



a cura di **Fondazione ISMU**

Conoscere, apprendere e comunicare per vivere l'integrazione

Valutazione del Piano Regionale per la formazione linguistica
dei cittadini di Paesi terzi - Prog 54

Report a cura di Emanuela Bonini, hanno collaborato alla valutazione e alla stesura del Report **Chiara Colombo, Sonia Pozzi, Veronica Riniolo, Pierre Van Wolleghem**.

© Copyright 2018 Fondazione ISMU

Stampato a Milano – Graphidea srl

Sommario

Una premessa sull'impianto della valutazione.....	4
1. L'analisi degli indicatori di realizzazione e di risultato.....	5
1.1. Gli indicatori di monitoraggio.....	5
1.2. Un quadro sui destinatari finali e l'offerta formativa.....	8
2. Analisi degli obiettivi del progetto.....	14
2.1 Promozione dell'apprendimento dell'italiano lingua seconda ed implementazione della conoscenza civico-linguistica dei destinatari.....	14
2.1.1 Principali evidenze emerse.....	14
2.1.2 Utenza e frequenza dei corsi.....	15
2.1.3 Valutazione delle competenze.....	19
2.1.4 Gli esiti dei corsi.....	20
2.1.5 Il punto di vista dei corsisti.....	24
2.2 Supporto dei servizi complementari per facilitare l'apprendimento della lingua favorendo l'accesso ai corsi.....	25
2.2.1 Il punto di vista dei CPIA.....	25
2.2.2 Il punto di vista degli enti erogatori dei servizi.....	26
2.2.3 L'impatto dei servizi complementari erogati sull'acquisizione delle competenze di italiano L2 e sul processo di integrazione.....	30
2.3 <i>Supporto all'erogazione delle azioni formative e dei servizi strumentali (formazione rivolta a docenti e mediatori) per il miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari.</i>	32
2.3.1 <i>Formazione rivolta a docenti e personale ATA.....</i>	32
3. <i>Lezioni apprese.....</i>	35

Una premessa sull'impianto della valutazione

Le conoscenze di base della lingua, della storia e delle istituzioni della società ospite sono indispensabili ai fini dell'integrazione dei cittadini di Paesi Terzi. Il progetto *Conoscere* mira a contribuire al processo di integrazione degli stranieri in Lombardia attraverso l'acquisizione di tali conoscenze. Più precisamente, il progetto, come da convenzione (punto B.2.2), si propone di "contribuire al processo di integrazione degli stranieri in Lombardia attraverso la promozione di un piano regionale per la formazione civico-linguistica delle e dei cittadini di Paesi Terzi". Nello specifico, il progetto intende: i) promuovere l'apprendimento dell'italiano L2 con particolare attenzione ai livelli A1 e A2; ii) supportare le cittadine e i cittadini di Paesi Terzi nel percorso di apprendimento della lingua attraverso l'implementazione di servizi complementari che facilitano l'accesso ai corsi; iii) garantire un supporto competente all'erogazione delle azioni formative e dei servizi complementari.

Al fine di verificare se il progetto ha conseguito gli obiettivi prefissati, sono stati delineati in sede di progettazione degli indicatori di realizzazione e di risultato (convenzione, punto B.2.8) che consentono il monitoraggio dei progressi del progetto e la valutazione dei principali risultati. Come previsto dalle indicazioni dell'AR del Fondo, gli indicatori di realizzazione e di risultato sono costantemente aggiornati in sede di monitoraggio trimestrale e analizzati in uno step conclusivo di *Final Assessment*. La presente analisi valutativa si propone di andare oltre gli *output* per valutare l'efficacia del progetto, ossia quanto il progetto abbia conseguito tutti i suoi obiettivi. Mira, quindi, principalmente a valutare (come da convenzione, punto B.2.2): a) se l'intervento ha promosso l'apprendimento dell'italiano lingua seconda ed implementato la conoscenza civico-linguistica dei destinatari; b) se il supporto dei servizi complementari ha facilitato l'apprendimento della lingua favorendo l'accesso ai corsi; c) se la *governance* del progetto è stata in grado di garantire un supporto competente all'erogazione delle azioni formative e dei servizi complementari nonché alla gestione complessiva dell'intervento e se i servizi strumentali come la formazione rivolta a docenti e mediatori ha favorito il miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari fornendo strumenti specifici agli operatori.

