



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea



MINISTERO DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi; Obiettivo Nazionale 2: Integrazione / Migrazione Legale



RETE DI (FORM)AZIONE PER L'INCLUSIONE ATTIVA DEI MIGRANTI NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA

# CONFERENZA FINALE Progetto CapaCityMetro 'Risultati, Prodotti, Prospettive'

## Relazione



Marzo 2018

I  
-  
U  
-  
A  
-  
V



Cattedra UNESCO sull'Inclusione Sociale e Spaziale dei Migranti Internazionali - Politiche e Pratiche Urbane



REGIONE DEL VENETO



CITTÀ DI VENEZIA



Comune di Mira



Comune di Dolo



Comune di Mirano



Comune di Eraclea



Comune di Cona



Comune di San Donà di Piave

## D 20 – RELAZIONE della Conferenza finale CapaCityMetro: Risultati, Prodotti e Prospettive

La conferenza finale del progetto CapaCityMetro si è tenuta mercoledì 21 marzo 2018 dalle 9:30 alle 13:30 presso Palazzo Badoer, Università IUAV di Venezia (Locandina e Programma allegati).

La conferenza si è aperta con i **saluti istituzionali** da parte della Coordinatrice del progetto, Prof.ssa **Laura Fregolent** dell'Università IUAV di Venezia, e della Dott.ssa **Manuela Lanzarin**, *Assessore ai servizi sociali, attuazione programma, rapporti con il Consiglio regionale* della Regione del Veneto, partner del progetto.

Dopodichè, il gruppo di ricerca della Cattedra Unesco SSIIM, composto dalla Co-coordinatrice, Dott.ssa **Giovanna Marconi**, dalla Dott.ssa **Michela Sempredon** e dal Dott. *Adriano Cancellieri*, ha **presentato i principali risultati** del progetto (vedi ppt allegato), riportati nei report di progetto pubblicati anche sulla pagina internet del progetto stesso ([www.unescochair-iuav.it/capacitymetro/documenti](http://www.unescochair-iuav.it/capacitymetro/documenti)).

Successivamente il Prof. *Marcello Balbo*, *Direttore della Cattedra Unesco SSIIM*, ha coordinato una **tavola rotonda** sul tema "Il ruolo delle città nel governo dell'immigrazione", alla quale hanno partecipato:

- **Barbara Penzo**, *Consigliere del Comune di Chioggia*
- **Marta Nalin**, *Assessore al sociale, integrazione e inclusione sociale, partecipazione, politiche di genere e pari opportunità del Comune di Padova*
- **Gianfranco Bonesso**, **Responsabile del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo del Comune di Venezia**, partner del progetto
- **Alberto Panfilio**, *Sindaco, Comune di Cona*, partner del progetto
- **Maria Rosa Pavanello**, *Presidente di ANCI Veneto e Sindaco del Comune di Mirano*, partner del progetto
- **Chiara Poppi**, *Assessore alle Politiche sociali, dell'integrazione e per il terzo settore, Comune di Mira*, partner di progetto
- **Andrea T. Torre**, *Direttore del Centro studi Medi di Genova*

**Nausicaa Pezzoni**, *Esperta Area Programmazione Territoriale della Città metropolitana di Milano* prevista da programma, non è riuscita a partecipare per cause di forza maggiore dell'ultimo minuto..

In generale tutti i partecipanti, in particolare coloro che hanno contribuito attivamente alle attività di progetto come partner e/o target population, hanno mostrato apprezzamento rispetto ai risultati e all'impatto dello stesso.

Marta Nalin ha raccontato l'esperienza di Padova e di come la nuova giunta si stia attivamente impegnando per il superamento del carattere emergenziale dell'accoglienza nel territorio del Comune e della provincia e ha confermato il proprio interesse e la propria disponibilità a collaborare in eventuali altri progetti e attività di follow-up che, nell'ottica di CapaCityMetro, abbiano l'obiettivo di favorire lo sviluppo e il consolidamento di una rete di servizi a livello regionale.

Barbara Penzo ha sottolineato come il progetto abbia dato un importante contributo in termini di formazione e di creazione di connessioni tra operatori sociali di diversi Comuni ma anche all'interno dello stesso Comune. Secondo lei, tali connessioni sono elementi fondamentali perché

favoriscono la conoscenza e lo scambio e stimolano la collaborazione e le buone pratiche. Allo stesso tempo ha sollevato una questione critica relativa al colore politico e alla tendenza da parte delle coalizioni di centro-destra di opporre resistenza all'arrivo e all'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati, suggerendo la necessità di trovare delle strade sostenibili che facilitino la collaborazione. Citando l'esempio di *Chioggia Accoglie*, un collettivo di soggetti del terzo settore e di volontariato che agisce sul territorio di Chioggia, Barbara Penzo ha richiamato alla necessità da parte delle amministrazioni locali di essere coraggiose e di promuovere e sostenere l'accoglienza anche attraverso piccole iniziative.

