

a cura di  
Maurizio Bergamaschi

# Migranti: la sfida dell'integrazione digitale

Innovazione e co-creation  
nel progetto H2020 MICADO

SOCIOLOGIA DEL TERRITORIO



OPEN ACCESS

**FrancoAngeli**

# Sociologia del territorio

Collana diretta da Marco Castrignanò

Comitato scientifico: Giandomenico Amendola,  
Maurizio Bergamaschi, Paola Bonora, Ada Cavazzani,  
Pier Luigi Cervellati, Alberto Gasparini, Nancy Holman,  
Richard Ingersoll, Jean François Laé, Ezio Marra,  
Antonietta Mazzette, Alfredo Mela, Fiammetta Mignella Calvosa,  
Harvey L. Molotch, Giovanni Pieretti, Fortunata Piselli,  
Asterio Savelli, Mario L. Small, Antonio Tosi, Francesca Zajczyk

La collana *Sociologia del territorio* (già collana *Sociologia urbana e rurale*, fondata da Paolo Guidicini nel 1976), attraverso la pubblicazione di studi e ricerche, si propone come luogo di confronto fra studiosi, operatori ed esperti interessati al rapporto che l'uomo intrattiene con il territorio.

La collana si articola in tre sezioni:

- 1) Città e territorio
- 2) Ambiente, migrazioni e sviluppo rurale
- 3) Turismo e loisir

Le trasformazioni del mondo urbano e di quello rurale, le nuove forme dello sviluppo, i fenomeni di impoverimento ed esclusione sociale, i problemi del governo urbano, i movimenti migratori su scala locale e globale, le tematiche ambientali, il turismo e il tempo libero sono solo alcuni degli ambiti di ricerca che la collana intende promuovere attraverso la pubblicazione di monografie e volumi collettanei.

La collana *Sociologia del territorio* si propone di contribuire alla riflessione intorno alle forme contemporanee del territorio su scala locale, nazionale e internazionale.

Sulla base della loro rilevanza all'interno del dibattito scientifico ed accademico, tutte le proposte di pubblicazione vengono sottoposte alla procedura del referaggio (*peer review*), fondata su una valutazione che viene espressa sempre e per ogni lavoro da parte di due referee anonimi, selezionati fra docenti universitari e/o esperti dell'argomento.





Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

**FrancoAngeli Open Access** è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

<https://www.francoangeli.it/autori/21>

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

a cura di  
Maurizio Bergamaschi

# Migranti: la sfida dell'integrazione digitale

Innovazione e co-creation  
nel progetto H2020 MICADO



SOCIOLOGIA DEL TERRITORIO

OPEN ACCESS

**FrancoAngeli**

The cost of publishing this book was covered by the MICADO project. MICADO has received funding from the European Union's Horizon 2020 Innovation Programme under Grant Agreement No 822717.

The European Commission is not responsible for the content of this publication.



Maurizio Bergamaschi (a cura di), *Migranti: la sfida dell'integrazione digitale. Innovazione e co-creation nel progetto H2020 MIKADO*,

Milano: FrancoAngeli, 2023

Isbn: 9788835154419 (eBook)

La versione digitale del volume è pubblicata in Open Access sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).

Copyright © 2023 Maurizio Bergamaschi. Pubblicato da FrancoAngeli srl, Milano, Italia, con il contributo del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'economia dell'Università di Bologna.

L'opera è realizzata con licenza *Creative Commons Attribution 4.0 International license* (CC BY 4.0: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>). Tale licenza consente di condividere ogni parte dell'opera con ogni mezzo di comunicazione, su ogni supporto e in tutti i formati esistenti e sviluppati in futuro.

Consente inoltre di modificare l'opera per qualsiasi scopo, anche commerciale, per tutta la durata della licenza concessa all'autore, purché ogni modifica apportata venga indicata e venga fornito un link alla licenza stessa.

# Indice

<b>Innovare e co-progettare l'integrazione dei migranti.</b>		
<b>Un'introduzione</b> , di <i>Maurizio Bergamaschi</i>	pag.	7
<b>1. Co-design e processi di integrazione dei migranti. Vantaggi e criticità degli strumenti collaborativi per costruire soluzioni ICT</b> , di <i>Teresa Carlone</i>	»	17
<b>2. Dal locale all'universale e viceversa. Per una metodologia della Convergenza nei processi di innovazione tecnologica</b> , di <i>Carolina Mudan Marelli</i>	»	33
<b>3. Quale co-partecipazione è possibile? Una riflessione critica sull'organizzazione e co-progettazione degli Usability Test e della sperimentazione pubblica di MICADO a Bologna</b> , di <i>Carla De Tona</i>	»	49
<b>4. Public pilot implementation e analisi dei dati</b> , di <i>Orkide Izci</i>	»	67
<b>5. Esiti progettuali: disseminazione, valorizzazione, mutabilità</b> , di <i>Manuela Maggio</i>	»	101
<b>Autori</b>	»	119



# *Innovare e co-progettare l'integrazione dei migranti. Un'introduzione*

di *Maurizio Bergamaschi*

## **1. Allargare lo sguardo**

Una più ampia lettura del contesto in cui si colloca l'esperienza di ricerca MICADO può contribuire ad una maggiore comprensione dello spazio progettuale della soluzione tecnologica digitale illustrata in questo volume. La "crisi dei rifugiati", apertasi dopo il 2011 a seguito delle cosiddette "primavere arabe", ha richiamato nuovamente l'attenzione dei media e della politica sul tema delle migrazioni in un contesto caratterizzato da una aumentata diffidenza e ostilità verso le persone immigrate e, ancora di più, nei confronti di richiedenti asilo e rifugiati<sup>1</sup> e da una strumentalizzazione e polarizzazione del dibattito pubblico sulla presenza straniera in Italia (Della Porta, 1999). Come evidenzia Elena Giacomelli,

negli ultimi decenni, (...), le narrative, le pratiche discorsive e le strategie di rappresentazione hanno inquadrato i migranti che attraversano le frontiere come una diffusa "emergenza" da gestire in termini di "crisi" sociale, culturale e politica a livello nazionale ed europeo, al punto da inquadrare il fenomeno con un'interpretazione semplicistica a giustificare l'avanzata di politiche restrittive (Giacomelli, 2023, p. 58).

Sebbene di fronte ad una presenza straniera sempre più stabile nel territorio, come attestato dall'elevata percentuale di lungo soggiornanti (con permesso di soggiorno illimitato) e dal crescente numero di persone che hanno acquisito la cittadinanza italiana (1 milione e 250 mila persone tra il 2011 e il 2020)

---

<sup>1</sup> Sulla questione della definizione delle categorie di rifugiati e dei richiedenti asilo nelle scienze sociali si veda Sorgoni, 2022, pp. 17-46.



l'intensa politicizzazione del tema immigrazione (...) ha contribuito a far assumere a tale questione un ruolo di primo piano nell'agenda politica (non solo in Italia, naturalmente), che spesso ha dovuto scontare semplificazioni ideologiche e prese di posizione retoriche funzionali in gran parte a rassicurare gli elettori (che sono italiani) (Campomori, 2015).

In particolare, gli ultimi dieci-quindici anni sono stati caratterizzati sia da un processo di stabilizzazione dei flussi e delle presenze giunte nei decenni passati, sia da un importante mutamento nel profilo degli arrivi nel nostro Paese. Non solo il numero degli ingressi di nuovi migranti si è ridotto, ma sono anche cambiati i profili e i modelli migratori (ISTAT, 2022). In Italia al 1° gennaio 2022 gli stranieri residenti erano 5.193.669: in tre anni (2019-2021) sono cresciuti meno di 200mila unità, mentre tra il 2015-2016 e tra il 2016-2017 si era registrata addirittura una lieve diminuzione e un aumento delle partenze verso l'estero sia di cittadini italiani sia di stranieri. Contestualmente tra il 2011 e il 2021 sono stati globalmente rilasciati circa 516 mila permessi per motivazioni connesse all'asilo e alla protezione internazionale (*ibidem*). Nel 2022, si può osservare in Italia come l'insieme degli stranieri non comunitari rappresenti una quota rilevante sul totale della popolazione straniera (circa il 70%). Riguardo alle cosiddette migrazioni forzate, la loro presenza in Italia è pari a 295.599 richiedenti asilo e rifugiati a fine 2018, pari allo 0,49% della popolazione italiana, ovvero 5 persone ogni 1.000 residenti. L'Italia non è pertanto uno dei principali paesi coinvolti nell'accoglienza: Germania, Francia e Svezia registrano numeri decisamente superiori.

Ad oggi il fenomeno migratorio rappresenta pertanto una realtà quotidiana e una dimensione strutturale del Paese, la norma piuttosto che una parentesi (destinata in qualche modo a chiudersi), il che ha reso necessaria la formulazione di risposte politiche a livello nazionale e locale coerenti. In altre parole, è diventato essenziale che i paesi ospitanti si impegnassero con approcci diversi, innovativi e costruttivi alla migrazione, al fine di facilitare un pieno inserimento della popolazione straniera nel proprio territorio. In questo quadro in Italia le politiche nazionali di integrazione dei migranti sono state continuamente rinviate, sottofinanziate e delegate alla competenza dei livelli periferici di governo e in particolare alle regioni e ai comuni che hanno gestito la presenza straniera nei loro territori in modi differenti sulla base della propria sensibilità e orientamento politico, determinando una non uniformità di comportamento e di intervento amministrativo sul piano nazionale. Le città, in ultima istanza, sono diventate i luoghi dove le questioni relative all'inclusione sociale dei migranti sono affrontate quotidianamente e concretamente. I governi locali possono, o dovrebbero, svolgere un ruolo sempre più centrale nello sviluppo di politiche e pratiche che prendano in

considerazione l'inclusione degli stranieri nella sfera economica, sociale e culturale della vita urbana. È a livello locale che si possono aprire spazi per strategie di integrazione della popolazione di origine straniera, spesso discostandosi dalle impostazioni nazionali che si collocano invece in un quadro sovranazionale. Pur non sottovalutando le politiche comunitarie e nazionali, che si sono sviluppate soprattutto nella definizione di strumenti di controllo e di regolazione dei flussi in senso restrittivo (in buona parte fallimentari), è la dimensione locale che maggiormente ha contribuito a delimitare le condizioni di vita delle persone e l'inserimento nei loro contesti territoriali di vita (Penninx, Martiniello, 2007). È nelle città inoltre che, in particolare, emergono le più grandi contraddizioni e le situazioni concrete di convivenza tra immigrati, popolazioni e governo locale (Alietti, Agustoni, 2015). Giovanna Zincone, comparando diverse regioni e città, ha osservato che è riscontrabile una notevole differenza nell'accesso ai servizi e tra i diritti esercitabili dai cittadini di origine straniera, sottolineando come lo Stato italiano si manifesti in forme molto diseguali sul territorio nazionale dando vita al cosiddetto *localismo italiano dei diritti* (Zincone, 1994, pp. 4-5). È sempre a livello locale che emerge il ruolo centrale dell'associazionismo e del terzo settore nel promuovere interventi di inclusione dei migranti nella comunità territoriale (Barberis, Boccagni, 2017; Ambrosini, 2020).

Più in generale un'interpretazione neo-weberiana delle città ci può aiutare a comprendere il nuovo ruolo che queste oggi ricoprono: in periodi storici particolari, quando i poteri superiori risultano confusi o indeboliti, ovvero di fronte alle difficoltà dello stato nazionale e alla presenza in crescita di organismi sovranazionali quali ad esempio l'Unione Europea, le città tornano ad acquistare capacità politica, almeno in parte, autonoma di fronte alle nuove sfide che le attraversano (Bagnasco, 1998).

Contestualmente i processi di ricalibratura funzionale dei sistemi di welfare europei si sono realizzati in corrispondenza alla sempre maggiore rilevanza che le migrazioni hanno assunto nel dibattito pubblico e politico.

## **2. Il Progetto Horizon 2020 MICADO (*Migrant Integration Cockpits and Dashboards*)**

Il progetto Horizon 2020 MICADO (*Migrant Integration Cockpits and Dashboards*) intendeva collocarsi all'interno di questa cornice in trasformazione, facilitando da un lato le relazioni tra i migranti, le autorità pubbliche locali e le organizzazioni della società civile e del Terzo settore impegnate in questo ambito e dall'altro l'accesso dei migranti alle opportunità e ai

servizi presenti sul territorio (in particolare nell'area dell'alloggio, dell'istruzione, della assistenza sanitaria e del lavoro) attraverso i loro dispositivi mobili e l'uso di interfacce linguistiche multiple e ad un servizio di traduzione automatica. La metodologia della convergenza (vedi Cap. 2) ha contribuito a realizzare un progetto molto ambizioso ma ugualmente necessario (come attestato dai diversi attori - Pubblica amministrazione, Organizzazioni della società civile e del Terzo settore e Migranti): creare una soluzione digitale in grado di raccogliere un insieme di funzionalità spendibili a livello locale nei percorsi di inserimento dei nuovi arrivati nel contesto di approdo. Si ritiene che la soluzione digitale, grazie alla continua integrazione dei feedback interni ed esterni e sviluppata in stretta collaborazione con i suoi diversi utenti, ne possa garantire l'adozione, almeno parziale (come avvenuto a Bologna) e assicurare risposte all'altezza delle sfide che le società locali si trovano ad affrontare nell'integrazione dei migranti. Il coinvolgimento e la collaborazione tra i diversi partner del progetto (Pubblica amministrazione, Organizzazioni della società civile e del Terzo settore e Migranti) nelle quattro città pilota (Anversa, Bologna, Amburgo e Madrid) non solo ha rappresentato un aspetto innovativo del percorso proposto da MICADO ma ha assicurato anche, a partire dalla *voice* (Hirschman, 1982) di questi attori, di intercettare domande e bisogni tanto espliciti quanto latenti.

Come noto il digitale è al centro dell'attenzione e delle priorità politiche dell'Unione europea, quale fattore primario per dare risposte alle grandi sfide globali, sia a livello "macro" (sviluppo, competitività, sicurezza, ambiente, società) che "micro" (risposta ai problemi specifici dei cittadini e dei territori, sanità, educazione e formazione). Già negli anni Ottanta Achille Ardigò aveva colto, con largo anticipo, il grande potenziale dell'ICT, se accompagnata da garanzie di bi-direzionalità nelle comunicazioni, che avrebbe potuto favorire una migliore risposta alle problematiche sociali, anche in termini di efficienza amministrativa e gestionale. Per il sociologo bolognese la socializzazione delle nuove tecnologie doveva essere riconosciuta e promossa come un'estensione dei diritti sociali di cittadinanza e perciò inclusa nella ridefinizione in atto del welfare state (Ardigò, Mazzoli, 1993).

Le soluzioni ICT, come ormai ampiamente documentato in letteratura (Parsons, Hick, 2008; Clifton *et al.*, 2020; Brandsen *et al.*, 2018; Bryson *et al.*, 2016), affinché possano fornire una risposta efficiente ed efficace, devono vedere nella fase di co-progettazione e co-creazione la partecipazione attiva dei diversi utenti finali. Tali metodologie sono essenziali nell'individuazione di risposte puntuali in grado di inserirsi produttivamente all'interno delle strategie locali di inclusione sociale dei migranti e per esistere nel tempo, sebbene siano da prevedere necessari aggiornamenti per rispondere

alle mutevoli richieste ed esigenze dei diversi utenti finali. Tutto il processo di produzione della soluzione digitale MICADO ha previsto pertanto continui feedback degli attori coinvolti. Al contempo l'intero gruppo di ricerca, come ricorda Carla De Tona (*Infra*) si è posto «interrogativi legittimi su quanto i migranti si siano sentiti (e siano stati) effettivamente co-partecipanti nel progetto. Gli interrogativi si riferiscono ai limiti rappresentati dalle barriere culturali e linguistiche, ma anche a quelli legati allo status giuridico e alla posizione sociale». Tali approcci sono ancora imperfetti e gli sforzi futuri dovranno essere sensibili alle questioni delle diversità culturali, dei diversi posizionamenti sociali e digitali, ai pregiudizi dei ricercatori, alla “violenza simbolica” (Bourdieu, 2015) presente nella relazione instaurata nella pratica della ricerca, all'eurocentrismo, a volte implicito, nella relazione con i soggetti a cui la soluzione tecnologica promossa da MICADO era indirizzata. Più in generale si è imposta, all'interno del gruppo di ricerca, una riflessione sul posizionamento dei ricercatori nei confronti di soggetti marginalizzati e invisibilizzati dalle stesse pratiche di intervento messe in campo nei luoghi dell'accoglienza orientate all'integrazione dei nuovi arrivati.

Quest'ultimo termine, *integrazione*, ricorrente in letteratura, nonché nell'intero progetto MICADO, spesso utilizzato in modo estremamente vago, viene mobilitato in modo talmente esteso che non si è ancora trovato un consenso su cosa esso significhi concretamente, quantunque al centro del dibattito scientifico e pubblico ormai da diversi decenni. Nonostante non sia questa la sede per ripercorrere il dibattito e per un approfondimento della categoria di integrazione e una sua concettualizzazione nelle diverse discipline (sociologia, antropologia, psicologia, scienza politica, etc.) e nelle politiche nazionali ed europee, il suo uso intercambiabile con quello di assimilazione del migrante nel nuovo tessuto sociale pone un interrogativo sulla sopravvivenza nelle relazioni sociali della eredità della logica coloniale sebbene con modalità e forme “nuove” (Sayad, 2022). Nel contesto di questo volume il termine farà riferimento alla definizione elaborata da Penninx e Martiniello (2007) con particolare attenzione alle tre dimensioni strutturale, relazionale e personale.

Non si può infine non ricordare, in sede introduttiva, che la pandemia generata dal Covid 19, oltre a mostrare aspetti sindemici della vulnerabilità dei migranti, ha impattato sull'intero progetto e ha reso necessaria, in tempi brevissimi, l'adozione di soluzioni innovative. In generale l'utilizzo massiccio delle nuove tecnologie ITC è stato individuato dai diversi Stati, e dalla società più in generale, quale strategia ideale per fronteggiare la crisi derivante dalla pandemia e al contempo si è dimostrata una risorsa cruciale per una gestione efficace della nuova situazione, pur riconoscendone i limiti e le

insidie. La crisi pandemica e il lockdown hanno infatti favorito un'accelerazione dell'ingresso del digitale in più ambiti del welfare locale. Da questo punto di vista, il digitale si impone come nuova sfida ai sistemi di welfare e driver di cambiamento. I progressi tecnologici assicurano la possibilità di sviluppare nuovi modelli di servizio e comunicazione e/o migliorare quelli esistenti, nondimeno, la loro applicazione impone un cambiamento dei processi organizzativi e maggiori competenze tecnologiche da parte degli utilizzatori finali. Inevitabilmente anche nell'ambito del progetto MICADO, l'intera équipe è stata costretta a sviluppare nuovi modi per svolgere le proprie attività, portando a importanti intuizioni e innovazioni metodologiche, ampiamente documentate nell'intero volume. Contestualmente non si può non sottolineare che l'emergenza sanitaria, e il conseguente ricorso alle ITC, ha approfondito e reso visibile il cosiddetto *digital divide*, che ha trovato un riscontro, nell'ambito del progetto MICADO, anche nella capacità di coinvolgimento dei migranti quando si è resa necessaria una loro presenza da remoto.

### 3. Architettura del volume

Quanto fin qui detto ci permette di comprendere le premesse di un progetto come MICADO, che attraverso la creazione di nuove interfacce tecnologiche, cerca di rispondere ad alcune sfide contemporanee come la semplificazione dei processi burocratici, al fine di facilitare la comunicazione e comprensione del sistema istituzionale e amministrativo da parte della popolazione straniera; allo stesso modo, MICADO ha tentato di fornire una risposta alla necessità di una maggior integrazione non solo dei migranti, ma anche e soprattutto dei servizi a loro diretti, affrontando l'annoso problema della frammentarietà caratteristica dei servizi alla persona in Italia come altrove in Europa.

La soluzione MICADO, testata in quattro città pilota (Anversa, Bologna, Amburgo e Madrid), si è configurata come una *web application* con tre diverse "sale di controllo" per la raccolta e gestione di dati e informazioni:

- un'interfaccia dedicata alla pubblica amministrazione attraverso la quale gli operatori potevano monitorare il fenomeno migratorio a livello locale e i singoli processi di integrazione dei migranti presenti nel database;
- un'interfaccia utilizzabile direttamente dai migranti, all'interno della quale le persone potevano trovare guide dettagliate sui principali processi amministrativi da svolgere; una sezione informativa (ad esempio su corsi, eventi e iniziative in città); uno spazio virtuale dedicato alla

raccolta e all'archiviazione della documentazione personale (ad esempio contratto d'affitto, carta d'identità, permesso di soggiorno, etc.); nonché un assistente virtuale per la risoluzione immediata delle principali difficoltà di utilizzo dell'app e un glossario volto a chiarire il significato dei principali termini utilizzati. Il tutto disponibile in diverse lingue e accessibile anche per popolazioni analfabete, attraverso gli strumenti di *voice*;

- un'interfaccia per le realtà del terzo settore/società civile, finalizzata soprattutto alla diffusione di informazioni su eventi rivolti ai migranti.

Per riuscire a realizzare questa tecnologia, il progetto MICADO ha fin dall'inizio coinvolto tutte le parti interessate (i target) nella progettazione e nello sviluppo dello strumento. Il progetto si avvale di metodi e tecniche afferenti al grande ambito delle *citizen's science*, capaci di aprire spazi di confronto ed espressione chiara dei bisogni di ogni utilizzatore potenziale e di costruire sulla base di quegli stessi bisogni una soluzione tecnologica tanto universale, dunque adottabile da molteplici realtà urbane, quanto modulabile secondo alcune specificità locali.

Per quanto possa apparire semplice e lineare, il processo che ha condotto allo sviluppo di questa nuova tecnologia è stato complesso e tortuoso, non solo per la natura particolarmente ambiziosa del progetto, ma anche a causa di problemi che sono intercorsi tra l'inizio e la fine del progetto, la pandemia in primis, che hanno obbligato il consorzio a rimodulare alcune fasi della ricerca. Questo volume, dunque, nasce proprio dalla volontà dell'unità di ricerca italiana coinvolta nel progetto, di restituire, almeno parzialmente, la complessità che ha caratterizzato MICADO.

L'architettura del volume, dunque, ripercorre le fasi di lavoro che hanno scandito il progetto, sottolineandone tanto le qualità e i successi, quanto le criticità. Il primo capitolo, di Teresa Carlone, si sofferma sul primo anno di progetto, il 2019, in cui sono state svolte le attività di co-analisi e co-design che hanno costituito le fondamenta della soluzione tecnologica in seguito sviluppata dagli ingegneri. Qui, l'Autrice descrive tanto i metodi di co-progettazione adottati, quanto i risultati delle attività svolte assieme agli utenti potenziali. Risultati che hanno permesso al consorzio di ricerca di raccogliere e sintetizzare un insieme variegato di problemi e bisogni espressi da migranti, funzionari pubblici e associazionismo, nei diversi contesti europei. È proprio al trattamento di questa molteplicità di bisogni e problemi localmente situati, che è dedicato il secondo capitolo di Carolina Mudan Marelli, in cui l'Autrice sintetizza un processo di convergenza progettato dal gruppo di ricerca, pensato per incanalare e gerarchizzare questa diversità, privilegiando

la costruzione di un quadro comune di funzionalità dell'applicazione MICADO e di un *wireframe* tecnologico realizzabile con i dati a disposizione, permettendo l'avvio della fase di sviluppo tecnologico vera e propria<sup>2</sup>. Fase di sviluppo che è stata seguita e intervallata da diversi momenti di test individuali e sperimentazioni su larga scala con gli *users* potenziali, temi su cui si concentra il contributo di Carla De Tona. Qui l'Autrice restituisce le molteplici articolazioni di questa fase sperimentale, descrivendo tanto gli strumenti adottati per concretizzarla, quanto le procedure ideate per strutturare una dinamica iterativa con gli sviluppatori tecnologici, trasformando dei semplici feedback in adattamenti tecnologici complessi, senza omettere le difficoltà incontrate e le intrinseche criticità che si celano nel processo di traduzione che caratterizza questi processi iterativi. Se il capitolo di Carla De Tona osserva le fasi di test e di sperimentazione pubblica dalla prospettiva di chi l'ha ideata e applicata, nel capitolo successivo Orkide Izci ci restituisce l'opinione delle persone che hanno partecipato alla sperimentazione pubblica e hanno testato MICADO, mettendo in tensione l'opinione emersa e le caratteristiche sociodemografiche di questi stessi *users*. Infine, grazie al contributo conclusivo di Manuela Maggio, entreremo nel merito della sostenibilità di progetti di innovazione tecnologica, in cui non è sufficiente realizzare la tecnologia, ma è necessario porsi fin da subito il problema di come garantire una tenuta dell'innovazione una volta concluso il progetto. Detto altrimenti, Manuela Maggio riporta una serie di riflessioni e pratiche che hanno permesso a MICADO di esistere oltre al progetto europeo, focalizzandosi sul caso bolognese, un caso di successo, in cui l'applicativo ha trovato uno spazio di agibilità all'interno di applicativi comunali già consolidati, ma in cui mancavano delle funzionalità esplicitamente dirette a migranti residenti nel territorio.

## Bibliografia

- Agustoni A., Alietti A. (a cura di) (2015), *Territori e pratiche di convivenza interetnica*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M. (2020), *Sociologia delle migrazioni*, il Mulino, Bologna.
- Ardigò A., Mazzoli G. (a cura di) (1993), *Le nuove tecnologie per la promozione umana. Usi dell'informatica fra macro e microcomunicazioni*, FrancoAngeli, Milano.

---

<sup>2</sup> Nel volume lo sviluppo tecnico dell'applicazione non verrà illustrato in quanto di competenza di altre figure coinvolte nel progetto ma non afferenti al Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna.

- Bagnasco A. (1998), “Urbanizzazione”, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto della Enciclopedia italiana, Roma.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (Rimini).
- Bourdieu P. (2015), *La miseria del mondo*, Mimesis, Milano.
- Branden T., Steen T., Verschuere B. (2018), *Co-creation and co-production in public services urgent issues in practice and research*, Routledge, New York.
- Bryson J., Sancino A., Benington J., Sorensen E. (2016), *Towards a multi-actor theory of public value co-creation*, «Public Management Review», 19(5), pp. 640-654.
- Campomori F. (2015), “Le politiche per l’integrazione degli immigrati: tra retoriche e realtà”, in *L’Italia e le sue Regioni: l’età repubblicana*, Istituto della Enciclopedia italiana, Roma.
- Clifton J., Díaz Fuentes D., Llamosas García G. (2020), *ICT-enabled co-production of public services: Barriers and enablers. A systematic review*, «Information Polity», 25(1), pp. 25-48.
- Della Porta D. (1999), *Immigrazione e protesta*, «Quaderni di sociologia», 21, pp. 14-44.
- Giacomelli E. (2023), *Panicocene*, FrancoAngeli, Milano.
- Hirschman A.O. (1982), *Lealtà, defezione, protesta: rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello Stato*, Bompiani, Milano.
- ISTAT (2022), *Rapporto annuale 2022. La situazione del Paese*, Roma.
- Martiniello M, Pennings R. (2007), *Processi di integrazione e politiche (locali): stato dell’arte e lezioni di policy*, «Mondi migranti». 1(3), pp. 31-59.
- Parsons C., Hick S.F. (2008), *Moving from the digital divide to digital inclusion*, «Currents: Scholarship in the Human Services», 7(2).
- Sayad A., (2022), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell’emigrato alle sofferenze dell’immigrato*, Cortina, Milano.
- Sorgoni B. (2022), *Antropologia delle migrazioni*, Carocci, Roma.
- Zincone G. (1994), *Uno schermo contro il razzismo*, Donzelli, Milano.





# *Co-design e processi di integrazione dei migranti. Vantaggi e criticità degli strumenti collaborativi per costruire soluzioni ICT*

di *Teresa Carlone*

## **Introduzione**

Il progetto MICADO si sviluppa in un insieme di attività volte alla costruzione di una soluzione tecnologica in grado di essere compresa, utilizzata e integrata dagli attori coinvolti nei processi di integrazione della popolazione migrante in contesti locali. Come si evince dall'intero volume, che traccia gli obiettivi, gli strumenti e gli attori presenti nelle varie fasi progettuali, ci si è mossi all'interno di un contesto multidisciplinare. Basandosi su analisi di contesto e approfondite revisioni della letteratura è stato adottato un approccio di co-creazione al fine di coinvolgere la molteplicità dei gruppi target, degli stakeholder e degli esperti del settore.

La pianificazione del lavoro e i WP (*work packages*) in cui è stato sviluppato il progetto hanno permesso di realizzare un'analisi dei bisogni e delle possibili soluzioni utilizzando metodologie volte alla co-creazione con i tre gruppi di attori - migranti, servizi del territorio, organizzazione della società civile - individuati per ciascuna delle città pilota (Anversa, Bologna, Amburgo e Madrid). Il gruppo di MICADO ha sfruttato il suo carattere multidisciplinare lavorando per implementare una soluzione di *e-governance* utile ai processi di integrazione dei migranti nelle regioni europee e nelle aree urbane ad alto flusso migratorio.

L'interdisciplinarietà come approccio è in costante crescita nella ricerca e nei progetti europei, soprattutto per quanto riguarda i temi dell'innovazione sociale e digitale. Quando ci si occupa di processi migratori, dei percorsi di accoglienza e integrazione nei territori di arrivo, un approccio multidimensionale e multidisciplinare aiuta a comprendere al meglio le sfide da affrontare e facilita il loro superamento attraverso la piena collaborazione di tutti gli attori coinvolti.

Il consorzio di partner coinvolti è stato costruito tenendo conto delle molteplici competenze necessarie alla riuscita del progetto: sviluppatori, scienziati sociali, designer, esperti di ICT e innovazione, autorità pubbliche e organizzazioni della società civile che lavorano direttamente con migranti e rifugiati. Il gruppo di ricerca MICADO, usando strumenti metodologici e procedure collaborative, ha messo in atto un approccio multidisciplinare, cercando modi partecipativi per tenere insieme le necessità progettuali di standardizzazione della soluzione ICT e le informazioni provenienti da ogni città pilota, per integrarli e tradurli in un linguaggio tecnico e in uno strumento utile e *user-friendly*.

Il seguente contributo vuole illustrare, discutere e analizzare la metodologia e gli strumenti utilizzati durante la fase di co-progettazione che si è svolta tra il 2019-2020 (contenuta all'interno delle attività del WP2), per costruire i contenuti e le linee di sviluppo di un sistema ICT universalmente applicabile capace di far convergere tutte le richieste locali raccolte in una soluzione digitale unica. A seguito di una revisione della letteratura e di una attività di *benchmarking* per individuare altre piattaforme digitali utilizzate per favorire i passaggi necessari ad una piena integrazione dei gruppi migranti nei territori di arrivo, sono state realizzati workshop e interviste per raccogliere le principali esigenze e i requisiti legati alle quattro macroaree di MICADO (casa, lavoro, formazione e salute) in ogni città. Le questioni locali emerse sono state molto diverse tra loro e fortemente legate allo specifico contesto sociale, economico e amministrativo. Alla luce di queste divergenze è apparso necessario un solido quadro metodologico per procedere verso l'importante passo di far convergere e sintetizzare la grande eterogeneità di input in un'unica soluzione ICT senza perdere le peculiarità e i tratti caratterizzanti di ogni territorio.

## **1. Co-creazione: approccio, metodologie e pratiche d'uso in MICADO**

I processi di co-creazione trovano, ormai da più di un decennio, numerosi ambiti di applicazione: sanità e istruzione (Voorberg *et al.*, 2015; Alves, 2013), pianificazione urbana e ambientale (Pellizzoni, 2011; Balducci, Mäntysalo, 2013; Franz *et al.*, 2015) ma l'impiego di questo approccio nel creare strategie innovative per affrontare le sfide legate all'integrazione della popolazione migrante può essere considerata piuttosto recente. Tra le più riconosciute potenzialità di tale approccio si annoverano l'aumento della trasparenza e la costruzione di legami di fiducia tra i partecipanti, un maggiore sostegno e contributo alla costruzione di risultati e un più significativo livello

di responsabilità legato al risultato finale del processo di co-progettazione (Moser, 2016; Durham *et al.*, 2014; Schmidt, 2013; Spinuzzi, 2005).

Considerando i possibili vantaggi che derivano della co-creazione, sempre più organizzazioni e istituzioni stanno attivando strumenti di progettazione condivisa per innovare e affrontare le tradizionali lacune e criticità radicate nell'approccio classico della pianificazione dall'alto verso il basso, al fine di affrontare le sfide sociali contemporanee. Tuttavia, il passaggio a tali modelli decisionali richiede un'ampia riconsiderazione del rapporto tra attori pubblici e privati, tra rappresentanti del settore politico e un rinnovato ruolo dei beneficiari del risultato, in particolare garantendo una adeguata rappresentanza delle istanze nei momenti cruciali della programmazione dei servizi. In questo scenario, il processo di co-creazione dovrebbe essere pienamente integrato in un processo decisionale partecipativo più ampio, in cui gli attori hanno la capacità di indirizzare e costruire il risultato e di monitorarne gli effetti, soprattutto in presenza di discrepanze di potere, conoscenza e accesso alle informazioni, come spesso accade nella ricerca e nella definizione delle politiche migratorie.

Queste sfide sono state considerate nelle iniziative di co-design realizzate nel progetto MICADO e hanno orientato la costruzione di strumenti di ricerca utilizzati nelle quattro città pilota. L'attività di ricerca condotta si è concentrata su una rassegna della letteratura, per fornire un quadro analitico alla progettazione della ricerca empirica. È stato scelto un approccio co-creativo suddiviso in due macro ambiti di "co-analisi" del problema e "co-progettazione" delle soluzioni (Stembert, 2017), partendo dall'assunto secondo cui il gruppo target è particolarmente importante per individuare temi centrali e questioni cruciali dell'ambito di interesse già all'avvio di un progetto.

Tra giugno e settembre 2019, in ogni città coinvolta nel progetto MICADO sono stati realizzati sette workshop di co-analisi e co-progettazione con migranti, autorità pubbliche e attori della società civile attivi nei percorsi di integrazione della popolazione straniera. Gli obiettivi di questo spazio di condivisione erano rivolti a (i) comprendere al meglio i requisiti della soluzione digitale MICADO, (ii) garantire la durata e l'uso effettivo della soluzione, (iii) conoscere le esigenze percepite dai migranti appena arrivati in queste quattro città, (iiii) evitare fraintendimenti culturali durante lo sviluppo dell'app e (iiiii) distinguere tra le specificità locali e le richieste generiche.

Ad integrare quanto emerso dai workshop, e per approfondire tematiche specifiche, sono state svolte interviste in profondità con le autorità locali per individuare in modo più puntuale e contestualizzato le richieste e i bisogni locali in materia di integrazione dei migranti. L'obiettivo di questa attività di ricerca è stato fornire una solida base contenutistica e tematica per una

soluzione tecnologica che contribuisse a favorire l'integrazione della popolazione straniera presente sul territorio, basata sulle reali esigenze dei destinatari del progetto.

I workshop interattivi si sono concentrati su aspetti critici, richieste e bisogni relativi ai quattro domini individuati e delineati nella proposta del progetto MICADO: istruzione, occupazione, salute, alloggio e altri temi trasversali potenzialmente emersi dalla discussione (lingua, tempo libero, partecipazione alla vita pubblica). I partecipanti appartenevano a gruppi di stakeholder locali e organizzazioni della società civile. In particolare, quattro dei sette workshop erano rivolti ai migranti. Trattandosi di un gruppo molto eterogeneo sono stati individuati quattro sottogruppi rappresentativi della popolazione migrante presente nelle diverse città europee partecipanti al progetto (Bologna, Madrid, Anversa e Amburgo): i richiedenti asilo, i migranti arrivati nel Paese ospitante da più di dieci anni, i rifugiati e, infine, le donne. Il coinvolgimento di tali sottogruppi ha permesso di ottenere una “conoscenza interna” delle principali difficoltà e dei bisogni di questa popolazione, oltre ad approfondire la centralità dei temi legati all'integrazione pre-identificati dal progetto stesso riguardo ai temi della casa, del lavoro, della salute e dell'istruzione.

Nel corso di questi workshop sono stati sperimentati tre diversi *serious games*<sup>1</sup>, finalizzati a esplorare il punto di vista dei migranti sulle varie questioni sopra citate. Il primo gioco, utilizzato come *icebreaking* per creare un'atmosfera di fiducia reciproca tra i partecipanti, è stato utilizzato per raccogliere informazioni sulle loro situazioni familiari, sulla lingua di origine, sul tempo di permanenza nel Paese di arrivo, e altre caratteristiche legate al loro status e alle loro esperienze migratorie.