Sulla base di queste premesse la valutazione si articola attraverso le seguenti fasi di lavoro:

- I. L'analisi degli indicatori di realizzazione e di risultato;
- II. L'analisi degli obiettivi del progetto;
- III. Le lezioni apprese.

1. L'analisi degli indicatori di realizzazione e di risultato

L'analisi dei dati relativi alla realizzazione delle attività progettuali e dei risultati raggiunti prende avvio dall'approfondimento degli indicatori di monitoraggio, in modo da rendere l'analisi valutativa coerente con il processo di monitoraggio e di *final assessment* previsti dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione.

1.1. Gli indicatori di monitoraggio

Gli indicatori di monitoraggio forniscono informazioni utili alla lettura delle azioni del progetto e al loro stato di avanzamento. Alla conclusione del progetto la loro utilità è immediata dal punto di vista della restituzione complessiva dell'intervento: la lettura dei valori attesi in merito a ciascun indicatore consente di verificare il loro raggiungimento da parte del progetto e, come in questo caso, evidenziare l'ampliamento della sua realizzazione. Il progetto è riuscito a coinvolgere 2.506 destinatari cittadini di Paesi Terzi in più rispetto a quanto previsto nei corsi di formazione linguistica per un totale di 10.506 persone. Il numero dei destinatari che hanno beneficiato dei servizi complementari è circa il triplo del valore atteso (11.263) e comprende 2.118 destinatari iscritti ai corsi di formazione linguistica e 9.145 destinatari che hanno usufruito dei servizi di mediazione ed informazione per l'accesso ai corsi (per i dettagli in merito a questa azione progettuale si rimanda di seguito al paragrafo relativo ai servizi complementari).

Tab. 1.1 – Indicatori di realizzazione previsti per il progetto dal Fondo FAMI

Indicatori di realizzazione		Unità di misura	Valore atteso	Valore effettivo
1.	Cittadini di Paesi Terzi iscritti ai corsi di formazione linguistica	n.	8000	10506
2.	Cittadini di Paesi Terzi titolari di protezione internazionale (rifugiati e titolari di protezione sussidiaria) e titolari di protezione umanitaria iscritti ai corsi di formazione linguistica	n.	100	755
3.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno beneficiato dei servizi complementari	n.	3800	11263
4.	Corsi di formazione linguistica realizzati - livello pre-A1	n.	55	51
5.	Corsi di formazione linguistica realizzati - livello A1	n.	250	334
6.	Corsi di formazione linguistica realizzati - livello A2	n.	210	284
7.	Corsi di formazione linguistica realizzati - livello B1	n.	47	48
8.	Ore di formazione linguistica erogate - livello pre-A1	n.	4900	5100
9.	Ore di formazione linguistica erogate - livello A1	n.	16000	23340
10.	Ore di formazione linguistica erogate - livello A2	n.	13000	16900
11.	Ore di formazione linguistica erogate - livello B1	n.	3200	3240
12.	Ore relative alle unità di apprendimento complessivamente erogate	n.	4000	1320
13.	Ore di mediazione culturale complessivamente erogate	n.	10000	15256
14.	Ore di baby-sitting complessivamente erogate	n.	10052	15383
15.	Cittadini di Paesi Terzi vulnerabili (donne, minori, detentori di protezione internazionale ecc.) destinatari di servizi complementari specifici	n.	900	1631
16.	Docenti/formatori che hanno beneficiato della formazione	n.	350	694

Fonte ed elaborazione ISMU

Le informazioni sui corsisti consentono di leggere maggiormente nel dettaglio le caratteristiche dei destinatari. Il primo dato da sottolineare riguarda la presenza delle donne immigrate che risulta

quasi il doppio rispetto agli uomini, dato che è sostenuto dall'impianto progettuale che ha previsto un rilevante supporto per la partecipazione femminile in particolare quella con figli, predisponendo attività di baby-sitting in affiancamento ai corsi (per i dettagli in merito a questa azione progettuale si rimanda di seguito al paragrafo relativo ai servizi complementari). La maggioranza femminile permane per tutti i paesi di provenienza, anche se in proporzioni diverse. Il paese di provenienza maggiormente rappresentato dagli utenti dei corsi di formazione attivati è il Marocco, a seguire l'Egitto, il Pakistan, l'India e il Senegal.