Gianfranco Bonesso ha incoraggiato i ricercatori della Cattedra Unesco a promuovere nuove forme di progettualità interdisciplinari, a cavallo tra urbanistica e sociologia, che possano favorire l'inclusione - come per esempio le forme di co-housing - oltre che fornire elementi di riflessione e sperimentazione attiva all'interno delle comunità locali. Ha suggerito inoltre la necessità di promuovere una riflessione sulle comunità locali, su come si organizzano e su come si rappresentano.

Alberto Panfilio ha espresso apprezzamento per il progetto CapaCityMetro e per le opportunità di confronto che ha promosso. Ha sottolineato come tali opportunità siano state preziose per guardare oltre alla situazione "emergenziale" del centro di accoglienza di Cona, per fare una riflessione sugli spazi e le risorse attivabili per fare "integrazione" all'interno di progetti di micro-accoglienza, contrariamente a quanto possibile appunto nell'ex-caserma di Conetta.

Maria Rosa Pavanello ha ricordato che la provincia di Venezia è composta da Comuni abituati da tempo a confrontarsi tra loro, sostenendo la necessità di continuare gli sforzi fatti, attraverso il progetto CapaCitMetro, per la creazione di una rete metropolitana di servizi, che attualmente esiste solo formalmente, nonostante le difficoltà evidenti per quanto riguarda in particolare l'accoglienza di richiedenti asilo e rifugiati. Tuttavia il numero dei progetti SPRAR in provincia di Venezia, dal 2014 ad oggi, è cresciuto da 5 a 22, a testimonianza di un crescente impegno da parte degli enti locali, per quanto restino da fare ancora molto sforzi per superare le pressioni dei comitati di protesta e per incoraggiare i Comuni ad attivare progetti SPRAR.

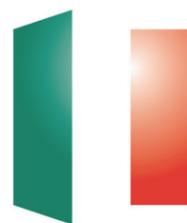
Chiara Poppi ha portato l'esperienza del Comune di Mira ed ha raccontato come la collaborazione con il gruppo di ricerca della Cattedra Unesco stia portando a delle riflessioni rispetto alla creazione di una rete locale finalizzata a far dialogare e a facilitare il coordinamento tra i soggetti sul territorio comunale che a diverso titolo si occupano di immigrazione. Attualmente sono in corso degli sforzi, sempre con il supporto del gruppo di ricerca Cattedra Unesco SIIMM per promuovere un tavolo dell'accoglienza finalizzato a favorire il coordinamento tra soggetti che si occupano di richiedenti asilo e rifugiati.

Andrea T. Torre ha riportato l'attenzione sui migranti stabilmente residenti, facendo notare come l'attenzione politica e mediatica sia stata sempre più schiacciata verso richiedenti asilo e rifugiati, mentre i migranti stabilmente residenti sul territorio sono spesso ignorati, per quanto presentino ad oggi caratteristiche di vulnerabilità che richiedono particolare attenzione da parte dei servizi sociali.

La mattinata si è chiusa con i saluti della Dott.ssa Giovanna Marconi e della Prof.ssa Laura Fregolent, auspicando la continuazione della collaborazione con i soggetti coinvolti nel progetto oltre che con i soggetti di Comuni limitrofi, del resto della Regione Veneto e altre città metropolitane.



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



MINISTERO  
DELL'INTERNO

## FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi

Obiettivo Nazionale 2: Integrazione/Migrazione Legale



RETE DI (FORM)AZIONE PER L'INCLUSIONE ATTIVA DEI  
MIGRANTI NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA

# CONFERENZA FINALE CapaCityMetro 'risultati - prodotti - prospettive'

21 Marzo 2018, h. 9.30, Università Iuav di Venezia, Palazzo Badoer > Aula Tafuri

*presentano gli esiti del progetto*

**Laura Fregolent, Giovanna Marconi, Adriano Cancellieri, Michela Semprebon**

Cattedra UNESCO SSIIM/Iuav

*ne discutono*

**Manuela Lanzarin** assessore Regione Veneto

**Marta Nalin** assessore Comune di Padova

**Maria Rosa Pavanello** presidente ANCI Veneto e sindaca di Mirano

**Chiara Poppi** assessore Comune di Mira

**Alberto Panfilio** sindaco Comune di Cona

**Barbara Penzo** consigliere Comune di Chioggia

**Nausicaa Pezzoni** Città Metropolitana di Milano

**Andrea T. Torre** Centro Studi Medì, Genova

**Marcello Balbo** direttore cattedra UNESCO SSIIM/Iuav

per più informazioni: #FB [www.facebook.com/ProgettoCapaCityMetro](http://www.facebook.com/ProgettoCapaCityMetro) - #WEB [www.unescochair-iuav.it/capacitymetro](http://www.unescochair-iuav.it/capacitymetro) - #MAIL [capacitymetro@unescochair-iuav.it](mailto:capacitymetro@unescochair-iuav.it)