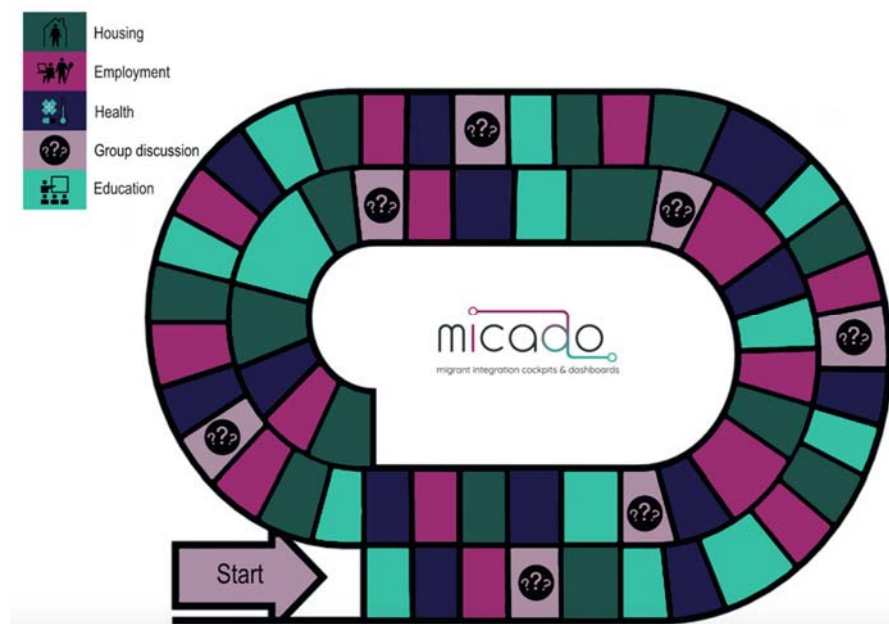
La seconda attività è stata costruita su un modello simile al “gioco dell'oca” con un duplice obiettivo. In primo luogo, si è tentato di incoraggiare la discussione su diversi argomenti, tramite lo spostamento tra le caselle del gioco che corrispondevano a uno dei quattro temi del progetto (casa, lavoro, salute, istruzione). Per ogni casella raggiunta il/la partecipante doveva rispondere a una domanda del moderatore su uno dei quattro argomenti: ad es. “se hai bisogno di un medico, cosa fai? Se sei malato di notte, a chi ti

---

<sup>1</sup> I *serious games* a cui ci riferiamo sono attività che combinano un obiettivo “serio” - pedagogico, informativo, comunicativo, di marketing, ideologico o formativo - con elementi ludici. In genere, i *serious games* si riferiscono ad attività finalizzate all'apprendimento e alla formazione (Cannon-Bowers, Bowers, 2010). In questo caso, il *serious game* aveva uno scopo di progettazione tecnologica e non era virtuale ma giocato con i giocatori fisicamente presenti. Nonostante queste differenze, è possibile classificare questo tipo di attività progettuale come capace di avere sia una dimensione investigativa “seria” sia una dimensione ludica, grazie al tipo di strumenti utilizzati.

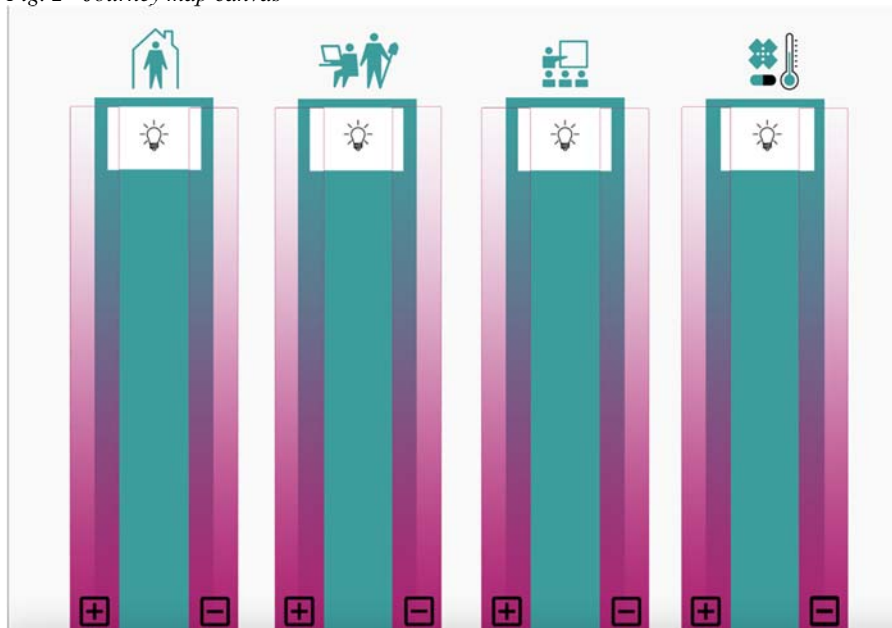
rivolgi? Se devi iscrivere tuo figlio a scuola, come fai?”. In seconda battuta il gioco ha cercato di stimolare la discussione tra le partecipanti, favorendo così uno scambio di storie di vita e di esperienze tra le presenti che, per le ricercatrici, è risultato utile per comprendere l’entità dei bisogni e l’effettiva mancanza o carenza di soluzioni esistenti nel contesto locale.

Fig. 1 - Gioco dell’oca canvas



Infine, il terzo e ultimo gioco è stato chiamato *Journey Map*. Anche in questo caso l’attività rispondeva a più necessità progettuali: da un lato ricostruire la rete degli attori incontrati dalla migrante dal momento del suo arrivo, rispetto ai suoi bisogni (cercare una casa, iscriversi ad un corso, sbrigare le pratiche necessarie per accedere ai servizi sanitari, iscrivere i figli a scuola, trovare un lavoro) e dall’altro costruire una mappatura delle competenze digitali del/della partecipante e delle risorse online - app, piattaforme, siti internet o social network - maggiormente utilizzate per rispondere ai medesimi bisogni nel processo di integrazione nel territorio.

Fig. 2 - Journey map canvas



### 3. Analisi delle principali questioni emerse nelle quattro città pilota

Come immaginabile, le attività di co-creazione hanno prodotto un'importante quantità di dati a livello locale su tutti i bisogni e le esigenze dei migranti, delle pubbliche amministrazioni e delle organizzazioni della società civile in merito al processo di integrazione. Il contributo di ciascun/a partecipante ai workshop e alle interviste è stato orientato sia dalle peculiarità locali sia dalle caratteristiche sociodemografiche individuali o legate al proprio ruolo nel processo di integrazione. Ad esempio, i migranti di alcune nazionalità hanno dovuto affrontare specifiche restrizioni amministrative e legali in conseguenza dei trattati tra il Paese di origine e quello di residenza. Alcune comunità migranti si sono dichiarate più interessate a ricevere informazioni legali e amministrative per regolarizzare il loro status, mentre altre si sono dette più interessate ad accedere al mercato del lavoro e quindi richiedono formazione professionale specifica e corsi di lingua. Le divergenze emerse tra le richieste sono fortemente correlate anche al livello di conoscenza della lingua locale, al livello di istruzione posseduto, all'età e al genere.

Partendo dal proprio punto di vista e dalla propria posizione all'interno del processo di integrazione, i vari target hanno delineato degli universi di pratiche e di processi costellati da aspetti critici e punti deboli, molte volte strutturali e non collegabili necessariamente ad un'unica causa. Questa complessità ha reso il lavoro di sintesi effettuato nel *convergence meeting* (Cap. 2) particolarmente delicato e spinoso.

Tuttavia, seppur consapevoli della grande eterogeneità dei risultati ottenuti, è possibile tracciare alcune direttrici comuni, trasversali a tutte le città pilota. Di seguito ci si concentrerà sulle affinità tematiche emerse durante i workshop e le interviste effettuate, con l'obiettivo di identificare alcune questioni rilevanti che sono state oggetto dell'attività di raccolta di informazioni di MICADO. Si tratta chiaramente di una selezione frutto di una attività di sintesi che ha tenuto insieme le specificità dei contesti in cui le attività di ricerca sono state sviluppate e la necessità di avere un quadro progettuale quanto più generale possibile.

### 3.1 Salute

La salute non appare essere tra le questioni più urgenti tra la popolazione migrante. Dai workshop è emerso chiaramente che, in linea con quanto descritto in letteratura, esiste un "effetto migrante sano": le persone appena emigrate sono spesso in condizioni di salute migliori perché "i più adatti sono più capaci di migrare". Tuttavia, col passare del tempo e con l'aumento delle complicazioni quotidiane da affrontare, si nota come ci sia un crescente bisogno di infrastrutture e servizi dedicati alle specifiche necessità sanitarie dei migranti. La salute non può essere considerata come un tema distinto e slegato da altri, come ad esempio le cattive condizioni abitative, che possono portare a problemi di salute, o la conoscenza del sistema sanitario, che può facilitare l'accesso e la fornitura di assistenza sanitaria. Le difficoltà collegate alle barriere linguistiche sono state denunciate trasversalmente da tutte le città pilota. Le informazioni sul sistema sanitario sono spesso diffuse nelle lingue locali o in poche lingue "internazionali" come l'inglese o il francese. Sebbene il sistema sanitario sia spesso considerato già complicato e poco chiaro per chi arriva in città, le disparità linguistiche contribuiscono a renderne ancora più oscura la comprensione del funzionamento. Inoltre, il gergo specifico utilizzato nel sistema sanitario esacerba ulteriormente le barriere linguistiche e rappresenta un forte deterrente all'accesso ai servizi sanitari nazionali. I migranti che hanno partecipato al workshop sostengono di cercare assistenza sanitaria presso professionisti che parlano la loro lingua



madre, perché trovano molto difficile spiegare i problemi di salute o comprendere le spiegazioni in assenza di una lingua comune. Hanno inoltre dichiarato di cercare informazioni su internet o di rivolgersi alle loro reti informali e sociali per ottenere chiarimenti e suggerimenti riguardo alle strutture o i servizi sanitari a cui rivolgersi.

Sia i workshop che le interviste hanno tuttavia fatto emergere come, in tutte le città pilota, sia difficile trovare informazioni aggiornate, strutturate e comprensibili sul sistema sanitario, soprattutto vista la terminologia sanitaria spesso specifica. L'offerta di informazioni è percepita come molto frammentata e i/le partecipanti hanno convenuto sulla necessità di centralizzare e gestire le informazioni relative alle tematiche sanitarie in modo coordinato con i servizi sociali e territoriali.

### 3.2 Housing

La ricerca, l'accesso e il mantenimento di un alloggio si confermano essere uno dei temi più urgenti per i nuovi arrivati in tutte e quattro le città coinvolte nel progetto MICADO. Trovare un alloggio dignitoso è un problema soprattutto per coloro che hanno ottenuto di recente un permesso di soggiorno, perché questo li spinge fuori dal sistema di accoglienza in cui l'alloggio è strutturalmente previsto dai servizi territoriali impegnati nei processi di integrazione e autonomia dei migranti (pur con le sue carenze, che non vengono discusse in questo rapporto). L'alloggio è spesso il punto di partenza essenziale di una traiettoria di integrazione e interferisce con molti altri ambiti della vita quotidiana, come l'ottenimento del permesso di soggiorno permanente che assicura un accesso a specifici diritti sanitari o occupazionali. Le difficoltà legate all'*housing* si inaspriscono per le famiglie migranti più numerose, poiché necessitano di un alloggio più grande, o per i migranti di lunga permanenza che, pur vivendo una situazione quotidiana meno precaria rispetto ai migranti appena arrivati (migliore conoscenza della lingua, un'occupazione e delle reti sociali più consolidate) si muovono all'interno di un mercato immobiliare predatorio e discriminante, specialmente verso i migranti extra UE.

Occorre considerare due settori distinti dell'edilizia abitativa: l'edilizia pubblica e il mercato immobiliare privato, ognuno dei quali presenta barriere specifiche. Per quanto riguarda l'edilizia pubblica, l'ingresso in questa tipologia di alloggio da parte dei migranti è ostacolato dalla mancanza di conoscenza del sistema stesso di accesso, dalla complessità delle procedure di richiesta e dal numero ridotto di alloggi disponibili. Quest'ultimo aspetto

causa periodi di attesa molto lunghi, che possono arrivare a diversi anni, soprattutto se si considerano gli alloggi per le famiglie numerose. Inoltre, le strutture abitative non sono sempre in buone condizioni e non di rado contribuiscono a compromettere o rendere più precario lo stato di salute delle persone che vi risiedono. L'edilizia pubblica non rappresenta mai un'opzione a breve termine per trovare un alloggio, complicando ancora di più la situazione dei rifugiati e richiedenti asilo in uscita dal circuito dell'accoglienza che non sono immediatamente in grado di trovare soluzioni accettabili nel mercato privato degli affitti. I/le partecipanti ai workshop hanno individuato molteplici strade per cercare un alloggio sul mercato privato: attivazione di reti sociali di amici o familiari che vivono nella stessa città, utilizzo delle piattaforme dei social media come le pagine pubblicitarie di Facebook, ricerca sui siti web degli uffici immobiliari e i cartelli presenti per strada che offrono soluzioni abitative "in affitto". In particolare, i migranti hanno osservato che rivolgersi agli uffici immobiliari non rappresenta quasi mai un'opzione adeguata ed efficace per la ricerca di una casa. A fianco di dinamiche escludenti e discriminatorie legate alla provenienza di chi cerca un alloggio, si aggiungono le difficoltà di chi non ha ancora un lavoro, o è attesa di un contratto poiché le agenzie immobiliari richiedono garanzie quali le buste paga per garantire che gli inquilini possano regolarmente pagare l'affitto. Gli operatori dei servizi e della pubblica amministrazione segnalano come i migranti finiscano per trovarsi in un circolo vizioso, perché molti uffici e servizi per l'impiego chiedono di indicare una residenza anagrafica per accedere ai contratti di lavoro, ma al tempo stesso, per ottenere un alloggio viene richiesto un contratto di lavoro regolare.

### *3.3 Lavoro*

In tutte e quattro le città, una delle principali preoccupazioni dei/delle migranti è rappresentato dall'accesso al mercato del lavoro e dalla necessità di trovare un'occupazione che sia in linea con il loro livello di istruzione, interessi, esperienze e competenze. La possibilità o meno per i/le migranti di accedere (facilmente) al mercato del lavoro dipende molto dal loro status giuridico, in quanto si applicano norme e regolamenti specifici per diverse tipologie di migranti (rifugiato, ricongiungimento familiare, migrante con un alto livello di istruzione, studente internazionale, cittadino dell'UE).

Oltre alle condizioni specifiche, vengono riportate alcune difficoltà strutturali collegate alle procedure amministrative per ottenere i documenti necessari per accedere al mercato del lavoro e alla difficoltà di raccogliere

informazioni su tali procedure. I servizi dedicati alla ricerca del lavoro sono descritti come insufficienti e piuttosto frammentati a livello territoriale, e le politiche del lavoro a livello nazionale contribuiscono a rendere più macchinoso e impervio il percorso di accesso al mercato del lavoro. In quasi tutti i Paesi coinvolti l'acquisizione del permesso di soggiorno è collegata ad un contratto di lavoro, per cui diventa cruciale ottenere un lavoro regolare per continuare a risiedere legalmente nel territorio del Paese. Queste barriere sono inoltre aggravate da meccanismi di esclusione più strutturali. In tutte e quattro le città, molti partecipanti anche in questo ambito hanno dichiarato di aver subito discriminazioni e perso opportunità di lavoro a causa delle loro origini geografiche, del proprio nome, dello status giuridico o della religione.

Un altro ostacolo ricorrente presente nelle quattro città sono le difficoltà che i/le migranti incontrano per ottenere il riconoscimento del proprio diploma straniero. Sia i/le migranti sia i servizi del territorio hanno lamentato una generale mancanza di informazioni sul processo di riconoscimento dei titoli di studio stranieri e sui documenti da presentare, nonché sulle procedure complicate, lunghe e a volte costose, da effettuare affinché il loro titolo di studio venga effettivamente riconosciuto. Di conseguenza, un'elevata qualifica non garantisce necessariamente un facile accesso a lavori altamente qualificati, meglio pagati e in generale più adeguati al livello di istruzione dell'interessato/a.

Nel complesso, date queste difficoltà, i/le partecipanti al workshop hanno affermato che nella ricerca di un lavoro finiscono spesso per attingere principalmente alle loro reti personali amicali e familiari o a persone conosciute grazie alla partecipazione a particolari associazioni, evidenziando che la ricerca di un lavoro nelle loro comunità è un modo per sfuggire alle pratiche discriminatorie o superare le barriere linguistiche. Allo stesso tempo, i/le partecipanti hanno fatto riferimento anche alle piattaforme dei social media e ai canali e alle app per la ricerca di un lavoro, che ritengono strumenti utili per cercare rapidamente lavoro in diversi settori.

### *3.4 Educazione e formazione*

Nelle quattro città prese in considerazione emerge come, in genere, esista un'offerta di formazione professionale ricca e variegata, molto spesso erogata dai servizi pubblici per l'impiego o dai servizi socioassistenziali del territorio. Tuttavia, le informazioni e l'accesso a queste formazioni non risulta sempre immediato. Quindi se da un lato le pubbliche amministrazioni e le organizzazioni del territorio si occupano di organizzare corsi e formazioni,

la comunicazione dei medesimi non appare essere molto efficace nel raggiungere il target di riferimento. In tutte e quattro le città, infatti, esiste un'abbondante offerta di corsi ufficiali di lingua o di formazione professionale o di recupero anni scolastici, spesso finanziati con fondi pubblici, ma le partecipanti al workshop hanno dichiarato che è difficile avere una panoramica chiara dell'offerta esistente e filtrare i corsi validi in termini di qualità, formato delle lezioni e luogo. Le ricerche di questi corsi avvengono spesso sui social network o nelle bacheche degli uffici dei servizi sociali del territorio dove i/le migranti si recano di persona.

### *3.5 Dati e accesso alle informazioni*

Probabilmente meno legata ad una specifica dimensione tematica emerge, in modo trasversale, una condivisa difficoltà - in particolare delle pubbliche amministrazioni e delle organizzazioni del territorio - di portare a compimento una integrazione degli strumenti e delle piattaforme digitali impiegate nel sistema di accoglienza migranti (Carlone *et al.*, 2022). In linea generale, le autorità, gli stakeholder locali e gli/le intervistati/e si sono detti favorevoli alla condivisione dei dati tra le organizzazioni coinvolte nelle varie iniziative di integrazione della popolazione migrante. Ciò faciliterebbe il monitoraggio delle traiettorie di integrazione dei/delle migranti che si muovono tra i vari servizi e tra le istituzioni competenti, e l'analisi delle tendenze dell'integrazione su scala cittadina e locale. Queste analisi sarebbero utili al monitoraggio delle attività promosse per percorsi di integrazione e per definire strategie e azioni da intraprendere. Gran parte dei/delle partecipanti si è detta favorevole a semplificare lo scambio di dati tra le organizzazioni, ma si avvertono molteplici ostacoli nell'integrare i diversi *data set*, a causa delle stringenti normative sulla privacy. Non irrilevanti risultano le difficoltà di creare e mantenere delle infrastrutture di dati, di costruire dataset con dati aggiornati e interoperabili, di rendere accessibili e fruibili gli stessi dati ai/alle migranti affinché riescano a muoversi nelle complesse articolazioni dei servizi legati all'accoglienza e superare le numerose barriere all'integrazione presenti nei territori di arrivo. Rispetto alle possibili soluzioni per intervenire su tali complessità, la soluzione ICT ideale è vista come un ponte tra il/la migrante che cerca informazioni e il servizio che le fornisce, in grado di facilitare l'interazione tra le componenti locali e istituzionali e la persona migrante, al fine di agevolare i passi necessari che i/le migranti devono intraprendere nei percorsi di integrazione che li vedono protagonisti/e.

#### 4. Riflessioni e questioni aperte

Una riflessione trasversale sugli esiti e sui risultati delle attività di co-design pone la ricerca di fronte a questioni delicate. L'applicazione di un approccio collaborativo nel campo degli interventi di integrazione dei/delle migranti nei territori di arrivo solleva alcune criticità che non possono essere evitate per garantire un'efficace infrastruttura di co-decisione e co-produzione dei risultati. Questioni di squilibrio di potere, di bisogni e aspettative, di accessibilità alle informazioni che sono state affrontate, con il tentativo di mitigarle, nel progetto MICADO anche attraverso il contributo di metodologie e processi di co-creazione.

All'interno di un progetto che ha l'ambizione di produrre soluzioni concrete ed effettivamente utilizzabili, l'uso di metodologie partecipative sulle quali si costruiscono i workshop di co-progettazione e co-implementazione, deve essere accompagnato da un'attenta riflessione su quali sono gli obiettivi del processo e i confini entro i quali sarebbe possibile raggiungerli. In altre parole, qual è l'impatto del processo e qual è il valore aggiunto che la co-creazione potrebbe offrire alla realizzazione della soluzione ICT, in questo caso. Si tratta di una questione di importanza cruciale, soprattutto nei processi decisionali relativi all'integrazione dei/delle migranti, dove la complessità delle competenze richieste e la frammentazione dei servizi possono spesso causare una discrepanza tra i bisogni e le esigenze reali dei/delle migranti e le risposte istituzionali.

Promuovere e incoraggiare una metodologia di co-creazione nella progettazione e pianificazione dei servizi di accoglienza dei/delle migranti contribuisce ad allargare lo spazio di osservazione e tracciare un quadro più dettagliato delle sfide e delle criticità insite nei percorsi di integrazione. Non si può tuttavia prescindere dal definire con chiarezza quale sia il perimetro di potere decisionale dentro cui le attività di co-progettazione si realizzano: le regole devono essere sempre chiare, le fasi e i risultati condivisi e la comunicazione bidirezionale.

Come emerso dai risultati dei workshop e dalle interviste, molte delle difficoltà incontrate nei processi di integrazione sono riconducibili ad ambiti materiali cruciali quali l'accesso alla casa, la garanzia di una tutela della propria salute (fisica e mentale), la crescita personale e professionale, oltre che la garanzia di un lavoro sicuro, non precario e adeguatamente retribuito. Le criticità sollevate spesso sono connesse tra di loro e si fondano su dinamiche di discriminazione e marginalizzazione a cui i/le migranti sono esposti/e nei Paesi di arrivo, e che hanno un impatto sul loro inserimento. Basti pensare al tema dell'*housing*, come fenomeno complesso e multidimensionale (Marelli,

Carlone, 2022) la cui mancanza compromette altri aspetti della vita quotidiana e che interferisce nella realizzazione di una traiettoria di integrazione piena o agli ostacoli da superare per ottenere un lavoro - e quindi un contratto - che in quasi tutti i Paesi coinvolti rappresenta una condizione necessaria per l'esigibilità dei diritti essenziali per una vita dignitosa.

Per quanto riguarda la messa a terra di quanto emerso nei workshop, una delle più evidenti criticità dei percorsi di coprogettazione riguarda sia la possibilità reale di tradurre i bisogni più urgenti e concreti dei/delle migranti in nuove tecnologie, sia l'aspettativa di produrre risultati che possano essere successivamente implementati in altri contesti urbani. In effetti, queste problematiche hanno costretto ad un "declassamento" di alcuni importanti bisogni espressi dai/dalle migranti durante il workshop, poiché rimane molto complicato scalarli ad una dimensione più ampia (a livello nazionale, ad esempio) o perché queste azioni eccedono lo scopo definito dal progetto MICADO. La necessità di svolgere continuamente questa "verifica di fattibilità" ha obbligato a ridimensionare gli ambiti su cui intervenire con una soluzione ICT, che sono state ulteriormente ristretti nel processo di sintesi effettuata nelle attività di convergenza (WP3) e nella "traduzione" dei contenuti dentro le maglie di una piattaforma digitale che potesse contenere possibili risposte alle molteplici sfide dei processi di integrazione (WP4).

In ultimo, in merito alle caratteristiche che la soluzione ICT ideale per l'integrazione dei migranti dovrebbe avere, i/le partecipanti hanno sottolineato la necessità di costruire uno strumento *user-friendly* che possa fornire informazioni aggiornate, complete e chiare in diverse lingue, con un supporto visivo. Questo strumento dovrebbe assicurare una emancipazione dei/delle migranti e assicurare una capacità di autodeterminarsi nelle loro traiettorie di integrazione. L'approccio collaborativo alla progettazione deve quindi svilupparsi in modo consistente lungo tutte le fasi del progetto per non rischiare di fornire risposte "pre-confezionate" ma puntare a garantire una comprensibilità dell'applicazione, delle sue finalità e delle procedure d'uso in modo che possa accompagnare i/le migranti nelle loro attività quotidiane e consentire loro di interagire in modo indipendente con persone o attori chiave nel processo di integrazione. A tale scopo, nel progetto MICADO sono state svolte attività di *pilot* e *usability-test* (di cui si parlerà più approfonditamente nei Capitoli 3 e 4) con i gruppi di migranti, con i membri della pubblica amministrazione e con le organizzazioni delle società civile per una verifica delle attività di "traduzione" delle esigenze emerse nella fase di progettazione in uno strumento digitale - per sua natura meno complesso di un contesto reale - alla portata dei suoi utilizzatori e fruitori.

## Conclusioni

Gli obiettivi di MICADO, e in particolare delle attività e degli strumenti di co-progettazione che si sono sviluppati al suo interno, rappresentano un notevole tentativo di costruire un terreno comune per tutti gli attori (pubbliche amministrazioni, migranti e terzo settore) dove ciascuno possa trovare “il proprio posto” e co-partecipare alla realizzazione di misure capaci di facilitare i complessi percorsi di accoglienza e integrazione della popolazione migrante. Se da un lato si sono valutate e analizzate le reali possibilità delle nuove tecnologie di favorire i processi di integrazione, dall’altro lato, è emersa chiaramente l’urgenza di implementare gli strumenti al servizio dell’integrazione degli attori locali, di mettere in stretto dialogo servizi e dati spesso distanti, di colmare una distanza e affrontare le difficoltà di comunicazione tra migranti e istituzioni e tra istituzioni pubbliche e terzo settore. Infatti, benché ci sia l’obiettivo di costruire uno strumento digitale modulare e adattabile alle numerose necessità raccolte nella fase di co-progettazione, esso non può essere visto come una soluzione onnicomprensiva né può sostituire i servizi di integrazione attivi sul territorio. Il compito della ricerca impegnata in queste attività è di costruire un *framework* di analisi che possa rappresentare un’opportunità per apprendere modi innovativi di condurre approfondimenti sul mondo migrante e sulle sue necessità concrete e quotidiane, di costruire strategie di azioni attuabili sui territori scelti come nuovi luoghi di permanenza e di orientare le politiche relative all’integrazione dei/delle migranti e ai percorsi di cittadinanza.

## Bibliografia

- Alves H. (2013), *Co-creation and Innovation in Public Services*, «The Service Industries Journal », 33(7/8), pp. 671-682.
- Balducci A., Mäntysalo R. (2013), *Urban Planning as a Trading Zone*, Springer, Dordrecht.
- Cannon-Browsers J., Browsers C. (2010), *Serious Game Design and Development: Technologies for Training and Learning*, IGI Global, New York.
- Carlone T., Maggio M., Marelli C. (2022), “Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna”, in Akhgar B., Hough K.L., Abdel Samad Y., Saskia Bayerl P., Karakostas A. (eds.), *Information and Communications Technology in Support of Migration*, Springer, Cham.
- Durham E., Baker H., Smith M., Moore E., Morgan V. (2014), *The BiodivERsA Stakeholder Engagement Handbook*. BiodivERsA, Paris, <http://www.biodiversa.org/stakeholderengagement>.

- Franz Y., Tausz, K.S., Thiel K. (2015), *Contextuality and Co-creation Matter: a Qualitative Case Study Comparison of Living Lab Concepts in Urban Research*, «Technology Innovation Management Review», 55(12).
- Marelli C., Carlone T. (2022), “Limits and opportunities of ICT in access to the housing market for the migrant population. Considerations starting from the Bologna case in the MICADO project”, in Bergamaschi M. (ed.), *The multidimensional housing deprivation. Local dynamics of inequality, policies, and challenges for the future*, FrancoAngeli, Milano.
- Mielke J., Vermassen H., Ellenbeck S., Milan B.F., Jaeger C. (2016), *Stakeholder involvement in sustainability science - A critical view*, «Energy Research & Social Science», 17, pp. 71-81.
- Moser S.C. (2016), *Can science on transformation transform science? Lessons from co-design*, «Current Opinion on Environmental Sustainability», 20, pp. 106-115.
- Pellizzoni L. (2011), *Conflitti ambientali: esperti, politica, istituzioni nelle controversie ecologiche*, il Mulino, Bologna.
- Schmidt V.A. (2013), *Democracy and legitimacy in the European Union revisited: Input, output and ‘throughput’*, «Political Studies», 61, pp. 2-22.
- Spinuzzi C. (2005), *The methodology of participatory design*, «Technical communication », 52(2), pp. 163-174.
- Stembert N. (2017), *Co-Creative Workshop Methodology Handbook*, U4IoT, Rotterdam.
- Voorberg W.H., Bekkers V., Tummers L.G. (2015), *A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey*, «Public Management Review», 17(9), pp. 1333-1357.





# *Dal locale all'universale e viceversa. Per una metodologia della Convergenza nei processi di innovazione tecnologica*

di *Carolina Mudan Marelli*

## **1. Una convergenza necessaria**

Il progetto MICADO (*Migrant Integration Cockpits and Dashboards*), come illustrato nei capitoli del volume, ha visto una collaborazione di soggetti della Pubblica amministrazione, delle organizzazioni del Terzo settore, del mondo della ricerca sulle migrazioni, di esperti di innovazione tecnologica, in quattro città pilota: Amburgo, Anversa, Bologna e Madrid. L'obiettivo era quello di costruire una soluzione tecnologica di *business intelligence* applicabile in tutto il contesto europeo al fine di facilitare l'erogazione di servizi legati ai processi di integrazione dei migranti da parte delle autorità competenti.

Il processo di co-analisi e co-progettazione (Bergamaschi *et al.*, 2021) nonostante sia stato centrale per l'avanzamento del progetto (vedi Capitolo 1), ha condotto a risultati non immediatamente traducibili in una soluzione tecnologica universale e ancor meno applicabili ai diversi contesti coinvolti nel progetto. Per gestire l'eterogeneità dei bisogni e delle possibili soluzioni emerse a livello locale, dunque, il progetto ha ideato e praticato un processo di convergenza al fine di poter costruire e consolidare un *Minimum Viable Product* (MVP - prodotto minimo realizzabile), ovvero una serie di funzionalità di base dell'applicativo tecnologico universale, a partire dai concetti e dalle idee emerse nei diversi contesti locali<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> L'idea di prodotto minimo realizzabile è stata definita per la prima volta nel 2001, ma ha ottenuto un'attenzione significativa solo grazie ai lavori di Eric Ries (2011), dove è stata strettamente associata alla metodologia Lean Start-up. Questa metodologia sottolinea l'importanza di ottenere il feedback dei clienti fin dalle prime fasi del processo di sviluppo, al fine di ridurre i costi di sviluppo e garantire l'adozione del prodotto o del servizio, adattandolo al pubblico a cui è destinato fin dalle prime fasi. Quindi, un prodotto minimo realizzabile (MVP) è una tecnica di sviluppo e al contempo, la versione più schematica di un prodotto che possa

La necessità di far convergere gli esiti della fase di co-progettazione non era solo auspicabile, ma fondamentale per la riuscita del processo di innovazione tecnologica. In questo contributo, dunque, ci focalizzeremo sulla metodologia adottata per produrre una convergenza tra le diverse esigenze locali emerse dalla fase di co-design, mostrando tanto la complessità di questo processo, quanto gli esiti in termini di innovazione tecnologica. Come descriveremo nelle pagine che seguono, la struttura metodologica adottata è stata soprannominata “metodologia della pagoda” perché al pari di queste architetture orientali, è stata privilegiata una tensione continua tra esigenze locali e funzionalità universali, ovvero condivise dalle quattro città coinvolte, prevedendo anche un’adattabilità locale dell’architettura universale dell’applicazione.

## 2. Principio della pagoda

Il principio della “Pagoda” è una struttura metodologica che mira a realizzare un sistema applicabile a tutti i contesti che hanno preso parte al progetto MICADO. Questo approccio metodologico combina innovazione tecnologica generalizzata e condivisa, a caratteristiche e bisogni locali espressi dalle città partecipanti, permettendo, in definitiva, di armonizzare e connettere l’esigenza di un impianto tecnologico unico, al bisogno di adattamento della tecnologia alle caratteristiche locali, garantendo così l’applicabilità del risultato (una web application) in tutte le città pilota (Fig.1).

Questo processo di divergenza-convergenza-divergenza (che rispecchia anche un disegno a doppio-diamante) è stato articolato in diverse fasi, che

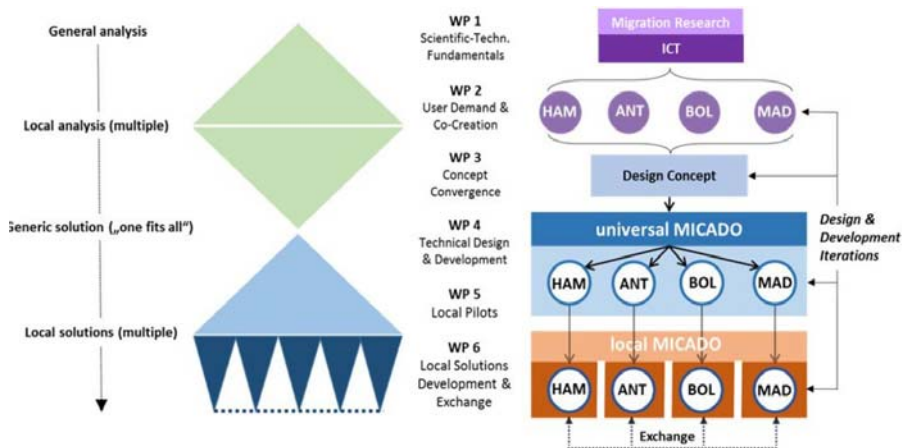
---

essere diffusa a scopo di test per ottenere dei riscontri (Ries, 2011; Lichtenthaler, 2020). A partire da questa duplice valenza del concetto di MVP, Eric Ries (2011) lo ha definito come il modo più efficace ed efficiente per raccogliere feedback dai destinatari della tecnologia prima che lo sviluppo sia concluso. Detto altrimenti l’adozione dell’MPV permette agli sviluppatori di compiere uno sforzo ridotto e di ottenere immediati riscontri sulla tecnologia. Per assolvere a questa funzione, l’MVP deve includere tre aspetti fondamentali: 1) una struttura che rispecchi il valore della tecnologia in modo che gli *early adopter* siano disposti a usarlo o acquistarlo una volta sviluppato interamente; 2) deve sapere mostrare i possibili benefici futuri agli *early adopter*; c) deve garantire la possibilità di fornire dei feedback agli *early adopter*, per guidare al meglio lo sviluppo futuro. Pertanto, l’approccio del prodotto minimo realizzabile è adatto al progetto MICADO per diversi motivi. Innanzitutto, sviluppando la versione finale di MICADO in stretta collaborazione con i gruppi di utenti a cui è destinato, è stato rinforzato l’approccio e la prospettiva di uno sviluppo condiviso con gli utilizzatori potenziali. L’approccio MVP, inoltre, ha permesso al progetto di ottenere dei feedback anche in una fase embrionale dello sviluppo, consentendo al consorzio di tenere conto dei riscontri acquisiti modificando la soluzione tecnologica di conseguenza.

hanno contribuito a scandire le tappe della metodologia applicata, pur mantenendo una stretta correlazione tra le fasi di ideazione e sviluppo.

Dopo una fase di “divergenza” che si è venuta a delineare a seguito del processo di analisi della domanda locale (Workshop di co-design nel WP2) con i principali target del progetto (Pubblica amministrazione, Migranti e Terzo settore) attraverso l’applicazione di tecniche di co-design, si è entrati a tutti gli effetti in una fase di “convergenza” (WP3), intesa come momento specifico in cui identificare i bisogni comuni e condivisi dalle diverse città pilota, al fine di poter tratteggiare gli elementi essenziali di una soluzione tecnologica di massima (*one-fits-all*), ovvero una base di partenza utile alla progettazione e lo sviluppo delle componenti tecniche di MICADO (WP4). Per infine divergere nuovamente, adattando l’architettura tecnologica universale, alle specificità delle singole città coinvolte (WP5, WP6), ovvero creando un applicativo sufficientemente modulabile e modificabile tanto per i diversi contesti, quanto nel tempo all’interno di uno stesso contesto<sup>2</sup>.