Tab. 1.2 – I destinatari del progetto nei paesi di provenienza maggiormente rappresentativi

		Totale	Maschi	Femmine
Numero di corsisti		10506	3576	6930
I 5 paesi più rappresentati	Marocco	2023	385	1638
	Egitto	1296	372	924
	Pakistan	848	373	475
	India	836	201	635
	Senegal	499	213	286

Fonte ed elaborazione ISMU

I titolari di protezione internazionale ed umanitaria sono in totale 755 (più di quanto il progetto si aspettasse, ma pur sempre un dato decisamente minoritario rispetto al totale dei partecipanti) di cui 241 asilanti, 145 titolari di protezione sussidiaria e 369 umanitaria.

Tab. 1.3 - I destinatari del progetto titolari di protezione internazionale e umanitaria

		Totale	Maschi	Femmine
Protezione	Totale	755	616	139
	Asilo	241	191	50
	Sussidiaria	145	126	19
	Umanitaria	369	299	70

Fonte ed elaborazione ISMU

I destinatari coinvolti nel progetto portatori di una condizione di particolare vulnerabilità sono complessivamente il 15% dei destinatari partecipanti. Particolare rilevanza assume il caso dei soggetti minori coinvolti nei corsi erogati dai CPIA, si tratta soprattutto di minori vicini al raggiungimento della maggiore età, che non hanno le competenze necessarie per affrontare una scuola o un corso professionalizzante senza dotarsi prioritariamente di competenze linguistiche.

In merito agli indicatori di risultato il dato maggiormente rilevante da sottolineare è il superamento di tutti i valori attesi sugli indicatori di successo formativo, ad eccezione del livello B1 che è leggermente inferiore nell'indicatore relativo all'esito positivo del percorso. In riferimento ai livelli dei corsi erogati pre-A1, A1, A2 e B1 il numero dei destinatari cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato più del 70% dei percorsi è maggiore (anche in maniera considerevole) rispetto a quanto previsto per un totale di 5.902 destinatari finali. Per il restante 44% dei frequentanti la situazione è variegata: il 18% si è ritirato o ha frequentato meno del 30% delle ore previste dal percorso e il 26% dei destinatari ha frequentato i percorsi con maggiore discontinuità e comunque meno del 70% delle ore previste (pur riuscendo in alcuni casi ad ottenere una buona valutazione in uscita dal corso di italiano).

Tab. 1.4 – I destinatari del progetto portatori di vulnerabilità

Destinatari Vulnerabili	Totale	Maschi	Femmine
Totale	1631	1017	614
Analfabeta	25	4	21
Anziano (over 65)	47	14	33
Genitore single con figlio/i minori a seguito	42	4	38
Minore	1061	718	343
Minore straniero non accompagnato	84	81	3
Donne in stato di gravidanza	111	0	111
Disabile	19	9	10
Persona affetta da gravi malattie o disturbi mentali	16	6	10
Vittima di tratta	29	7	22
Subito tortura	39	22	17
Altro (detenuti)	158	152	6

Fonte ed elaborazione ISMU

Rispetto agli specifici indicatori di esito positivo del percorso complessivamente 5.483 destinatari finali, ovvero il 52% dei cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato i corsi, ha concluso il percorso con esito positivo. Nel caso dei corsi sperimentali di alfabetizzazione di livello pre-A1 e B1 hanno raggiunto un esito positivo rispettivamente 258 e 230 destinatari cittadini di Paesi Terzi, anche in questo caso superando le aspettative del progetto.

Anche per i corsi di alfabetizzazione di livello A1 e A2 il dato relativo all'esito positivo è superiore a quanto previsto in fase progettuale e nel caso del livello A1 è maggiore rispetto a coloro che hanno frequentato i percorsi per oltre il 70% delle ore previste, in quanto alcuni destinatari che hanno frequentato tra il 50% e il 70% sono riusciti comunque ad acquisire il livello A1 in uscita.

La valutazione d'uscita dai percorsi e quindi la definizione di esito positivo – attraverso il riconoscimento di un attestato per i livelli A1 e A2 – non ha adottato criteri univoci tra tutti i CPIA, ciò per diverse ragioni. In primis, in fase progettuale tali indicatori di risultato non erano presenti e quindi non c'era la necessità di identificare criteri comuni per la rilevazione particolare di un esito non previsto. Inoltre, non vi sono indicazioni precise fornite dal MIUR per la valutazione ed attestazione delle conoscenze linguistiche da parte dei CPIA che – nell'ambito della propria autonomia – identificano a livello individuale procedure e modalità di valutazione ed attestazione. In questo scenario nel momento in cui l'AR ha ritenuto opportuno procedere con una modifica degli indicatori a realizzazione del progetto parzialmente già avvenuta, il progetto attraverso un'azione di *governance* ha definito una propria strategia di gestione dei nuovi esiti richiesti.