I  
-  
-  
U  
-  
-  
A  
-  
-  
V



REGIONE DEL VENETO



Comune di Mira



Comune di Dolo



Comune di Mirano



Comune di Eraclea



Comune di Cona



Comune di San Donà



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



MINISTERO  
DELL'INTERNO

**FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020**

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi; Obiettivo Nazionale 2: Integrazione / Migrazione Legale



**RETE DI (FORM)AZIONE PER L'INCLUSIONE ATTIVA DEI  
MIGRANTI NELLA CITTÀ METROPOLITANA DI VENEZIA**

## **CONFERENZA FINALE Progetto CapaCityMetro 'Risultati, Prodotti, Prospettive'**

Mercoledì 21 Marzo 2018, h. 9.30 – Università Iuav di Venezia, Palazzo Badoer, Aula Tafuri

### **PROGRAMMA**

**9.30 >** registrazione dei partecipanti

**10.00 > SALUTI ISTITUZIONALI E APERTURA DEI LAVORI**

**Laura Fregolent** *Coordinatrice del Progetto, Università Iuav di Venezia*

**Manuela Lanzarin** *Assessore ai servizi sociali, attuazione programma, rapporti con il Consiglio regionale, Regione del Veneto*

**10.30 > CAPACITYMETRO: RISULTATI, PRODOTTI E PROSPETTIVE**

**Giovanna Marconi** *Co-coordinatrice del Progetto, Cattedra Unesco SSIM/Iuav*

**Adriano Cancellieri** *ricercatore, Cattedra Unesco SSIM/Iuav*

**Michela Sempredon** *ricercatrice, Cattedra Unesco SSIM/Iuav*

**11.30 > TAVOLA ROTONDA: IL RUOLO DELLE CITTÀ NEL GOVERNO DELL'IMMIGRAZIONE**

*modera:*

**Marcello Balbo** *Direttore, Cattedra Unesco SSIM/Iuav*

*partecipano:*

**Gianfranco Bonesso**, *Responsabile, Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo, Comune di Venezia*

**Marta Nalin** *Assessore al sociale, integrazione e inclusione sociale, partecipazione, politiche di genere e pari opportunità, Comune di Padova*

**Alberto Panfilio** *Sindaco, Comune di Cona*

**Maria Rosa Pavanello** *Presidente, ANCI Veneto e Sindaco, Comune di Mirano*

**Barbara Penzo** *Consigliere, Comune di Chioggia*

**Nausicaa Pezzoni** *Esperta Area Programmazione Territoriale, Città metropolitana di Milano*

**Chiara Poppi** *Assessore alle Politiche sociali, dell'integrazione e per il terzo settore, Comune di Mira*

**Andrea T. Torre** *Direttore, Centro studi Medi, Genova*

**13.00 > DIBATTITO**

**13.30 > CHIUSURA DEI LAVORI**

**Alberto Ferlenga** *Rettore, Università Iuav di Venezia*

A seguire: buffet di arrivederci

I  
-  
U  
-  
A  
-  
V





# CapaCityMetro: RISULTATI, PRODOTTI, PROSPETTIVE

I  
U  
A  
V



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico: Governance dei Servizi; Obiettivo Nazionale 2: Integrazione / Migrazione Legale



MINISTERO DELL'INTERNO



## CONFERENZA FINALE

21 Marzo 2018, Università Iuav di Venezia

> *Adriano Cancellieri,*

> *Giovanna Marconi,*

> *Michela Semprebon*

Cattera Unesco SSIIM/Iuav

CONFERENZA FINALE CapaCityMetro

I  
U  
A  
V



Cattedra UNESCO sull'Inclusione Sociale e Spaziale dei Migranti Internazionali - Politiche e Pratiche Urbane



