione e accessibilità; di sviluppare servizi attraverso il design centrato sulla persona, per rispondere al meglio ai bisogni reali dell'utente, secondo un modello collaborativo che si basa sulla valorizzazione del ruolo e delle competenze dei diversi attori, quali enti, istituzioni, associazioni, imprese ma anche utenti dei servizi stessi.

3.7. La dimensione online del progetto

Per comprendere a pieno la dimensione partecipativa online di #IOPARTECIPO, è imprescindibile vedere gli strumenti del progetto come parte integrante dell'approccio della Regione Toscana alla comunicazione e all'accessibilità digitale e dunque della strategia regionale per rendere più aperta la pubblica amministrazione e più facile l'accesso ai servi-

zi ed il loro utilizzo. L'interfaccia al cittadino della strategia regionale è rappresentata dalla piattaforma open.toscana.it, disegnata e sviluppata internamente alla struttura regionale per operare una concreta semplificazione dell'esperienza in tre macro ambiti: accesso ai servizi, accesso ai dati e attività di partecipazione.

I tre canali principali in cui questi ambiti si esprimono sono servizi.toscana.it; dati.toscana.it e partecipa.toscana.it.

Il canale partecipa.toscana.it è la piattaforma per la partecipazione online così come prevista dalla l.r. n. 46 del 2013 sul dibattito pubblico regionale e la promozione della partecipazione alla elaborazione delle politiche regionali. Nella logica di creare un'integrazione intelligente tra strumenti di partecipazione online e offline nello svolgimento di processi partecipativi, [partecipa.toscana](http://partecipa.toscana.it) si compone di una serie di *stanze* di partecipazione, ossia di sezioni tematiche dedicate ai diversi percorsi promossi sul territorio regionale.

Ad oggi, il canale ospita 81 *stanze* dedicate ad altrettanti processi partecipativi sui temi più vari: processi promossi dalla Regione per il design delle politiche regionali sulla sicurezza urbana, l'accoglienza, l'economia collaborativa e l'agenda digitale, ma anche molti progetti promossi da Enti locali, Unioni di Comuni, scuole cittadini e imprese attorno a temi di urbanistica, economia collaborativa, beni comuni, rigenerazione urbana e sociale.

La *sezione dedicata al progetto #IOPARTECIPO* è stata aperta e popolata di un primo set di contenuti prima dell'avvio del percorso ed è stata poi aggiornata ed utilizzata lungo tutto l'arco del progetto, per raccogliere i materiali prodotti e per farsi canale di confronto e comunicazione con i partecipanti, fossero questi appartenenti al target delle seconde generazioni toscane o a quello delle associazioni e strutture che si concentrano su partecipazione, inclusione e dialogo interculturale.

La complessità strutturale del processo, che si è sviluppato in tre località regionali diverse e che è stato costituito da momenti di confronto, formazione e partecipazione pensati per target distinti, ha richiesto l'utilizzo di un registro semplice ma esaustivo e di un uso attento di ipertesti e rimandi ai *tool social* attivati *in itinere*, quale il canale Youtube per la raccolta dei webinar di approfondimento.

La *stanza* di #IOPARTECIPO è stata pensata con il preciso intento di costruire un contenitore integrato, dinamico ed aggiornato per la comunità attivata dal progetto e per facilitare una dinamica relazionale orientata alla intermodalità online/offline. In questo senso, la *stanza* risulta perfettamente in



linea con il disegno generale di Open.toscana.it che nelle sue diverse componenti, affianca il sito istituzionale della Regione Toscana offrendo una modalità più semplice ed intuitiva di interazione, con la precisa volontà di uscire dalla sola logica dello sportello erogatore di servizi e di facilitare invece lo sviluppo di dinamiche collaborative tra i diversi attori della governance pubblica.