Fig. 1 - Struttura metodologica del processo creativo della soluzione MICADO



### 3. La fase di *Concept convergence*

Il primo anno di progetto ha visto il consorzio impegnato in un’approfondita ricerca della letteratura sociologica focalizzata sulle sfide dell’integrazione

<sup>2</sup> L’adattabilità, infatti, non deve essere intesa unicamente come esigenza per città diverse, ma anche rispetto ai cambiamenti che possono intervenire nella stessa città, cambiamenti che possono imporre modifiche importanti delle funzionalità tecnologiche offerte.

dei migranti nelle società riceventi (WP1). A seguito della revisione sistematica della letteratura sul tema, i ricercatori coinvolti nella fase di co-progettazione hanno potuto istruire prima e condurre poi, una serie workshop co-creativi con gli stakeholder e i gruppi target (Pubblica amministrazione, Migranti, Terzo settore) per determinare le principali esigenze a cui una soluzione tecnologica come MICADO avrebbe potuto fornire una parziale risposta.

Come già sottolineato in introduzione, questa forte eterogeneità dei contesti si è riverberata anche sui bisogni e sulle problematiche espresse dai partecipanti dei workshop, rendendo così necessaria una fase di selezione dei bisogni emersi nelle diverse città.

Per facilitare questo processo, è stato pianificato, progettato e condotto un *Convergence Workshop*, che ha rappresentato il cuore delle attività del WP3. L'obiettivo del *Convergence Workshop* è stato duplice, da un lato serviva ad identificare le esigenze comuni delle diverse città, esigenze e bisogni che avrebbero permesso di costruire le funzionalità di base della tecnologia, ovvero il *Minimum Viable Product* (MVP), dall'altro lato rispondeva alla necessità di abbinare questi bisogni alle effettive possibilità tecniche (una sorta di studio di fattibilità), al fine di poter dare avvio alla fase di sviluppo tecnologico vero e proprio.

In altre parole, il consorzio ha dovuto ridurre i molteplici risultati emersi dell'analisi della domanda, selezionando "a mano" solo quelli maggiormente condivisi tra le città e tecnologicamente sviluppabili con i dati disponibili al fine di poter avviare le attività di sviluppo.

Per identificare e scegliere le esigenze più importanti che avrebbero fatto parte dell'MVP sono stati identificati dei criteri capaci di definire una gerarchia di bisogni-funzionalità: (1) il numero di città in cui una richiesta era condivisa; (2) il numero di città in cui vi erano dati disponibili per rispondere alla richiesta e (3) il livello di centralità di una richiesta rispetto al tema dell'integrazione dei migranti.

Questi tre criteri, che hanno permesso una gerarchizzazione delle esigenze, hanno rappresentato il filo conduttore che ha consentito di costruire uno strumento pratico per il *Convergence Workshop*, due giornate di lavoro condiviso con tutto il consorzio di ricerca ad Amburgo. Questo strumento, che ha preso il nome di *Convergence handbook*, era un manuale pensato come supporto e guida del processo di convergenza, che includeva i contenuti rilevanti necessari per il lavoro di convergenza in modo facilmente accessibile e comprensibile. Ogni pagina poteva essere staccata dal manuale in modo che i dati presentati potessero essere utilizzati durante il workshop di convergenza e incollati su delle lavagne durante le sessioni di lavoro di gruppo.

In particolare modo, l'*handbook* conteneva:

- una sintesi dei bisogni emersi e una categorizzazione degli stessi bisogni sulla base dei gruppi da cui erano emersi e del contesto. Questa sintesi ha preso la forma delle “carte dei bisogni” (Fig. 2), ovvero degli schemi sintetici in cui si riportava tanto il bisogno espresso e il soggetto esprimente tale esigenza, quanto l’ambito di integrazione a cui afferiva quel bisogno (casa, formazione/istruzione, salute, lavoro, temi trasversali, partecipazione), nonché il numero di città in cui il bisogno era stato sollevato e una categorizzazione provvisoria della centralità del bisogno rispetto al processo di integrazione (sulla base dell’analisi della letteratura sul tema svolta nel WP1), centralità espressa attraverso l’adozione di una scala da 1 a 3. In questo modo, ogni pagina poteva essere strappata e appuntata a una parete, per facilitare le discussioni tematiche che hanno scandito le giornate di convergenza;

Fig. 2 - Esempio di carta dei bisogni

**EXAMPLE ABOVE – Slide at the top is the front – slide in the middle is the backside**

possibility to pin it against the wall on the right top corner – So when it's on the wall you can flip it to get more detailed info

ABOVE – filled out example  
BELOW – Color codes and abbreviations

Transversal	Labour	Migrants/ Refugees =M/R
Health	Education	Public Authorities =PA
Housing	Participation	Local Stakeholders =LS

- una lista articolata di *User Stories* e *User Personas* sviluppate sulla base delle informazioni raccolte con i partecipanti ai workshop di co-progettazione, in cui da un lato si delineavano dei profili generalizzabili di migranti portatori di caratteristiche specifiche, le *users personas* (il richiedente asilo qualificato; il richiedente asilo “dubliners”); la

richiedente asilo con figlio a carico, etc.) che si associavano anche ad esigenze e problemi particolari; dall'altro si esemplificavano delle storie di queste persone, le *users stories* (Cockburn, 2006), al fine di mostrare come rispetto ad alcuni obiettivi dei migranti (iscrivere il bambino a scuola, ottenere i documenti sanitari, fare domanda di alloggio popolare, trovare una formazione professionale, etc.), ci fossero alcuni soggetti chiamati in causa in queste storie che dovevano necessariamente entrare in gioco anche in un'eventuale proposta tecnologica al fine di garantire una reale risposta alle esigenze emerse. Questi schemi di *users stories* e *users personas* sono stati in seguito sintetizzati in "carte" contenute nell'*handbook* e rese disponibili a tutti i partecipanti, in modo da garantire una condivisione quanto più accurata delle informazioni emerse attraverso i workshop locali;

- sono state incluse quattro tabelle in cui venivano riportate le disponibilità di dati di tutte le città pilota rispetto ai bisogni espressi dai target group;
- infine, l'*handbook* conteneva con una prima serie di proposte tecniche ipotizzate dagli sviluppatori degli applicativi, a partire dalle informazioni raccolte durante i workshop a cui anche gli sviluppatori hanno preso parte, al fine di evitare uno scollamento tra individuazione dei bisogni e sviluppo tecnologico delle risposte.

Fig. 3 - Carta dei bisogni PA e Migranti

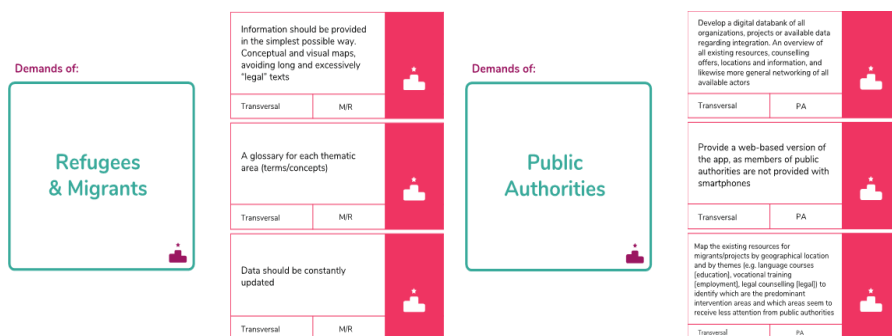


Fig. 4 - Esempio di “carte con Users Personas”

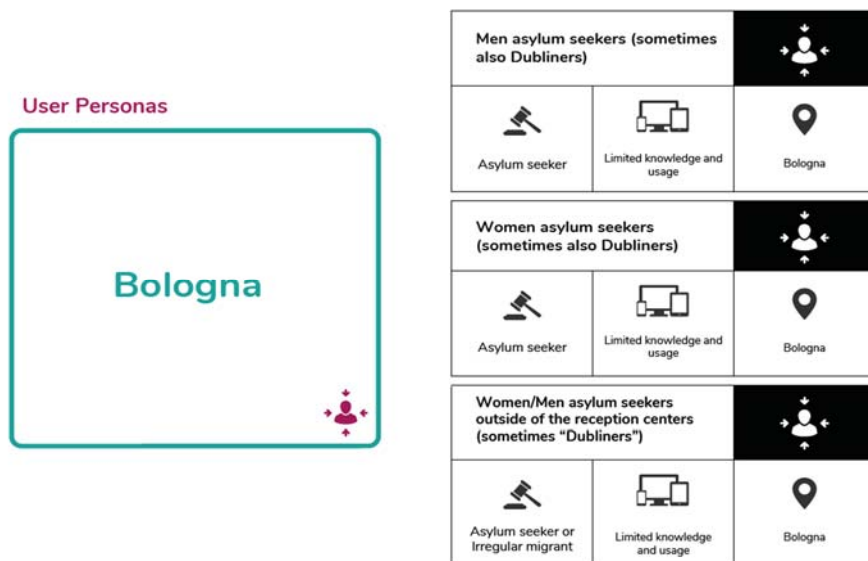



Fig. 5 - Esempio di Users stories sul tema del lavoro a partire dai workshop con i migranti di Bologna

Education Bologna	Enrolment Procedure (long term migrants)	Enrolment Procedure (asylum seekers)	Professional Training (Asylum seekers)	Professional Training (long term migrants)
Main Actors	Migrant parents Schools Bologna municipality	Asylum seekers parents, Schools host structure (cooperative) ASP (manager of services) Bologna municipality	Asylum seekers host structure (cooperative) ASP (manager of services) Bologna municipality	Migrants Bologna municipality Emilia Romagna region Associations / third sector
Goal as perceived by participants	Enroll son/daughter in 'best' primary school	Enroll son/daughter in 'best' primary school	Find training that ensure career opportunities	Find training that ensure career opportunities
Level of organisation	Municipality level School level	Regional Level Municipality level School level	Regional Level Municipality level	Regional Level Municipality level
Stakeholders Involved	CD/LEI (public organization to obtain informations about schools for migrants)  Migrant parents and children	Host structure (Cooperatives)  ASP (manager of services)  Asylum seekers parents and their childrens	Host structure (Cooperatives)  Associations  Private companies for professional training  University of Bologna	Private companies for professional training  Associations  University of Bologna



Fig. 6 - Esempio di proposta tecnica rispetto ad un bisogno espresso dal target “migranti”

Technical-Solutions - Frontend 			
Feature + description	technical options	technical details	Notes
Text-To-Speech & Speech-To-Text; Allow the application to “talk” to the user or Allow the user to “talk” to the application	External tools: Google Cloud Text-To-Speech; IBM Watson  Self-developed services In	these solution could cost money, means transmitting data to a third part (GDPR issue), creates a <u>lockin</u> . Could introduce a lag time. It <u>produce</u> a better quality  Since AI is present in the consortium skilsets, maybe it is possible to deploy such service on the MICADO system?	the “talking” to the application means that there is a way for the speech of the user to be translated to text in the same language of the user (Speech2Text), this is because text is the input needed by the computer to evaluate the content; there are different ways to implement this feature depending on the strategy and the constraints that we want to accept, typically is difficult to have Speech2Text for language like “Farsi”.
Translation: generate AI translated texts	External tools: e.g. Google Cloud Translate  In browser capability	At the <u>moment</u> works only in chrome and with not all languages but is independent of other systems and is runtime	Some content could be available only in local language and not in the language of the migrant a translation component could perform a machine translation; this implementation depends on the availability of proper dictionaries of the target <u>language</u>
Send notification <u>messages</u>		the MICADO system could send messages to migrants when there are deadlines for presenting documents or other important <u>events</u>	this notification could also be triggered by the PA to send specific information to target <u>group</u>

Se, quanto fin qui detto, ha tracciato a grandi linee le ragioni e gli strumenti al servizio di un processo di convergenza, è necessario ora entrare nel merito delle attività svolte, per comprendere concretamente come sia stato utilizzato l’*handbook* (lo strumento), per raggiungere lo scopo previsto (convergere).

#### 4. La pratica della convergenza

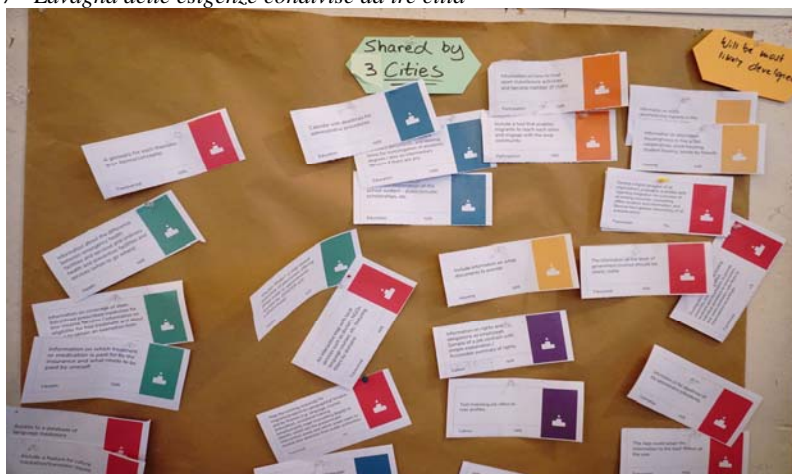
*Prima fase: Rivalutare e/o confermare i bisogni condivisi tra le quattro città*

In preparazione alla prima fase, le schede dei bisogni sopra citate e contenute nel primo capitolo dell’*handbook*, sono state organizzate e incollate su quattro diverse pareti, a seconda del numero di città che avevano formulato la richiesta. La prima parete mostrava tutti i bisogni che erano stati sollevati da una sola città, la seconda parete riportava tutte le carte dei bisogni espressi da almeno due città su quattro, la terza parete i bisogni condivisi da tre città su quattro e l’ultima unicamente quelli condivisi da tutte e quattro le città pilota. Successivamente, sono state distribuite a tutti i partecipanti delle copie dell’*handbook* al fine di poter proseguire il lavoro di revisione o validazione delle carte dei bisogni e poter leggere con maggior facilità tutte le carte dei bisogni di ogni singola città.

I gruppi, formati da persone provenienti dallo stesso contesto, sono stati incaricati di valutare ogni singola carta dei bisogni, ovvero di discuterne al fine di assicurarsi che il nome della loro città fosse scritto sulla carta del bisogno corretta e qualora fosse stato espresso ma non segnalato nell'*hand-book* (quindi di controllare la presenza di eventuali errori di trasposizione del materiale), aggiungerlo. Inoltre, è stato richiesto ai singoli gruppi di identificare i bisogni formulati in modo diverso ma che potevano di fatto essere associati ad un'esigenza simile di un altro contesto, raggruppandoli e spostandoli sulla parete successiva, dal momento che in alcuni casi aumentava la condivisione di un bisogno da parte di più città. L'obiettivo di questa prima fase, per quanto semplice, ha rappresentato uno step fondamentale, poiché ha permesso di convergere sul piano della definizione dei bisogni. Detto altrimenti, ogni contesto descriveva il bisogno secondo una propria dicitura, ma in alcuni casi (e ai fini dello sviluppo tecnologico) si era di fronte ad un bisogno simile, se non identico. È il caso di una carta redatta da Amburgo, in cui si sintetizzava il bisogno di un/una migrante di capire come scegliere un'assicurazione sanitaria e quello di una carta italiana in cui si esprimeva la necessità di sapere come ottenere la tessera sanitaria. Concretamente si era di fronte ad "oggetti diversi" (carta e assicurazione), ma ai fini dello sviluppo di una funzionalità tecnologica, ciò che li rendeva simili e per tanto cumulabili, era il fatto che in entrambe le carte vi era una richiesta di informazioni e di procedure per ottenere qualcosa sul fronte sanitario.

Solo le esigenze condivise da tre o da tutte e quattro le città pilota sono state prese in considerazione nella fase decisionale successiva del processo di convergenza.

Fig. 7 - Lavagna delle esigenze condivise da tre città



## *Seconda fase: Abbinare la disponibilità di dati alle esigenze condivise*

Nella seconda fase, a tutti i gruppi locali, è stato richiesto di assegnare adesivi di colore diverso alle carte dei bisogni selezionate nella fase precedente, a seconda del livello di disponibilità dei dati nel contesto locale che esprimeva quel bisogno, seguendo una logica tripartita che prevedeva l'uso del colore blu per i bisogni a cui corrispondeva una buona disponibilità di dati, il colore giallo qualora vi fosse una disponibilità di dati media e infine il colore rosso in caso di una mancanza o scarsità di dati relativi al bisogno espresso.

In questo caso, l'*handbook* presentava già una prima selezione delle disponibilità di dati raccolti nelle settimane precedenti al workshop di convergenza e fungeva da roadmap per verificare alcune informazioni sui dati disponibili. Per ovvie ragioni legate alle reali possibilità di sviluppo, unicamente i bisogni a cui corrispondeva una disponibilità di dati buona o media sono state selezionate per la fase decisionale successiva.

## *Terza fase: Analizzare la centralità del bisogno e la disponibilità dei dati attraverso una matrice*

La terza fase ha rappresentato un ulteriore livello di convergenza che cercava di gerarchizzare nuovamente i bisogni, ma in questo caso incrociando in una matrice il livello di centralità del bisogno e la disponibilità dei dati. In questo caso il consorzio ha lavorato sulla matrice assieme. Su una grande parete di gesso è stata disegnata una matrice con la centralità dei bisogni sull'asse delle ascisse e la disponibilità dei dati sull'asse delle ordinate. I bisogni selezionati, dunque, sono stati nuovamente valutati, discussi e quindi ordinati nei quattro quadranti della matrice. Il quadrante 1 indicava un bisogno la cui centralità era elevata e per cui vi era una buona disponibilità di dati; il quadrante 2 mostrava bisogni la cui centralità era media e per cui vi era buona disponibilità di dati, il quadrante 3 mostrava criticità elevata e dati medi e il quadrante 4 mostrava criticità bassa e disponibilità di dati media.

I bisogni facenti parte del quadrante 1 sono stati infine identificati come quelli da includere nel *Minimum Viable Product* (Fig.7), ovvero nell'insieme di funzionalità di base della futura applicazione. Tutti i restanti bisogni, ovvero quelli inclusi nei quadranti 2, 3 e 4, invece, benché importanti, non presentavano lo stesso livello di fattibilità tecnologica dei precedenti. Ciò nonostante, a questi bisogni è stata riservata un'ulteriore fase di convergenza, una fase che ha condotto alla creazione di quelle che nel linguaggio di sviluppo tecnologico vengono definite *epics*, un termine usato per descrivere un insieme di sotto funzionalità specifiche anch'esse basate sui bisogni degli

utenti finali<sup>3</sup>. In questo senso, le *epics* non rientravano nella struttura principale della nuova tecnologia ma rappresentavano bisogni attraverso cui far evolvere la tecnologia di base, quindi delle funzionalità che potevano essere aggiunte a quelle fondamentali incluse nel MVP.

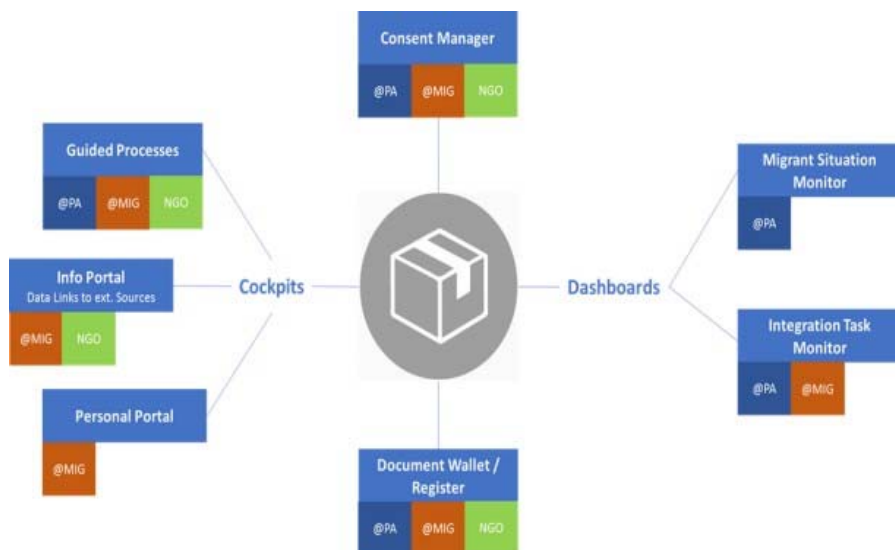
Fig. 8 - Matrice centralità bisogno e disponibilità dei dati

<p>④</p> <p>Centralità media</p> <p>+</p> <p>Buona disponibilità di dati</p>	<p>Centralità alta</p> <p>+</p> <p>Buona diponibilità di dati</p> <p>①</p>
<p>③</p> <p>Centralità bassa</p> <p>+</p> <p>Media disponibilità di dati</p>	<p>Centralità alta</p> <p>+</p> <p>Media diponibilità di dati</p> <p>②</p>

---

<sup>3</sup> Per ulteriori approfondimenti sul concetto di *Epics*, si vedano i lavori e i materiali prodotti da Max Rehkopf disponibili all'indirizzo: <https://www.atlassian.com/agile/project-management/epics>.

Fig. 9 - MPV prodotto



#### Quarta fase: costruire le epics e valutarne la fattibilità tecnica

Dopo aver ridotto e condensato le numerose esigenze di tutte le città pilota, individuando quelle più urgenti e con una buona o almeno media disponibilità di dati, il secondo giorno del Convergence Workshop è stato interamente dedicato alla costruzione delle epics, ovvero a partire dai bisogni precedentemente classificati nei quadranti 2, 3 e 4 si è discussa la loro fattibilità tecnica arricchendo questi bisogni di dettagli fondamentali per lo sviluppo.

Per creare le *epics*, sono stati preparati dei modelli per i rimanenti 19 bisogni dei nostri target di riferimento e i diversi gruppi di lavoro hanno ragionato su una loro traduzione tecnica e sulla necessità di dati in ogni città di ogni singolo bisogno, dando vita in questo modo ad un set di sotto funzionalità aggiuntive e modulabili secondo le possibilità e necessità dei diversi contesti. In questa fase, in altre parole, l'architettura portante della futura applicazione di MICADO è stata integrata con una serie di moduli che avrebbero permesso ad ogni città pilota di adattare l'applicazione alle specificità locali, pur non rinunciando ad un'idea di architettura tecnologica comune. In altre parole, in questa fase si è tentato di offrire ad ogni città pilota una soluzione localizzabile.

## 5. Note conclusive sul processo di convergenza

La metodologia della convergenza ha contribuito a realizzare un progetto molto ambizioso ma necessario: creare una soluzione digitale tangibile e universale in grado di raccogliere le istanze locali in termini di processi di integrazione della popolazione migrante e di produrre così un MVP da sviluppare, testare e proporre in diversi contesti urbani europei.

Seguendo l'approccio di un MPV e delle *epics*, il disegno complessivo, le caratteristiche, o, per usare un concetto caro agli sviluppatori, il *wireframe* dell'applicativo tecnologico e i risultati delle attività di convergenza, hanno permesso di apportare dei costanti miglioramenti anche grazie alla continua integrazione dei *feedback* interni ed esterni (vedi Capitolo 3). Grazie a questo processo, MICADO è stato in grado di tradurre concretamente e tecnologicamente una tensione tra soluzioni tecnologiche universali e bisogni e specificità locali.

La metodologia della convergenza, che è stata sperimentata, ha privilegiato un approccio "evolutivo", rendendo l'output tecnologico molto più interessante per gli attori locali coinvolti nei processi di integrazione, questo proprio in virtù del carattere modulabile e complesso del processo.

In termini di innovazione tecnologica, inoltre, l'MVP e il processo di convergenza praticato in questa fase del progetto, se da un lato ha condotto in modo naturale alla concretizzazione di un prototipo utile a visualizzare tutte le funzioni principali, dall'altro non ha rinunciato a produrre un processo decisionale collaborativo, utile a favorire la diffusione e adozione dell'output di progetto. Un esito atteso del progetto, ma anche necessario per consentire all'applicazione MICADO di essere migliorabile nel tempo (superando il problema dell'obsolescenza tecnologica) proponendosi come una soluzione digitale importante nel campo delle politiche migratorie.

Il progetto stesso e la metodologia sperimentata, inoltre, hanno tracciato un percorso esemplificativo di collaborazione interdisciplinare in progetti di ricerca che riuniscono competenze sociali e tecnologiche, in particolare nell'ambito di Horizon 2020 e Horizon Europe, dove l'approccio interdisciplinare è altamente raccomandato e promosso, ma spesso poco articolato o, come molte volte accade, raramente capace di superare delle pratiche di subordinazione di una disciplina all'altra. Il principio della Pagoda, la metodologia della convergenza e gli strumenti collaborativi sperimentati in MICADO potrebbero essere estesi e modellati anche in altri ambiti di ricerca e innovazione in cui si tenta di mettere insieme conoscenze, linguaggi e aspettative diverse.

Guardando ai risultati centrali ottenuti attraverso questa metodologia, come detto in introduzione, la metodologia della convergenza ha permesso

di non rinunciare alla varietà dei bisogni emersi dalle attività del WP2: infatti, la mappatura dei bisogni in ogni città e il confronto con altre esperienze di co-creazione ha aiutato a dare priorità a ciò che era centrale e a tenere in considerazione ciò che non lo era per tutte ma che aveva comunque una sua rilevanza per alcuni contesti, limitando i contenuti effettivi da integrare nella soluzione MICADO, ma offrendo al contempo la possibilità di integrare altri moduli all'applicativo. Da questo punto di vista, pensiamo che la metodologia adottata abbia in parte superato uno dei limiti principali di questi processi di innovazione interdisciplinare, ovvero l'esclusione di molti dei bisogni originariamente espressi, in una dinamica di sviluppo tecnologico troppo frettolosa (Gurtner *et al.*, 2013; West, 2017).

Il workshop di convergenza, inoltre, è stata un'ottima occasione per consolidare una visione comune dei risultati del progetto. Oltre a guidare il gruppo nella creazione di un obiettivo comune e condiviso del progetto, l'interazione e gli strumenti collaborativi utilizzati nel workshop hanno contribuito a rafforzare e consolidare l'approccio interdisciplinare del progetto MICADO. In questo senso, la metodologia della convergenza si è caratterizzata in quanto pratica di discussione e negoziazione, in cui è stata accantonata ogni tendenza al *trade off*, in cui una prospettiva dominava l'altra, ovvero in cui l'area sociale e quella tecnica entravano in collisione. L'adozione di tecniche molto recenti come le *user personas* e le *user stories* hanno accompagnato la discussione garantendo un comune terreno di confronto oltre a un'efficace traduzione tecnica dei bisogni sociali in una specifica soluzione digitale.

Inoltre, gli scienziati sociali avevano aspettative molto alte sull'app e speravano che la soluzione MICADO potesse rispondere a buona parte dei bisogni espressi dai *target groups*, dimenticando alcuni dei fattori determinanti del processo di sviluppo delle nuove tecnologie (disponibilità dati, codificazione, aggiornamento etc.). Quando le aspettative hanno incontrato il "perimetro del possibile" nelle attività di convergenza (WP3) sono state ridimensionate, per condurre ad una decisione realizzabile. A titolo di esempio, basti pensare che inizialmente MICADO, dal punto di vista degli scienziati sociali, avrebbe dovuto permettere di aiutare i migranti nella ricerca di un alloggio, oppure avrebbe dovuto creare un campo di incontro tra domanda e offerta di lavoro, formazione, etc. Benché queste aspirazioni fossero importanti, la disponibilità di dati, il possesso degli stessi e la possibilità di aggiornamento sono stati fattori che hanno fortemente inciso sulla reale traducibilità tecnologica di queste aspirazioni (Carlone *et al.*, 2022). Di fatto MICADO è divenuto soprattutto un importante collettore di informazioni, documenti, una piattaforma attraverso cui far comunicare processi e percorsi di integrazione

portati avanti da molteplici soggetti, ma non poteva ambire a risolvere in modo diretto alcuni dei principali problemi vissuti dai migranti.

## **Bibliografia**

- Bergamaschi M., Carlone T., Marelli C.M. (2021), “Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna”, in Van Praag L. (ed.), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Carlone T., Maggio M., Marelli C.M. (2022), “Integrate Services to Integrate Migrants: Obstacles and Opportunities for Digital Integration of Migrants’ Service Providers”, in Akhgar B., Hough K.L., Abdel Samad Y., Saskia Bayerl P., Karakostas A. (eds.), *Information and Communications Technology in Support of Migration, Security Informatics and Law Enforcement*, Springer, Cham.
- Cockburn A. (2006), *Agile software development: the cooperative game*, Addison-Wesley Professional, Boston.
- Gurtner S., Jannack A., Noennig J. (2013), “Programming Creativity: Methods for Empowering Innovation in Interdisciplinary Teams”, in AA.VV., *Proceedings of the International Forum for Knowledge Asset Dynamics*, Zagreb.
- Lichtenthaler U. (2020), *Agile innovation: The complementarity of design thinking and lean startup*, «International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology (IJSSMET)», 11(1), pp. 157-167.
- Ries E. (2011), *The lean startup: How today’s entrepreneurs use continuous innovation to create radically successful businesses*, Crown business, New York.
- West J., Fusari G., Raby E., Alwani R., Meldaikyte G., Wojdecka A., Matthews E. (2017), “Developing the Double Diamond process for implementation. Insights from a decade of Inclusive Design projects”, in Barron D., Seemann K. (eds.), *Design4Health*, Centre for Design Innovation, Swinburne University of Technology, Melbourne.





# *Quale co-partecipazione è possibile? Una riflessione critica sull'organizzazione e co-progettazione degli Usability Test e della sperimentazione pubblica di MICADO a Bologna*

di *Carla De Tona*

## **Introduzione**

Tra gli obiettivi principali del progetto MICADO vi era quello di facilitare lo scambio e la comunicazione tra i migranti, le Pubbliche amministrazioni (PA) e le organizzazioni della società civile (OSC) impegnate nel promuoverne l'integrazione, su fronti comuni e chiaramente definiti (alloggio, istruzione, assistenza sanitaria e lavoro) ma spesso con strumenti, informazioni e campi di operabilità distinti e non integrati. Il progetto faceva leva sulla rilevanza dei servizi e degli strumenti digitali che, nel corso del progetto, si sono ulteriormente resi imperativi dalla diffusione della pandemia globale causata dal Covid-19, dalle misure di confinamento e distanziamento sociale messe in atto per contrastarla e dal susseguirsi di varie ondate di acutizzazione della stessa negli ultimi due anni del progetto.

L'amministrazione digitale era già un orientamento presente e in crescita nella gestione della Pubblica amministrazione in Italia e in Europa, e con la pandemia da Covid-19 è stato ulteriormente accelerato e messo alla prova. MICADO mirava a migliorare la gestione dell'integrazione dei migranti e delle comunità di accoglienza, sviluppando uno strumento tecnico nuovo, un applicativo con tre interfacce, multilingue e con tracce audio, che facilitasse la comunicazione e lo scambio tra l'Amministrazione pubblica, i migranti e le organizzazioni della società civile, da sempre in prima linea nel sociale in Italia, e spesso emerse come sostitutive nella governance delle migrazioni e dell'accoglienza (Ambrosini, Boccagni, 2015; Collini, 2022).

Uno degli elementi salienti e più innovativi del progetto MICADO è stato quello di aver sviluppato un applicativo investendo fin dall'inizio sul coinvolgimento di tutti gli utenti (PA, OSC e migranti) e integrando nel processo di design tutti gli stakeholders del progetto. Un metodo fondamen-

tale di questo approccio è stato quello di progettare e testare il prototipo dell'applicativo con gli utenti finali con un pacchetto di lavoro dedicato (*Local Piloting*, Work Package 5) diviso in quattro fasi: *Local Piloting Organisation and Planning*, *Content Production and integration*, *Usability Testing*, *Public piloting implementation*. Queste fasi hanno permesso di pianificare e attualizzare un processo di sviluppo iterativo dell'applicativo. Le ultime due fasi, gli *Usability Test* (test di usabilità) e la *Public piloting implementation* (sperimentazione pubblica), sono al centro dell'analisi in questo capitolo.

Queste metodologie sono spesso associate con gli studi di *User Experience* e *Feasibility* che si sono diffusi in contesti e ambiti disciplinari molto diversi, ma hanno trovato una rapida adozione nell'analisi della relazione tra gli individui e prodotti, servizi, e sistemi, spesso in ambiti tecnologici e di design e con una chiara enfasi sull'integrazione degli stakeholder nel processo progettuale (Luther *et al.*, 2020; Lazar *et al.*, 2017; Freeman *et al.*, 2010). Queste metodologie partecipative (conosciute come progettazione co-partecipativa e co-creativa) sono emerse dai più basilari metodi della psicologia cognitiva sperimentale a metà del ventesimo secolo, per diventare uno dei metodi qualitativi più usati oggi in diversi campi, tra cui la progettazione del software, la progettazione urbana e il design dei prodotti (Lazar *et al.*, 2017; Baxter, 2017). Gli *Usability Test* e la *Public piloting implementation* sono infatti frequentemente usati per testare il comportamento degli utenti negli ambienti digitali, quali gli applicativi mobili e le piattaforme sociali, che per loro natura, sono in rapido cambiamento e la cui progettazione richiede un costante riallineamento con gli interessi degli utenti.

Anche le scienze sociali hanno contribuito allo sviluppo delle metodologie co-partecipative come gli *Usability Test*, offrendo un repertorio molto vasto di riflessioni metodologiche sulla ricerca situata e partecipata, sulla ricerca-azione, sugli approcci femministi e decoloniali. Tuttavia, il contributo di questa riflessione critica rimane ancora poco valorizzato nel campo degli *Usability Test* e *Piloting implementation*, sarebbe invece molto rilevante soprattutto quando gli utenti finali sono soggetti minoritari o marginali rispetto alla costruzione e riproduzione di un sapere ufficiale, come i migranti del progetto MICADO.

Per contribuire a una riflessione critica su questi temi, nel capitolo verranno prima descritte in dettaglio le finalità degli *Usability Test* e della *Public piloting implementation* di MICADO, mettendo in evidenza il processo di coinvolgimento degli stakeholder, il sistema di raccolta delle informazioni e la modalità di sistemazione delle problematiche emerse. Verrà quindi offerta un'analisi dei punti di forza e debolezza di questa metodolo-

gia, con un'attenzione particolare al coinvolgimento dei migranti e al loro ruolo nella co-partecipazione e nel caso specifico della città di Bologna.

Il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna (UNIBO), come leader del Work Package 5 *Local Piloting*, ha guidato e progettato gli *Usability Testing* e la *Piloting implementation*, coordinando il lavoro delle quattro città pilota (Anversa, Madrid, Bologna e Amburgo). L'analisi in questo capitolo si basa sui documenti raccolti all'interno del WP5, in particolare i risultati dei questionari con gli stakeholder che hanno svolto i test, riportati nei documenti finali degli *Usability Testing Report* e nella *Public piloting implementation Report*, e in generale i deliverable del WP5.

L'analisi dei punti di forza di questo approccio metodologico si focalizzerà sull'inclusione di vari gruppi di migranti; l'attenzione al genere e alle minoranze identitarie e linguistiche; il rendere naturali gli ambienti di *testing* e la pianificazione e lo svolgimento in remoto, resasi necessaria durante la crisi connessa alla diffusione della pandemia di Covid-19. Tra i punti di debolezza che verranno analizzati ci saranno la difficoltà di includere soggetti minoritari con uno status giuridico precario e con competenze linguistiche e digitali limitate; i rischi legati ai concetti di *digital litter* (Benton, 2019) e *research fatigue*, e i limiti all'inclusione dei migranti nel processo co-partecipativo.

## **1. Metodologie co-partecipative, sistemi digitali e il ruolo dei migranti nella co-partecipazione**

Gli *Usability Testing* e la *Public piloting implementation* sono metodi molto utilizzati, sempre più spesso in campo digitale ma non solo, per verificare il corretto funzionamento e il design di prodotti e servizi. Sono parte di un approccio conosciuto come *User Experience* o *User Centered Design*, una progettazione centrata sull'utente, che tiene conto del grado in cui un prodotto/servizio può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione e in uno specifico contesto d'uso (ISO 9241-210:2010), molto utilizzato anche in virtù della facilità di applicazione (Abrams *et al.*, 2004). Sono approcci inerenti ad una filosofia di progettazione nella quale, ai bisogni, ai desideri e ai limiti dell'utente nell'utilizzo del prodotto finale, è data grande attenzione, così come ad ogni passaggio nel processo di progettazione, per massimizzare l'usabilità del prodotto/servizio stesso.