A fronte quindi, di procedure di valutazione delle conoscenze linguistiche diverse e di modalità e procedure di rilascio delle attestazioni anch'esse diverse, si è ritenuto di convenire su un accordo comune che consentisse – nell'autonomia delle pratiche – a tutti i destinatari finali, che in modi diversi avessero frequentato con successo i corsi di formazione linguistica, di poter ottenere un'attestazione del percorso svolto. Tale strategia risponde anche a specifiche esigenze dei cittadini di Paesi Terzi che vivono una frequente mobilità sul territorio regionale e che possono avere l'esigenza di svolgere corsi di formazione linguistica su territori diversi e l'attestazione del

percorso svolto va nella direzione di facilitare e semplificare l'accesso ai corsi ed anche le procedure di valutazione in ingresso da parte dei CPIA.

Tab. 1.5 - Indicatori di risultato previsti per il progetto dal Fondo FAMI

Indicatori di risultato		Unità di misura	Valore atteso	Valore effettivo
1.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato almeno il 70% delle ore dei corsi formativi livello Pre-A1	n	250	323
2.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato almeno il 70% delle ore dei corsi formativi livello A1	n	1550	2675
3.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato almeno il 70% delle ore dei corsi formativi livello A2	n	1350	2523
4.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno frequentato almeno il 70% delle ore dei corsi formativi livello B1	n	300	381
5.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno portato a termine corsi formativi pre-A1 con esito positivo	N	250	258
6.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno portato a termine corsi formativi A1 con esito positivo (attestazione di conoscenza)	N	1600	2754
7.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno portato a termine corsi formativi A2 con esito positivo (attestazione di conoscenza)	N	1400	2241
8.	Cittadini di Paesi Terzi che hanno portato a termine corsi formativi B1 con esito positivo	N	300	230
9.	Grado di soddisfazione dei cittadini di Paesi Terzi destinatari dei corsi di formazione civico linguistica	range 1-10	8	9,4
10.	Grado di soddisfazione dei partecipanti alla formazione formatori	range 1-10	8	8,3
11.	Grado di soddisfazione dei cittadini di Paesi Terzi destinatari dei servizi complementari	range 1-10	8	-

Fonte ed elaborazione ISMU

1.2. Un quadro sui destinatari finali e l'offerta formativa

Al fine di offrire un quadro più approfondito del progetto, questa sezione si propone di fornire maggiori dettagli rispetto alle caratteristiche dell'utenza e dell'offerta formativa.

1.2.1. Dettagli sull'utenza del progetto

Come anticipato il progetto *Conoscere* ha coinvolto complessivamente 10.506 cittadini di Paesi Terzi, i quali provengono da 108 paesi e parlano 56 diverse lingue.

Tab. 1.6 - Provenienza e lingua parlata dei destinatari

		numero	%
Numero di corsisti		10506	.
Numero di paesi di provenienza		108	.
Numero di prime lingue parlate		56	.
Tra cui le 5 più rappresentate	Arabo	3687	35.09
	Urdu	793	7.55
	Spagnolo	758	7.21
	Inglese	526	5.01
	Albanese	444	4.23

Fonte ed elaborazione ISMU

La lingua più parlata è l'arabo con 3.687 persone che la dichiarano come lingua principale, una cifra ben superiore rispetto alle altre lingue più rappresentate che rimangono al di sotto delle 800 unità (si veda la tabella 1.6 per maggiori dettagli).

Guardando all'età media dei partecipanti la tabella 1.7 mostra le differenze tra il valore complessivo (31 anni) e le oscillazioni legate al genere, determinata da una ampia rappresentazione dei diciasettenni (427). Si rileva una differenza importante tra la moda dell'età per le donne migranti (318 femmine di 31 anni) e quella per gli uomini (309 maschi di 16 anni) che sono molto più giovani (si veda il grafico 1 per maggiori dettagli rispetto alla distribuzione).