4. Prospettive e conclusioni

La consapevolezza di dover valorizzare i punti di forza del progetto #IOPARTECIPO e la necessità di promuovere l'adeguata disseminazione dei suoi risultati hanno accompagnato l'impegno della Regione Toscana ad approfondire le possibilità attraverso le quali poter dare continuità all'esperienza maturata nei due anni di attività.

La qualità intrinseca del progetto di misurarsi in contesti di relazione autentica e aperta a effettivi livelli, non simbolici, di coinvolgimento e di discussione con i destinatari delle politiche, ha mobilitato ingegni, attenzioni e strumenti che occorrerà esser bravi a coltivare e promuovere al rango di metodologia di riferimento, superando i rischi dell'autoreferenzialità, dei circoli ristretti, dei tecnicismi e dell'assenza/difficoltà di comunicazione di cui soffrono le politiche pubbliche.

In questo senso, merita di essere ricordata anche l'esperienza di ascolto e partecipazione promossa dalla Regione Toscana per l'elaborazione delle linee di indirizzo sull'accoglienza dei richiedenti asilo che, attraverso una serie di incontri e tavoli di lavoro animati da un gran numero di referenti e rappresentanti di enti pubblici e soggetti del Terzo Settore e delle imprese, ha avuto come esito l'approvazione del *Libro Bianco sulle politiche di accoglienza dei richiedenti asilo politico e titolari di protezione internazionale o umanitaria*²⁶ per la promozione di percorsi di intervento per l'accoglienza e l'integrazione dei richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale, finalizzato a rappresentare le diverse dimensioni delle politiche regionali sui richiedenti la protezione internazionale.

L'aspetto strategico di prevedere spazi e momenti organizzati di confronto e discussione è stato peraltro sperimentato anche all'interno del processo di formazione del nuovo *Piano Integrato Socio Sanitario Regionale* che è stato oggetto di numerosi incontri con le istituzioni sociali e sanitarie del territorio, con rappresentanti delle organizzazioni sindacali e datoriali, con referenti delle associazioni e degli enti del Terzo Settore e dei gruppi portatori degli interessi delle diverse categorie di utenti, che hanno positivamente

sostenuto il progressivo miglioramento nella qualità della definizione dei temi e delle misure durante la loro elaborazione.

Per quanto concerne infine l'argomento specifico della continuità da dare alle iniziative di promozione della partecipazione degli stranieri, la Regione Toscana ha rinnovato il proprio impegno nell'ambito delle opportunità di finanziamento del FAMI, prevedendo una nuova progettualità per il periodo 2019/2020 in risposta all'Avviso pubblico Multiazione n. 1/2018²⁷ per il consolidamento dei Piani di Intervento regionali per l'integrazione dei cittadini dei Paesi terzi, denominato IMPACT, finalizzato alla prosecuzione delle attività territoriali su integrazione scolastica dei ragazzi stranieri, orientamento e presa in carico integrata degli stranieri, azioni di comunicazione e informazione e, appunto, azioni di sostegno alla partecipazione.

Il nuovo progetto biennale, denominato TEAMS - *Tuscany Empowerment Actions for Migrants System*²⁸, che vede confermato il ruolo di capofila da parte del Settore Innovazione Sociale della Regione Toscana, si propone un rafforzamento dei livelli di integrazione e raccordo tra le singole attività interne al progetto e tra queste e le altre politiche di intervento che direttamente o indirettamente si rivolgono al target stranieri²⁹.

E, in questo contesto, la valorizzazione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica, sociale e culturale costituirà elemento centrale, nella convinzione che, se da un lato è importante costruire una solida governance che abbia come obiettivo la condivisione degli indirizzi di programmazione e la definizione di standard qualitativi minimi, dall'altro sarà altrettanto fondamentale adottare tutte le soluzioni che possano praticare davvero una maggiore, più attiva e consapevole partecipazione dei diversi attori coinvolti nei progetti, a partire dai cittadini stranieri e dalle loro realtà associative.