Nell'era delle società e delle economie digitali (Granieri, 2006) hanno guadagnato notevole notorietà, perché il profilo degli utenti di prodotti/servizi digitali si espande rapidamente e va monitorato in relazione all'età, alle aspettative, alle informazioni e abilità richieste, perché risultino veloci e facili da implementare (Alhadreti, Mayhew, 2017; McDonald *et al.*, 2012). Sono i metodi preferiti degli *usability practitioners* in vari campi del sapere e della produzione (Madan, Kumar, 2012).

Queste metodologie però non sono nate con la digitalizzazione. Nel campo della psicologia cognitiva erano già presenti come metodi sperimentali, noti come *think-aloud* fin dall'inizio del XX secolo, e dagli anni '80 come *Concurrent Think-Aloud Protocol*, usati in modo sistematico per analizzare i processi mentali degli utenti quando si confrontano con nuovi sistemi (Mayhew, Alhadreti, 2018).

Sono considerate complementari agli approcci dell'*Action Research*, sviluppati dalla psicologia sociale e di comunità, basati sulla comprensione dei partecipanti e dei loro bisogni all'interno di specifici contesti di vita, in modo da generare conoscenza su un sistema sociale nello stesso momento in cui si prova a cambiarlo (Lewin, 1951 in Hayes, 2011). Vengono spesso associate alle pratiche di *Participatory Design* (Simonsen, Robinson, 2012), poiché gli utenti sono coinvolti sin dalle fasi iniziali della progettazione del sistema/servizio e per l'intero ciclo del suo sviluppo.

Come altre metodologie co-partecipative (e quelle correlate di co-creazione, co-design, co-produzione, co-costruzione e co-innovazione, vedi Stembert, 2017) hanno molte affinità con le scienze sociali e le riflessioni metodologiche che sono state elaborate soprattutto a partire dagli approcci qualitativi ed etnografici, in particolare dai dibattiti degli studi femministi e degli studi subalterni/decoloniali (per un'analisi dettagliata vedi Van Praag *et al.*, 2021). Queste riflessioni sulla co-partecipazione (dai metodi più tradizionali delle interviste a quelli più creativi di *digital storytelling*, vedi Kaptani, Yuval-Davis, 2008), problematizzando le gerarchie di potere che separano chi "fa ricerca" e "chi è ricercato", supportano un processo democratico di collaborazione e scambio, e propongono progetti, metodi e prospettive di ricerca che promuovono l'indagine sistematica dei fenomeni in collaborazione diretta con coloro che ne sono interessati (Vaughn, Jacquez, 2020). Tuttavia, lavorando con le tecniche proposte nel campo degli *User Experience*, si ha l'impressione che il contributo di questa riflessione sistematica sulle metodologie delle scienze sociali sia ancora poco riconosciuto e valorizzato.

Eppure le metodologie co-partecipative e co-creative sono molto rilevanti nei progetti di ricerca finanziati dalla Commissione Europea finalizza-

ti al cambiamento e alla pubblica utilità, in virtù del loro approccio inclusivo e delle loro caratteristiche democratiche, che tendono a integrare nel proprio processo di design tutti gli stakeholders del progetto (Freeman *et al.*, 2010). Grazie al potere performativo di queste metodologie, l'approccio è sempre più spesso utilizzato e promosso dalla politica dell'UE in materia di ricerca e innovazione (Broekema *et al.*, 2022). Nonostante la loro popolarità, rimangono tuttavia metodologie molto eterogenee che non hanno ancora una sistemazione chiara e ben definita (per un'ulteriore analisi si veda il Capitolo 2 di questo volume). La loro applicazione è spesso acritica e utilizzata ad hoc. Broekema *et al.* sostengono che il fatto che il concetto di co-creazione/co-partecipazione non sia stato definito correttamente comporta il rischio di semplificarlo in un esercizio formale poco utile e rigido, che non riesce a produrre “vera” innovazione sociale (Broekema *et al.*, 2022).

La letteratura sugli studi di *User Experience* e *Feasibility* ha avviato un'analisi di queste tematiche, focalizzandosi sui bias di natura cognitiva (come i bias di ancoraggio o di coerenza), ma nello sforzo di produrre un approccio universale, ha tralasciato di considerare la profonda diversità umana rispetto alle abilità, lingua, cultura, genere, età e altre forme di differenza umana (Hodson *et al.*, 2023). Battarbee e Koskinen sottolineano come l'attenzione sia stata per lo più rivolta verso l'individuo che fa l'esperienza e abbia trascurato le dinamiche collettive e le esperienze che si creano insieme ad altri (Battarbee, Koskinen, 2005).

La comprensione della “co-esperienza” (Battarbee, Koskinen, 2005) nelle metodologie co-partecipative (come i test di usabilità e le fasi di sperimentazione pubblica) e la partecipazione spontanea e “democratica” rimangono poco sviluppate e problematiche. Gli studi e le ricerche sulle migrazioni, che fanno sempre più spesso uso degli approcci co-partecipativi per comprendere e facilitare i processi di integrazione dei migranti nelle società di immigrati (Van Praag *et al.*, 2021), ne sono un ottimo esempio.

Secondo Van Praag *et al.* il valore dell'approccio co-partecipativo è anche più problematico quando applicato agli studi migratori, perché il coinvolgimento di gruppi in posizioni sociali vulnerabili rende difficile ottenere uno status egualitario tra partecipanti e ricercatori (Van Praag *et al.*, 2021). Bergamaschi *et al.* (2021; vedi anche Carlone *et al.*, 2022) ci hanno messo in guardia su alcuni aspetti critici della co-partecipazione con i migranti, legati alla sproporzionata ripartizione del potere tra gli attori, alle barriere linguistiche, ai punti di vista divergenti e alle esperienze complesse di vita personale di alcuni gruppi di migranti (emersi nelle prime fasi del processo di co-progettazione di MICADO a Bologna).

Questo filone di analisi è tuttavia ancora poco sviluppato e in questo capitolo si vuole contribuire ad allargare lo sguardo su queste tematiche, descrivendo il modo in cui gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica sono stati programmati e attuati nell'ultima fase del progetto MICADO a Bologna, puntando sul coinvolgimento di tutti gli stakeholder e riflettendo su quali siano stati i punti di forza e le difficoltà incontrate nel raggiungere una vera co-partecipazione.

## **2. Analisi della pianificazione e organizzazione degli *Usability Test* e della sperimentazione pubblica**

Il Work Package 5, con capofila il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna, era finalizzato a testare il prototipo MICADO con i tre gruppi distinti di utenti finali in ciascuna delle quattro città pilota. Il *Local Piloting* era diviso in quattro fasi distinte: la fase 1 del *Local Piloting Organisation and Planning* (condotta a giugno-dicembre 2020); la fase 2 del *Content Production and integration* (settembre 2020-maggio 2021); la fase 3 degli *Usability Testing* (maggio-agosto 2021) e la fase 4 della *Public piloting implementation* (novembre 2021-febbraio 2022).

L'analisi in questa sezione si focalizza sulla fase 3 e fase 4, quando i test si sono effettivamente svolti e sono stati raccolti i dati e le informazioni per migliorare l'usabilità del prodotto finale. Va innanzitutto specificato che queste fasi di test non riguardano un'implementazione standard e un prodotto tecnologico finale. Rispetto a quella standard, l'implementazione pilota avviene con un prototipo, una soluzione tecnologica ancora in fase di sviluppo, finalizzata a comprendere i problemi che devono essere risolti e migliorati mentre è in corso il processo di sviluppo. Per cui queste fasi sono estremamente complesse ma anche importanti per identificare le logiche di fondo dei processi di interazione tra i partecipanti e la soluzione digitale. Sono anche le fasi in cui l'impegno alla co-partecipazione è più intensa e complessa.

### *2.1 Fase 3: gli Usability Test*

Una volta completata la produzione, validazione e traduzione del contenuto di MICADO (nella fase 1 e nella fase 2 del WP5 dedicato al *Local Piloting*), le quattro città pilota hanno iniziato gli *Usability Test*, ovvero dei veri e propri test degli applicativi in un ambiente "controllato", in copre-

senza con i ricercatori del consorzio (in un rapporto 1 a 1), che hanno chiesto ai partecipanti dei tre gruppi target di sperimentare individualmente l'applicazione, seguendo le istruzioni fornite e di condividere le loro impressioni. Il gruppo di partecipanti è stato selezionato seguendo un criterio molto specifico: 12 migranti (3 rifugiati e richiedenti asilo; 3 donne; 3 migranti presenti sul territorio da oltre 10 anni; 3 migranti provenienti dall'Europa), 8 rappresentanti della Pubblica amministrazione (4 dirigenti e 4 operatori/consulenti), 8 rappresentanti delle organizzazioni della società civile e del Terzo settore (4 volontari, 4 rappresentanti di organizzazioni che lavorano con e per i migranti). Il partner UNIBO, in quanto coordinatore di questa fase, ha preparato e distribuito i materiali che sono stati usati durante i test da tutte le città pilota, tra cui i moduli di consenso informato, un modello definito *tasks and scenarios*, in cui si chiedeva ai partecipanti dei test di immaginarsi in una situazione data (*scenario*) e di dover cercare informazioni e risposte all'interno degli applicativi MICADO (*task*), la traccia di intervista semi-strutturata da somministrare alla fine dei test, e i moduli per l'osservazione partecipata.

Gli scenari e i task da svolgere durante i test consistevano in attività realistiche, concentrate sulle funzionalità più importanti dell'applicativo, che risultavano di maggiore rilevanza sia per gli sviluppatori tecnici che per i partner del consorzio. I task erano simili per tutte le città pilota ma con alcune variazioni che dipendevano dai contenuti specifici caricati nell'applicativo dai gruppi locali<sup>1</sup>.

La traccia delle interviste semi-strutturate includeva inizialmente domande sul profilo soci-demografico e poi sul coinvolgimento e sull'esperienza. Ad ogni partecipante, identificato con un codice numerico anonimo (ID Partecipante) è stata chiesta l'età, il genere, il background educativo e professionale nel caso dei partecipanti della Pubblica amministrazione e delle organizzazioni ed enti del terzo settore e la traiettoria di migrazione nel caso dei migranti. È stata anche chiesta la propria esperienza e il livello di confidenza nell'uso delle tecnologie digitali. Una volta completati i task, sono state poste domande più aperte e soggettive sulle impressioni relative alla navigazione nell'applicativo e sono stati richiesti suggerimenti per il suo miglioramento. Le domande riguardavano in genere gli aspetti relativi alla facilità ed efficienza d'uso, al modo in cui la struttura dell'applicativo

---

<sup>1</sup> I modelli con i task includevano 10 attività per le Pubbliche amministrazioni, 7 attività per i migranti e 5 attività per le organizzazioni e gli enti del terzo settore. Questi modelli comprendevano anche un sistema di punteggio per valutare le prestazioni dei partecipanti (relative al tempo e tipo di aiuto ricevuto per svolgere i task, con un massimo di quattro punti per ogni task).



consentiva ai partecipanti di svolgere determinate attività, alla comprensione del contenuto e all'impressione sul design e layout dell'applicativo. Per rendere il processo il più inclusivo possibile, e per poter coinvolgere un gruppo eterogeneo di migranti, le interviste semi-strutturate sono state tradotte in tutte le lingue ufficiali di ciascuna città pilota (IT, NL, DE, ES) e, ove necessario, i ricercatori locali hanno provveduto a tradurle in altre lingue.

I test si sono svolti tra febbraio 2021 e giugno 2021, in leggero ritardo rispetto a quanto pianificato, a causa della pandemia da Covid-19 che ha generato ritardi tanto sul versante amministrativo, che nello sviluppo tecnologico e nel caricamento dei dati.

Nel caso di Bologna, le interviste con i partecipanti della Pubblica amministrazione e delle organizzazioni ed enti del Terzo settore si sono svolte online via Zoom, con il video accesso per favorire l'interazione e il desktop dei partecipanti condiviso per seguire lo svolgimento dei task. Oltre ai partecipanti, erano presenti un facilitatore e un ricercatore che prendeva appunti e registrava i tempi e le modalità di svolgimento dei task. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Città di Bologna (ASP) ha facilitato il reclutamento dei partecipanti provenienti dalla Pubblica amministrazione (Comune di Bologna - Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità; Comune di Bologna - Sportello del Lavoro; ASP Città di Bologna - Servizi Legali; ASP Città di Bologna - Servizi abitativi; ASP Città di Bologna - Servizio Protezione Internazionale; ASP Città di Bologna - Contrasto alla grave emarginazione degli adulti; Centro per L'Istruzione degli Adulti Metropolitan di Bologna) e dalle organizzazioni della società civile (Diaconia Valdese; Castel de Britti; Poliambulatorio Biavati; Associazione Xenia; Antoniano; Associazione Sokos; CIDAS; Dimora d'Abramo).

Anche i migranti sono stati reclutati tramite l'intervento di ASP e sono stati invitati a partecipare in presenza, ad una delle quattro diverse sessioni che coinvolgevano le diverse categorie target descritte nel *Local Implementation Plan* di Bologna: almeno quattro persone con un basso livello di istruzione formale e/o competenze digitali di base, tre donne, quattro migranti di lunga data, quattro rifugiati e un partecipante per ogni lingua disponibile nell'applicativo. Gli incontri si sono svolti nell'arco di una giornata presso gli spazi comuni e all'aperto del Servizio Protezione Internazionale di ASP Città di Bologna, per rispettare le misure di prevenzione previste dalle normative vigenti ma anche per instaurare un'atmosfera amichevole, rilassata e informale, e mettere maggiormente i partecipanti a proprio agio. Il gruppo dei rifugiati era accompagnato dai mediatori culturali, che li seguivano nei Centri di accoglienza. Dopo aver firmato i moduli di consenso, ai partecipanti migranti è stato chiesto di svolgere i task con

l'applicativo scaricato sul proprio cellulare, e in due casi dal cellulare del facilitatore. In un caso, si è reso necessario l'intervento di un traduttore simultaneo, ma le attività risultavano comunque incomprensibili e il partecipante ha rinunciato. In tutti i casi, ai partecipanti è stato chiesto di riflettere ad alta voce sulle proprie attività, per registrare i loro comportamenti e le modalità di completamento (successo o fallimento) dei task svolti. Le sessioni sono continuate fino al completamento di tutti i task o fino allo scadere del tempo assegnato. Infine, i ricercatori hanno posto domande più generali sulla percezione complessiva sull'applicativo MICADO.

Ogni città pilota ha raccolto e analizzato i propri dati (nell'insieme le quattro città pilota hanno raccolto i risultati di 112 test, con 45 migranti, 32 membri delle OSC, 35 della PA) in un modello strutturato da UNIBO chiamato *Usability Test Report* in cui i risultati sono stati divisi in base a quattro categorie: navigazione, design, chiarezza del linguaggio e intuitività dell'applicativo<sup>2</sup>. UNIBO ha raccolto i report locali e analizzato i dati in un documento finale (*Summary of UT Reports*)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Il report mirava a riassumere in modo semplice e comparabile i dati, in vista del confronto con gli sviluppatori. Ogni città pilota ha compilato tre tabelle, una per ciascun gruppo target. La prima sezione della tabella ha analizzato quantitativamente i dati dei partecipanti, le attività svolte nei singoli task e il punteggio assegnato (sommando il punteggio di completamento e il tempo dello svolgimento); ha poi assegnato un codice che classificava la centralità degli eventuali errori commessi durante lo svolgimento dei task assegnati (dal momento che vi sono errori più rilevanti di altri) durante il test; ha infine riportato la percentuale di utenti che hanno sperimentato lo stesso tipo di errore, e l'ambito a cui afferiva l'errore (contenuto, layout, etc.).

<sup>3</sup> Il *Summary* riepilogativo consisteva in un file Excel contrassegnato con colori diversi, suddiviso in quattro aree tematiche principali suddivise in quattro fogli di lavoro separati: Architettura dell'app; Comunicazione e impressione del sito; Layout e immagini; Contenuto e terminologia. Le schede dei fogli in Excel erano strutturate per includere un elenco navigabile di "Problemi" (osservati e discussi durante il test e le interviste) e di "Caratteristiche" per classificare i tipi di problemi (Aggiunta di informazioni/Funzione Indietro/ Impostazioni account utente OSC/ Gestione eventi/Processo guidato/ Centro informazioni/Funzione lingua/Accesso account personale/Barra dei menu/Convalide/Gestione eventi/Navigazione generale/Ricerca e filtro/Impostazioni). Il *Summary* conteneva anche una colonna navigabile per identificare l'interfaccia dell'applicativo interessata (PA, migranti, OSC) e la città pilota in cui il problema si era verificato. Un'ultima colonna riportava anche la ricorrenza numerica dei problemi individuati. Per facilitare e registrare le discussioni e le decisioni prese durante le successive riunioni interne dedicate alla confluenza dei molteplici feedback locali emersi durante il test, in un insieme di modifiche condivise da tutte le città e tecnologicamente realizzabili, sono state aggiunte altre due colonne: Azione richiesta e Modifiche accordate. Sulla base del suggerimento degli sviluppatori, nella colonna "Azione richiesta" venivano separati i problemi elencati in tre gruppi: "Necessita chiarimenti", "Necessita sviluppo", "Sviluppo non primario". Alla voce "Modifiche accordate" sono stati registrati i punti di discussione e le decisioni prese durante queste riunioni iterative in cui era richiesta la presenza di tutto il Consorzio.

Il lavoro di analisi per il *Summary of UT Reports* è durato da luglio a settembre 2021. Il modello ha permesso di registrare i contributi degli stakeholder in tutte le città pilota, le discussioni del consorzio e le decisioni prese durante il processo di iterazione (tenutesi l'8, il 21 e il 22 settembre). Questi meeting, di fatto, hanno rappresentato la concretizzazione del processo di iterazione previsto a livello di progetto. La diversità degli stakeholder e dei partecipanti, i contesti diversi delle città pilota, che variavano in base alle politiche e risorse assegnate all'integrazione, ma anche alla cultura di accoglienza più o meno formale, hanno reso le discussioni sulla prioritizzazione dei temi e degli ordini di intervento estremamente complicate. Il *Summary of UT Reports* si è dimostrato uno strumento utile per strutturare le discussioni, registrare i diversi punti di vista delle realtà locali, dei vari stakeholder coinvolti e dei partner del Consorzio stesso, e anche per identificare le priorità di intervento. Questa fase progettuale è stata cruciale per permettere ai progettisti e agli sviluppatori di effettuare il primo processo iterativo e di aggiornare e migliorare l'architettura dell'applicativo, la comunicazione, il layout e il design visivo.

## 2.2 Fase 4 - La fase della Public Piloting Implementation

Alla fase di iterazione sopra descritta, sono seguiti vari incontri dei gruppi locali per analizzare localmente, adattare e migliorare il contenuto, la terminologia e la traduzione dei contenuti dell'applicativo. Una volta completata la prima fase iterativa, si è potuto procedere con la fase 4, definita *Public Piloting implementation*, ovvero una fase di una sperimentazione pubblica della tecnologia a seguito dell'integrazione dei feedback ottenuti nella fase di *Usability Test*. Durante il primo periodo, nell'ottobre 2021, UNIBO ha condiviso due strumenti per facilitare la fase pubblica di sperimentazione. Il primo strumento è stato un Documento programmatico (basato sui risultati del D5.1 e D5.2) per descrivere le linee strategiche e la modalità di svolgimento della sperimentazione e del questionario. Il secondo strumento è stato il Piano di monitoraggio della sperimentazione pubblica (*Public Piloting Implementation Monitoring*) per facilitare il monitoraggio in modo comparativo e descrivere, passo dopo passo, le azioni intraprese durante la fase di sperimentazione. In particolare, il monitoraggio si è concentrato sull'identificazione dei gruppi target e dei membri dei *Local Experts and Stakeholder Committees* (LESC) da contattare; le sessioni di *training* per i LESC e i gruppi target (se necessari); la campagna di disseminazione e comunicazione; lo svolgimento del test e del questionario.

La fase di sperimentazione pubblica nelle quattro città pilota è stata condotta in un ambiente “non controllato”, ovvero senza alcun tipo di supervisione e accompagnamento da parte del team di ricerca e, diversamente dalla fase di test iniziale, si era di fronte ad una sperimentazione a distanza. Ciò ha comportato che i partecipanti scegliessero liberamente come effettuare i test, in totale autonomia davanti ai loro schermi seguendo delle semplici istruzioni. Alla fine del test, sono stati invitati a compilare un breve questionario semi-strutturato, con domande sia qualitative sia quantitative<sup>4</sup>. Questa modalità da remoto ha comportato maggiori difficoltà di coinvolgimento e di attuazione di una dinamica di partecipazione spontanea.

UNIBO ha progettato le domande a scelta multipla e a risposta aperta per l’analisi qualitativa, seguendo la struttura tematica degli *Usability Test* e concentrandosi su temi quali i *digital skill* e *digital competence*, le impressioni sull’applicativo MICADO in relazione alla sua struttura, i contenuti e il layout, e le opinioni su come migliorarlo. Si sono anche aggiunte delle domande specifiche sul coinvolgimento dei partecipanti nel processo di co-partecipazione e co-creazione nel progetto MICADO. Queste domande erano finalizzate a raccogliere una riflessione critica e valutativa del processo di co-partecipazione.

Considerando che MICADO sarebbe stato testato in città di medie dimensioni, si era pianificato di raccogliere tra 60 a 90 questionari online per ogni città, distribuiti tra i tre gruppi target (migranti, Pubblica amministrazione e Organizzazioni della società civile e del Terzo settore) che potevano accedere a tre diversi questionari. Il *Colegio Profesional* di Madrid (COLPOLSOC) ha invece coordinato l’impostazione e la gestione del questionario online in una piattaforma esterna. La traduzione del questionario è stata delegata ad un’agenzia di traduzioni di Bologna. È stato tradotto in tutte le lingue ufficiali delle città pilota, più altre lingue che sono state considerate utili e diffuse date le caratteristiche sociodemografiche dei migranti presenti nelle città pilota (come ad esempio il Dari, il Cantonese e l’Urdu).

Il lancio ufficiale dell’applicazione web MICADO è avvenuto a novembre. Successivamente, i team locali hanno installato nei server di ogni città le applicazioni locali. La sperimentazione pubblica è partita a novembre 2021 ed è finita a febbraio 2022. In tutto sono stati raccolti 698 questionari, un risultato positivo che testimonia la capillarità e diffusione della sperimentazione. Tuttavia, nell’analisi finale sono stati scartati quelli incompleti

---

<sup>4</sup> La parte quantitativa del questionario, per raccogliere i dati sulle caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti, è stata progettata, e successivamente analizzata dal *Colegio Profesional de Ciencias Políticas, Sociología, Relaciones Internacionales, y Administración Pública* di Madrid (COLPOLSOC).

e ne sono stati utilizzati solo 428. I risultati della ricerca valutativa sono stati utilizzati in una seconda e ultima fase di iterazione tra i responsabili locali della sperimentazione e gli sviluppatori.

Nel caso di Bologna, tutto il team locale è stato coinvolto nella comunicazione e disseminazione dell'applicativo MICADO, attivando i propri network professionali e le unità operative dell'Ufficio Protezione Internazionale di ASP Città di Bologna. I gruppi target sono stati coinvolti attraverso contatti diretti e via e-mail, iniziando da coloro che avevano mostrato interesse a continuare la partecipazione, durante i test di usabilità di febbraio-giugno 2021, e coinvolgendo altri attori locali grazie alla collaborazione con il Comune di Bologna.

La fase di sperimentazione pubblica è iniziata lentamente, a causa delle pause per le festività natalizie e l'aggravarsi della pandemia da Covid-19. ASP e UNIBO hanno avuto difficoltà a proporre il test direttamente ai migranti ospitati nei Centri di accoglienza per richiedenti asilo, come era stato fatto durante gli *Usability Test* del giugno 2021. È stato anche difficile collaborare e affiancare gli assistenti sociali nelle loro attività con i migranti. Inoltre, a seguito delle elezioni comunali dell'ottobre 2021 e la formazione di una nuova Giunta comunale, i dirigenti della Pubblica amministrazione sono cambiati e in alcuni casi è stato necessario riprendere il lavoro da capo, presentando loro la soluzione tecnologica MICADO (si veda il Capitolo 5 di questo volume per una riflessione approfondita).

Inizialmente, sono state organizzate tre sessioni di training online per la Pubblica amministrazione (fine novembre - inizio dicembre 2021) e una sessione informativa online con dieci rappresentanti della Pubblica amministrazione del Comune di Bologna - Servizi Sociali Territoriali (13 dicembre). Queste sessioni hanno avuto poco successo e il numero di partecipanti è stato basso. Da gennaio, anche grazie al rallentare della diffusione della pandemia, si è privilegiata un'azione di comunicazione e disseminazione diretta, facendo leva sui contatti istituzionali e chiedendo il sostegno non solo del Comune di Bologna, ma anche di alcuni rappresentanti della Regione Emilia-Romagna e di Bologna Città Metropolitana.

Si è inoltre presentato MICADO direttamente nei Centri per rifugiati, nelle scuole di lingua italiana, (in particolare CPIA - Centro per l'Educazione degli Adulti), presso l'*International Student Desk* di UNIBO, durante gli incontri dell'Associazione Interculturale Universo e del Centro Zonarelli e presso la Biblioteca Multiculturale del Comune di Bologna (durante i corsi di lingua italiana). Va sottolineato, che nonostante gli sforzi del team locale, la maggior parte dei partecipanti migranti al test è stata reclutata attraverso il contatto diretto con il Centro Zonarelli e più ancora con

l'Associazione Universo e con quelli che possiamo definire gli “ambasciatori dei migranti”, attivisti dell'associazione al centro di vari network di supporto “bottom-up”, che hanno agevolato l'organizzazione di una sessione dedicata al test per i migranti a gennaio 2022.

Ogni città pilota ha prodotto un report riassuntivo, in cui è stato analizzato il contenuto dei questionari online. UNIBO ha quindi riunito in un modello Excel (*Public Piloting Report Antwerp-Bologna-Hamburg-Madrid*) un'analisi comparativa di tutti i dati, sul e tutte le idee per il miglioramento delle applicazioni MICADO derivanti dal sondaggio e ulteriori feedback individuali emersi. Questo file Excel è stato strutturato in base alle caratteristiche dell'applicazione e le quattro categorie principali di intervento durante gli *Usability Test* (architettura dell'applicazione, contenuto e terminologia, layout e visuale, comunicazione e impressione del sito). Come durante la fase degli *Usability Test*, questo documento è stato cruciale per strutturare e registrare le discussioni del Consorzio e degli sviluppatori e per decidere a quali elementi dare la priorità nell'ultima fase di sviluppo tecnologico dell'applicazione. In una seconda fase, l'analisi sia quantitativa che qualitativa dei risultati del questionario, con particolare attenzione ai risultati di ogni città pilota, sono stati raccolti in un breve rapporto di valutazione (*Short Evaluation Reports*) che è stato incluso nell'ultimo *Deliverable* del progetto (D5.4).

### **3. Conclusione e riflessione critica sui punti di forza e i limiti della co-partecipazione nelle fasi di test**

In questo capitolo sono stati descritti in dettaglio l'organizzazione e le fasi di implementazione delle due principali fasi pilota di MICADO: gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica, mettendo in luce gli elementi salienti relativi alle fasi di programmazione e alla co-partecipazione. In questa parte conclusiva, si prendono in esame i punti di forza ma anche i limiti di questo metodo, con particolare attenzione a quello che è stato il contesto di Bologna come città pilota e il coinvolgimento dei migranti.

I risultati degli *Usability Test* e della sperimentazione pubblica hanno dimostrato che MICADO è stato accolto favorevolmente da tutti gli stakeholder coinvolti, i quali hanno espresso un alto grado di fiducia nelle potenzialità di MICADO, ovvero facilitare la comunicazione tra i migranti, le Amministrazioni pubbliche e le Organizzazioni della società civile e del Terzo settore impegnate nella governance dell'accoglienza. Gli stakeholder hanno inoltre dichiarato di considerare MICADO uno strumento utile a fa-

vorire l'accesso da parte dei migranti alle informazioni e ai servizi, grazie soprattutto alle informazioni disponibili in lingue diverse (inglese, arabo, urdu e italiano) e ad un formato sia scritto sia audio. La maggior parte degli stakeholder si è dichiarata soddisfatta di essere stata coinvolta e di aver partecipato ai test. Per i migranti, sulla base di quanto dichiarato durante i test, il processo si è rilevato ulteriormente importante, consentendo una maggiore autonomia degli stessi e la possibilità di essere riconosciuti come portatori di una specifica conoscenza, valorizzata attraverso un coinvolgimento diretto nelle diverse fasi del progetto.

La pandemia da Covid-19 ha favorito un'accelerazione della digitalizzazione, che ha creato numerose difficoltà nello svolgimento del progetto e soprattutto nelle fasi di test e sperimentazione pubblica, ma ha anche dimostrato la rilevanza in itinere degli obiettivi di MICADO e dell'investimento nella digitalizzazione dei servizi e dell'innovazione. Al tempo stesso, MICADO si è trovato a "competere" con una crescente presenza di strumenti digitali, sia pubblici che privati, con finalità e obbiettivi simili, emersi e potenziati sempre più rapidamente durante la crisi pandemica. Ciò ha influito negativamente sulle fasi di test e di sperimentazione pubblica, perché il progetto MICADO si è trovato coinvolto in un ambiente digitale saturo e ad alto rischio di *digital litter* (spazzatura digitale). Questo concetto indica la presenza di varie fonti di informazioni, spesso divergenti e di scarsa qualità diffuse online, tramite strumenti digitali, applicazioni, social media, e siti parziali con informazioni obsolete e collegamenti non funzionanti, diffusi spesso in situazioni di emergenza e crisi sociale. Questo fenomeno, secondo gli studiosi di informazione digitale, è molto pericoloso per i soggetti marginali e vulnerabili, quali i migranti e i rifugiati (Benton, 2019). È possibile ipotizzare che questo fenomeno abbia anche influito negativamente sui partecipanti nelle fasi di test e sperimentazione pubblica, che hanno mostrato una sorta di *research fatigue*, evidente chiaramente tra gli operatori della Pubblica amministrazione e del terzo settore, coinvolti nel progettare e testare altri applicativi digitali simili e spesso poco motivati a partecipare. A ciò, si deve aggiungere un ulteriore elemento che ha inciso in questo processo di innovazione tecnologica e che è emerso dalle risposte dei questionari fornite dai migranti, secondo i quali erano più affidabili le informazioni ottenute attraverso i social media personali, piuttosto che quelle delle risorse ufficiali come i siti istituzionali, considerati di difficile accesso e comprensione. Spesso le informazioni più utili erano ritenute quelle fornite da amici e familiari, persone con cui avevano un contatto diretto e che avevano fatto esperienza diretta dei problemi a cui i migranti tentavano di trovare risposta.

Il gruppo di migranti che ha partecipato agli *Usability Test* e alla sperimentazione pubblica è stato eterogeneo, come previsto dagli obiettivi prefissati nel progetto MICADO. Nonostante le difficoltà organizzative dovute alle restrizioni per fronteggiare la pandemia da Covid-19, è stato possibile coinvolgere il numero di donne, rifugiati, e migranti di lungo periodo che era stato programmato. Tuttavia, il livello di competenze linguistiche e digitali dei partecipanti è stato piuttosto omogeneo e tendente all'alto. Significativo in tal senso è stato il caso di un giovane rifugiato, da poco arrivato in Italia, che aveva competenze linguistiche e digitali molto limitate e si è trovato in difficoltà ad eseguire gli *Usability Test*. Anche in presenza di un traduttore che lo poteva aiutare nella comprensione di ogni task, ha preferito abbandonare il test.

La classificazione dei migranti si è anche dimostrata complessa, in quanto status e posizione sociale, molto precari in partenza, sono cambiati rapidamente nel corso del progetto. Alcuni gruppi di giovani richiedenti asilo coinvolti nella fase iniziale degli *Usability Test* sono stati spostati in altre strutture e non è stato possibile rintracciarli e coinvolgerli nella seconda fase di sperimentazione pubblica. Anche tre donne che avevano partecipato agli *Usability Test*, si sono rifiutate di partecipare alla seconda fase del progetto, senza fornire spiegazioni, ma per presunti contrasti inerenti all'erogazione di servizi di assistenza da parte di ASP. Questi casi hanno influito negativamente sulla continuità e validità dell'esperienza di co-partecipazione.

L'incertezza e la mancanza di status giuridico di alcuni migranti coinvolti nei test hanno posto ulteriori limiti ad una vera co-partecipazione, in quanto sono emerse preoccupazioni legate alla privacy, alla sicurezza e alla protezione dei dati, come è emerso dalle interviste durante gli *Usability Test*. È ipotizzabile che queste preoccupazioni abbiano anche frenato l'inclusione di alcune categorie di migranti nella fase di *Public Piloting Implementation*. I gruppi marginali e vulnerabili di migranti sono stati difficili da raggiungere e, quando sono stati inclusi nel progetto, la loro partecipazione è rimasta spesso superficiale, con risposte brevi e poco esplicative. I risultati del questionario mostrano anche opinioni contrastanti, con pareri sia positivi sul coinvolgimento nel progetto, ma anche alcune significative affermazioni di diffidenza e resistenza. In un caso specifico, alla domanda sulla co-creazione, un migrante residente in Italia da più di dieci anni ha commentato che riteneva il progetto di co-partecipazione “roba da bianchi” (*white people stuff*), denunciando una frustrazione relativa alla propria posizione marginale e razzializzata e al fatto che la partecipazione al progetto non avrebbe portato alcun cambiamento effettivo.



Le evidenti difficoltà a coinvolgere i migranti durante gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica aprono degli interrogativi legittimi su quanto i migranti si siano sentiti (e siano stati) effettivamente co-partecipanti nel progetto. Gli interrogativi si riferiscono ai limiti rappresentati dalle barriere culturali e linguistiche, ma anche a quelli legati allo status giuridico e alla posizione sociale.

Le divisioni strutturali implicite nelle differenze sociali e giuridiche che segnano il vissuto dei migranti, riflettono e riproducono disuguaglianze nella co-partecipazione e progettazione dell'uso della tecnologia digitale, nonché nelle competenze necessarie per utilizzare efficacemente le diverse tecnologie. In definitiva, queste divisioni hanno dimostrato che alcuni gruppi di migranti rappresentano un target inaccessibile e di conseguenza sottorappresentato (se non del tutto assenti) nel processo di co-partecipazione in MICADO, avvertendoci che sebbene le nuove tecnologie abbiano il potenziale di creare una società più inclusiva, hanno anche il potere di riprodurre le disuguaglianze esistenti, se non sostenute da cambiamenti strutturali sostanziali.

## Bibliografia

- Abras C., Maloney-Krichmar D., Preece J. (2004), "User-Centered Design", in Aa.Vv., *Encyclopedia of Human-Computer Interaction*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Alhadreti O., Mayhew P. (2017), *To Intervene or Not to Intervene: An Investigation of Three Think-Aloud Protocols in Usability Testing*, «Journal of Usability Studies», 12(3), pp. 111-132.
- Ambrosini M., Boccagni P. (2015), *Urban Multiculturalism beyond the 'Backlash': New Discourses and Different Practices in Immigrant Policies across European Cities*, «Journal of Intercultural Studies», 36(1), pp. 35-53.
- Battarbee K., Koskinen I. (2005), *Co-experience: user experience as interaction*, «CoDesign», 1(1), pp. 5-18.
- Baxter W.L. (2017), *Designing Circular Possessions: Exploring Human-Object Relationships in the Circular Economy*, Imperial College London, London.
- Benton M. (2019), *Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees*, «Migration Information Source -Feature», June 20.
- Bergamaschi M., Carlone T., Marelli C.M. (2021), "Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna", in Van Praag (ed.), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Broekema P.M., Horlings L.G., Bulder E. (2022), *Tackling societal challenges together: Co-creation strategies and social innovation in EU policy and funded projects*, «European Policy Analysis», 8(1), pp. 68-86.