Tab. 1.7 - Età, genere e anno di arrivo in Italia dei destinatari

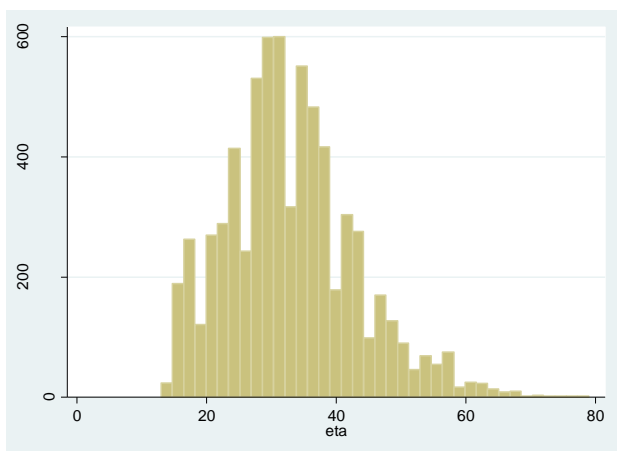
		media	Moda (numero)	range
Età dei corsisti		31.3	17(427)	13 - 79
	Femmine	33	31(318)	13 - 79
	Maschi	28.1	16(309)	13 - 73
Anno di arrivo in Italia		2011	2016(1846)	1977 - 2017
	Femmine	2011	2016(1040)	1977 - 2017
	Maschi	2012	2016(806)	1983 - 2017

Fonte ed elaborazione ISMU

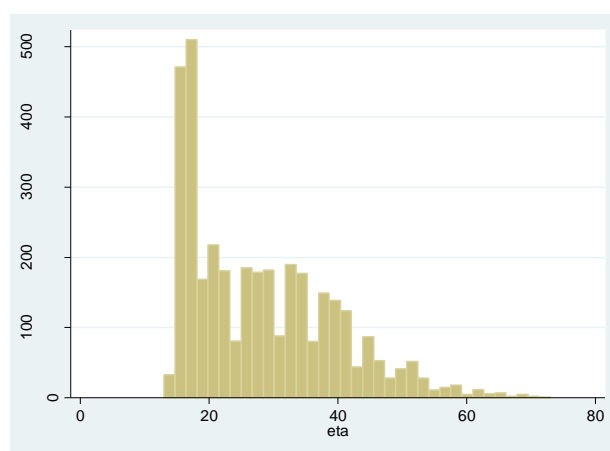
In media, le donne e gli uomini sono arrivati nel territorio italiano circa nello stesso anno (2011-2012). Circa il 47.1% dei corsisti sono arrivati in Italia nel periodo 2014-2017 (come illustra il grafico 1). Nel dettaglio, 17,6% dei destinatari è arrivato nel 2016; 11,3 sono arrivati nel 2015; il 10,4 nel 2017 e il 7,8 nel 2014. Questo dato dimostra quanto il progetto sia stato in grado di raggiungere nuovi arrivati.

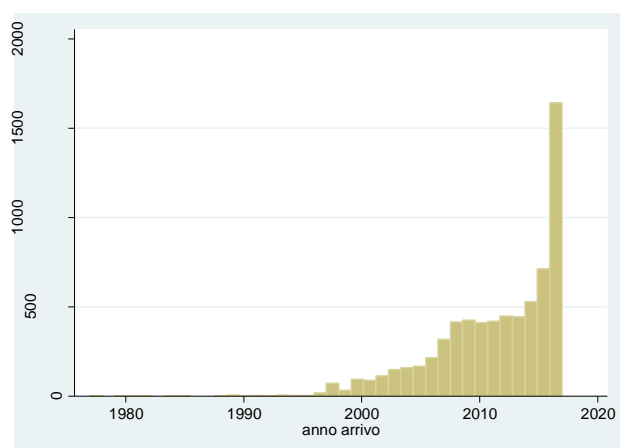
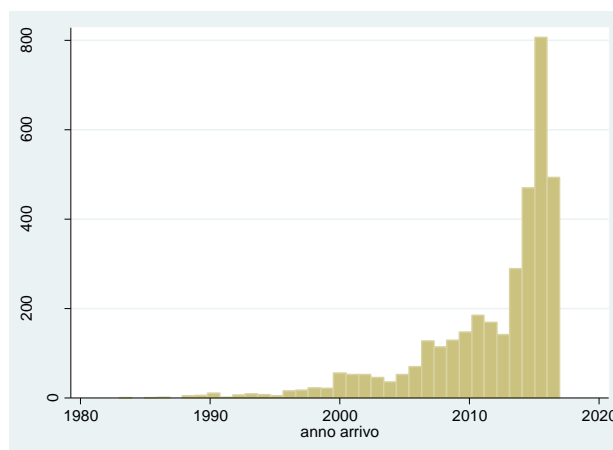
Graf. 1 – Distribuzione dell'età e dell'anno di arrivo per genere