Note

¹Adottato con decreto del 15 aprile 2016 dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale dell'Immigrazione e delle Politiche di Integrazione in qualità di Autorità Delegata. In particolare il progetto riguarda l'OS2 Integrazione/Migrazione legale - ON2 Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi.

²Approvato con deliberazione di Giunta regionale n. 849 del 6 settembre 2016.

³Approvato con deliberazione Consiglio regionale n. 20 del 22 febbraio 2012.

⁴I dati disponibili evidenziano che il futuro lavorativo di giovani migranti e 2G presenta elementi di forte criticità: 1/3 dei NEET 19-25 in Toscana è composto da stranieri, in gran parte donne con percentuali di drop out altissime. Eppure



gli stranieri hanno rappresentato solo l'11,6% dell'utenza partecipante a Garanzia Giovani in Toscana: si contano 8.027 stranieri contro 61.136 italiani, con dati di partecipazione ancora più bassa per quanto riguarda le donne straniere (rappresentano una percentuale di NEET maggiore di quella degli uomini ma solo 3.161 si sono iscritte a Garanzia Giovani a fronte di 4.866 uomini stranieri). Inoltre 3/4 dei giovani stranieri frequentano istituti tecnici, professionali o artistici che permettono un rapido inserimento nel mercato del lavoro, ma solo 1/4 frequenta il liceo, la principale porta d'ingresso agli studi universitari (dati: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 2015, Garanzia Giovani 2016).

⁵Per i programmi dettagliati delle formazioni e degli eventi pubblici si veda la [stanza di progetto sulla piattaforma](#).

⁶Si veda ad esempio l'ampia rassegna bibliografica contenuta nel volume AUTORITÀ GARANTE PER I DIRITTI DELL'INFANZIA E ADOLESCENZA (a cura di), *L'inclusione e la partecipazione delle nuove generazioni di origine immigrata. Focus sulla condizione femminile*, Istituto degli Innocenti, 2019 (e in cui il progetto stesso #IOPARTECIPO è citato come buona pratica e fonte di informazioni) e i dati MIUR, *Gli alunni con cittadinanza non italiana A.S. 2016/2017, Statistica e Studi*, 2018. Tra gli studi più recenti si segnalano: R. RICUCCI, *Seconde generazioni, l'Italia disconosciuta*, in "Dossier Statistico Immigrazione", Idos, 2017; P. BONIZZONI, M. ROMITO, C. CAVALLI, *L'orientamento nella scuola secondaria di primo grado. Una concausa della segregazione etnica nella scuola secondaria di secondo grado?*, in "Educazione Interculturale", vol. 12, 2014, n. 2, pp. 199-229; M. ROMITO, *Una scuola di classe. Orientamento e disuguaglianze nelle transizioni scolastiche*, Guerini, 2016; T. CHIAPPELLI, *Imparare assieme per imparare a crescere assieme*, Nerbini, 2017; S. MOLINA, *Seconde generazioni e scuola italiana: come procede l'integrazione dei figli degli immigrati?*, in Confindustria - Centro Studi, "People First. Il capitale sociale e umano: la forza del Paese", S.I.P.I., 2014, pp. 73-97; R. BERTOZZI, *Transizioni e scelte formative. Opportunità per gli allievi stranieri nelle diverse aree territoriali*, in M. Santagati, V. Ongini (a cura di), "Alunni con cittadinanza non italiana. La scuola multiculturale nei contesti locali. Rapporto nazionale, A.S. 2014/2015", Fondazione Ismu, 2016, pp. 109-135. Si vedano anche i dati citati in nota 4.

⁷Si veda ad esempio l'indagine di M. MEINI, *Seconde generazioni. Vite e territori in movimento*, Università del Molise, MoRGaNA, 2017, condotta anche sul territorio toscano e presentata durante l'Evento di scambio di buone pratiche del progetto #IOPARTECIPO, tenutosi presso la Sala Consiliare di Pisa il 29 novembre 2018; V. PECORELLI, S. POZZI, M. ANTONSICH, *La nuova faccia della nazione? Seconde generazioni, corpo e identità nazionale*, in "L'apporto della geografia tra rivoluzioni e riforme. Programma e abstract" (XXXII Congresso Geografico Italiano, Roma, 7-10 giugno 2017).