- Carlone T., Maggio M., Marelli C.M. (2022), "Integrate Services to Integrate Migrants: Obstacles and Opportunities for Digital Integration of Migrants' Service Providers", in Akhgar B., Hough K.L., Abdel Samad Y., Saskia Bayerl P., Karakostas A. (eds.), *Information and Communications Technology in Support of Migration. Security Informatics and Law Enforcement*, Springer, Cham.
- Collini M. (2022), *The Role of Civil Society Organisations in the Integration of Migrants, Refugees and Asylum Seekers in the Italian Labour Market*, «Voluntas», 33, pp. 897-909.
- Freeman R.E. (2010), *Stakeholder theory: The state of the art*, Cambridge University Press, New York.
- Freeman E.R., Harrison J., Hicks A., Parmar B., De Colle S. (2010), *Stakeholder Theory. The State of the Art*, Cambridge University Press, New York.
- Granieri G. (2006), *La società digitale*, Laterza, Bari.
- Hayes J. (2011), *The theory and practice of change management*, Palgrave Macmillan, New York.
- Hodson E., Svanda A., Dadashi N. (2023), *Whom do we include and when? Participatory design with vulnerable groups, Co-design*, «International Journal of CoCreation in Design and the Arts», <https://doi.org/10.1080/15710882.2022.2160464>.
- ISO 9241-210:2010 (2019), *Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems*, [www.iso.org/standard/52075.html](http://www.iso.org/standard/52075.html).
- Kaptani E., Yuval-Davis N. (2008), *Participatory Theatre as a Research Methodology: Identity, Performance and Social Action among Refugees*, «Sociological Research Online», 13(5), pp. 1-12.
- Lazar J., Jinjuan H.F., Hochheiser H. (2017), *Research methods in human-computer interaction*, Morgan Kaufmann, Cambridge.
- Luther L., Tiberius V., Brem A. (2020), *User Experience (UX) in Business, Management, and Psychology: A Bibliometric Mapping of the Current State of Research*, «Multimodal Technologies and Interaction», 4, pp. 2-18.
- Madan A., Kumar S. (2012), *Usability evaluation methods: a literature review*, «International Journal of Engineering Science and Technology», 4(2), pp. 590-599.
- Mayhew P., Alhadreti O. (2018), *Are two pairs of eyes better than one? A comparison of concurrent think-aloud and co-participation methods in Usability Testing*, «Journal of Usability Studies», 13(4), pp. 177-195.
- McDonald S., Edwards H., Tingting Z. (2012), *Exploring Think-Alouds in Usability Testing: An International Survey*, «IEEE transactions on professional communication», 55(1), pp. 2-19.
- Simonsen J., Robinson T. (2012), *Routledge International Handbook of Participatory Design*, Routledge, London.
- Stembert N. (2017), *Co-Creative Workshop Methodology Handbook*, Rotterdam, [https://stembertdesign.com/dist/links/U4IoT\\_CoCreativeWorkshopMethodology\\_Handbook\\_Web.pdf](https://stembertdesign.com/dist/links/U4IoT_CoCreativeWorkshopMethodology_Handbook_Web.pdf).
- Van Praag L. (ed.) (2021), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Vaughn L.M., Jacquez F. (2020), *Participatory Research Methods - Choice Points in the Research Process*, «Journal of Participatory Research Methods», 1(1).



# *Public pilot implementation e analisi dei dati*

di *Orkide Izci*

## **Introduzione**

Questo capitolo sarà dedicato alla quarta ed ultima fase del progetto MICADO, la fase del *public pilot implementation* (implementazione del pilotaggio pubblico) nella quale lo strumento tecnologico, aggiustato nella prima iterazione informatica dai partner tecnici sulla base dei feedback raccolti durante gli *usability test*, è stato testato in remoto dal pubblico in un ambiente non-controllato. La fase dell'implementazione del pilotaggio pubblico è stata cruciale per diverse ragioni. In questo capitolo verranno messi in luce elementi specifici della quarta fase, i quali si distinguono dalla terza fase, quella della *usability test* come è stato già descritto ampiamente nel capitolo 3. Inoltre, verranno illustrate le differenze tra gli *usability test* e la *public pilot implementation*, ovvero, le differenze tra il test svolto in un “ambiente controllato” e *face-to-face* rispetto al test svolto da remoto dai diversi gruppi target (PA, CSO e i migranti)<sup>1</sup> in un ambiente non controllato. Verrà inoltre illustrata e spiegata l'organizzazione del *public pilot implementation*: le strategie utilizzate per organizzare e portare avanti il test, l'elaborazione del questionario online che è stato usato per la raccolta dei dati, la campagna di comunicazione per coinvolgere più persone nella fase del test. Le quattro città pilota hanno valutato le strategie da utilizzare, in base alle caratteristiche specifiche del proprio territorio, tenendo sempre presente il quadro generale deciso dal Consorzio del progetto. Infine verrà riportata l'analisi dei dati raccolti tramite il questionario online durante la fase dell'implementazione del pilotaggio pubblico. L'analisi del questionario riporta le valutazioni delle caratteristiche e delle funzionalità da parte dei tre target group che hanno testato lo strumento MICADO mettendo in luce gli aspetti positivi e negativi.

---

<sup>1</sup> PA: le autorità pubbliche ed amministrative; CSO: le organizzazioni della società civile.

La fase del *public pilot implementation* e l'analisi del questionario, compilato da parte di diverse persone che rientrano nei tre gruppi target, costituisce il nucleo del processo della seconda iterazione informatica realizzata dai partner tecnologici per includere gli ultimi adattamenti allo strumento MICADO. In questa fase del progetto, anche se era già previsto che non sarebbe stato possibile cambiare completamente la struttura dell'applicativo, la seconda iterazione ha apportato alcune modifiche alla soluzione tecnologica. Il caso specifico di Bologna è stato tenuto particolarmente in considerazione per il fatto che i due partners bolognesi del progetto, ASP e Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna, sono riusciti ad indurre il Comune di Bologna ad incorporare lo strumento MICADO nell'applicazione "Bologna Welfare"<sup>2</sup>, la quale offre alla cittadinanza una mappa e un'informazione sui servizi di welfare presenti sul territorio. I partner tecnologici del progetto, accompagnati da altri partner, hanno lavorato in stretta collaborazione con il Dipartimento Welfare del Comune di Bologna per soddisfare le richieste emerse dall'analisi dei dati dei questionari e le necessità specifiche evidenziate da parte del Comune di Bologna al fine di incorporare una parte dello strumento MICADO nell'applicazione "Bologna Welfare".

Lo strumento MICADO, grazie ai suoi contenuti specifici indirizzati ai migranti, ha colmato il vuoto dell'applicazione "Bologna Welfare" che inizialmente non conteneva una sezione specifica per i migranti. Attualmente grazie all'incorporazione, l'app "Bologna Welfare" offre informazioni a migranti, rifugiati e richiedenti d'asilo su come richiedere il permesso di soggiorno, come iscriversi al servizio sanitario nazionale, come ottenere le attestazioni di conoscenza della lingua italiana; come richiedere l'attestazione di idoneità alloggiativa, dove trovare gli sportelli di supporto amministrativo per migranti e un glossario di parole utili tradotto in inglese, arabo, urdu e ucraino.

## 1. La quarta fase del progetto: *Public Pilot Implementation*

Nella terza fase del progetto di MICADO (vedi il capitolo 3), ovvero quella di *usability testing*, lo strumento è stato testato con un numero selezionato di partecipanti dei gruppi target i quali hanno eseguito i "compiti" in alcuni "scenari" proposti dai ricercatori dell'UNIBO in un ambiente controllato. È stata usata la tecnica del *concurrent think aloud (CTA)*<sup>3</sup> per condurre

---

<sup>2</sup> Per maggiori informazioni sull'applicazione Bologna Welfare: <https://www.comune.bologna.it/servizi-informazioni/app-bologna-welfare>.

<sup>3</sup> Il Concurrent Think Aloud (CTA) viene utilizzato per comprendere i pensieri dei partecipanti mentre interagiscono con un prodotto, facendoli pensare ad alta voce mentre lavorano.

il test di usabilità. Mentre nella quarta fase, quella di *public pilot implementation*, lo strumento MICADO è stato diffuso a più persone che rientrano sempre nei gruppi target. In questa fase, i partecipanti hanno testato lo strumento da remoto, senza la presenza dei ricercatori che gli proponevano compiti da eseguire in un ambiente controllato. Il loro feedback sullo strumento è stato raccolto tramite un questionario diffuso con un link esterno allo strumento MICADO. La scelta di due metodi diversi per condurre i test è stata dettata dal fatto che gli obiettivi della terza e quarta fase non erano simili. Il test di usabilità era indirizzato a valutare il prodotto dal punto di vista della facilità d'uso (la soluzione è semplice, autoesplicativa e facile da imparare?), l'efficienza (gli utenti sono in grado di completare ogni attività in un tempo breve e un numero limitato di clic?), *user-friendliness* (quando un utente ha difficoltà a capire quale sia l'azione successiva o dove trovare una funzione, il sistema offre un aiuto in tempo reale? E questa forma di assistenza è facile da individuare e utilizzare?).

Gli obiettivi della terza fase erano divisi in quattro categorie: navigazione e architettura dell'informazione; contenuto e terminologia; layout e design visivo; comunicazione e impressioni generali. Nella terza fase, siccome i lavori dell'applicazione MICADO erano ancora in corso, utilizzare un test di usabilità tramite la tecnica CTA ha aiutato a comprendere le opinioni dei partecipanti nel momento in cui si sono manifestati. Osservare e sollecitare i feedback e le risposte emotive in tempo reale è stato utile per approfondire a caldo le difficoltà e i problemi riscontrati e le criticità presentate da parte dei partecipanti al test. Inoltre raccogliere opinioni, riflessioni e commenti sul prodotto in tempo reale ha permesso di guadagnare tempo nel processo di ricerca; diversamente dalla raccolta dati effettuata tramite solo un questionario come è stato fatto nella quarta fase del progetto, durante la quale il link che portava al questionario è stato tenuto aperto per tre settimane, solo alla fine di questo periodo è stato possibile avere dati ed iniziare ad elaborarli.

## **2. Organizzazione e strategie del *Public Pilot Implementation***

La fase del *public pilot implementation* è stata una delle più importanti fasi del progetto perché in questa fase tutti i lavori svolti hanno portato alla finalizzazione delle tre fasi prestabilite fin dall'inizio del progetto: realizzazione dell'app, testing e valutazione.

---

L'obiettivo è incoraggiare i partecipanti a mantenere un flusso di coscienza continuo mentre lavorano.

## 2.1 Coinvolgimento diretto dei membri LESC (Esperti locali e Comitati di Stakeholder)

Una delle strategie più importanti che caratterizzano la fase di *public pilot implementation* è stata il coinvolgimento dei membri del LESC (Esperti locali e Comitati di Stakeholder) attraverso i quali è stata diffusa la conoscenza dello strumento MICADO tra i gruppi target.

Un membro di LESC può essere definito come una sorta di guardiano che può aprire e chiudere i “cancelli” dei flussi di comunicazione permettendo alle informazioni di raggiungere un determinato target. Allo stesso tempo rappresenta un collegamento tra i diversi attori in termini di conoscenza e accessibilità ai diversi servizi. Sono stati gli attori locali che hanno diffuso informazioni sull’app MICADO e hanno contribuito a motivarne l’uso da remoto tra i destinatari. I membri del LESC hanno reso possibile un livello intermedio di accesso alla soluzione MICADO grazie alla fiducia riposta da parte dei migranti e delle comunità sui LESC, considerati come figure più vicine e familiari. In questo scenario, i membri dei LESC hanno fornito supporto nell’incoraggiare i gruppi di persone che hanno partecipato alla fase di *public pilot implementation* perché hanno una conoscenza più approfondita dei gruppi target che non hanno contribuito al progetto nelle sue precedenti fasi come partecipanti ai workshop di co-creazione e co-design, interviste e focus group.

Per realizzare una fase di *public pilot implementation* sostenibile che incoraggiasse i gruppi target a utilizzare MICADO, era indispensabile costruire una solida “catena di coinvolgimento” con il contesto locale e i suoi attori. In questa fase, il ruolo del LESC è stato cruciale perché ha creato un collegamento tra i migranti e le istituzioni, così come tra le diverse PA o tra le organizzazioni locali.

Il progetto MICADO è stato portato avanti con una determinata organizzazione e monitoraggio mediante diversi strumenti condivisi tra i partner. Gli strumenti come tabelle e modelli, che potevano essere aggiornati man mano che il progetto andava avanti, hanno dato la possibilità di condivisione dell’informazione da parte dei vari contesti locali. Allo stesso tempo è stato più facile monitorare un progetto lungo e complesso come MICADO grazie a questi strumenti. Uno di questi strumenti è stato il *public piloting implementation monitoring* che ha dato la possibilità di condividere con tutti gli altri partner le azioni che venivano compiute man mano per il coinvolgimento dei membri dei LESC, per gli incontri formativi, la campagna di comunicazione e tenere monitorato tutto questo processo che ha costituito l’ultima fase del progetto. Per gestire una *public pilot implementation* di successo, alcuni partner del progetto hanno deciso di informare e formare i membri del LESC per renderli

in grado di spiegare l'obiettivo e le potenzialità della soluzione MICADO ai gruppi target. Sono stati organizzati incontri informativi-formativi con i membri del LESC per spiegare le caratteristiche principali dello strumento MICADO e individuare possibili eventi/occasioni/azioni per coinvolgere nuovi tester tra i diversi gruppi target; sessioni di formazione-informazione per gli altri gruppi target insieme ai membri del LESC.

## 2.2 *Campagna di comunicazione*

Parallelamente alle attività del *public pilot implementation*, è stato utile organizzare una campagna di comunicazione per la soluzione MICADO per rafforzare le attività di comunicazione e divulgazione al fine di incoraggiare i gruppi target a testare la soluzione MICADO. Questo compito è stato particolarmente importante nelle città pilota, dove le reti dei membri del LESC sono stati meno efficienti e dove è stato necessario un ulteriore sforzo per coinvolgere gli utenti finali. La campagna di comunicazione è stata attuata utilizzando diversi media e lingue per raggiungere tutti i gruppi target. Ogni città pilota è stata libera di pianificare le attività di comunicazione in base alle proprie esigenze e risorse, utilizzando strumenti virtuali e non virtuali. I partner hanno utilizzato materiali cartacei come volantini, poster e opuscoli. Hanno anche sponsorizzato e divulgato post sui social media come Facebook, Twitter e Instagram.

## 2.3 *Questionario online*

Al fine di ottenere una serie di feedback quantitativamente più elevata rispetto alla fase precedente (*usability test*), durante questa quarta fase sono stati preparati tre questionari online per i tre diversi gruppi target nelle lingue locali e nelle lingue del gruppo target dei migranti: dari, arabo, cinese, tedesco, inglese, spagnolo, italiano e olandese (vedi Fig. 2).



Fig. 1 - Esempio di volantino locale per invitare i migranti a testare e valutare MICADO (Bologna)




**MICADO, Migrant Integration Cockpits and Dashboards,** è un progetto europeo finanziato dal programma Horizon 2020 e coordinato dall'Università di Amburgo con il supporto di 15 di partner di progetto.

**UNIBO- Dip.to di Sociologia ed ASP Città di Bologna** sono i partner locali di progetto.

**Sei una persona straniera che vive a Bologna e cerca informazioni su: CASA, LAVORO, SALUTE, FORMAZIONE?**

**Inquadra il QR-CODE di seguito e visualizza l'APP. RICORDATI DI COMPILARE IL QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE che ci sarà utile per migliorare.**

**SCAN ME**




Fig. 2 - La pagina iniziale del questionario online



Language:  Dari - Dari  
 العربية - Arabic  
 简体中文 - Chinese (Simplified)  
 Deutsch - German  
 English - English  
 Español - Spanish  
 Italiano - Italian  
 Nederlands - Dutch

**CHANGE THE LANGUAGE**

# MICADO PILOT SURVEY

**WELCOME!**

The aim of this short survey is to gather views and opinions on MICADO as a digital tool created to facilitate the exchange between migrants, public authorities and engaged civil society and to ease the access to information, regular social systems and counselling services, through digital services.

- The questionnaire has an estimated duration of **5 minutes**.
- Participation is **voluntary** and can be stopped at any time without giving reasons.

Il questionario è stato co-progettato con i partner delle città pilota per soddisfare le esigenze scientifiche, la rilevanza transnazionale e transculturale e la traducibilità secondo l'approccio *ask-the-same question* (Harkness *et al.*, 2003) agli stessi gruppi target, garantendo così la comparabilità delle diverse risposte. Alcune domande, che si sono rivelate irrilevanti durante i test di usabilità, per esempio quelle relative al numero di lingue parlate dai partecipanti, sono state eliminate. È stata aggiunta una nuova sezione per consentire il confronto tra i risultati dei test di usabilità e i risultati del pilotaggio pubblico, soprattutto in relazione alle implicazioni metodologiche degli approcci di co-creazione i quali verranno trattati nel paragrafo sull'elaborazione dei dati di questo capitolo.

È stato chiesto ai partecipanti di compilare il questionario cliccando un link esterno, inserito nell'app MICADO, una volta finito di navigare nelle interfacce corrispondenti. Il questionario era composto principalmente da domande a risposta chiusa e includeva domande sulle loro caratteristiche socio-demografiche, le loro impressioni sull'utilità, efficienza, sugli aspetti grafici dell'app ma comprendeva anche una serie di domande aperte per consentire ai partecipanti di fornire le loro opinioni senza remore. Le domande aperte sono state inserite per incoraggiare risposte libere da vincoli e, di conseguenza, per ottenere risposte più oneste da parte degli utenti di MICADO.

### **3. Elaborazione e analisi dati**

Nel quadro della *public pilot implementation*, i gruppi target sono stati raggiunti grazie al coinvolgimento dei membri dei LESC e i questionari sono stati tenuti online da metà novembre 2021 a metà gennaio 2022. In questo periodo PA, CSO e i migranti hanno testato l'app MICADO da remoto e hanno compilato il questionario. Sono stati raccolti un totale di 698 questionari di cui solo 428 sono stati considerati completati. Poi, di questi 428 questionari completati ne sono stati eliminati alcuni a causa delle risposte non coerenti. Dopo un attento controllo dei questionari alla fine sono stati presi in considerazione 402 questionari per l'elaborazione finale dei dati.

Dopo la chiusura del periodo della raccolta di dati tramite questionari, il partner spagnolo di Madrid (CPS), che ha predisposto l'indagine per tutte le città pilota, ha scaricato tutti i feedback e ha preparato un foglio Excel per ogni città con tutte le risposte complete raccolte dai tre gruppi target (PA, CSO, migranti). L'analisi quantitativa generale dei risultati, che verranno riportati di seguito, fornisce le informazioni su:

- panoramica dei questionari raccolti: campione complessivo, per città e gruppo target (migranti, PA, CSO);
- distribuzione di genere: campione complessivo e per città;
- caratteristiche socio-demografiche del campione di migranti: età, genere, conoscenza della lingua, livello di istruzione, competenze digitali;
- caratteristiche socio-demografiche dei partecipanti delle pubbliche amministrazioni (PA) e delle organizzazioni della società civile (CSO): genere, durata della permanenza nell'attuale posizione lavorativa, livello di istruzione;
- valutazione delle caratteristiche di MICADO (architettura);
- valutazione complessiva delle aree comuni alle tre applicazioni (PA, CSO, migranti);
- valutazione delle aree specifiche per i migranti;
- valutazione delle aree specifiche per PA e CSO;
- valutazione complessiva degli obiettivi del progetto (funzione);
- valutazione per ambito/argomento (contenuto).

Per avere le informazioni raccolte attraverso i questionari online in una lingua comune, è stata necessaria la traduzione dei questionari. Poiché i due terzi dei partecipanti appartenevano al gruppo target di PA o CSO e padroneggiavano la lingua locale, la maggior parte delle risposte al questionario online da parte dei gruppi target sono state fornite nella lingua locale delle città pilota. Per i questionari compilati dai migranti è stata spesso necessaria la traduzione in inglese.

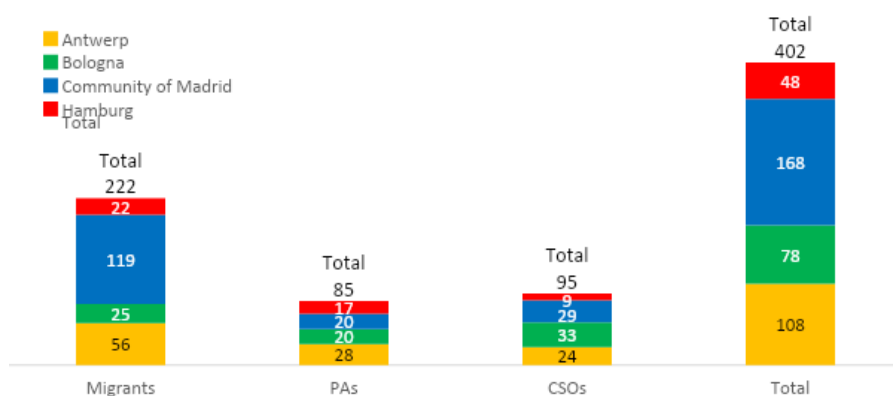
In una prima fase, è stato necessario raccogliere in un modello Excel (preparato da UNIBO) tutte le richieste e le idee di miglioramento delle applicazioni MICADO emerse dal sondaggio e da ulteriori feedback individuali. Questo file Excel è stato ordinato per caratteristiche dell'applicazione e per quattro categorie principali (architettura dell'applicazione; contenuto e terminologia; layout e visualizzazione; comunicazione e impressione del sito). Il foglio Excel completo con i contributi di tutte e quattro le città pilota è stato utilizzato come base di discussione per una serie di workshop chiamati di "convergenza" (vedi il capitolo 2) con il team di sviluppatori dell'app per decidere a quali miglioramenti dare priorità per l'iterazione informatica finale.

### *3.1 Campione complessivo, per città e gruppo target (migranti, PA, CSO)*

Come dimostra il Graf. 1, raggiungere i diversi gruppi target per alcune città pilota non è stato facile per diverse ragioni. La sfida più grande è stata

quella della pandemia Covid-19: nell'autunno-inverno 2021-2022, la maggior parte dei centri comunitari in Europa ha dovuto chiudere di nuovo per rispettare le misure anti-Covid, per cui la possibilità di diffondere il link dell'app tramite volantini in questi centri era limitata. I numeri dei questionari elaborati per città e per gruppo target sono i seguenti: migranti, 56 Anversa /(Antwerp), 25 Bologna, 119 Madrid, 22 Amburgo; PA (Autorità pubbliche): 28 Anversa /(Antwerp), 20 Bologna, 20 Madrid, 17 Amburgo; CSO (Organizzazioni della società civile): 24 Anversa /(Antwerp), 33 Bologna, 29 Madrid, 9 Amburgo; numero totale di tre gruppi target: 108 Anversa /(Antwerp), 78 Bologna, 168 Madrid, 48 Amburgo.

Graf. 1 - Questionari raccolti per ogni gruppo target (migranti, PA, CSO)

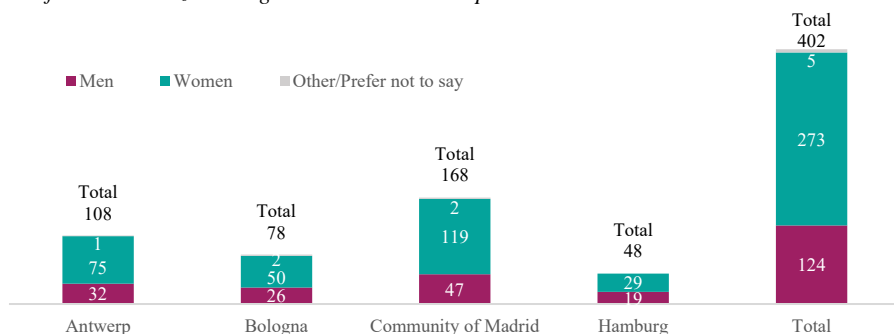


### Distribuzione di genere: campione complessivo e per città

In tutte le città pilota, come dimostra il numero totale, la maggior parte dei partecipanti alla *public pilot implementation* sono donne:

- Anversa (Antwerp): 32 uomini, 75 donne, 32 altro/preferisce non dire;
- Bologna: 26 uomini, 50 donne, 2 altro/preferisce non dire;
- Madrid: 47 uomini, 119 donne, 2 altro/preferisce non dire;
- Amburgo (Hamburg): 19 uomini, 29 donne;
- totale: 124 uomini, 273 donne, 5 altro/preferisce non dire.

Graf. 2 - Distribuzione di genere dell'intero campione



Base:migrants, PAs and CSOs=402

### 3.2 Valutazione delle funzionalità (architettura): valutazione complessiva delle aree comuni alle tre app (PA, CSO, migranti)

La maggior parte dei feedback ha riguardato il layout e la visualizzazione, ad esempio i colori e le icone, ma anche alcuni errori di visualizzazione. Sono stati inoltre forniti suggerimenti per la pagina iniziale, la navigazione complessiva, le icone e l'interattività. La valutazione dell'app mostra grandi differenze tra i tre gruppi target. Analizzando le caratteristiche meglio valutate, c'è solo un elemento che riguarda il contenuto dell'app in comune tra loro: «Ho capito chiaramente il contenuto dell'app». Inoltre, tutti i gruppi target hanno dichiarato di aver notato la mancanza di una breve descrizione dell'obiettivo del progetto e dei gruppi target nella pagina iniziale.

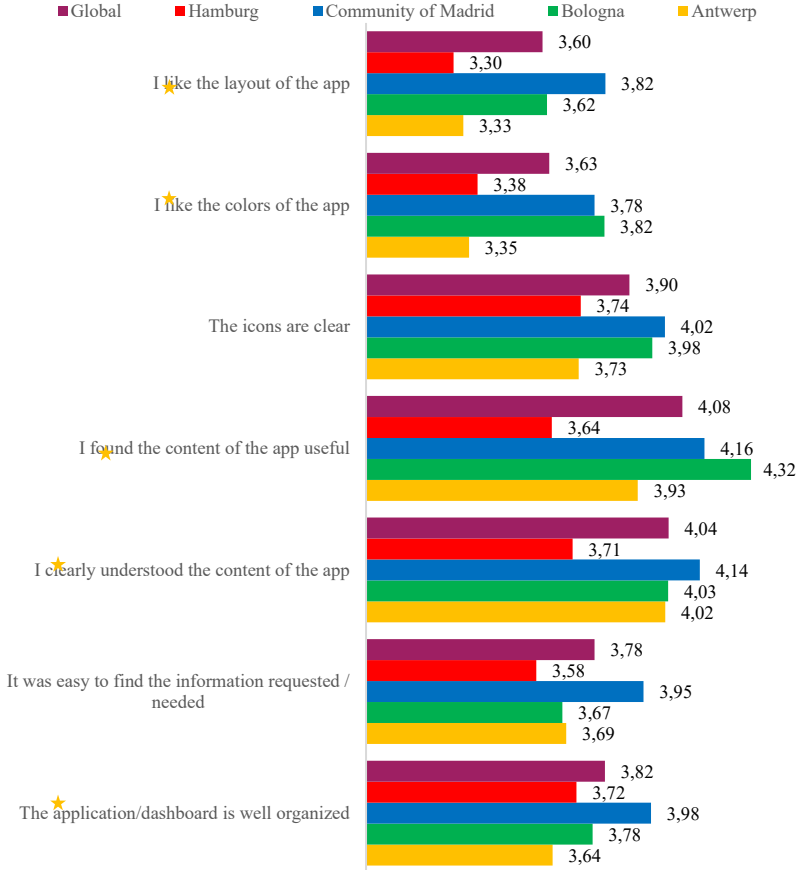
Nel caso delle CSO, la chiarezza dei contenuti e l'utilità sono le voci con le valutazioni più positive, seguite dall'organizzazione e dalla facilità d'uso. Le PA sono il gruppo più critico ma mostrano una valutazione significativamente buona sull'utilità dei contenuti.

I migranti sono coloro che esprimono valutazioni più positive in termini generali per quanto riguarda la chiarezza dei contenuti e l'organizzazione dell'app. Come si può vedere nel Graf. 5 sulla valutazione specifica espressa dai migranti, la maggior parte di questi in tutte le città pilota raccomanderebbe l'app ad un amico o ad un collega. I feedback critici dei migranti hanno riguardato principalmente il layout e l'aspetto visivo, molto spesso le icone, anche se non possiamo generalizzare perché alcuni le hanno considerate non sufficientemente chiare, e i colori, che hanno ricevuto spesso un feedback negativo,

in quanto alcuni hanno pensato che il grande design cooperativo di MICADO non si riflettesse nell'app e che i colori sembrassero piuttosto pallidi.

Alla fine, le valutazioni sull'utilità dei contenuti e della comprensibilità dell'app (vedi Graf. 3), a cui il Consorzio attribuiva maggiore importanza, hanno ottenuto un punteggio più alto rispetto alle opinioni sulla grafica e sul layout. Per questo motivo il Consorzio ha deciso di non dedicare molto lavoro alla risistemazione della grafica e al layout, in quanto considerate aree soggettive, ma hanno deciso di dedicare le ultime risorse del progetto alle integrazioni di MICADO con altre app locali, ad esempio l'incorporazione dell'app MICADO nell'app Bologna Welfare in collaborazione con il Comune di Bologna.

Graf. 3 - Valutazione delle tre versioni dell'app, aree comuni (mediana, dove 1- fortemente in disaccordo, 5- fortemente d'accordo)



Base: Migrants, PAs & CSOs=402

### 3.3 Migranti: valutazione dell'app

La maggior parte dei migranti ha dichiarato che avrebbe utilizzato l'applicazione in futuro. Inoltre, la maggior parte concorda sull'utilità dell'applicazione per i nuovi arrivati e afferma che la consiglierebbe. Da questo punto di vista, è emerso chiaramente che l'opzione delle multiple lingue è stata sottolineata positivamente e le persone hanno persino richiesto alcune lingue aggiuntive (ad esempio, a Bologna i migranti hanno suggerito di tradurre l'app in francese).

Mi è piaciuto il fatto di poter leggere le informazioni ufficiali relative all'alloggio in inglese e di non dovermi sottoporre a inutili scambi di opinioni in vari forum (Migrante, Amburgo).

Nei sondaggi, la ricchezza di informazioni, che aiuta i nuovi arrivati ad ottenere informazioni dettagliate, è stata menzionata soprattutto dai migranti di Madrid e Anversa. Anche se più della metà dei migranti ha dichiarato che avrebbe usato l'applicazione in futuro, altri, soprattutto a Bologna e Amburgo, sono rimasti delusi dalla quantità di informazioni e dalla loro limitata usabilità per i migranti di lungo periodo.

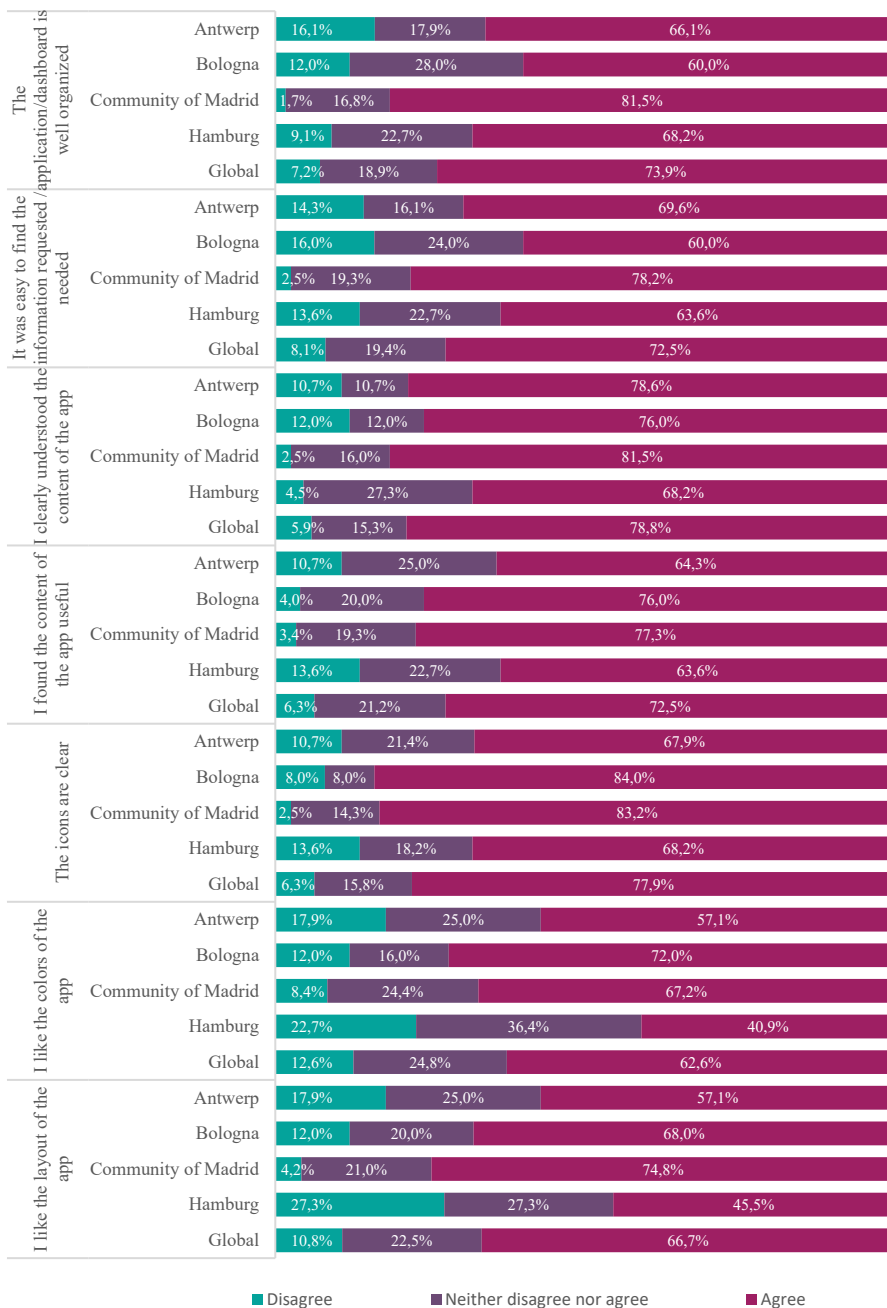
Le informazioni spesso non sono utili come ci si aspettava, l'applicazione può essere utile solo per una persona che la usa per la prima volta invece che per un uso continuativo (Migrante, Amburgo).

Non è un design impegnativo, non ha pubblicità e contiene informazioni necessarie per un nuovo arrivato (Migrante, Anversa).

Raccoglie in un unico posto alcune delle informazioni di base di cui un nuovo arrivato potrebbe avere bisogno (Uomo migrante, 51 anni, Madrid).

L'app è semplice, penso che il contenuto faciliterà molto la vita per i nuovi arrivati, perché di solito i nuovi arrivati ricorrono alle reti di supporto, ma se mancano queste reti allora questa app può essere molto utile. Le informazioni sono chiare, ed è utile una consulenza personale che può essere trovata nell'elenco delle CSO che lavorano con i migranti a Madrid, perché il contatto personale è importante ma può essere un secondo passo dopo aver consultato l'app. Infine, l'idea dell'app come strumento di supporto mi sembra una buona idea, perché le informazioni ci sono ma sono difficili da raggiungere, perché al momento dell'arrivo e non si sa quali diritti si hanno, quale accesso al sistema sanitario si può avere, etc. (Donna migrante, 26 anni, Madrid).

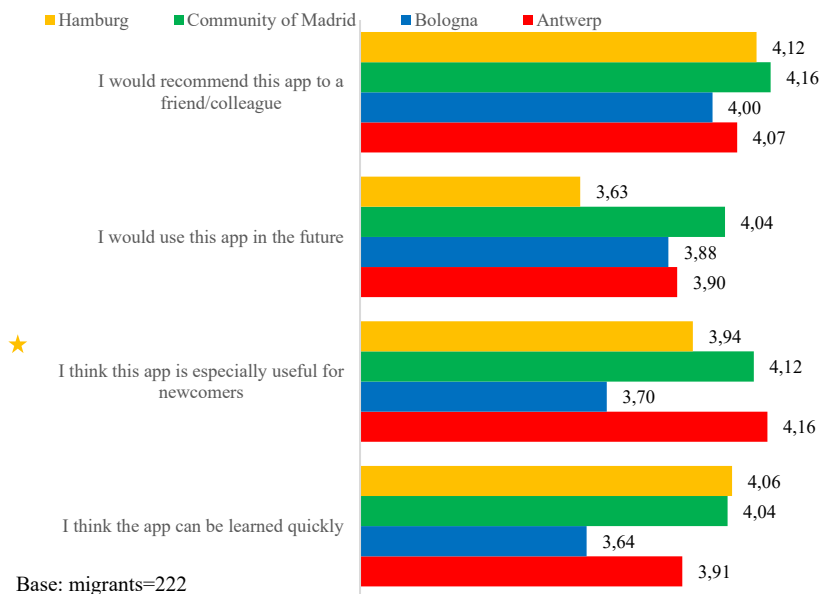
Graf. 4 - Valutazione dell'app dei migranti (percentuali)



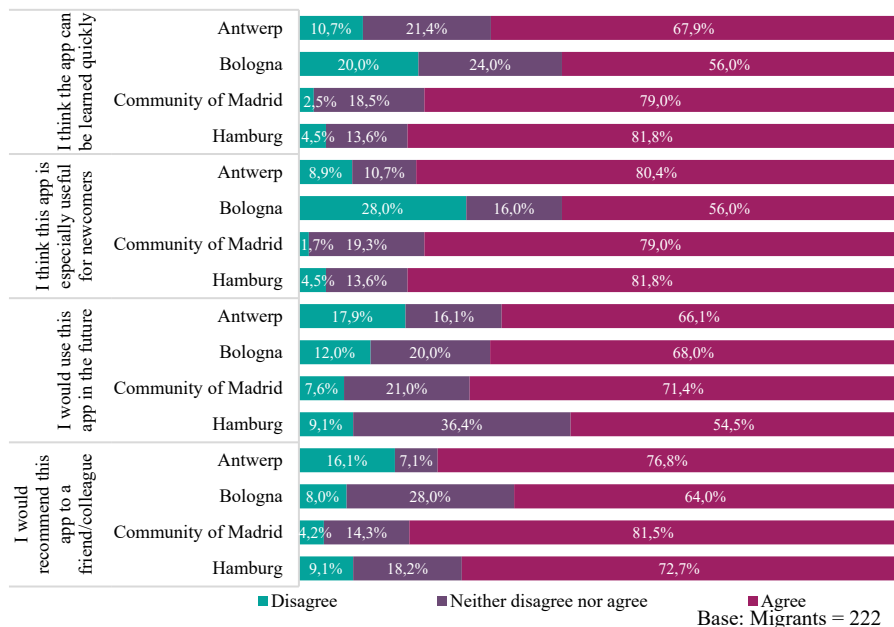
Base: Migrants = 222



Graf. 5 - Valutazione dell'app migranti (mediana, dove 1- fortemente in disaccordo, 5- fortemente d'accordo)



Graf. 6 - Valutazione dell'app migranti (percentuale)



Alla fine, come provano le risposte date alle domande aperte del sondaggio, possiamo dire che la maggior parte dei partecipanti concorda sull'utilità dell'applicazione per i nuovi arrivati e afferma che ne suggerirebbe l'uso ai propri conoscenti ed amici.