REGIONE DEL VENETO



CITTA' DI VENEZIA



Comune di Mira



Comune di Dolomina



Comune di Mirano



Comune di Eraclea



Comune di Cona



Comune di San Donà di Piave



## CONTESTO - APPROCCIO

*Adriano Cancellieri, SSIM/luav*

# LA CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

## PRINCIPALI CARATTERISTICHE

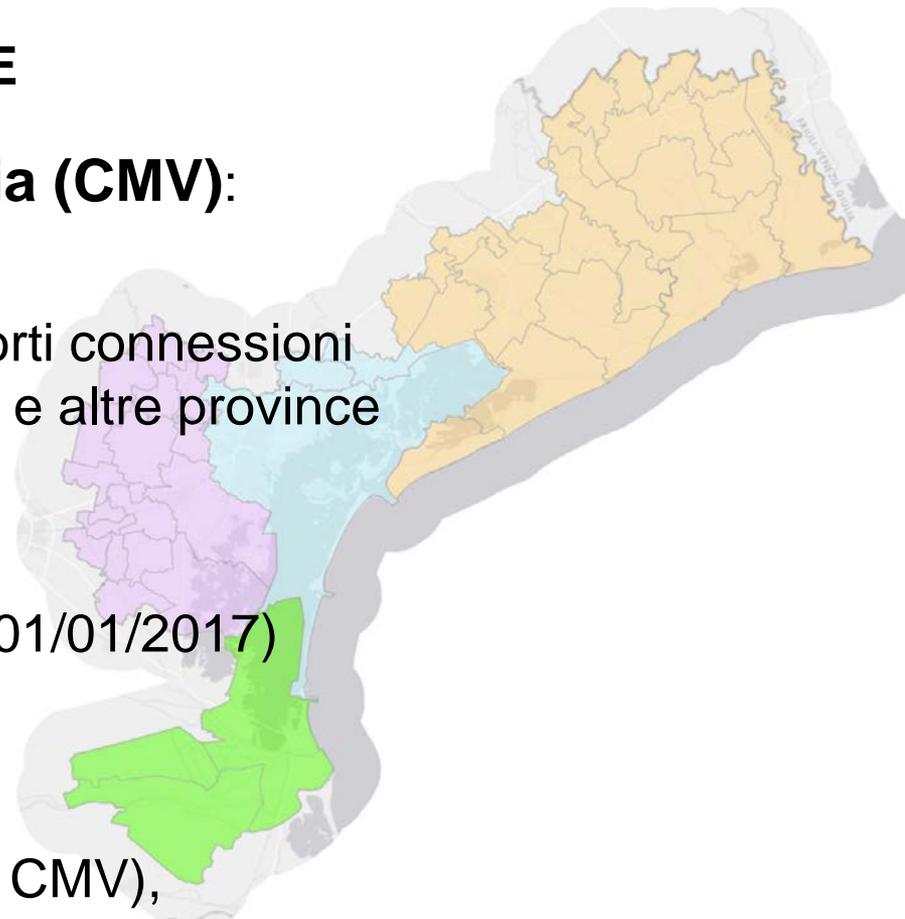
### Città Metropolitana di Venezia (CMV):

- Territorio lungo e stretto
- 4 macro-aree, alcune con forti connessioni con altre Regioni (es. Friuli) e altre province (es. Padova, Treviso)

**Popolazione:** 854.275 abitanti (01/01/2017)

### 44 comuni:

- Venezia (30,7% tot. abitanti CMV),
- Altri 8 comuni con piu' di 20.000 ab. (30,2%),
- 27 comuni con 5.000/20.000 ab. (35,8%),
- 8 comuni con meno di 5.000 ab. (3,3%)





## IMMIGRATI: UN CONCETTO POLISEMICO

Stranieri residenti in CM Venezia: 82.679 (1° gennaio 2016), 9,7% della popolazione residente - ISTAT 01/01/2017

Principali nazionalità: Romania (21,5%), Moldova (10,3%), Bangladesh (9,3%), Albania (8,3%), Cina (7,5%) – ISTAT 01/01/2017.

Richiedenti asilo ospitati nei 99 CAS del territorio di Venezia e provincia: 2.076 (1.882 uomini; 194 donne) - Dati 15 dicembre 2017, Prefettura di Venezia.

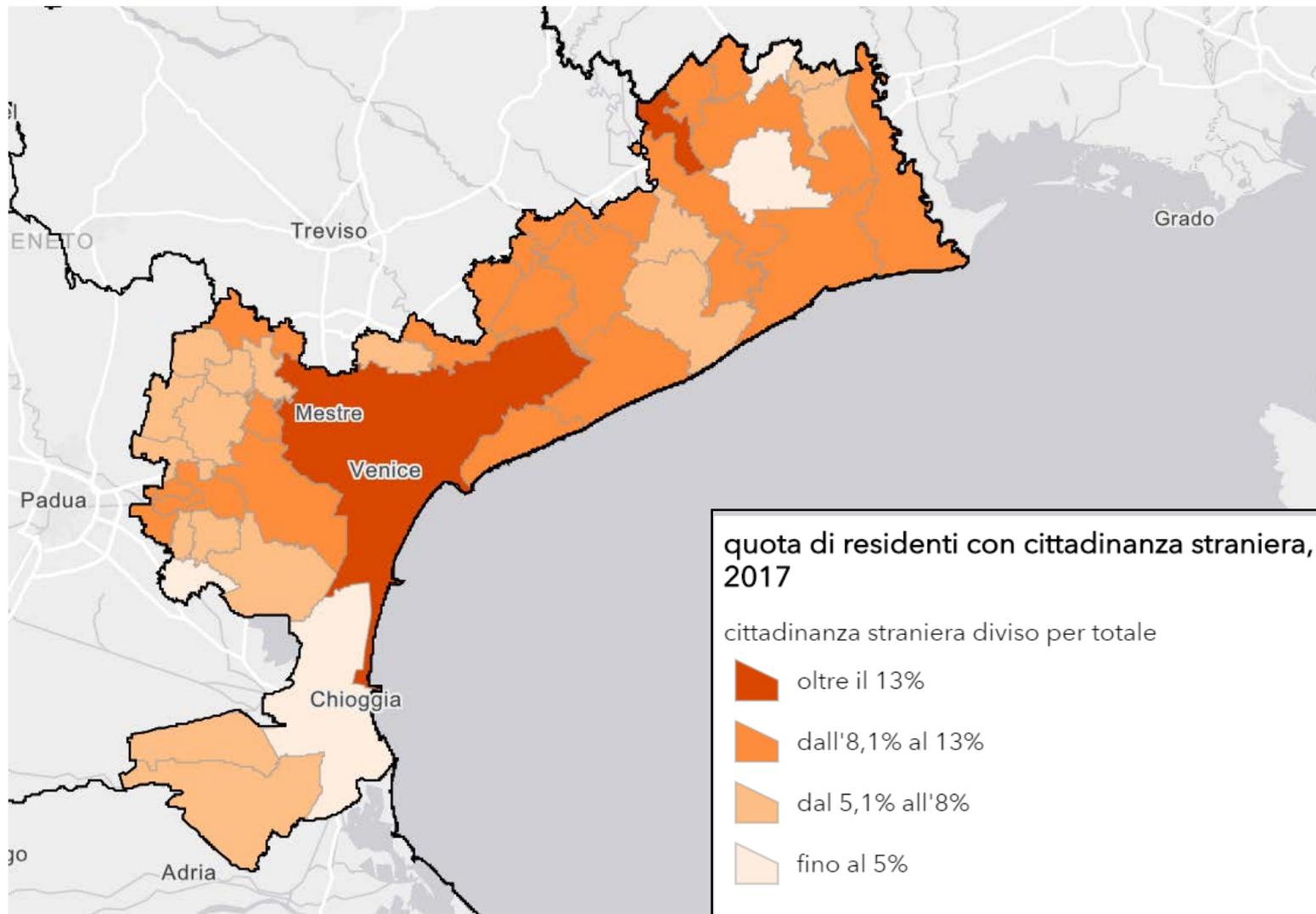
Principali nazionalità: Nigeria, Gambia, Bangladesh, Mali, Senegal.