Distribuzione dell'età per le femmine



Distribuzione dell'età per i maschi



Anno di arrivo per le femmine**Anno di arrivo per i maschi**

Fonte ed elaborazione ISMU

La situazione familiare dei destinatari finali vede la componente femminile più numerosa tra i coniugati con figli e famiglia in Italia, in linea con quanto già detto rispetto alla presenza di un gruppo rilevante di minori maschi. Il progetto in previsione di raccogliere e rivolgersi ad una utenza femminile e con figli ha elaborato alcune strategie per rispondere ad un eventuale bisogno specifico pianificando corsi in fasce orarie favorevoli (ad esempio al mattino quando i figli sono a scuola) ed attivando servizi di baby-sitting (per il dettaglio su questo aspetto si veda il paragrafo dedicato ai servizi complementari).

Tab. 1.8 – Situazione familiare dei destinatari del progetto

		n.	%
Coniugato		6866	65.37
	Femmina	5510	79.53
	Maschio	1356	37.92
Con figli		5978	57
	Femmina	4888	70.61
	Maschio	1090	30.58
Con famiglia in Italia		4429	75.48
	Femmina	3751	86.89
	Maschio	678	43.71

Fonte ed elaborazione ISMU

1.2.2. Dettagli sull'offerta di corsi

Nel complesso sono stati organizzati un totale di 1.408 corsi nell'ambito del progetto *Conoscere*, per un totale di 61.125 ore di insegnamento di lingua italiana (tabella 1.9). La maggior parte dei corsi sono stati organizzati proponendo varie possibilità nella scelta dei giorni e – in alcuni casi – degli orari, consentendo così di rendere l'offerta formativa maggiormente in grado di raggiungere ed andare in contro alle esigenze dei destinatari.

Tab. 1.9 - Organizzazione dei corsi numero di iscritti per ogni ente erogatore

	Numero corsi	Numero ore	Numero medio di orari proposti	Numero medio di giorni proposti
CPIA Milano	101	5640	1.37	3.51
CPIA Monza	92	4140	1.03	2.88
Enaip	104	3440	1.14	2.42
CPIA Mantova	89	4080	1.17	2.19
CPIA Brescia	70	3580	1.23	3
CPIA Lodi	76	3500	1.17	2.53
CPIA Treviglio	60	2160	1.2	2.27
CPIA Bergamo	76	3040	1.05	1.92
CPIA Pavia	72	4120	1.39	3.4
CPIA Rozzano	60	2560	1.13	3.03
CPIA Cremona	57	3400	1.28	2.75
CPIA Sondrio	49	1920	1.35	2.61
CPIA Como	57	3320	1.19	2.53
CPIA Lecco	68	3340	1	1.93
Galdus	163*	2965	1.21	1.82
CPIA Gavardo	40	1420	1.28	1.7
CPIA Gallarate	43	3080	1.02	2.44
CPIA Cinisello	35	1740	1.06	2.14
CPIA Varese	31	1520	1	2.26
CPIA Legnano	22	880	1.09	1.77
CPIA Chiari	19	1280	1.11	1.95
Farsi Prossimo	18	360	1	2
Colce	6	120	1.83	2.83
Totale	1408	61125	1.18	2.47

N.B.: il numero di orario si riferisce alla distribuzione dei corsi nella giornata (mattina, pomeriggio, ser) mentre il numero di giorni si riferisce ai giorni della settimana.

** di cui 102 sono percorsi individuali*

Fonte ed elaborazione ISMU

Il progetto ha previsto che i corsi di lingua fossero preceduti da un breve percorso di accoglienza ed orientamento in cui i destinatari finali hanno la possibilità di comprendere le opportunità legate all'offerta formativa e gli erogatori (CPIA o enti accreditati) possono identificare le esigenze specifiche dei destinatari sia in merito al livello di corso di lingua più adatto sia rispetto ad altri servizi previsti di supporto ed accompagnamento previsti dal progetto.