### 3.4 Valutazione delle aree specifiche: PA (le autorità pubbliche) e CSO (le organizzazioni della società civile)

Ad Anversa, alla domanda su quali aspetti siano stati apprezzati dagli utenti, le persone che lavorano per le PA hanno espresso un giudizio positivo sulla struttura e sull'utilità dello strumento. La maggior parte di loro ha trovato semplice e chiaro, la facilità d'uso e di navigazione. Il layout è stato valutato positivamente per l'uso di icone e immagini. Per quanto riguarda il contenuto, è stato molto apprezzato il multilinguismo e la guida passo a passo. I partecipanti hanno trovato i contenuti pertinenti e presentati in un linguaggio chiaro per i diversi tipi di pubblico. Per quanto riguarda le funzionalità, sono state citate come utili la funzione *text-to-speech*, la creazione di fogli informativi e i piani di integrazione personali.

A Bologna, i funzionari delle PA hanno apprezzato l'applicazione MICADO; la metà di loro ha dichiarato che l'utilità del glossario, la funzione passo a passo, la categorizzazione delle informazioni e dei contenuti sono molto intuitivi da usare. Allo stesso tempo, gli assistenti sociali hanno dichiarato che è molto importante creare uno strumento che faciliti la comprensione delle informazioni e dei contenuti, per cui la traduzione dell'app MICADO in diverse lingue è stata apprezzata dalla metà degli assistenti sociali, poiché gli strumenti locali esistenti simili a MICADO mancano di funzioni multilingue. Anche se, come hanno dichiarato alcuni migranti, anche due assistenti sociali di Bologna hanno suggerito di aggiungere altre lingue. Come dice un utente della PA, un'altra caratteristica apprezzata è la possibilità di comunicare direttamente tra migrante e utente PA:

Il glossario; la funzionalità multilingue; la possibilità di interagire direttamente con la PA caricando documenti (Donna, PA Bologna).

Ad Amburgo, gli utenti PA hanno apprezzato in modo analogo l'utilità dell'app, e la metà di loro ha chiaramente indicato che la utilizzerebbe in futuro per il proprio lavoro. Hanno sottolineato in particolare la facilità d'uso e la chiarezza. La facilità di accesso, della comprensione e della funzione di ricerca sono state menzionate positivamente, così come le questioni più

basilari. Anche il cruscotto (*dashboard*) per i migranti, la cui necessità era stata originariamente formulata dagli utenti della PA di Amburgo, è stato molto apprezzato. È stato affermato che le categorie scelte si adattano bene ai casi e alle domande relative al loro lavoro quotidiano. Inoltre, sono stati apprezzati il glossario, il multilinguismo dei contenuti nelle lingue rilevanti per i principali gruppi di migranti e il fatto che MICADO si concentri e combini i tre gruppi rilevanti nelle questioni migratorie. In termini di suggerimenti per il miglioramento, gli utenti della PA hanno indicato cambiamenti del layout e dei colori, nella disposizione delle categorie e delle sottocategorie e per quanto riguarda i processi passo a passo. Inoltre, hanno suggerito una funzione che permettesse loro di vedere quali contenuti sono stati modificati e una pagina iniziale (*landing page*) personalizzabile che includesse “le mie funzioni preferite”. Alcuni utenti della PA hanno riscontrato problemi con la visualizzazione dell’app, in quanto in alcune parti, le finestre o il testo si sovrapponevano, anche se non è chiaro se ciò possa essere legato al browser o alla risoluzione del display utilizzato. Rispondendo alla domanda se utilizzerebbero l’app nel loro lavoro, la metà è d’accordo, mentre l’altra metà è ancora indecisa. A Madrid, per quanto riguarda gli utenti della PA, il 23% delle risposte ritiene che le informazioni fornite dall’app MICADO siano utili e centrali, il 38% le considera chiare. Il 23% delle risposte ritiene che la disponibilità in diverse lingue sia un valore aggiunto. Il 7,6% ha sottolineato come positivi i link ai siti web forniti dall’app. Tuttavia, il 23% ha sottolineato che i contenuti e le informazioni dovrebbero essere più completi e il 15% che l’organizzazione dei contenuti potrebbe essere migliorata.

Ad Anversa, le CSO hanno apprezzato alcuni aspetti che rappresentano un valore aggiunto per i migranti e che li possono aiutare a trovare la loro strada in un nuovo paese o città. Il fatto che le informazioni siano raccolte e disponibili in diverse lingue su una piattaforma online dove le CSO mettono i loro servizi e cercano di mettersi in contatto con i migranti è stato considerato come una delle funzioni più importanti. Poi l’app è stata valutata utile perché può aiutare i migranti a trovare informazioni per i documenti necessari e per la costruzione di una rete; l’app è stata apprezzata inoltre perché ha una struttura chiara che rende facile la ricerca delle informazioni; gli eventi sono stati valutati come preziosi per le persone senza una rete nella città in cui vivono; secondo gli utenti delle CSO la guida “come fare per” è chiara e dà tutte le informazioni sui documenti; l’opzione di accedere alle informazioni in altre lingue è stata ritenuta molto importante anche da parte degli utenti delle CSO per i nuovi migranti che hanno una conoscenza limitata della lingua olandese. Le CSO di Anversa hanno criticato alcune caratteristiche elencate di seguito: il centro informazioni non è ben strutturato; la

funzione vocale in olandese non è abbastanza chiara per i migranti con un basso livello di conoscenza della lingua; sarebbe stato più interessante un contatto diretto tra i migranti e le CSO tramite una chat incorporata; sarebbe più comodo avere la possibilità di programmare e caricare le informazioni sugli eventi ricorrenti che accadono una volta ogni mese o settimana.

A Bologna, la maggior parte delle CSO sono esse stesse migranti o fanno parte di associazioni dei migranti, infatti una delle critiche e dei commenti più costruttivi sono stati ricevuti dalle CSO di Bologna. Il fatto che gli operatori delle CSO conoscessero/vivessero in prima persona le esperienze migratorie ha dato loro la possibilità di valutare MICADO da due prospettive, *insider* e *outsider*, che hanno fornito spunti molto utili. La maggior parte degli operatori delle CSO ha apprezzato il fatto che «la spiegazione dei contenuti è facile da capire grazie al layout semplice» (uomo, CSO di Bologna). La facilità di accesso all'app costituisce uno dei maggiori apprezzamenti per gli utenti delle CSO sia per i migranti che per gli operatori delle CSO. Come apprezzato sia dai migranti che dalla PA, gli utenti delle CSO di Bologna hanno apprezzato molto l'approccio multilingue. Alcuni utenti delle CSO che non hanno partecipato alle sessioni di *usability testing* della fase 3 hanno sottolineato l'importanza della co-creazione e della co-partecipazione per progetti come MICADO (vedi i capitoli 1 e 3) e hanno suggerito che sarebbe stato importante «coinvolgere più stakeholder e pubblicizzare la piattaforma» (donna, CSO di Bologna).

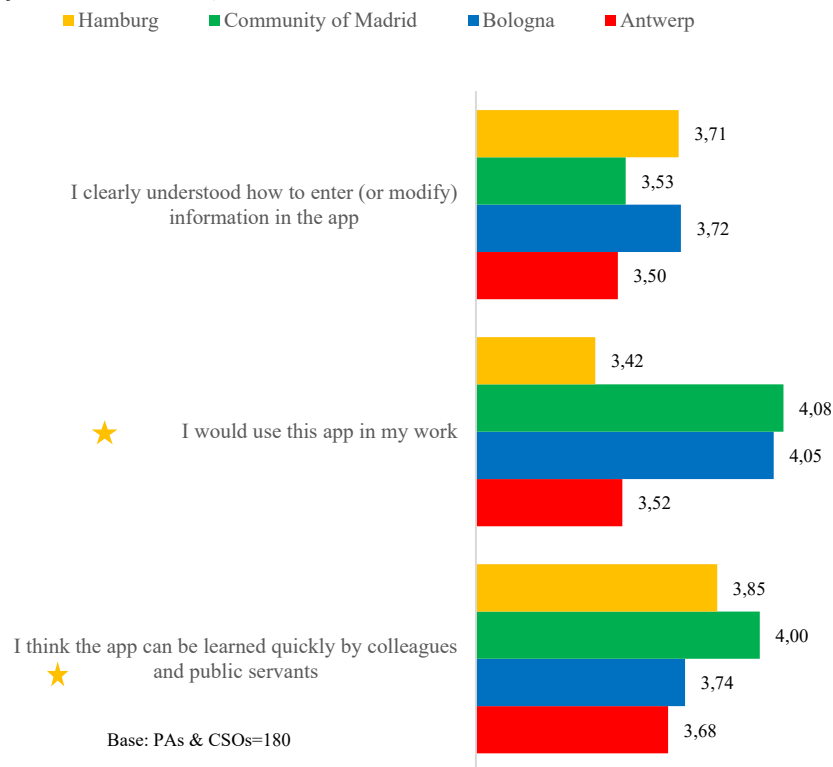
Ad Amburgo, il feedback fornito dalle CSO ha sollevato questioni simili a quelle dei migranti e degli utenti della PA, anche se è stato il meno positivo del sondaggio e ciò si è riflesso anche nella difficoltà di raggiungere un numero sufficiente di partecipanti. Ad Amburgo c'è solo una manciata di CSO attive e impegnate ed è stato molto difficile ottenere risposte dalle altre CSO. Tuttavia, i feedback forniti hanno menzionato positivamente la facilità di utilizzo e la chiarezza dell'applicazione, nonché la sua semplicità e facilità d'uso. Tra gli aspetti negativi sono stati menzionati il layout e i colori, nonché alcuni problemi di visualizzazione e sovrapposizione. Ciononostante, la metà dei partecipanti delle CSO ha dichiarato che avrebbe utilizzato l'applicazione per il proprio lavoro, mentre l'altra metà non ne era sicura.

A Madrid, il 13,6% delle risposte dei partecipanti delle CSO ha sottolineato il contenuto come aspetto positivo, mentre il 31,8% ha evidenziato l'utilità dei processi guidati e del centro informazioni:

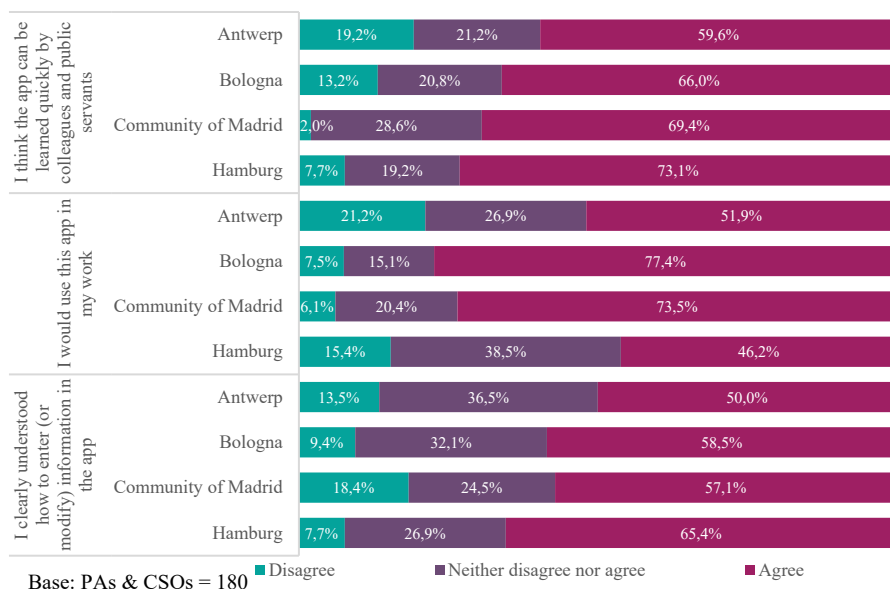
la profonda utilità dello strumento in sé e l'idea sono brillanti. I processi guidati per le procedure amministrative e la funzione di ricerca nel centro informazioni sono utilissimi (donna, CSO, Madrid).

Il 9% delle risposte considera il MICADO uno strumento complementare al proprio lavoro: «credo siano molto utili il formato e il contenuto in particolare i processi guidati» (Donna, CSO, Madrid). Il 4,5% considera positivo il glossario e il 13,6% ritiene che gli eventi e i corsi siano informazioni utili per gli utenti finali. Tuttavia, il 9% ritiene che si debbano aggiungere ulteriori informazioni. Il 18,18% ha richiesto una diversa organizzazione delle informazioni.

Graf. 7 - PA e CSO: Valutazione dell'app (mediana, dove 1- fortemente in disaccordo, 5- fortemente d'accordo)



Graf. 8 - PA e CSO: Valutazione delle app (percentuali)



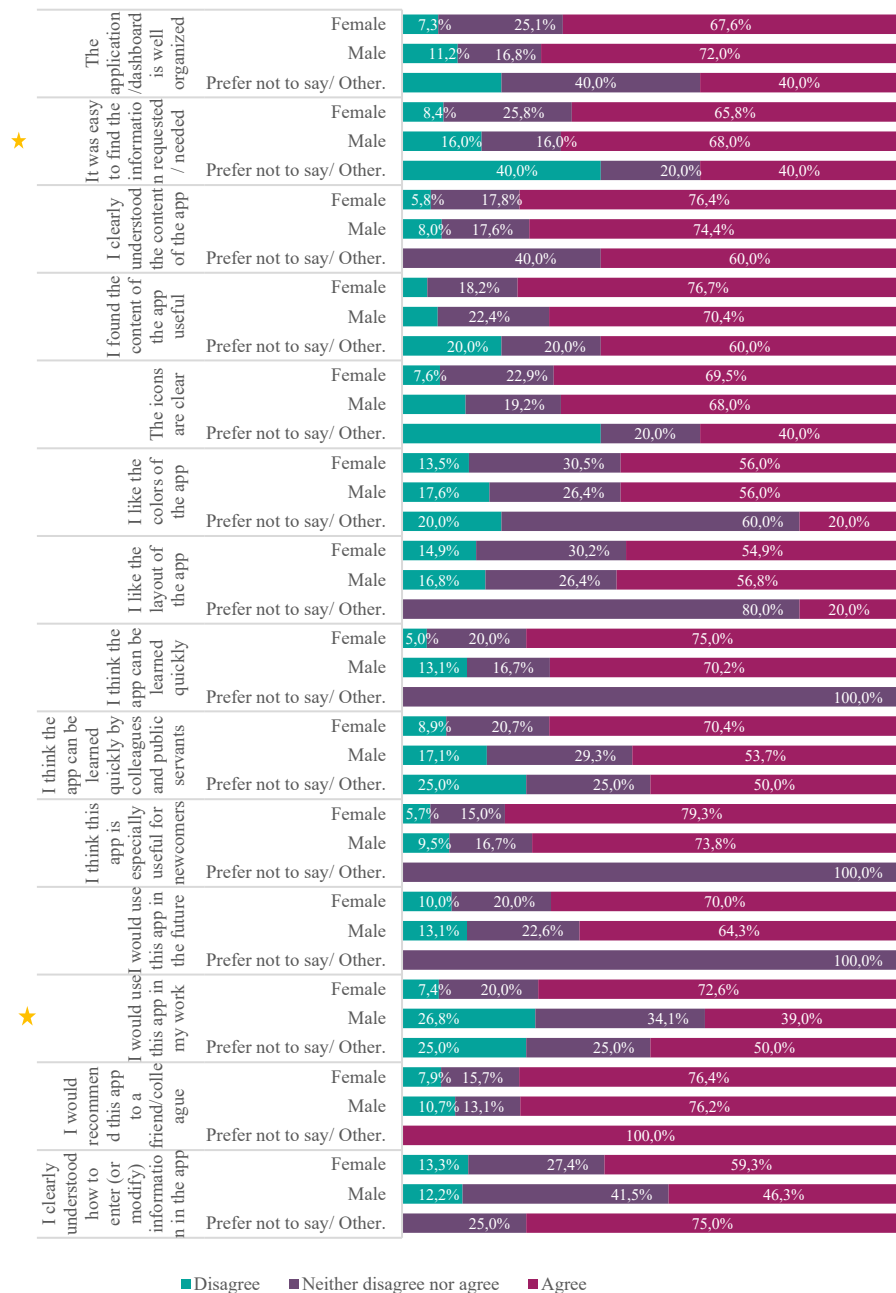
### 3.5 Valutazione delle caratteristiche dell'app per genere

Anche se si può osservare una leggera non soddisfazione da parte delle donne, non si può affermare che vi sia una differenza significativa nella valutazione delle funzionalità dell'applicazione in base al sesso (Graf. 9).

### 3.6 Valutazione delle funzionalità dell'app in base al livello di istruzione

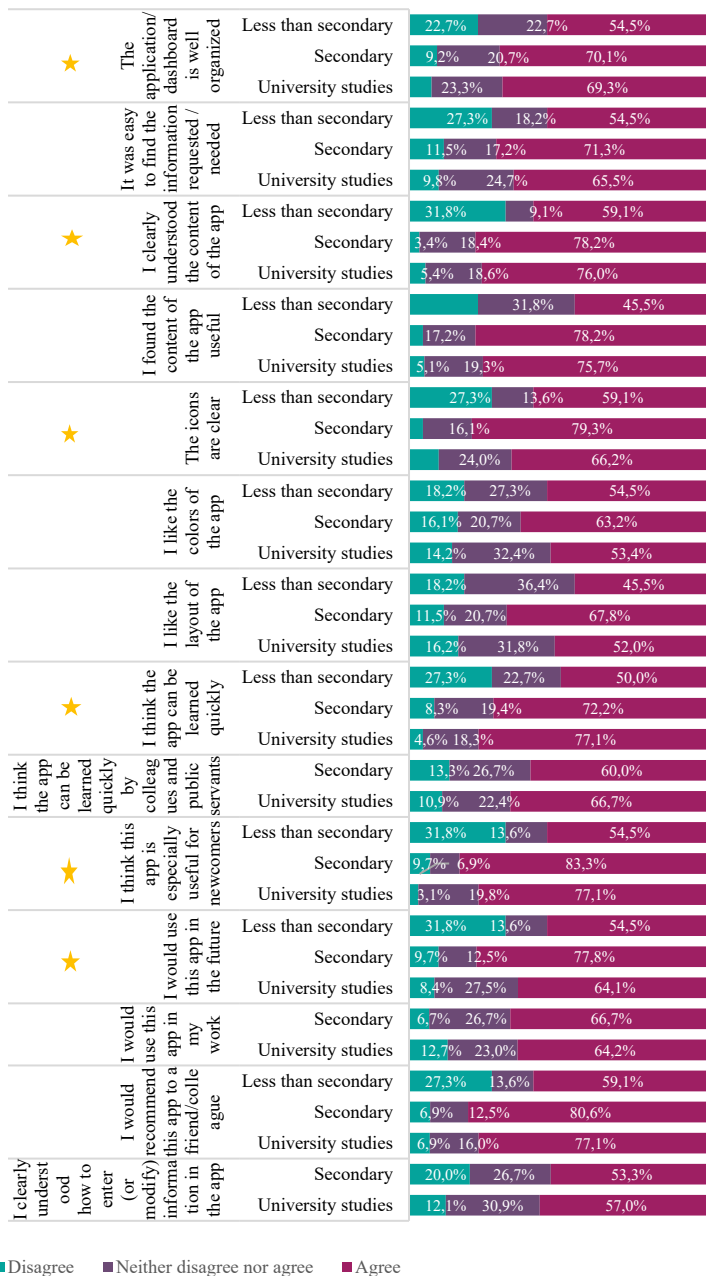
Coloro che hanno un livello di istruzione più elevato hanno trovato l'app più facile e chiara da usare (Graf. 10). Questo può essere considerato come una nota a margine per un'ulteriore semplificazione dell'app, che possa renderla più facile da usare. Nelle risposte degli immigrati con un livello di istruzione secondaria, la facilità di ricerca, l'accessibilità e la chiarezza delle informazioni sono stati individuati come i punti di forza.

Graf. 9 - Valutazione delle caratteristiche dell'app per genere



Base: Migrants, PAs & CSOs=402

Graf. 10 - Valutazione delle app per livello di istruzione (percentuali)



■ Disagree ■ Neither disagree nor agree ■ Agree

Base: Migrants, PAs & CSOs=402



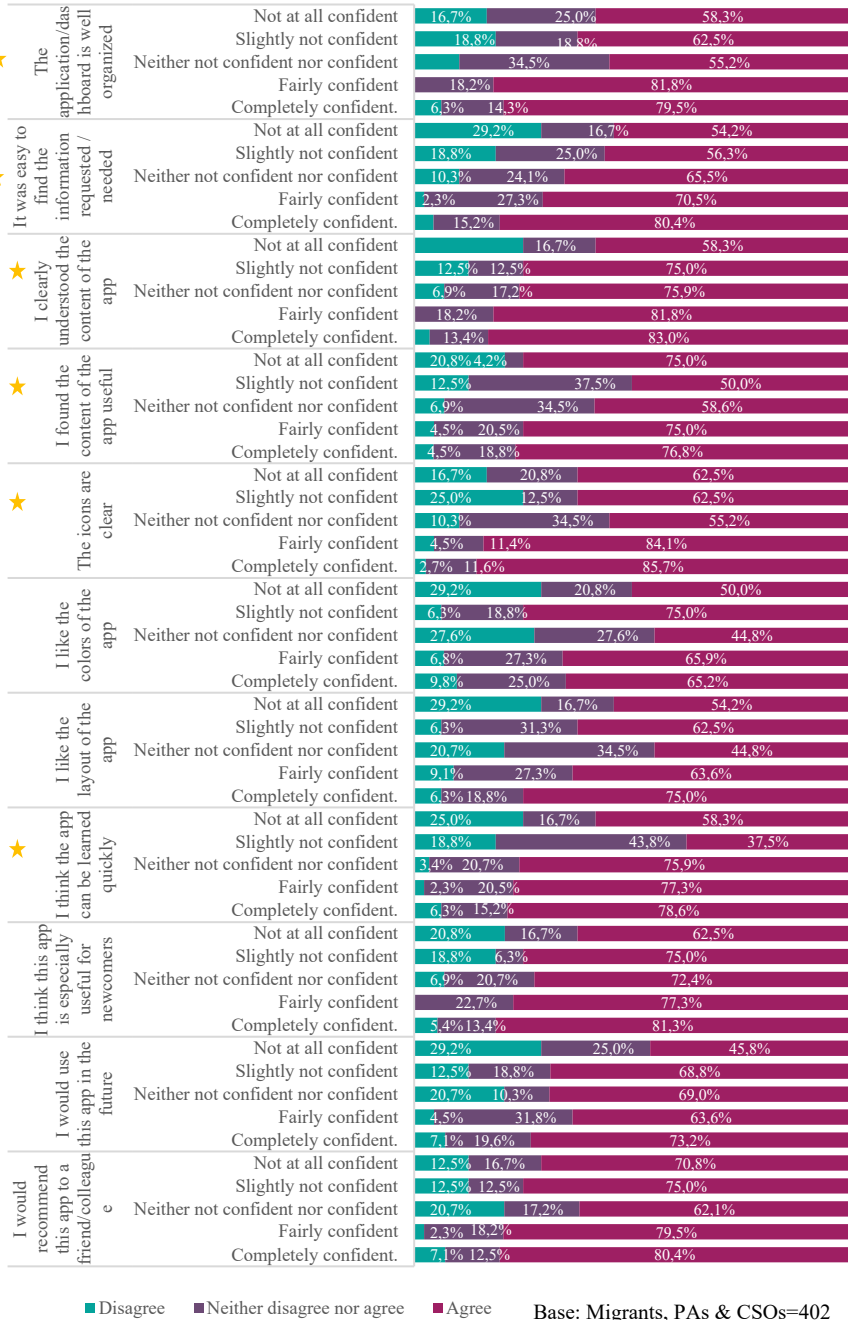
### *3.7 Valutazione delle funzionalità dell'app in base alla conoscenza della lingua locale*

Coloro che hanno una maggiore conoscenza della lingua locale hanno valutato l'app in modo più positivo (Graf. 11), anche se MICADO ha un approccio multilingue, al momento non può coprire tutte le lingue, per cui coloro che non hanno una sufficiente conoscenza della lingua locale e dell'inglese e non hanno trovato la propria lingua madre nell'elenco delle lingue tradotte hanno incontrato maggiori difficoltà ad accedere all'app. Questa caratteristica del multilinguismo si evidenzia per i migranti che hanno una bassa confidenza con la lingua locale e per i nuovi arrivati che non la conoscono ancora.

### *3.8 Valutazione delle caratteristiche dell'app per competenza digitale*

MICADO è risultato più difficile da usare e da capire per coloro che si sono autodefiniti con competenze digitali medie e basse rispetto a coloro che si sono autodefiniti con competenze digitali elevate (vedi Graf. 12). Gli utenti con basse competenze digitali hanno trovato difficile imparare a usare l'applicazione, il 44,4% ha espresso di aver trovato difficile trovare le informazioni utili/necessarie e di non aver capito i contenuti dell'app, e di conseguenza non ne ritengono utili i contenuti. Il 71,4% degli utenti con competenze digitali basse ha dichiarato che non l'avrebbe utilizzata nel futuro. In effetti, coloro che hanno competenze digitali medio-basse si sono affidati soprattutto alla grafica, alle caratteristiche del layout e al multilinguismo dell'app, che si presenta come un punto di forza accanto alle suddivisioni e alle informazioni utili.

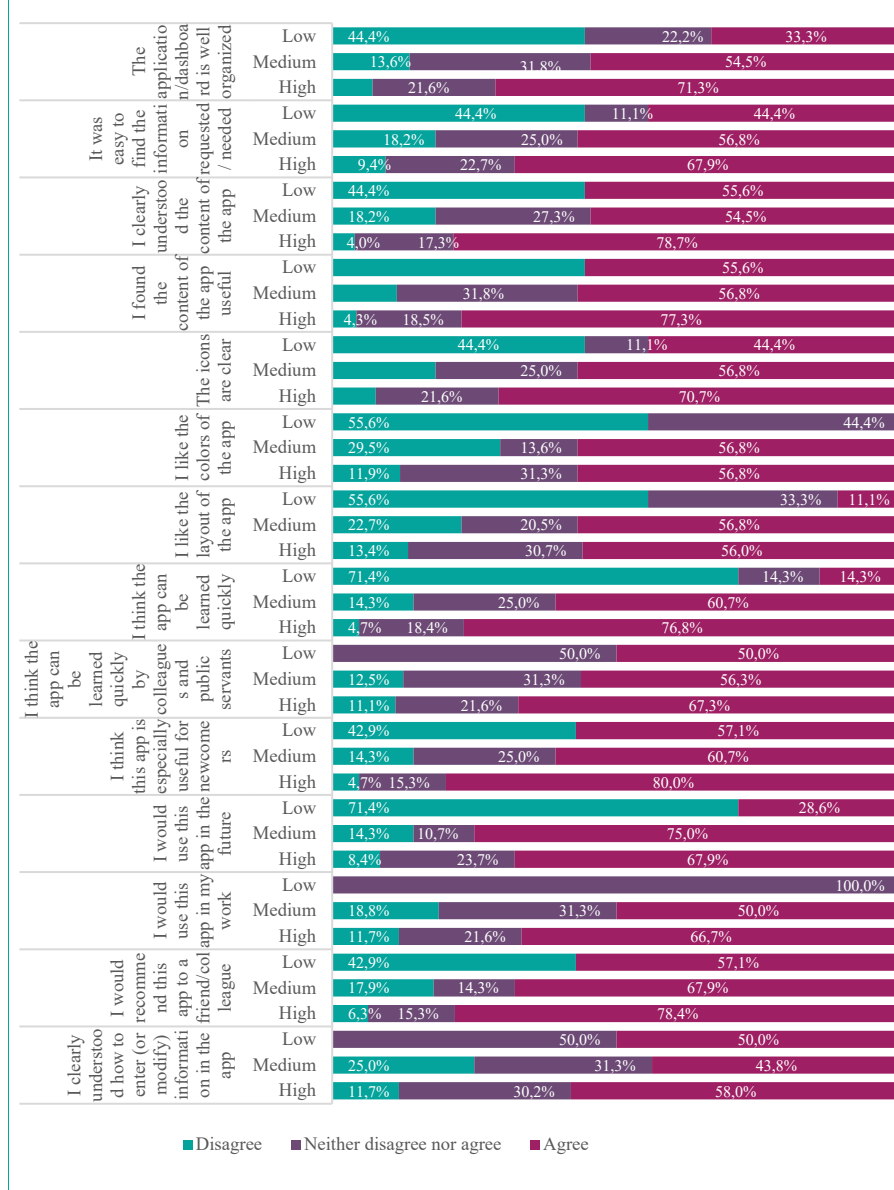
Graf. 11 - Valutazione delle app in base alla conoscenza della lingua locale



■ Disagree ■ Neither disagree nor agree ■ Agree

Base: Migrants, PAs & CSOs=402

Graf. 12 - Valutazione delle app per competenza digitale<sup>4</sup> (percentuali) per migranti, PA e CSO

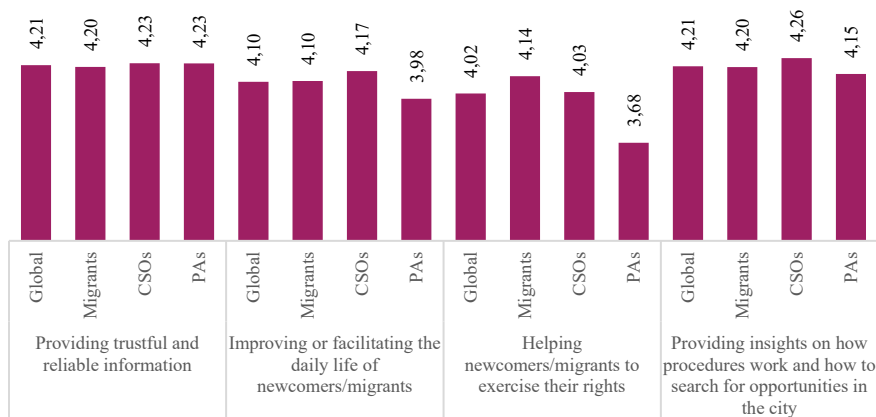


<sup>4</sup> La competenza digitale è stata calcolata sommando le risposte alle cinque sottodomande, in una scala in cui 1 è per niente fiducioso e 5 è completamente fiducioso, ed è ricodificata in tre livelli di competenza. Per testare la consistenza interna del costrutto, è stato utilizzato l'Alpha di Cronbach con un punteggio di 0,880.

### 3.9 Valutazione complessiva degli obiettivi del progetto (funzione)

L'impatto complessivo dell'applicazione MICADO è altamente positivo, in quanto si ritiene che fornisca informazioni affidabili e attendibili, che migliori o faciliti la vita quotidiana dei nuovi arrivati/migranti, che aiuti questi ultimi a esercitare i loro diritti, che fornisca informazioni sul funzionamento delle procedure e su come cercare opportunità in città (vedi Graf. 13 e Graf. 14).

Graf. 13 - Valutazione del progetto (mediana, dove 1- in disaccordo, 5- d'accordo)

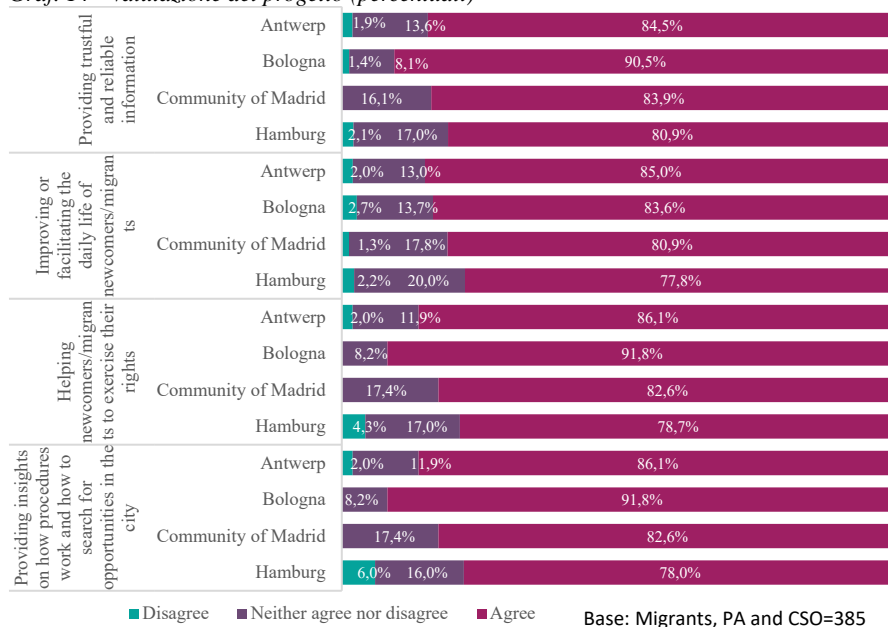


Base: Migrants, PA and CSO=385

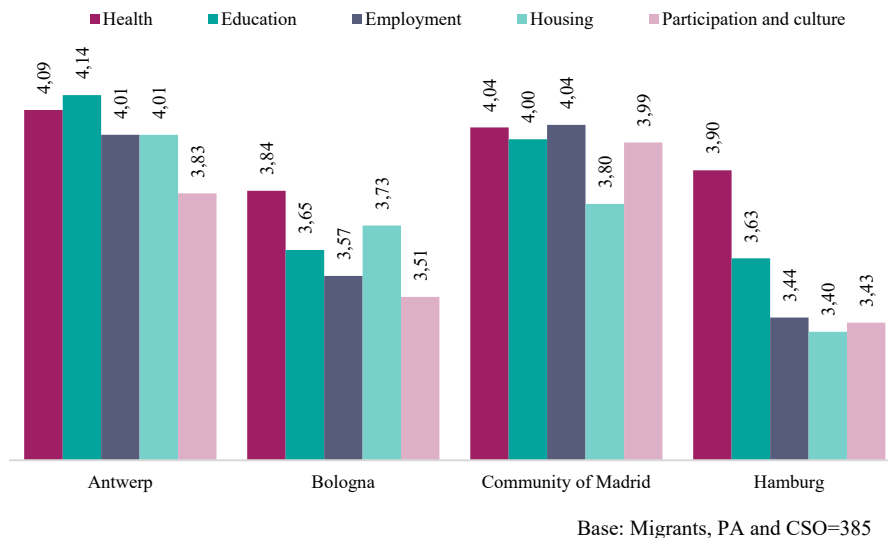
### 3.10 Valutazione complessiva (PA, CSO, migranti) dell'utilità per dominio/argomento

La valutazione complessiva dell'utilità per dominio/argomento mostra che tutte le categorie offerte dall'app MICADO sono considerate molto utili da PA, CSO e migranti. Le informazioni fornite da MICADO sono percepite come molto positive da tutti gli utenti. Il raggruppamento e la condivisione delle informazioni provenienti da diverse organizzazioni sono esplicitamente citati, ma soprattutto viene evidenziato il carattere accessibile e utile delle informazioni. La valutazione globale dell'utilità per dominio/argomento non fornisce una visione chiara (vedi Graf. 15), ma se guardiamo in modo più dettagliato alla valutazione dei migranti (vedi Graf. 16), possiamo vedere le differenze relative alle questioni sociali e strutturali che ogni città pilota ha cercato di affrontare a livello locale con i propri piani di implementazione locale nella Fase 1 e con la creazione di contenuti nella Fase 2.