# INCIDENZA RESIDENTI STRANIERI SUL TOT. DELLA POPOLAZIONE



I  
U  
A  
V

CONFERENZA FINALE CapaCityMetro





# DISTRIBUZIONE DEI RICHIEDENTI ASILO

## 99 CAS in totale

- 68 strutture di accoglienza diffusa con 3-8 richiedenti asilo
- 8 strutture con 11-15 richiedenti asilo
- 8 strutture con 16-20 richiedenti asilo
- 11 strutture con 20-50 richiedenti asilo
- 3 centri con 80-150 richiedenti asilo (14,4% del totale)
- 1 centro (Cona) con circa 670 posti (32,3% del totale)

## 23 enti gestori

I 99 CAS sono distribuiti su 31 dei 44 Comuni totali del territorio della provincia di Venezia

Quattro progetti SPRAR, per circa 150 beneficiari, e due enti attuatori.



## Ricerca-azione con approccio bottom-up e contestuale:

- Ascolto-riconoscimento dei soggetti che a vario titolo sono impegnati sul tema immigrazione attraverso:
  - Interviste in profondità a operatori di enti locali e del privato sociale per far emergere bisogni, sfide e 'buone pratiche';
  - Workshop tematici (su specifici temi – es. casa, mediazione culturale – o specifici segmenti di popolazione – es. richiedenti asilo) per fare emergere i diversi tipi di conoscenze e le differenti esperienze.
- Attenzione agli specifici contesti attraverso:
  - Interviste in profondità in tutti i 44 comuni della città metropolitana;
  - Workshop territoriali distribuiti in tutte le sub-aree della città metropolitana (Cona, Riviera del Brenta, Venezia e Veneto Orientale).



# PROSPETTIVA UNIVERSALISTA

Supportare politiche universaliste e rafforzamento di servizi complementari e di supporto ai servizi universali.

Gli immigrati non sono segmenti a parte della popolazione ma un'utile cartina tornasole del welfare locale. L'utenza immigrata come occasione per:

- «Vedere più nitidamente» punti di forza e punti di debolezza del welfare territoriale: es. carenza di risorse, scarsa integrazione di politiche e servizi, pluralità di attori, necessità di mettere al centro le specifiche vulnerabilità e risorse/capacità degli 'utenti';
- Comprendere che tutti gli utenti sono portatori di specifiche differenze (es. differenze nazionali ma anche di genere, generazione, socio-economiche, anzianità di residenza) e che le specifiche problematiche/risorse derivano dall'intreccio tra tutti gli assi di differenza (intersezionalità).