⁸Si veda AUTORITÀ GARANTE PER I DIRITTI DELL'INFANZIA E ADOLESCENZA (a cura di), *op. cit.* e la rassegna bibliografica ivi contenuta; G.E. BIANCHI, *Italiani nuovi o nuova Italia? Citizenship and attitudes towards the second generation in contemporary Italy*, in "Journal of Modern Italian Studies", vol. 16, 2011, n. 3, pp. 321-333; E. CANEVA, *Adolescenza e migrazione. Una ricerca sui processi di identificazione e le relazioni sociali dei giovani stranieri*, in M. Barbagli, C. Schmoll (a cura di), "Stranieri in Italia. La generazione dopo", Il Mulino, 2011, pp. 197-231; E. CANEVA, S. POZZI, *Traiettorie identitarie dei giovani di origine straniera tra locale e globale*, relazione presentata al Convegno "Un'altra idea di Europa? Giovani di origine straniera e percorsi identitari" (Genova, Palazzo Ducale, 14 novembre 2013).

⁹Vedi *supra* nota 3.

¹⁰Cfr. i [report degli eventi pubblici](#). Sulla piattaforma sono disponibili anche webinar di approfondimento su contenuti ritenuti strategici per i partecipanti al percorso. I video sono relativi all'inquadramento del progetto stesso all'interno delle azioni strategiche messe in atto dalla Regione Toscana, al significato e alle tecniche di advocacy e di networking, alle tecniche di *legal design* da usare per rendere più chiare le comunicazioni della PA.

¹¹Articolo 9 del *Codice dell'Amministrazione Digitale* di cui al d.lgs. 82/2005 e successive modifiche e integrazioni.

¹²Sul tema si vedano, fra gli altri, G. COGO, *La cittadinanza digitale: nuove opportunità tra diritti e doveri*, Edizioni della sera, 2010; D. IELO, *L'agenda digitale: dalle parole ai fatti: sanità, scuola, ricerca, start up, smart city, infrastrutture, appalti, anticorruzione, radiotelevisione*, Giappichelli, 2015; M. SANTERINI, *Cittadinanza e intercultura*, in L. Luatti G. Favaro (a cura di), "L'intercultura dalla A alla Z", Franco Angeli, 2004; F. FAINI, *Informatica e Pubblica Amministrazione*, in G. Taddei Elmi (a cura di), "Corso di Informatica Giuridica", Simone, 2016.

¹³L.r. 5 ottobre 2009, n. 54, *Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza*.

¹⁴Lo stesso articolo 5 della l.r. 54 del 2009 ribadisce che le informazioni proposte siano rese disponibili con «chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità e omogeneità dei dati e delle informazioni».

¹⁵Vedi dati DESI 2018 in *Italia paralizzata in un'Europa digitale che zoppica* e dati DESI 2017 in *Italiani tardivi digitali?*, in "Wire.it", 2018.

¹⁶EUROPEAN COMMISSION, *Digital Economy and Society Index Report 2018*.

¹⁷Usa questa espressione S. LUBELLO, *Nel labirinto del burocrata. Web e burocrazia: una semplificazione possibile?*, in S. LUBELLO (a cura di), "L'e-taliano. Scriventi e scritture nell'era digitale", Franco Cesati Editore, 2018. Sul tema di come le PA comunicano online si veda anche A. FRATI, S. IANIZZOTTO, *Osservazioni sulla lingua delle pubbliche amministrazioni nelle comunicazioni sui siti web istituzionali e sui social network*, in M. Pietrangelo (a cura di), "La lingua della comunicazione pubblica la tempo di Internet. Profili giuridici", Esi, 2016, p. 123 ss.