Graf. 14 - Valutazione del progetto (percentuali)



Graf. 15 - Valutazione globale (mediana, dove 1- per niente, 5- totalmente)



### *3.11 Valutazione dei migranti per ambito/argomento*

È interessante notare che i diversi contenuti sono apprezzati nei diversi contesti locali (Graf. 16), come è emerso nei piani di implementazione locale (Fase 2), che possono essere considerati un successo per MICADO poiché nella Fase 2 le quattro città pilota hanno lavorato molto sulla produzione e/o sulla raccolta di diversi tipi di contenuti per le caratteristiche chiave dello strumento. Ad esempio, a Bologna la questione dell'alloggio sta diventando sempre più complessa per i migranti, a causa dell'aumento degli affitti e dei problemi legati al permesso di soggiorno e alla residenza. L'esperienza del team UNIBO sulle questioni abitative è stata importante per creare un'attenzione più profonda sull'alloggio a Bologna.

Ricevere un apprezzamento in questi termini quindi può essere interpretato come un successo per il progetto. Ad Amburgo la maggior parte dei contenuti prodotti per il progetto pilota si è concentrata sull'ambito della salute, in quanto molte CSO in questa fase si sono concentrate su questo tema. I feedback relativi ai contenuti si riferivano spesso alle questioni specifiche di Amburgo e alcuni partecipanti hanno sottolineato con questi commenti:

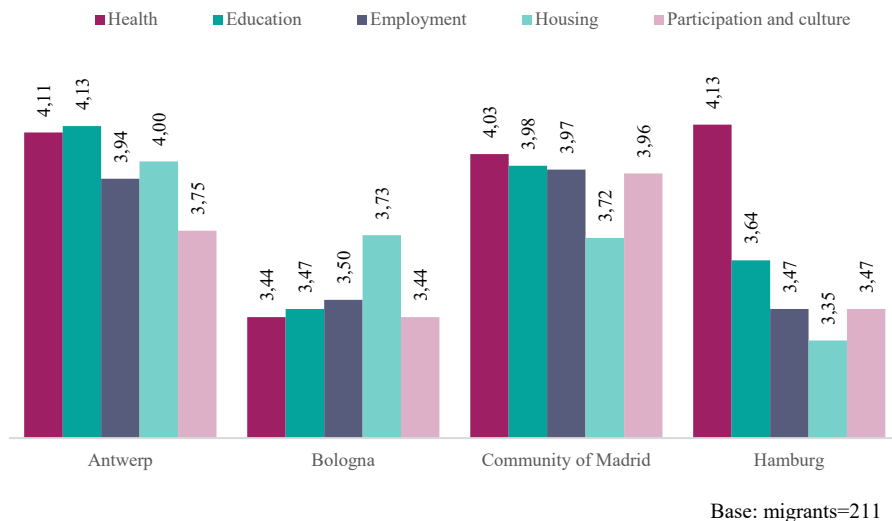
Mi è piaciuto il fatto di poter leggere informazioni ufficiali sull'edilizia abitativa in inglese e di non dover affrontare scambi di opinioni senza senso in vari forum.

Ho apprezzato molto il segmento dedicato alla salute, è incredibile cercare di trovare medici che parlino almeno l'inglese.

Ad Anversa i commenti si sono concentrati particolarmente sui contenuti come istruzione, lavoro e salute. I migranti con un livello di istruzione inferiore al secondario ne hanno parlato in modo ancora più esplicito rispetto agli altri gruppi. Il team di Madrid si è concentrato molto sulla produzione dei contenuti dell'app per migranti, come richiesto dai migranti stessi, dalle PA e dalle CSO durante le fasi di co-creazione, in particolare su quelli del portale informativo, dei processi guidati, del glossario e degli eventi. È stata dedicata una speciale attenzione all'ambito della salute con tre diversi processi guidati: "come ottenere la tessera sanitaria come richiedente asilo"; "come ottenere la tessera sanitaria con il permesso di soggiorno"; "come ottenere la tessera sanitaria senza permesso di soggiorno". Gli utenti migranti hanno notato ed apprezzato maggiormente gli ambiti a cui le città pilota hanno dedicato maggiore attenzione (vedi Graf. 16). A Madrid e ad Amburgo i contenuti che riguardano il campo sanitario hanno ottenuto un punteggio più elevato mentre a Bologna i contenuti sull'housing, grazie all'expertise del team

UNIBO in questo campo. Il progetto MICADO così ha dimostrato che la collaborazione di diverse realtà risulta prezioso anche per la condivisione delle competenze ed esperienze tra diversi contesti locali.

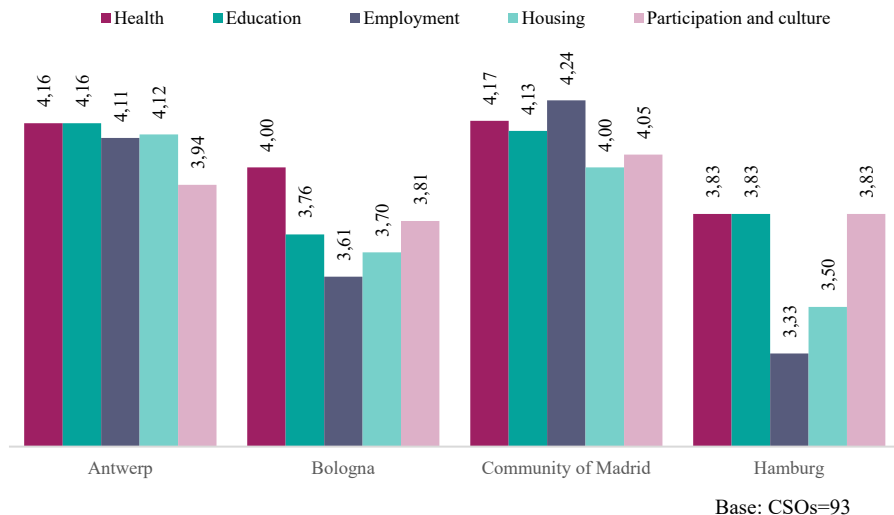
Graf. 16 - Valutazione dei migranti (mediana, dove 1- per niente, 5- totalmente)



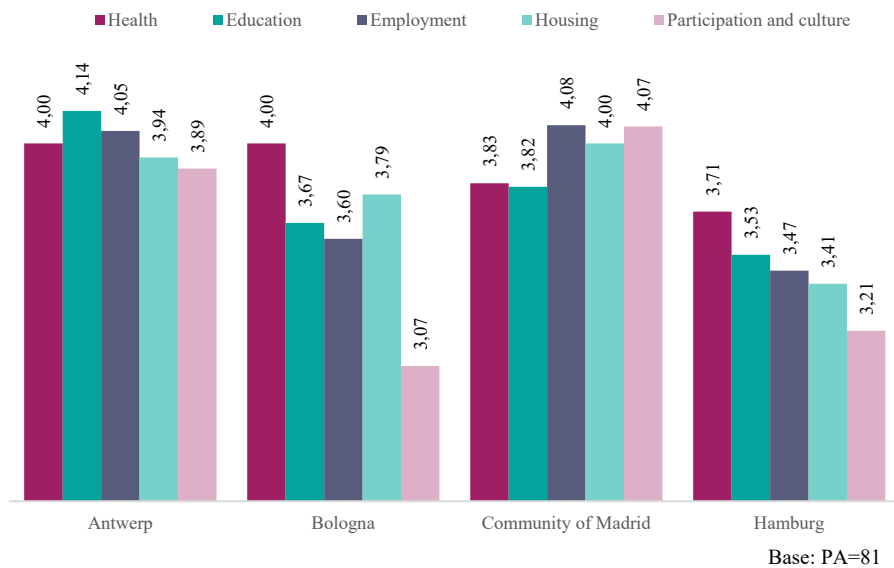
### 3.12 Valutazione per ambito/argomento: gli utenti delle CSO vs gli utenti delle PA

È interessante notare che la maggior parte delle CSO ha apprezzato gli eventi e i corsi come informazioni utili per gli utenti finali, più delle PA e dei migranti che non li hanno considerati importanti come le CSO, con l'eccezione di Madrid, dove i migranti hanno espresso diversi commenti positivi sui contenuti relativi alla partecipazione o all'impegno civico, il che sembra in linea con l'assunto di MICADO di un concetto più ampio di inclusività e integrazione, non solo nella mera copertura dei primi bisogni materiali di base (alloggio, salute, occupazione, istruzione).

Graf. 17 - Valutazione degli utenti CSO (mediana, dove 1- per niente, 5- totalmente)



Graf. 18 - Valutazione da parte degli utenti PA (mediana, dove 1- per niente, 5- totalmente)





### *3.13 Valutazione dei processi di co-creazione co-progettazione*

Tradizionalmente utilizzati nell'area del marketing e della comunicazione, la co-creazione e la co-progettazione si sono diffuse nelle aree di ricerca e i progetti che affrontano questioni sociali (vedi il capitolo 1). I metodi co-creativi prevedono il coinvolgimento di un'ampia varietà di soggetti interessati durante l'intero processo co-creativo (vedi il capitolo 3). L'inclusione attiva di questo ampio spettro di stakeholder si basa sull'idea che «ognuno è esperto di una questione o di un'altra, prima di tutto della propria vita» (van Westen, van Dijk, 2015, p. 15). L'obiettivo di riunire persone diverse (stakeholder) per sviluppare un'idea è molteplice: si prevede che il coinvolgimento del gruppo target durante tutto il processo co-creativo aumenti la trasparenza, sostenga e contribuisca a costruire un'accettazione culturale dell'approccio condiviso e aumenti il livello di responsabilità legato al risultato finale del processo di co-progettazione (Bergamaschi *et al.*, 2021).

### *3.14 Importanza attribuita alla partecipazione dei migranti allo sviluppo dei servizi pubblici e soluzioni per facilitarne l'integrazione*

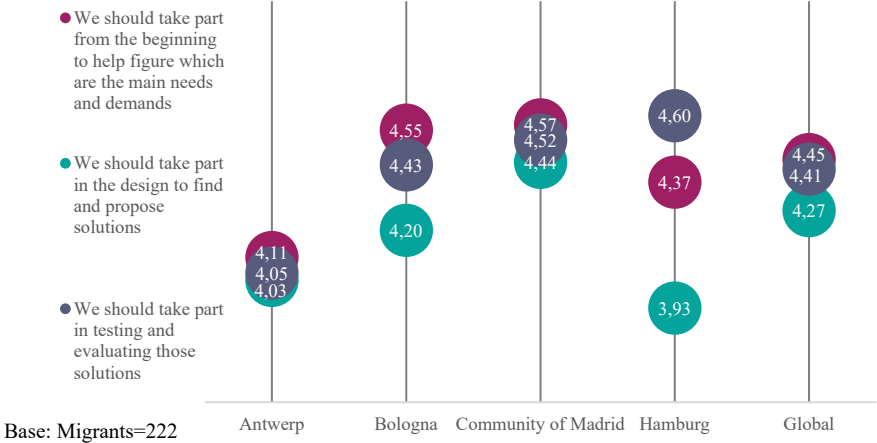
Per quanto riguarda le tre fasi della loro partecipazione ai servizi pubblici e alle soluzioni per facilitarne l'integrazione, i migranti le hanno considerate tutte importanti, con medie da 3,93 a 4,60 in una scala da 1 a 5 (Graf. 19). La più importante per Amburgo è la “sperimentazione e valutazione di tali soluzioni” con 4,60; i migranti di Bologna, Madrid e Anversa le hanno considerate tutte importanti. La più importante per Amburgo è la “verifica e valutazione di tali soluzioni” con 4,60; i migranti di Bologna, Madrid e Anversa hanno ritenuto più importante la “partecipazione nell'aiutare a capire le principali esigenze e richieste”, aspetto che ha raggiunto mediane rispettivamente di 4,55, 4,57 e 4,11.

### *3.15 Importanza attribuita alla partecipazione degli utenti della PA nello sviluppo di servizi e soluzioni pubbliche per facilitare l'integrazione dei migranti*

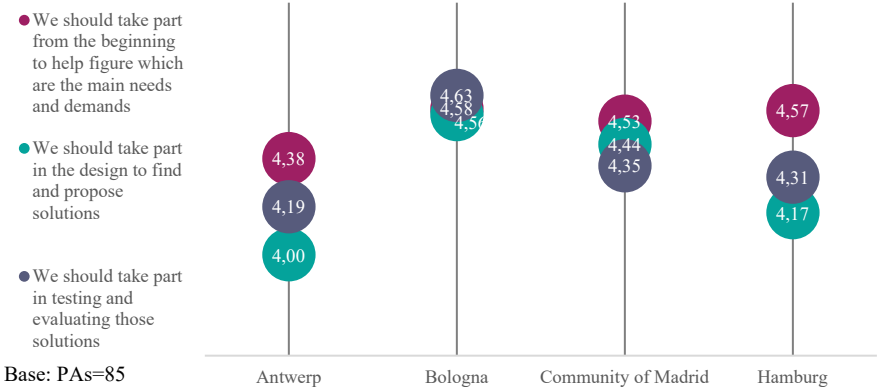
Gli utenti della PA di Anversa, Madrid e Amburgo considerano importante partecipare fin dall'inizio per aiutare a capire quali sono i bisogni e le richieste principali con le rispettive mediane di 4,38; 4,53; 4,57, mentre gli utenti della PA di Bologna considerano più importante “partecipare alla

sperimentazione e alla valutazione di queste soluzioni” con una mediana di 4,63 che è più alta tra tutte le altre città pilota (Graf. 20).

Graf. 19 - Valutazione della partecipazione dei migranti (mediana, dove 1- non importante, 5- molto importante)



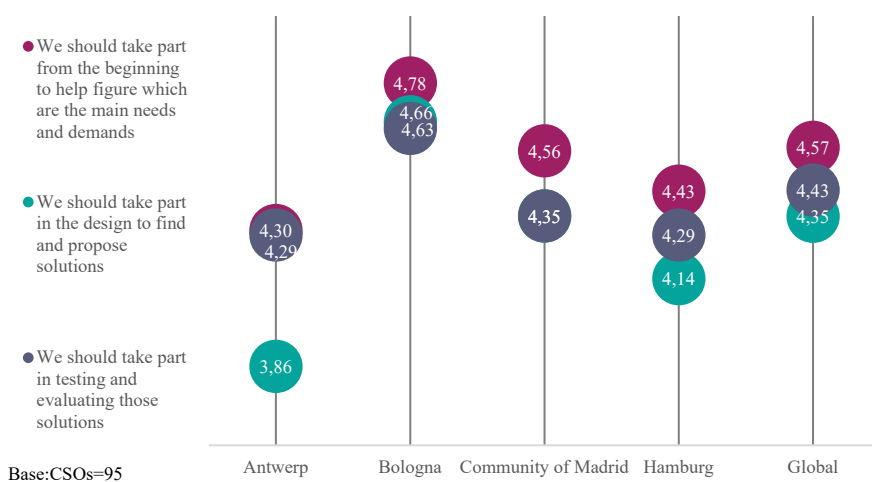
Graf. 20 - Valutazione della partecipazione degli PA (mediana, dove 1- non importante, 5- molto importante)



### 3.16 Importanza attribuita alla partecipazione delle CSO nello sviluppo di servizi e soluzioni pubbliche per facilitare l'integrazione dei migranti

La maggior parte degli utenti delle CSO con mediane molto alte ha dichiarato come essenziale la partecipazione fin dall'inizio per aiutare a capire quali sono i bisogni e le esigenze principali. A Bologna, gli utenti delle CSO hanno evidenziato, sia nei sondaggi che nelle interviste individuali condotte dal team dell'Università di Bologna, l'importanza della co-creazione e della co-progettazione, in quanto ritengono che l'app MICADO sia più utile agli utenti delle CSO che agli utenti PA e ai migranti in quanto le CSO sono «quelle che offrono servizi e informazioni all'help desk della loro associazione» (uomo, CSO, Bologna).

Graf. 21 - Valutazione della partecipazione degli CSO (mediana, dove 1- non importante, 5- molto importante)

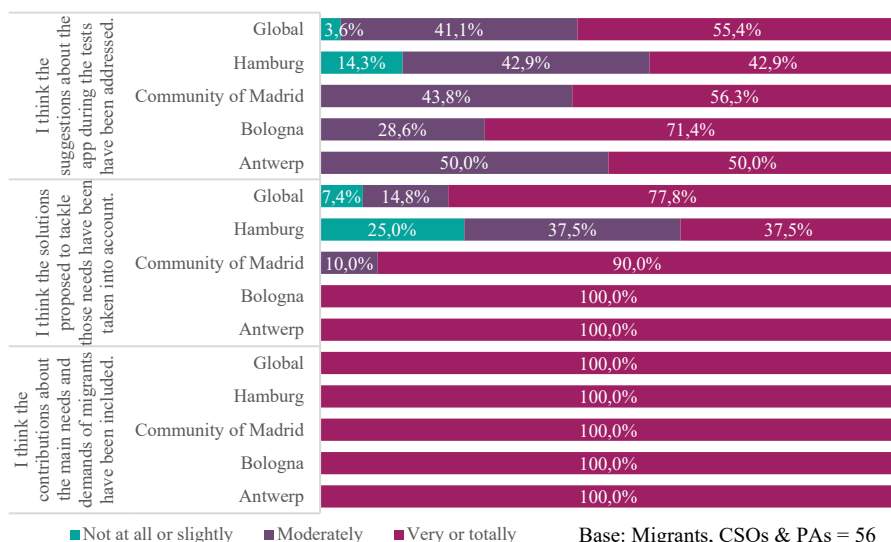


### 3.17 Soddisfazione complessiva del processo di co-creazione da parte di chi ha partecipato ai workshop di co-creazione o ai test di usabilità

La soddisfazione complessiva per il processo di co-creazione da parte di coloro che hanno partecipato ai workshop di co-creazione e/o al test di usabilità di MICADO (vedi il capitolo 3) riporta percentuali molto alte in ogni città pilota quando si tratta di “contributi sulle principali esigenze e richieste

dei migranti”. Mentre la voce “le soluzioni proposte per affrontare tali esigenze sono state prese in considerazione” ha registrato percentuali molto alte a Bologna e ad Anversa, così non è stato a Madrid e Amburgo, dove sono state registrate percentuali minori. Inoltre, la metà dei partecipanti ha dichiarato di ritenere che “i suggerimenti sull'applicazione durante i test sono stati presi in considerazione” (vedi Graf. 22).

Graf. 22 - Valutazione della co-creazione (percentuali)



## Conclusioni

Nella fase finale del progetto, tutte le città pilota erano d'accordo sul fatto che una delle lezioni più importanti apprese è stata l'importanza della co-creazione e dell'osservazione diretta nelle prime fasi, con l'obiettivo di rendere l'app facile da capire e da usare senza l'assistenza dei membri del team. Il progetto MICADO ha dimostrato che la questione dell'integrazione dei migranti e di un'azione coordinata tra i vari livelli delle politiche rimane una questione largamente irrisolta in tutta Europa. Negli ultimi anni sono state create diverse applicazioni e strumenti digitali (si veda ad esempio MIICT, 2021) senza riuscire a incidere in modo significativo sulle istituzioni e sugli sforzi di integrazione.

L'applicazione MICADO è stata integrata nell'applicazione "Bologna Welfare" nel giugno 2022, ma come altre soluzioni digitali finora proposte (MIICT, 2021), rimane in gran parte uno strumento meramente informativo e i suoi sforzi per semplificare i processi e le procedure incontrano problemi burocratici (vedi il capitolo 5). Ciononostante, MICADO ha proposto alcune caratteristiche innovative che possono certamente facilitare l'integrazione dei migranti, come la possibilità di ottenere informazioni in più lingue. Si tratta di una funzione utile e replicabile che tuttavia, in presenza di risorse scarse, potrebbe essere difficile da sostenere. Un'altra caratteristica innovativa è rappresentata dalla funzionalità *text-to-speech*, che facilita gli utenti con un basso livello di istruzione e di competenza tecnologica. Da un punto di vista contenutistico, il glossario rappresenta uno strumento un po' scontato, ma allo stesso tempo essenziale per facilitare la lettura di informazioni complesse. Allo stesso modo, le procedure "come fare per/guida passo a passo", particolarmente apprezzate da tutti gli stakeholder, dimostrano la necessità di puntare sulla semplificazione. Anche a livello informativo, la semplificazione è fondamentale per qualsiasi processo di integrazione, spesso complicato dalla burocratizzazione dei sistemi di politica sociale.

## Bibliografia

- Babich N. (2019), *Top 7 Usability Testing Methods*, online paper, available at <https://xd.adobe.com/ideas/process/user-testing/top-7-usability-testing-methods/>
- Bergamaschi M., Carlone T., Marelli C.M. (2021), "Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna", in Van Praag L. (ed.), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Boschma R. (2005), *Proximity and Innovation: a critical assessment*, «Regional Studies», 39, pp. 61-74.
- Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, FrancoAngeli, Milano.
- Granovetter M. (1985), *Economic action and social structure: the problem of embeddedness*, «American Journal of Sociology», 91(3), pp. 481-510.
- Grassi C. (2002), *Sociologia della comunicazione*, Mondadori, Milano.
- Harkness J., Van de Vijver F.J.R., Johnson T.P. (2003), "Questionnaire Design in Comparative Research", in Harkness J., van de Vijver F.J.R., Mohler Ph.P. (eds.), *Cross-Cross-Cultural Survey Methods*, Wiley, Hoboken, NJ.
- Van Westen R., Van Dijk D. (2015), *Good Practices and Methods for Co-Creation*, RICHES Project.

## *Esiti progettuali: disseminazione, valorizzazione, mutabilità*

di *Manuela Maggio*

Gli obiettivi del progetto MICADO possono apparire semplici, chiari e, in linea di massima, condivisibili. Creare uno strumento di supporto per operatori e migranti, nell'ottica di una più agile interazione e con l'obiettivo di semplificare i processi di integrazione delle popolazioni straniere, sono infatti attività legittimate dalla consapevolezza della complessità (culturale, normativa e burocratica), entro cui proprio gli stranieri sono maggiormente immersi durante il loro percorso di inserimento in un nuovo contesto. Spesso le comunità di inserimento non risultano infatti particolarmente accoglienti e gli ostacoli sono molteplici, anche solo in termini di accesso alle informazioni e di comprensione delle dinamiche di funzionamento del nuovo assetto sociale. Ponendo un'attenzione maggiormente focalizzata su MICADO, il progetto perde in realtà i tratti della sua *semplicità* e della sua per certi versi ingenua aspirazione, per lasciare spazio ad elementi di complessità di natura ontologica, epistemologica, culturale e concreta. Mettere in pratica MICADO significava infatti comprendere appieno i fenomeni migratori interni almeno alle città pilota, quindi essere coscienti dei tratti distintivi dei processi di integrazione a livello locale; poneva la necessità di interrogarsi, darsi un metodo per lo studio e l'individuazione delle esigenze dei migranti e al contempo metterlo costantemente in discussione per rimanere vigili sui suoi limiti intrinseci; imponeva l'abbandono di alcune convinzioni e proprie cornici di riferimento per aprirsi a nuovi scenari e calarsi in un mondo prossimo ma spesso estremamente distante; obbligava ad individuare, o per lo meno a tentare di trovare, soluzioni che permettessero la vita di MICADO oltre MICADO, una continuità di norma atipica per i progetti europei, il cui limite è proprio quello di rimanere spesso chiusi in se stessi e non produrre effetti concreti sui territori, soprattutto di lungo termine. Proprio queste sfide vengono in questo contributo meglio esplorate nel tentativo di operare una restituzione del lavoro che nelle singole città partner studiosi e amministratori

hanno portato avanti rispondendo alle sfide di un progetto europeo importante e impegnandosi per dare stabilità a un prodotto tecnologico giudicato all'unanimità utile e necessario.

Dal punto di vista organizzativo due *Work Packages* (WP) si sono occupati di tenere traccia delle attività eseguite in termini di sostenibilità progettuale: il WP 6 *Local Solutions Development & Exchange*, tarato proprio sulle soluzioni sviluppate a livello locale dalle singole città partner, e parzialmente il WP7 *Exploitation, Dissemination & Communication*, concentrato sulle attività di disseminazione ma anche su quelle di comunicazione e condivisione, la gran parte delle quali rispondeva in verità all'esigenza di individuare nuovi partner o soggetti interessati a un MICADO del futuro.

### **1. *Using, Hosting, Developing*, le parole chiave della sostenibilità del progetto MICADO**

Il partenariato MICADO ha dichiarato di voler sostenere risultati e prodotti del progetto oltre il periodo di finanziamento formale dello stesso, rendendo disponibile la soluzione creata a lungo termine e per un pubblico quindi più ampio rispetto a quello interessato dalla fase progettuale e da quella di testing. I risultati della fase pilota hanno infatti prodotto molta conoscenza e il documento *Uptake and Sustainability Plan* (UASP), redatto dalle diverse parti coinvolte, mira a dettagliare un piano di sostenibilità futura, i cui obiettivi sono riassunti e riassumibili in tre termini:

- 1) *using*: ovvero utilizzo della soluzione tecnologica nella pratica professionale quotidiana;
- 2) *hosting*: ovvero gestire, dal punto di vista tecnico, la distribuzione, il funzionamento e la manutenzione della tecnologia;
- 3) *developing*: ovvero identificare e sviluppare nuovi casi d'uso, nuove funzionalità, nuove caratteristiche, rispondendo anche in modo adattivo alle nuove esigenze e ai nuovi quesiti a livello locale.

Durante l'ultimo anno di progetto, proprio rispetto a questi elementi i diversi partner si sono posti svariati interrogativi: questi tre ruoli dovrebbero essere mantenuti in capo allo stesso soggetto o meglio distribuirli tra diverse entità? Quali strumenti possono essere utilizzati per garantire il continuo impegno dei partner nel tempo? È meglio trasferire tali responsabilità/conoscenze a nuovi attori? Potrebbe essere utile promuovere un gruppo centrale di "custodi" per la supervisione e/o il coordinamento degli sviluppi e dell'evoluzione dell'app a livello locale?

La strategia ipotizzata dalle diverse città pilota è parzialmente simile, seppur diversi punti di domanda abbiano accompagnato proprio la fase di chiusura del progetto.

Amburgo considerava l’Autorità statale (Hamburg State Ministry of Labour, Social, Family Affairs and Integration - BASFI -), la Cancelleria del Senato (The Senate Chancellery of the Free and Hanseatic City of Hamburg) e l’Agenzia per i rilievi e la geodesia (Landesbetrieb Geoinformation und Vermessung - LGV -) come soggetti gestori di MICADO. Per tale motivo, sin dall’inizio del progetto, per sviluppare la soluzione locale, sono stati coinvolti esperti della Pubblica Amministrazione (PA) secondo il formato LESC (vedi Capitolo 4). Con l’avanzare del processo di sviluppo varie autorità hanno espresso un interesse specifico e una crescente necessità di utilizzo dell’applicazione per il monitoraggio della situazione migratoria e delle informazioni personalizzate per cui, al termine di MICADO, risultava evidente che fossero necessarie diverse soluzioni tecniche con l’integrazione di una *map client* per la visualizzazione online dei dati geospaziali; Amburgo identificava quindi i soggetti che si sarebbero potuti occupare delle soluzioni tecniche per la diffusione di dati spaziali e coloro che invece potevano occuparsi di dati non spaziali, fornendo un’implementazione di lungo termine; e individuava Università e autorità statale come potenziali soggetti di sviluppo.

Bologna risultava convinta di proseguire il percorso mantenendo in capo ad ASP Città di Bologna tutti i ruoli ma con l’obiettivo di distribuirli o co-gestirli in futuro con altre realtà interessate. Il team locale intendeva infatti integrare MICADO in un’applicazione esistente (Bologna Welfare), operazione per cui è stata organizzata una sessione di formazione da parte di un gruppo di “accompagnamento” che ha trasferito le conoscenze ai futuri utilizzatori di MICADO prima della fine del progetto. Bologna ha optato poi per identificare uno stakeholder tra le realtà presenti in città, il Centro Interculturale Zonarelli, impegnato nella diffusione del progetto con le realtà del terzo settore locali che lavorano a stretto contatto con i migranti, con lo scopo di espandere la platea di utenti e sfruttare le potenzialità e i contenuti di MICADO per una gamma più ampia di utenti, nonché per individuare nuove realtà potenzialmente interessate a contribuire alla gestione della piattaforma.

Anversa e Madrid chiudevano il progetto con maggiori punti di domanda. Anversa ipotizzava che gli utenti futuri di MICADO potessero essere Atlas (*integratie & inburgering Antwerpen*), già partner del progetto, la città di Anversa e le agenzie pubbliche e private coinvolte nell’integrazione dei migranti in città; non vi erano ancora indicazioni rispetto all’hosting mentre l’obiettivo in termini di sviluppo era integrare MICADO con caratteristiche e moduli presi in prestito da altri progetti sviluppati in città (ad esempio App



van Stad, Welkom in antwerpen, applicazioni per i servizi sociali). Madrid mostrava incertezza circa lo sviluppo futuro di MICADO a livello locale, poiché valutava sia di mantenere internamente l'attività di sviluppo sia la possibilità di esternalizzare il servizio considerando *using* e *hosting* come ruoli in capo comunque alla PA, unica realtà capace di mettere in pratica correttamente i meccanismi di protezione dei dati; la parziale esternalizzazione dello sviluppo era valutata con interesse poiché considerata elemento di garanzia di un ruolo attivo nella cura e nel mantenimento della tecnologia. Il gruppo locale considerava la Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social e la Consejería de Familia, Juventud y Política Social (Ministero regionale della famiglia, della gioventù e delle politiche sociali) come il principale futuro gruppo di fruitori e valutava la possibilità di istituire un comitato per la supervisione del processo di valutazione delle proposte per l'acquisizione e il mantenimento di MICADO.

Rispetto a approcci, metodi e strumenti, il team di Amburgo riteneva utile l'istituzione di gruppi direttivi comprensivi di molteplici autorità statali e la produzione e diffusione di video tutorial; Anversa suggeriva una co-integrazione tra concetti di lavoro e intuizioni acquisite da MICADO con la strategia di trasformazione digitale della città di Anversa; il gruppo locale di Bologna, considerando già i futuri beneficiari, prevedeva strumenti utili per l'adattamento locale: video tutorial aggiornati prodotti dal consorzio MICADO, esercitazioni guidate online, corsi di formazione; Madrid ipotizzava di presentare la soluzione MICADO in occasione di eventi dedicati o occasioni che riunivano simultaneamente più comuni spagnoli.

Tutti i partner si trovavano quindi ad interrogarsi sul futuro di MICADO e ad ipotizzare strategie di divulgazione e creazione di nuovi network grazie ai quali poter dare continuità al progetto.

## **2. Dalle soluzioni locali al Marketplace MICADO**

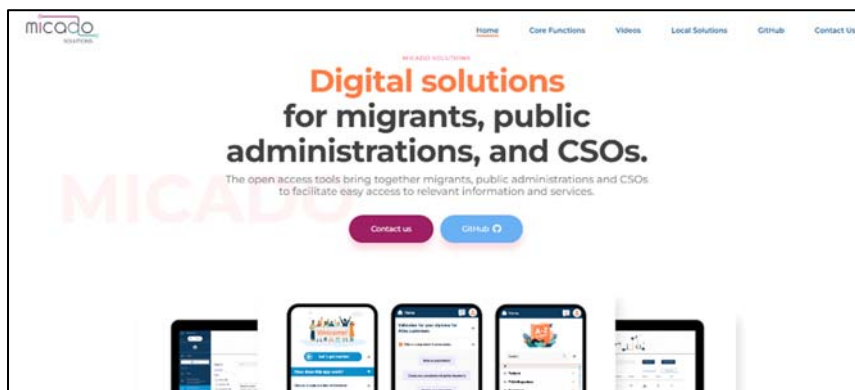
Il Consorzio, a partire dall'idea che fosse utile avere un "nucleo" di MICADO da sviluppare poi individualmente in moduli basati sulle specificità e le esigenze locali, ha creato una piattaforma di scambio di soluzioni MICADO, disponibile su <https://solutions.micadoproject.eu/>, che doveva fungere da hub di informazioni e sito Web di marketing per supportare l'adozione di MICADO da parte di potenziali utilizzatori di tutta Europa.

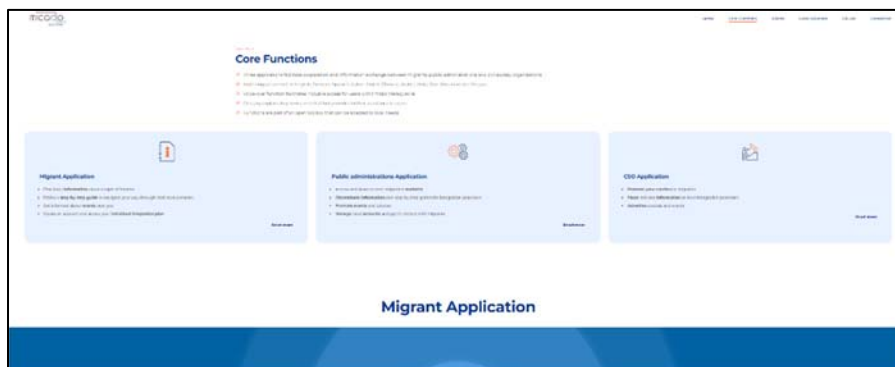
L'hub online si articola in:

- una pagina principale che fornisce una panoramica delle interfacce MICADO e delle loro funzionalità, un'introduzione dei gruppi di

utenti e delle tre soluzioni che sono state personalizzate per migranti, PA e realtà del terzo settore. La pagina principale è stata pensata anche per accogliere testimonianze di utenti nelle città pilota, che raccomandano l'uso dell'app, specificando in che modo traggono vantaggi dall'adozione delle soluzioni MICADO e se le consiglierebbero a pari e colleghi;

- una sotto-pagina che fornisce le indicazioni sulle funzioni “cuore” di MICADO e che veicola quindi le informazioni sulle potenzialità della web application per i tre gruppi di utenti (migranti, PA e realtà del terzo settore);
- una sotto-pagina al cui interno sono stati previsti brevi video tutorial volti a spiegare in modo agile e facilmente comprensibile come utilizzare la piattaforma;
- una sezione dedicata alle soluzioni delle quattro città partner che dettaglia come viene al momento utilizzata la piattaforma MICADO a livello locale.





Nello specifico nella città di Amburgo MICADO offre una panoramica dei servizi del sistema sanitario tedesco e risponde a domande come “Perché ho bisogno di un’assicurazione sanitaria?” e “Quando dovrei consultare il mio medico, i miei farmacisti o visitare l’ospedale più vicino?”. MICADO fornisce quindi un archivio di diverse informazioni relative alla salute: i nuovi arrivati possono informarsi sui potenziali costi dei farmaci e sulla differenza tra farmaci soggetti a prescrizione medica e non; possono anche consultare un elenco di medici classificati in base alle loro specialità e competenze linguistiche; i migranti che non possiedono un’assicurazione sanitaria valida sono indirizzati alle strutture che possono fornire consulenza gratuita su aspetti relativi alla salute e cure per i non assicurati. L’applicazione locale ad Amburgo offre anche guide dettagliate per le seguenti situazioni: a) Cosa fare quando si lotta con la malattia mentale; b) Come ottenere la tessera sanitaria; c) A chi rivolgersi quando ci si sente male.

Nella città di Anversa il prodotto MICADO è utilizzato per fornire informazioni sul mondo dell’istruzione e risponde a tre esigenze specifiche: 1) Apprendimento della lingua olandese; 2) Scolarizzazione dei minori; 3) Riconoscimento dei certificati di istruzione. MICADO include istruzioni per gli studenti che vogliono studiare autonomamente a casa, indirizzandoli a testi e siti web pertinenti che possono aiutarli ad apprendere l’olandese e informarli sulle opportunità di praticare l’olandese online e offline; offre anche informazioni sui processi amministrativi e guida gli utenti attraverso i passaggi necessari per scegliere una scuola, iscriversi online, rispondere a un esito positivo o negativo da parte della scuola.



JANUARY 17, 2022 / LOCAL SOLUTIONS

## Healthy in Hamburg

Struggling to find a doctor who speaks your mother tongue? Feeling overwhelmed with the process of signing up for public or private health insurance? Wondering where to turn to for advice and help during a mental health crisis? The MICADO system is set up to guide users through different health related aspects, informing them about the availability of local services and how to access them.