# IL RUOLO DELL'UNIVERSITA'

Soggetto che conduce attività di ricerca, mappatura e rappresentazione di bisogni e servizi anche avvalendosi di strumenti tecnologici (es. Sistemi cartografici, costruzione di applicazioni)

Facilitatore: soggetto piu' esterno e 'neutro' che può agevolare il confronto e i processi di networking oltre che stimolare la riflessività

Formatore: soggetto che, a partire dai bisogni rilevati, costruisce momenti di formazione puntuali e 'dal basso' co-costruiti con i soggetti interessati

Attivatore: soggetto che non si sostituisce gli attori locali ma cerca di contribuire ad attivarli e a supportarli

*E, secondo voi, qual è il ruolo che dovrebbe assumere l'Università?*

# L'IMPORTANZA DEL FARE RETE

Creare occasioni di riconoscimento, interazione, collaborazione, confronto tra diversi attori e servizi del pubblico e del privato sociale presenti nel territorio al fine di:

- Riconoscere e valorizzare le esperienze individuali (contrastare l'isolamento);
- Diffondere informazioni, conoscenze e buone pratiche;
- Stimolare la creazione di complementarità nei servizi (rendere la somma maggiore delle singole parti);
- Contribuire a creare reti che possono fungere da massa critica anche nei confronti di interlocutori istituzionali (es. Prefettura, Questura)
- Costruire le basi per nuove co-progettazioni e nuovi percorsi di fund-raising



## ATTIVITA' - PRODOTTI - ESITI

*Giovanna Marconi, SSIM/luav*

# ATTIVITÀ REALIZZATE DA CapaCityMetro

- **Interviste/mappatura** in tutti i 44 Comuni della CMV
- **3 Workshop partecipativi TERRITORIALI** (San Donà, Cona, Dolo)
- **3 Workshop partecipativi TEMATICI** (Reti, Abitare, Accoglienza)
- **4 corsi di formazione** (mediazione/intercultura, servizi sociali, legislazione/diritti, partecipazione)
- **4 Azioni sperimentali** (mediazione/affiancamento al SUI, sportelli e spazi compiti autogestiti, badabadanti con INPS, rete sportelli informativi)



**oltre 350 partecipanti** → *operatori pubblici e del privato sociale, da CMV ma anche città vicine*

**oltre 200 migranti coinvolti nelle azioni sperimentali** → *ricongiunti, giovani seconda generazione, assistenti familiari*

**Schede descrittive di oltre 300 servizi rilevati (M-APP)**

**Materiali disponibili online (pagine CapaCityMetro su sito SSIM)**

**Tirocinanti, dottorandi coinvolti nel progetto**

# M-APP, MIGRANTI APP

***MAPPA GEOREFERENZIATA*** della Città Metropolitana di Venezia con tutti i servizi rivolti agli immigrati o con alti tassi di utenti immigrati offerti sia dal settore pubblico che dal privato sociale.

Strumento di **conoscenza e consultazione** per gli amministratori e operatori (e per gli utenti).

Per ogni servizio > **scheda con informazioni** (ubicazione, contatti, tipologia, descrizione delle principali attività e servizi offerti)