¹⁸Ma altre norme costituzionali potrebbero essere ricordate come fa Fioritto richiamando lo stesso articolo 1 quando dice che se la «sovranità appartiene al popolo» ed ogni cittadino quindi è «per una piccola parte, dotato di sovranità, il diritto viene prodotto ed elaborato per rendere la nostra vita più sicura e confortevole». Per Fioritto però tale assunto è «contraddetto dal legislatore che produce troppe norme, spesso incomprensibili e di difficile applicazione dalle amministrazioni pubbliche che producono atti altrettanto oscuri». A. FIORITTO, *Manuale di stile dei documenti amministrativi*, Il Mulino, 2009, pp. 14-15.

¹⁹Bisogna ricordare le parole di De Mauro quando dice che testi come avvisi al pubblico, regolamenti, istruzioni per l'uso o il consumo di prodotti, leggi, modulistica, «devono essere scritti in modo commisurato alle capacità di comprensione della gente normale che – anche nei paesi a più alta quota di laureati (...) – di rado dispone delle tre, quattro lauree pro capite necessarie per capire in Italia le disposizioni in materia fiscale, i moduli per le tasse e perfino gli avvisi nei treni e nelle metropolitane». T. DE MAURO, *Capire le parole*, Laterza, 2002, pp. 113-114.

²⁰G. DUCCI, *Pubblica amministrazione e cittadini: una relazione consapevole. Gli sviluppi di una comunicazione pubblica integrata*, Franco Angeli, 2006, p. 24.



²¹Come noto la leggibilità si calcola in relazione alle parole del vocabolario comune che vengono usate in un testo, mentre la comprensibilità chiama in causa anche colui al quale il messaggio veicolato nel testo è destinato. Su questa differenza si veda, ad esempio, M.E. PIEMONTESE, *Capire e farsi capire teorie e tecniche della scrittura controllata*, Tecnodid, 1996, p. 109.

²²T. DE MAURO, *Guida all'uso delle parole. Come parlare e scrivere semplice e preciso. Uno stile italiano per capire e farsi capire*, Editori riuniti, 1980 e anche GRUPPO DI LAVORO PROMOSSO DA ITTIG E ACCADEMIA DELLA CRUSCA (a cura di), *Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti*, I ed., Ittig-Cnr, 2011.

²³G. DI CESARE, R. GIAMMETTA, *L'adolescenza come risorsa: una guida operativa alla peer education*, Carocci Faber, 2011; G. OTTOLINI, P.C. RIVOLTELLA, *Il tunnel e il kayak:*

teoria e metodo della peer & media education, Franco Angeli, 2014.

²⁴In corsivo citazioni tratte dai focus group e dalle altre attività partecipative.

²⁵Metodo disegnato dalla cooperativa Sociolab Scarl, consulente metodologico delle attività partecipative del progetto.

²⁶Deliberazione di Giunta regionale n. 1304/2017.

²⁷Emanato dalla Direzione generale immigrazione e politiche di integrazione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

²⁸Approvato con deliberazione di Giunta regionale n. 650 del 11 giugno 2018.

²⁹Ci si riferisce al sistema CAS/SPRAR per richiedenti asilo e rifugiati, alla politica nazionale REI-RDC per il contrasto alla povertà, ai progetti FSE di accompagnamento socio-lavorativo.

* * *

Paths of intercultural and digital citizenship with the new generations: the #IOPARTECIPO project

Abstract: The #IOPARTECIPO project aimed at improving the active participation of migrants, focusing on the target group of the “second generation” youth (2G), implementing the proposals contained in the 2G Manifesto promoted by the Ministry of Labor and Social Policies. In particular, the project used training and participatory tools to enhance the young 2G residents in Tuscany in order to encourage their participation in the economic and social context in which they live. To this end, innovative training and participation systems have been used which have also benefited from new technologies and in particular the potential of OpenToscana platform.

Keywords: Participation – Citizenship – New generations – Migration background