OPEN & READY TO GO LIVE

## Access to education in Antwerp

Currently, the Micado application for migrants in Antwerp features information on three topics related to education: 1. Learning Dutch 2. Schooling for Children and 3. Recognition of education certificates.

Micado includes instructions for learners that want to study independently at home, guiding them to relevant lessons and exercises that can assist them in learning Dutch and inform them about opportunities to practice Dutch online and offline. A guided process helps newcomers through the steps and they have to take to enroll in Dutch classes, providing useful information about various costs and relevant documents.

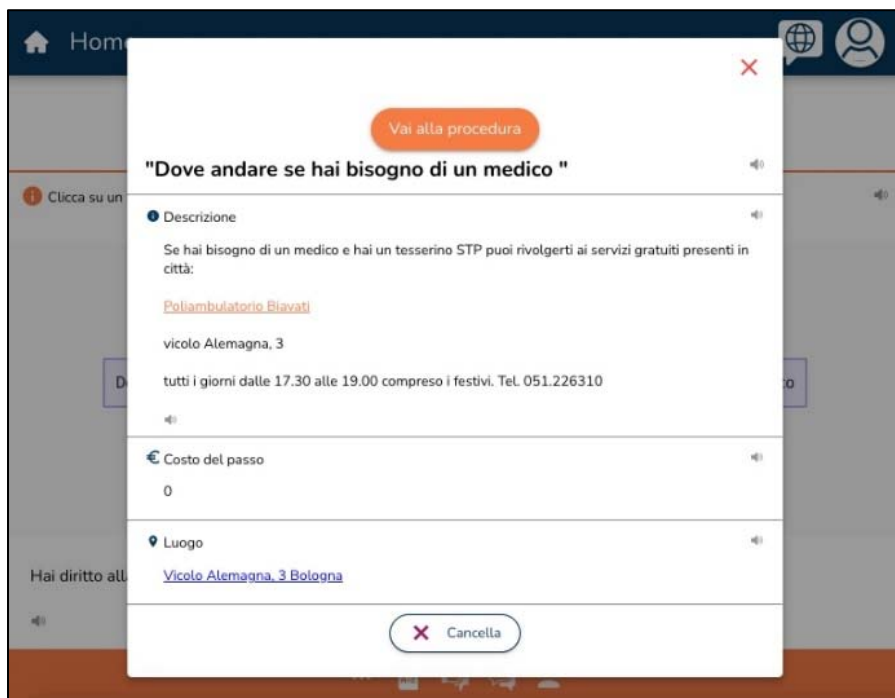
Micado also offers information about administration processes, such as enrolling a child in school. The application guides users through the necessary process of choosing a school, registering online, responding to a positive or negative reply from the school and, if positive, enrolling a child in school. Using the step-by-step guide, this process becomes a straight-forward affair rather than a daunting task for families not familiar with the Dutch school system.

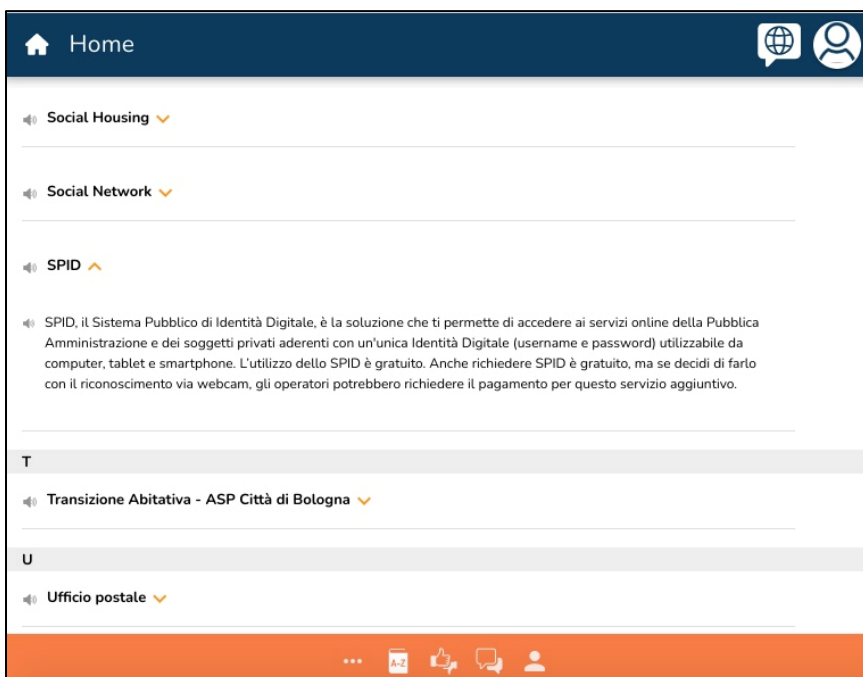
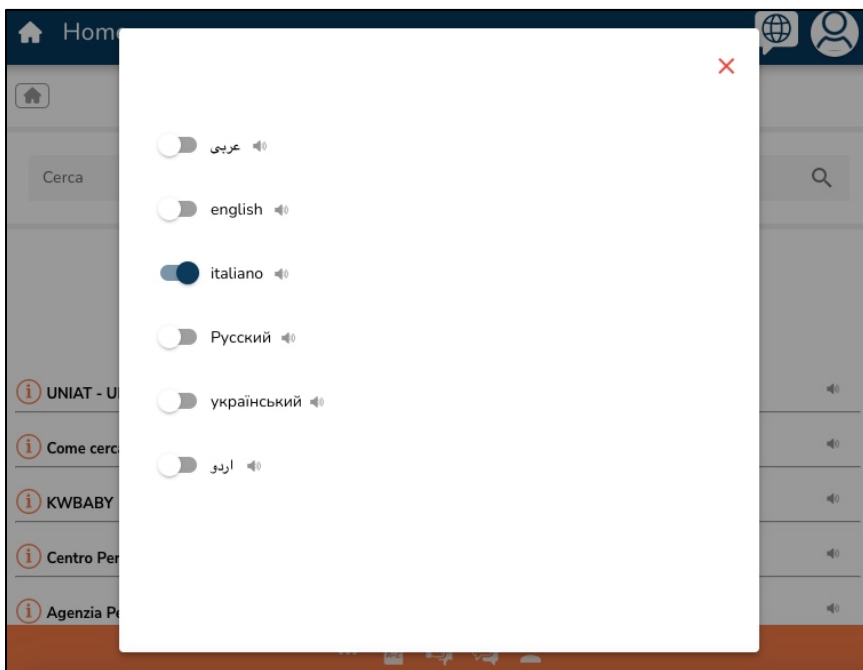
Another example of a guided process explained by Micado is the recognition of foreign qualifications in Belgium, and in particular specifically. The application explains each of the steps involved: 1. Finding the right agency to submit the application; 2. Choosing one of two procedures to get the qualification recognized; 3. Collecting relevant documents and 4. Submitting the application. In the application, users can first out obtain addresses of service providers and costs associated with each step of the administrative process.



Nella città di Bologna diversi contenuti sviluppati nel corso del progetto sono inseriti, tramite link diretto a MICADO, all'interno dell'app Bologna Welfare. Bologna Welfare è un'applicazione per smartphone pensata per la

collettività e organizzata per sezioni che possono interessare sia cittadini immigrati sia autoctoni. Il Comune di Bologna, in particolare il Dipartimento Welfare e promozione del Benessere di Comunità, ha individuato i contenuti ritenuti utili e li ha inglobati come di seguito: all'interno della sezione *Mi serve aiuto per...*, a) nella sotto-categoria *Salute* si trovano oggi le procedure *step by step* dedicate all'accesso al servizio sanitario nazionale, differenziate per cittadini stranieri regolari, temporaneamente presenti e privi di permesso di soggiorno ("Iscrizione al servizio sanitario nazionale per persone straniere", "Stranieri temporaneamente presenti", "Assistenza medica per persone straniere senza tessera sanitaria"), categorie che possono accedere ai servizi sanitari in modo differente; b) nella sotto-categoria *Titoli di soggiorno per stranieri* sono inserite procedure riguardanti diversi *topic*, vale a dire "Attestazione di idoneità abitativa", "Richiesta di permesso di soggiorno presso la questura", "Supporto alla richiesta del permesso di soggiorno", "Come ottenere il permesso di soggiorno per lavoro", "Licenza media per adulti e certificato di conoscenza della lingua italiana", dunque procedure guidate e semplificate per servizi inerenti i settori casa, lavoro e istruzione; c) sempre alla sub-categoria *Titoli di soggiorno per stranieri* è stato inoltre inserito il collegamento al "Glossario multilingue".





Nella città di Madrid MICADO offre ai migranti informazioni su quattro argomenti relativi all'occupazione: 1) Diritti e doveri del lavoro, 2) Disoccupazione, 3) Formazione imprenditoriale, 4) Ricerca di lavoro. Nella sezione sul diritto del lavoro, MICADO spiega le condizioni preliminari per i cittadini dell'UE e di paesi terzi per essere assunti in Spagna, illustra diverse tipologie di contratto di lavoro e fornisce informazioni chiave sull'imposta sul reddito delle persone fisiche. Le informazioni fornite in questa sezione sono anche collegate ai relativi processi guidati su procedure amministrative più complesse, ad esempio su come ottenere il codice fiscale. La sezione sulla disoccupazione offre informazioni sui criteri di ammissibilità per le indennità di disoccupazione e su come queste prestazioni possono essere richieste. Inoltre, viene fornito un collegamento a una pagina esterna del Ministero del Lavoro spagnolo che consente ai visitatori di calcolare i benefici a cui hanno diritto e un processo guidato indirizza gli utenti all'iter di registrazione come persona in cerca di lavoro presso l'ufficio di collocamento. Il Comune di Madrid dispone di servizi volti a promuovere l'imprenditorialità per cui, in una sezione appositamente dedicata, vengono presentati diversi servizi, come l'accesso ai finanziamenti, gli uffici e l'assistenza tecnica per le start-up e i relativi collegamenti alla presenza online del Comune. Un'ampia sezione della funzione occupazione è dedicata al tema della ricerca del lavoro dove sono inclusi suggerimenti per la preparazione di un CV, indicazioni su corsi di formazione professionale gratuiti, informazioni su lavori molto richiesti in diverse regioni della Spagna e servizi di orientamento al lavoro del Comune di Madrid. Inoltre, vengono condivisi gli indirizzi e le informazioni di contatto delle agenzie per l'impiego nella città di Madrid, incoraggiando i migranti ad entrare in contatto diretto con i fornitori di servizi pubblici.

Infine, la pagina delle soluzioni MICADO offre un collegamento a Github, per condividere con gli sviluppatori di software interessati le informazioni necessarie per perfezionare e regolare le funzionalità dell'app. Sulla base di un accordo, infatti, il Consorzio ha definito l'esito del progetto MICADO come software libero raggiungibile in un *repository* aperto (<https://github.com/micado-eu>).

Ogni team locale ha quindi sviluppato delle specificità connesse alle esigenze puntuali delle città di riferimento, mentre la piattaforma delle soluzioni, creata nell'ultima fase del progetto, potrà essere utilizzata come strumento di marketing e rimane punto di riferimento per la condivisione del materiale informativo dopo il termine di MICADO.

### 3. Coltivare sinergie: il lavoro di disseminazione

Sin dall'avvio del progetto MICADO, le quattro città pilota hanno messo in campo attività di assorbimento che miravano all'adozione della soluzione MICADO da parte delle istituzioni pubbliche o delle organizzazioni della società civile che lavorano per l'integrazione dei migranti. Da parte dei singoli partner vi è stata una prima selezione dei gruppi target potenzialmente interessati per individuare e organizzare attività di co-sviluppo. L'output è un *diario di bordo*, creato nell'ambito del WP6 (Deliverable D6.2 Local Co-Development Activities Logbook) che mostra le attività portate avanti negli ultimi mesi del progetto. Seppur queste fossero iniziate infatti all'inizio del 2020, maggiore frequenza e intensità di relazioni sono riconducibili proprio all'ultima fase progettuale. I partner hanno utilizzato diversi strumenti: workshop, eventi, incontri tecnici.

Ad Amburgo la composizione del team (con partner dell'amministrazione e non) ha permesso di approcciarsi agilmente sia alle PA sia alle realtà del terzo settore, coinvolgendole attivamente nei processi di sviluppo. Questa strategia ha facilitato la crescita di un sentimento di appartenenza aumentando le possibilità di adozione a lungo termine. Un momento importante per il progetto può essere inoltre ricondotto alle dinamiche migratorie innescate dal conflitto bellico tra Russia e Ucraina che ha prodotto un nuovo e ingente flusso migratorio in città. MICADO è stato infatti presentato al cosiddetto *team di crisi per i rifugiati*, a cui è seguita la costituzione di un gruppo di lavoro congiunto per digitalizzare il rapporto di monitoraggio della situazione dei rifugiati. Allo stesso tempo, altri partner di Amburgo si sono concentrati sulle realtà del terzo settore, ritenendo necessario un lavoro di coinvolgimento di soggetti che hanno competenze, esperienza e preziose intuizioni e che godono, peraltro, della fiducia dei migranti. Sono state individuate due realtà nello specifico: *Amal*, un portale di informazioni digitale che veicola informazioni in arabo, dari e farsi e raggiunge circa 170.000 persone in tutta la Germania come quotidiano locale. Sebbene non si sia concluso un accordo formale, la collaborazione con *Amal*, cui Amburgo mirava ad agganciare MICADO, è stata fondamentale per le fasi di pilotaggio in cui proprio il portale ha ospitato la piattaforma. La Lawaetz Foundation è il secondo soggetto coinvolto, un'organizzazione che fornisce servizi per gruppi svantaggiati di persone, il cui lavoro negli ultimi anni si è concentrato fortemente sull'integrazione di migranti e rifugiati e attraverso cui il team di Amburgo ha acquisito una profonda conoscenza del lavoro quotidiano con il gruppo target.

Nel caso di Bologna, sin dall'inizio sono stati coinvolti migranti, operatori delle PA (di diverso livello gerarchico) e del terzo settore nella strategia,



nello sviluppo, nei test di usabilità e nel pilotaggio, organizzando incontri con ciascuno di questi gruppi target per verificare il contesto locale e individuare un possibile attore a cui consegnare la soluzione MICADO nel lungo periodo. A Bologna un interlocutore chiave è stato il Comune, e nello specifico il Dipartimento Welfare e promozione del Benessere di Comunità che, costantemente aggiornato sugli sviluppi del progetto, ha da sempre mostrato interesse per specifiche funzionalità e per alcune caratteristiche di MICADO fino al formale inserimento di link diretti alla piattaforma dall'APP Bologna Welfare. A Bologna è inoltre attiva una rete di organizzazioni di migranti o interculturali, coinvolta sin dall'inizio e che, grazie al ruolo di primo piano degli *Ambassadors*, rappresentanti chiave delle associazioni di migranti, potrebbe incidere significativamente sulla diffusione e sull'utilizzo della piattaforma.

Nella città di Anversa, dall'inizio del progetto MICADO nel 2019, il paesaggio, sia a livello regionale (Fiandre) che a livello comunale, è cambiato considerevolmente in termini di iniziative di digitalizzazione volte all'integrazione dei migranti. La pandemia da Covid-19 ha accelerato questa evoluzione poiché ha reso necessaria una maggiore diffusione di servizi più digitali e accessibili per sostenere la popolazione migrante (Testaverde, Pavilon, 2022). La strategia del gruppo locale di Anversa è stata quindi quella di identificare la digitalizzazione esistente o potenzialmente sviluppabile, sia a livello fiammingo che cittadino con l'obiettivo di informare sull'esistenza delle soluzioni MICADO, le sue funzionalità e i suoi vantaggi e valutare la fattibilità di una eventuale acquisizione della soluzione (o di concetti sviluppati e/o approfondimenti acquisiti) nel quadro delle progettualità nuove o in via di sviluppo. MICADO è stato in particolare presentato ad un Ministero (Ministry of Home Affairs, Administration, Integration and Equal Opportunities), aggiornando periodicamente la città (Stad Antwerpen / Kabinet integratie & inburgering en gelijke kansen) e rimanendo a stretto contatto con i membri del Digital Transformation Team of the City of Antwerp.

Nel caso di Madrid il target group maggiormente coinvolto è stato quello delle PA e uno dei maggiori obiettivi raggiunti dalla città pilota è che il governo regionale della Comunità di Madrid ha proposto di includere MICADO all'interno di un progetto più ampio, finanziato da fondi europei, *Historia Social Unica*. Inoltre sono stati svolti incontri con i governi regionali delle Isole Canarie e di La Rioja ed era prevista la presentazione di MICADO anche alla Segreteria di Stato per le Migrazioni (Ministry of Inclusion, Welfare and Migration) in concomitanza con la fine del progetto.

La crisi russo-ucraina ha evidentemente rappresentato un momento critico per lo sviluppo di MICADO, in cui sono state prese in esame e valutate le possibilità e le potenzialità nei diversi territori locali circa un suo utilizzo

e una sua diffusione. Ad Amburgo, ad esempio, è stata istituita una task force con colleghi ucraini, studenti e ricercatori per sostenere la creazione di contenuti specifici, assicurando supporto linguistico e traduzione di quelli esistenti; è stata inoltre creata una sezione *Supporto ucraino* nella pagina iniziale dell'interfaccia per migranti. A Bologna, l'Università ha contattato Russistiperlapace - IN.TRA *Inclusive Translation for Community Engagement*, team di interpreti dell'Università di Bologna, per la collaborazione e la traduzione di contenuti in lingua ucraina e russa rivolti ai rifugiati immettendo nella piattaforma dei collegamenti a siti ufficiali di Regione e Comune, già prontamente forniti di molte indicazioni in lingua.

Solo nei primi sei mesi del 2022 le quattro città hanno organizzato un totale di 64 incontri, coinvolgendo nel complesso oltre 1200 persone con la propensione a diffondere la soluzione anche oltre i propri confini comunali, rivolgendosi ad enti regionali o statali.

#### **4. Sfide ed eredità progettuali attraverso l'esempio della città di Bologna**

La possibilità di dare un seguito a MICADO è connessa a tutta una serie di ostacoli e difficoltà che i team locali si sono trovati a gestire durante il percorso di circa quattro anni. L'impegno costante è stato quello di arginare le barriere, ma al contempo valutare collettivamente l'andamento progettuale innescando processi di riflessività che portano oggi ad evidenziare alcune consapevolezze come vera e propria eredità, sia in termini di ricerca che di progettazione futura.

Un primo elemento di problematicità può essere riconnesso al metodo co-creativo e co-partecipativo, cui sono connessi diversi nodi metodologici (vedi Capitolo 3) e implicazioni pratiche. I metodi co-partecipativi sostengono infatti il coinvolgimento di un'ampia varietà di parti interessate durante l'intero processo co-creativo, basandosi sull'idea che «everyone is an expert on one issue or another, first and foremost on their own life» (van Westen, van Dijk, 2015, p. 15). MICADO ha mostrato come un'effettiva co-creazione sia estremamente complessa da ottenere (Torfing *et al.*, 2016), portando ad enfatizzare il ruolo dello spazio, delle circostanze e della consapevolezza circa il proprio ruolo e la propria posizione a livello di ricerca e progettuale. Quelli già chiamati *rischi condizionali* (Bergamaschi *et al.* 2021) hanno operato in diversi modi: a) da una parte l'ambiente e le dinamiche interne al luogo in cui workshop iniziali e *Usability test* sono stati realizzati hanno impattato sulle concrete attività dei soggetti partecipanti: il centro in cui ad esempio sono stati svolti i focus group iniziali a Bologna non era

sufficientemente sicuro in termini di dinamiche relazionali e non erano presenti supporti per donne con bambini, il cui contributo è quindi stato limitato; b) la relazione ricercatore-partecipante è sempre stata ambivalente, creando anche incomprensioni circa le aspettative e le eventuali forme di riconoscimento: offrire una ricompensa per ricevere informazioni e opinioni potrebbe essere giudicato non idoneo eticamente rischiando di inficiare le risposte in un'ottica di desiderabilità sociale ma, ad esempio a Bologna, dove per gli *Usability test* i migranti sono stati accolti con un semplice rinfresco, è emerso come proprio questi si aspettassero maggiore riconoscenza e dunque di più in termini di ringraziamento al contributo dato per il progetto; c) la particolare condizione rivestita dai migranti a livello non solo locale (e connessa alla posizione subalterna che ricoprono in generale nella comunità più ampia) li portava inoltre ad interagire con un sentimento di parziale sfiducia sin dall'inizio dei test, dove percepivano una limitata presa di parola oppure, dinamica altrettanto sconveniente, portavano in luce problemi ed esigenze di natura strutturale, legati ad esempio alla loro posizione giuridica in Italia, su cui MICADO, ma in generale una piattaforma web, non avrebbe mai potuto impattare significativamente.

Un secondo elemento di difficoltà può essere riconnesso al lavoro di coinvolgimento di soggetti dei diversi target group, la cui individuazione non è stata sempre semplice per tutte le città pilota. Come soluzione di mitigazione, nel caso del gruppo di migranti, il team di Bologna ha deciso ad esempio per il *piloting* e la diffusione pubblica della piattaforma di lavorare in stretta collaborazione con due *ambasciatori* migranti, chiedendo loro di mediare tra i contatti personali e in modo non formale, rinforzo positivo che avrebbe forse meglio operato se integrato fin dall'inizio del progetto. Anche il coinvolgimento degli operatori, in particolare del terzo settore, non è stato semplice e siamo coscienti sia stato richiesto uno sforzo (spesso con poco o nessun ritorno) che ha comportato un oggettivo aumento del loro carico di lavoro. Sia a Bologna che a Madrid, nel corso di MICADO, si sono inoltre registrati cambi ed evoluzioni a livello dei vertici delle amministrazioni locali e questo ha creato in entrambe le città pilota ritardi in termini organizzativi, difficoltà nel reclutamento dei partecipanti e nel mantenimento dell'impegno degli stakeholder, rallentando gli incontri previsti per sostenere l'integrazione e la sostenibilità di MICADO.

Un terzo elemento di problematicità è inevitabilmente legato all'emergenza sanitaria globale e alle restrizioni volte a ridurre il contagio da COVID-19 che, da una parte, hanno influenzato negativamente il progetto in termini di fluidità delle attività, dall'altro hanno accentuato l'importanza ed enfatizzato la necessità di strumenti digitali efficaci, soprattutto per le

popolazioni meno integrate. Durante il lockdown, gli strumenti online sono stati utilizzati sia per le riunioni del Consorzio che per le varie fasi del progetto cercando di minimizzare l'effetto COVID. Anche molti *Usability test* sono stati condotti da remoto, seppur quelli con le popolazioni migranti siano stati tenuti per lo più in presenza. Oltre a questo, sono stati preparati alcuni video tutorial che mostrano come utilizzare MICADO in inglese con sottotitoli in italiano, tedesco, spagnolo e olandese. Gli effetti della pandemia si sono quindi sentiti soprattutto in termini organizzativi e di ritardi relativi alla riorganizzazione e alla nuova definizione della metodologia da adottare ma non hanno avuto ricadute effettivamente negative sulla progettualità complessiva.

In generale MICADO ha messo in luce per i ricercatori e gli studiosi che vi hanno lavorato quanto sia complesso dare *una* forma a una molteplicità di prospettive e a diversi modi di percepire e vedere una stessa questione. A livello di consorzio, una delle principali difficoltà è stata quella di mettere in comunicazione entità e soggetti molto diversi: quattro città pilota rappresentavano una rete di quattro diversi paesi europei e ogni team locale lavorava a sua volta con soggetti molto diversi tra loro (una PA, una Università, un partner tecnico). A ciò si aggiunga che il progetto, durando circa quattro anni, ma sostenendo e sostenendosi sul mondo lavorativo precario, ha visto molti cambi interni: a Bologna solo il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia (team UNIBO) ha messo in campo almeno otto figure tra borsisti e collaboratori che in quattro anni si sono occupati dell'avanzamento e dello sviluppo del progetto. Ciò significava trasferimento di tecniche ed informazioni, comunicazione ridondante, coordinamento e allineamento rispetto alle attività passate, capacità di creare un collante tra le attività pianificate a quelle precedenti. L'elemento di volatilità è stato percepito anche localmente rispetto al partner ASP Città di Bologna, all'interno del quale, ad esempio, tre rappresentanti di progetto sono cambiati nel corso dei quattro anni, con stili operativi e lavorativi profondamente diversi. Figure di riferimento fisse possono essere la strategia migliore per disperdere meno energie e rendere il lavoro più lineare e focalizzato, anche se il risultato performativo non dipende necessariamente da questo. Tali dinamiche spingono costantemente a ridefinire i metodi di lavoro e richiedono grande flessibilità e capacità di adattamento in termini di risorse umane.

## Conclusioni

Al termine del progetto vi era un sincero interesse ad adottare MICADO da parte della Città di Amburgo e da parte dello Stato federale della Sassonia; il Comune di Bologna recepiva parte della soluzione locale a seguito di formale *Manifestazione di interesse sul progetto MICADO* datata marzo 2022; ad Anversa MICADO si inseriva in un progetto di sviluppo tecnologico più ampio e supportava la conoscenza e la diffusione di concetti, pur non ricevendo un interesse concreto in termini di assorbimento a livello di città; a Madrid MICADO veniva giudicato uno “strumento unico di informazione” dalle realtà del terzo settore.

Il 2 giugno 2022 MICADO veniva presentato alla Commissione Europea, ed è oggi finalista del premio *Innovation in Politics*, lanciato dall'*Innovation in Politics Institute*; come tale sarà incluso nell'archivio di buone pratiche, aumentandone la visibilità e la credibilità, con un impatto potenzialmente positivo sulle possibilità di adozione. Il prodotto è stato quindi giudicato in linea di massima convincente seppur alcuni elementi rappresentino degli ostacoli oggettivi: l'ospitalità di MICADO, il suo costante aggiornamento, il suo eventuale sviluppo, il processo decisionale di nuovi o futuri contenuti.

Il progetto nasce in risposta a una sfida sociale riconosciuta a livello europeo, il processo di integrazione dei migranti, senza perdere di vista l'impatto di cui i territori locali dovevano riuscire a beneficiare. Era chiaro fin dall'inizio, infatti, che MICADO dovesse ridefinirsi in relazione ai contesti locali, interfacciandosi necessariamente con le singole realtà. I risultati ottenuti, in particolare quello bolognese, sono emblematici di un progetto che è certamente riuscito a raggiungere obiettivi degni di nota, registrando una vera e propria “caduta a terra”. Dobbiamo però ammettere che gli obiettivi di MICADO, particolarmente alti, sono stati raggiunti solo parzialmente e, come altre soluzioni digitali diffuse in Italia e in Europa (Bharosa *et al.*, 2021), rimane in gran parte uno strumento esclusivamente informativo. MICADO porta con sé infatti diverse funzionalità non ancora scontate in tutti i territori: a) è una piattaforma multilingue, in cui le lingue sono selezionate in relazione alle popolazioni straniere residenti maggiormente bisognose di giungere in modo più semplificato alle informazioni; b) è dotata di lettore vocale che facilita l'accesso alle informazioni e la velocità di recupero delle stesse; c) è fornita di glossario, uno strumento per certi versi banale ma allo stesso tempo indispensabile per facilitare la lettura di informazioni complesse e di d) procedure *step by step*, peraltro molto apprezzate da tutti i target di utenza, che dimostrano la diffusa necessità di semplificare il linguaggio e la comunicazione. Tuttavia, rimangono aperte almeno due sfide che il

progetto si prefissava: 1) incidere sui processi di integrazione fornendo al migrante nuove risorse, non solo informative, ma aumentandone le capacità, le possibilità di controllo rispetto al proprio percorso e di comunicazione con istituzioni e realtà esterne; 2) trovare il modo per far entrare effettivamente in connessione comunicando efficacemente soggetti coinvolti a vario titolo nei percorsi di integrazione dei migranti: l'idea della co-creazione e quella di avere tre diverse interfacce nasce dalla volontà di far dialogare i diversi soggetti in campo (che di norma non operano sinergicamente) e l'obiettivo ultimo non era quindi solo diffondere informazioni semplificate ma co-gestire percorsi individuali (Hoyer *et al.*, 2010). La semplice messa in rete delle informazioni non è sufficiente anche se è un passo da compiere e uno step su cui non tutte le realtà territoriali risultano allineate. Nonostante ciò, progetti come MICADO permettono di continuare il ragionamento di natura teorica e metodologica e di valutare i risultati degli sforzi compiuti nel tempo, ricordando che l'asticella degli obiettivi è molto più alta di quanto si raggiunga e che la posta in gioco molto elevata.

## Bibliografia

- Andersson C., Hallin A., Ivory C. (2022), *Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government*, «Government Information Quarterly», 39(1), 101662.
- Bergamaschi M., Carlone T., Marelli M.C., (2021), “Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna”, in Van Praag L. (ed.), *Co-creation in Migration Studies*, University Press, Leuven.
- Bharosa N., Petti C., Marangio F., Janssen M. (2021), *Engaging citizens in digital public service innovation ecosystems - insights from the Netherlands and Italy*, 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2021), October 06-08, Athens, Greece. ACM, New York, NY, USA.
- Bureau of European Policy (BEPA) (2014), *Social innovation: a decade of changes*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Caponio T., Cappiali T.M. (2018), *Italian Migration Policies in Times of Crisis: The Policy Gap Reconsidered*, «South European Society and Politics», 23(1), pp. 115-132.
- Carlone T., Maggio M., Marelli C.M. (2022), “Integrate Services to Integrate Migrants: Obstacles and Opportunities for Digital Integration of Migrants' Service Providers”, in Akhgar B., Hough K.L., Abdel Samad Y., Saskia Bayerl P., Karakostas A. (eds), *Information and Communications Technology in Support of Migration. Security Informatics and Law Enforcement*, Springer, Cham.
- Dennison J., Geddes A. (2019), *A Rising Tide? The Salience of Immigration and the Rise of Anti-Immigration Political Parties in Western Europe*, «The Political Quarterly», 90, pp. 107-116.

- Holmes A.G.D. (2020), *Researcher Positionality - A Consideration of Its Influence and Place in Qualitative Research - A New Researcher Guide*, «Shanlax International Journal of Education», 8(4), pp. 1-10.
- Hoyer W.D., Chandy R., Dorotic M., Krafft M., Singh S.S. (2010), *Consumer cocreation in new product development*, «Journal of service research», 13(3), pp. 283-296.
- McGann M., Blomkamp E., Lewis J.M. (2018), *The rise of public sector innovation labs: experiments in design thinking for policy*, «Policy Sciences», 51(3), pp. 249-267.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development - OECD (2011), *Together for better public services: Partnering with citizens and civil society*, OECD, Paris.
- Testaverde M., Pavilon J. (2022), *Building Resilient Migration Systems in the Mediterranean Region: Lessons from COVID-19*, World Bank, Washington, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37534>.
- Torfin J., Sørensen E., Røiseland A. (2016), *Transforming the Public Sector Into an Arena for CoCreation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward*, «Administration & Society», 28(1), pp. 1-31.

## *Autori*

**Maurizio Bergamaschi** insegna Sociologia delle migrazioni all'Università di Bologna. È responsabile scientifico del Centro studi sui problemi della città e del territorio (Ce.P.Ci.T) del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia della stessa università e dirige la rivista *Sociologia Urbana e Rurale*. I suoi studi e attività di ricerca riguardano prevalentemente le tematiche della vulnerabilità, della povertà urbana e della grave emarginazione.

**Teresa Carlone** è assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia. Si interessa di *civic engagement* e processi partecipativi, rigenerazione urbana e governance di beni comuni urbani. La sua attività di ricerca si concentra sui processi partecipativi, sulle metodologie di co-creazione nella progettazione e realizzazione di politiche urbane ed ambientali, sui temi della transizione socio-ecologica con particolare riferimento ai contesti urbani.

**Carla De Tona** è ricercatrice presso il Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali, Università di Bologna. Dopo il Dottorato in Sociologia presso il Trinity College di Dublino, ha lavorato come Research Associate presso l'Università di Manchester. I suoi principali interessi di ricerca includono la migrazione, l'integrazione e il genere, la diaspora e i transnazionalismi, le identità narrative e la sociologia dell'educazione. È co-editrice della rivista *Migration Letters*.

**Orkide Izci** è assegnista di ricerca presso il Dipartimento delle Arti dell'Università di Bologna e docente a contratto di Sociologia generale nel Corso di Laurea in Scienze dell'educazione dell'Università di Ferrara. Svolge attività di ricerca sui temi delle migrazioni, sui processi di costruzione delle identità e delle appartenenze in un'ottica intersezionale e sul ruolo delle arti nella promozione di coesione sociale e benessere.



**Manuela Maggio** è assegnista di ricerca e docente a contratto del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna. La sua attività di ricerca si sviluppa prevalentemente nel campo delle politiche abitative, con particolare attenzione ai processi di marginalizzazione e agli esiti spaziali delle dinamiche abitative.

**Carolina Mudan Marelli** è ricercatrice presso il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna e membro permanente del LAA-LAVUE UMR 7218 CNRS di Parigi. Dottore di ricerca in Sociologia e in Urbanistica, svolge le sue ricerche nell'ambito della sociologia urbana, adottando un approccio etnografico. I temi di ricerca principali spaziano dall'analisi delle teorie e politiche per i quartieri poveri, all'analisi critica dei processi di quantificazione dei fenomeni urbani. Ha lavorato, inoltre, sui processi migratori e sullo sviluppo di servizi locali finalizzati all'integrazione.

# FrancoAngeli

## a strong international commitment

Our rich catalogue of publications includes hundreds of English-language monographs, as well as many journals that are published, partially or in whole, in English.

The **FrancoAngeli**, **FrancoAngeli Journals** and **FrancoAngeli Series** websites now offer a completely dual language interface, in Italian and English.

Since 2006, we have been making our content available in digital format, as one of the first partners and contributors to the **Torrossa** platform for the distribution of digital content to Italian and foreign academic institutions. **Torrossa** is a pan-European platform which currently provides access to nearly 400,000 e-books and more than 1,000 e-journals in many languages from academic publishers in Italy and Spain, and, more recently, French, German, Swiss, Belgian, Dutch, and English publishers. It regularly serves more than 3,000 libraries worldwide.

*Ensuring international visibility and discoverability for our authors is of crucial importance to us.*

---

# FrancoAngeli



torrossa  
Online Digital Library

Questo   
LIBRO

 ti è piaciuto?

---

**Comunicaci il tuo giudizio su:**  
[www.francoangeli.it/opinione](http://www.francoangeli.it/opinione)



VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI  
SULLE NOSTRE NOVITÀ  
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



**FrancoAngeli**

La passione per le conoscenze

Copyright © 2023 Maurizio Bergamaschi. ISBN 9788835154419



L'aumento dei flussi migratori, che ha riguardato l'Europa dal 2011, ha dato nuovo impulso agli studi che esaminano l'impatto delle nuove tecnologie sulla mobilità dei migranti su scala globale. Questo considerevole aumento di ricerche e progetti focalizzati sul rapporto tra migrazioni e tecnologie è, almeno in parte, l'esito di un ingente investimento sostenuto dalla Commissione Europea negli anni successivi all'inizio della cosiddetta "crisi dei rifugiati". Come noto, tanto le migrazioni quanto le nuove tecnologie sono al centro dell'attenzione e delle priorità politiche dell'Unione Europea: le prime in quanto sfida globale e le seconde quale campo fondamentale attraverso cui definire delle risposte alla mobilità su scala globale.

*Migranti: la sfida dell'integrazione digitale. Innovazione e co-creation nel progetto H2020 MICADO* si inserisce in questo ambito di lavori di ricerca e innovazione tecnologica al servizio dei processi di integrazione, finanziati dall'Unione Europea. Il volume nasce dalla volontà dell'unità di ricerca italiana, coinvolta nel progetto H2020 MICADO, di restituire, almeno parzialmente, la complessità che ha caratterizzato il percorso di ricerca e innovazione, esplorando e discutendo le tappe principali del progetto, gli esiti e le criticità emerse. Il volume ambisce a restituire una pratica di ricerca fortemente interdisciplinare, in cui una équipe di sociologi, architetti, sviluppatori, politologi e funzionari pubblici ha lavorato fianco a fianco per oltre quattro anni.

**Maurizio Bergamaschi** insegna Sociologia delle migrazioni all'Università di Bologna. È responsabile scientifico del Centro studi sui problemi della città e del territorio (Ce.P.Ci.T.) del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia della stessa università e dirige la rivista «Sociologia Urbana e Rurale». Ha curato, per FrancoAngeli, i volumi *The multidimensional housing deprivation. Local dynamics of inequality, policies and challenges for the future* (2022) e, con Alice Lomonaco, *Esplorare il territorio. Linee di ricerca socio-spaziali* (2022).