**Disponibile in:**



**VERSIONE DESKTOP/PC**

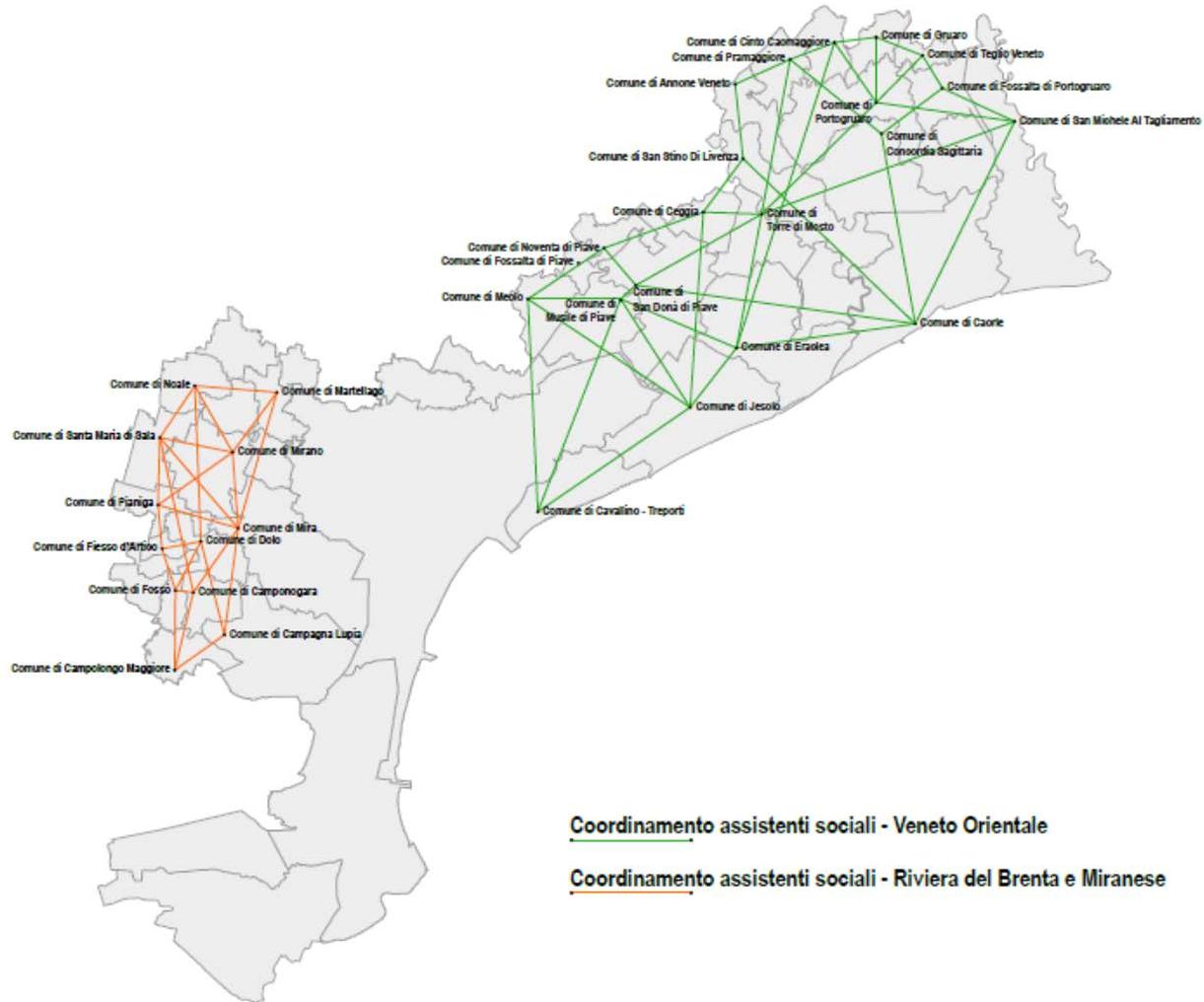


**VERSIONE SMARTPHONE/TABLET (OS Android)**



# RETI

## *Analizzate reti di governance esistenti nel territorio CMV*



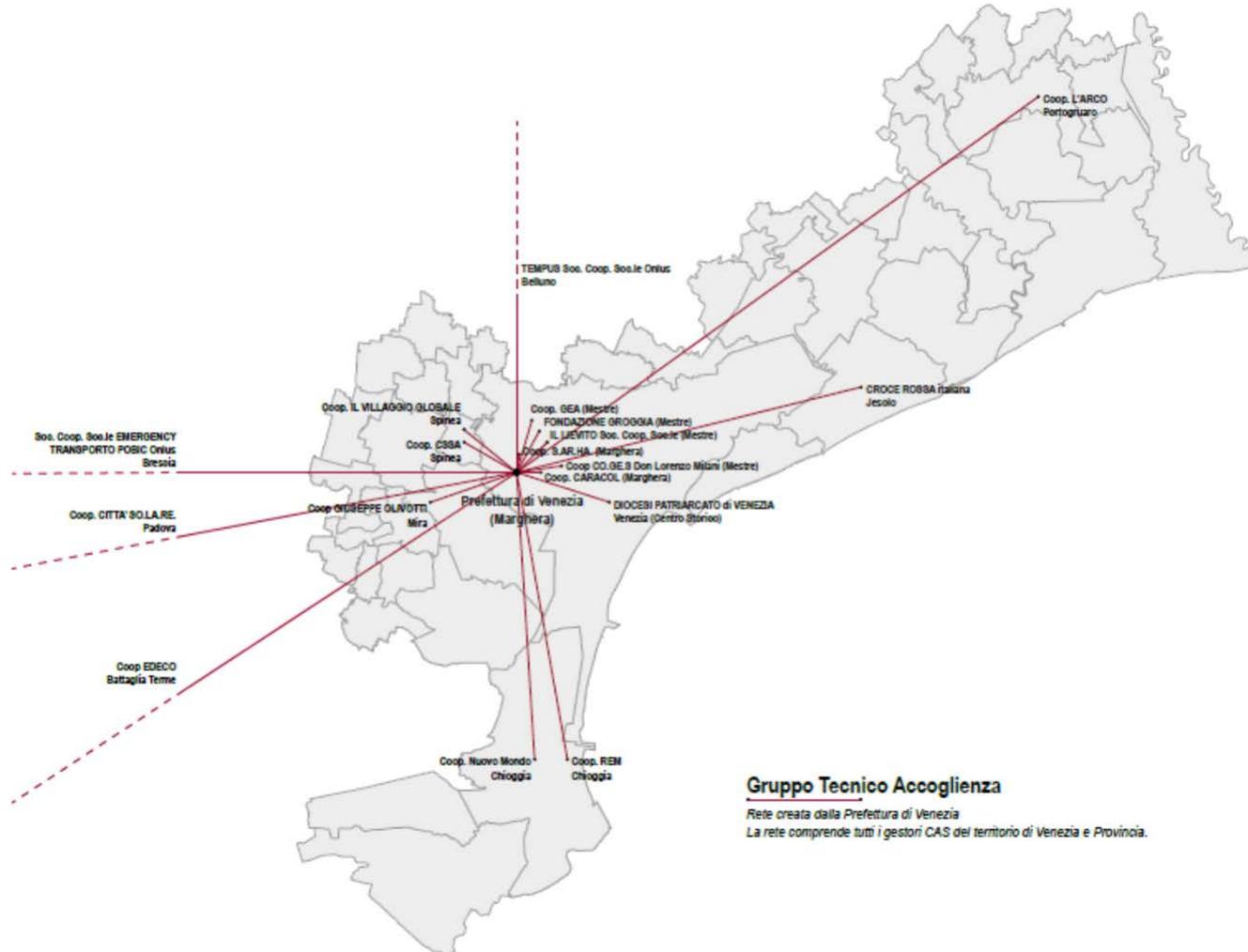


# RETI

## *Analizzate reti di governance esistenti nel territorio CMV*

I  
U  
A  
V

CONFERENZA FINALE CapaCityMetro



### Gruppo Tecnico Accoglienza

Rete creata dalla Prefettura di Venezia

La rete comprende tutti i gestori CAS del territorio di Venezia e Provincia.

## ***Attivate/rafforzate reti di scambio/collaborazione***

*Rete locale di Progettazione sull'accoglienza, post-accoglienza e inclusione dei migranti*

- *Coop Olivotti*
- *Coop. Villaggio Globale*
- *Coop. Città Solare*
- *Fondazione La Casa*
- *Coop. Nuovo Villaggio*
- *Coop. AltreStrde (PD)*
- *Prog. MeltingPot Europa*
- *Prog. Talking Hands*
- .....





# RETI

## ***Attivate/rafforzate reti di scambio/collaborazione***

*Rete locale di Progettazione sull'accoglienza, post-accoglienza e inclusione dei migranti*

*Rete locale di scambio, formazione e aggiornamento sull'inclusione sociale dei cittadini di paesi terzi*

*ClusterLab luav H-CITY. Housing in the city. Abitare e rigenerare*

*Rete Sportelli Immigrazione della Città Metropolitana di Venezia*



# FOLLOW-UP: LAVORANDO X CONTINUITA'



I  
U  
A  
V

*In fase di stesura nuovo (ambizioso) progetto su bando FAMI:  
"CapaCityMetro-Italia", per 'trasferimento tecnologico' in altre città  
(5 CM + 3 Capoluoghi Veneto)*

**CapaCityMetro, Iuav/SSIIM**

**Mappatura Servizi**  
portale web-gis

**Ve.STA, Regione Piemonte/IRES**

**Comunità di pratiche**  
portale web-forum

CITTA' METROPOLITANA  
di VENEZIA

PADOVA, TREVISO,  
BELLUNO

CITTA' METROPOLITANA  
di MILANO

CITTA' METROPOLITANA  
di NAPOLI

CITTA' METROPOLITANA  
di TORINO

CITTA' METROPOLITANA  
di BARI

CONFERENZA FINALE CapaCityMetro



# CRITICITA' RILEVATE - POLICY RECOMMENDATIONS

*Michela Semprebon, SSIIIM/luav*



# SERVIZI: TIPOLOGIE, APPROCCI, RISORSE, RETI

---

- Servizi non capillari, frammentati e disomogenei
- Molti servizi di “**bassa soglia**”
- L’offerta di servizi è pensata per popolazioni stanziali
- Diversità nell’approccio ma prevale l’**approccio universalistico**
- Il “**colore politico**” fa la differenza?
- Disomogeneità di risorse tra Comuni – ma anche il piccolo Comune può fare molto
- Non sempre c’è collaborazione tra servizi diversi
- Limitata conoscenza dei servizi nei Comuni vicini



# OPERATORI DEI SERVIZI: CHI SONO, NODI

---

## Chi sono?

- Operatori sociali (e anagrafi)
- Operatori dell'accoglienza
- Il privato (social e non)
- La scuola
- Il volontariato

## Nodi

- Eccessiva delega per i “casi complessi” e scarso supporto
- Poco spazio per il confronto
- Dipendenza rispetto a scelte politiche
- Serve massa critica per interloquire con attori istituzionali
- Servono nuove professionalità per nuovi utenti?

# BENEFICIARI: PROFILI, ASPETTATIVE, APPROCCI

---

## Profili

- Poca conoscenza e percezioni (influenzate dai media)
- I beneficiari che «**fanno problema**»
- Gli immigrati sono una categoria NON omogenea

## Aspettative (dei beneficiari)

- Rispetto ai servizi dei Comuni vicini
- **Eccessive aspettative verso operatori**

## Approccio (con i beneficiari)

- *Di che bisogni sono portatori i beneficiari?*
- Tensione tra *approccio educativo* e *empowerment*
- **Aspettative da parte degli operatori**
- Graduale ridimensionamento della mediazione culturale



# POLICY RECOMMENDATION

- Promuovere un coordinamento – con una figura autorevole che governi il fenomeno
- Creare una regia pubblica ma anche coinvolgere tutti gli attori, valorizzando anche i privati e gli utenti stessi!
- Andare oltre l'emergenza
- Puntare verso un approccio universale - ma con un ruolo di mediazione
- Agire oltre il limite di risorse, scelte politiche (dichiarate...)
- Creare reti e spazi per conoscere il territorio
- Aumentare la consapevolezza sull'uso delle categorie (di utenti)
- Trovare spazio/risorse per figure di mediazione/supporto delle comunità