Come evidenziato dalla tabella 1.10 il progetto ha previsto anche una serie di percorsi linguistici specifici con l'obiettivo di rispondere in maniera più puntuale alle esigenze dei destinatari finali, nello specifico:

- **unità di apprendimento mirate**, rivolte all'approfondimento del livello del corso frequentato;
- moduli sulla **sicurezza sul lavoro**, per fornire le informazioni utili in ambito lavorativo, approfondendo la conoscenza linguistica;

- moduli linguistico **professionali e di orientamento al mercato del lavoro**, con l'obiettivo di sviluppare la conoscenza di uno specifico linguaggio necessario per affrontare il mercato del lavoro;
- percorsi di **presa in carico individuale e di gruppo** a sostegno dei soggetti più fragili.

Tabella 1.10 – Partecipazione ai corsi per genere e fascia di età

	N. Totale	Genere			Età			
		femmina %	maschio %	Minore %	19-25 %	26-35 %	36-45 %	46+ %
A1	4897	40.92	37.75	38.30	41.78	41.10	38.97	36.48
A2	4115	34.38	31.68	25.88	28.67	36.27	35.78	38.01
Accesso ai servizi	118	1.14	0.61	0.35	0.75	0.91	1.51	1.19
B1	670	5.12	6.15	11.10	7.45	3.45	4.27	4.00
Cultura della sicurezza	33	0.16	0.49	0.52	0.56	0.07	0.25	0.17
Linguistico/professionale	205	1.75	1.52	3.39	1.08	1.11	1.98	1.53
Orientamento al mercato del lavoro	361	2.54	3.75	2.19	2.95	2.47	3.84	3.74
PreA1	701	4.83	7.47	8.91	4.92	5.04	4.85	6.89
Presa in carico di gruppo	240	2.58	0.69	0.40	2.30	2.25	1.83	1.79
Presa in carico individuale	54	0.24	0.83	0.12	1.41	0.29	0.25	0.17
Sicurezza sul lavoro	115	0.40	2.01	0.52	2.11	0.82	0.61	0.68
Unità di apprendimento mirate	776	5.95	7.06	8.34	6.04	6.24	5.85	5.36
Totale complessivo	12285*	100	100	100	100	100	100	100

*il totale complessivo fa riferimento agli iscritti ai corsi, maggiore del numero di partecipanti perché era prevista la possibilità di partecipare a più di un corso.

Fonte ed elaborazione ISMU

Per quanto riguarda i canali di comunicazione del progetto e dell'offerta formativa è stata prevista la produzione di locandine per diffondere l'informazione attraverso gli sportelli e una sezione dedicata sul sito del progetto, ciononostante la forma di diffusione più efficace risulta essere ancora il passaparola (dichiarato come il modo con cui sono venuti a conoscenza dei corsi da 5.657 destinatari). Come evidenziato dalla tabella 1.11 anche per coloro che sono arrivati in Italia recentemente e che il progetto è riuscito ad intercettare (quasi la metà dei destinatari finali del progetto è arrivata in Italia negli ultimi 4 anni), il passaparola si conferma come un modo efficace per raggiungere le informazioni. Ovviamente il passaparola è alimentato dal veicolare delle informazioni attraverso canali plurimi e raggiungibili dai cittadini di Paesi Terzi.

Tab. 1.11 - Mezzi tramite cui i destinatari si sono orientati verso i corsi del progetto e anno di arrivo

	Pre 2014	Anni 2014-2017				Totale insieme periodo	
		Totale 2014-2017	2014	2015	2016		2017
Passaparola	3173	2483	431	572	859	621	5657
Segnalazione da CPIA	877	1259	184	276	538	261	2136
Segnalazione da enti- associazioni	545	464	60	150	194	60	1009
Locandina del progetto	349	205	35	59	74	37	554
altro	614	533	108	126	181	118	1146
Totale	5558	4944	818	1183	1846	1097	10502

Fonte ed elaborazione ISMU

2. Analisi degli obiettivi del progetto

2.1 Promozione dell'apprendimento dell'italiano lingua seconda ed implementazione della conoscenza civico-linguistica dei destinatari

L'analisi valutativa dell'obiettivo connesso alla promozione dell'apprendimento dell'italiano L2 si articola in due fasi, ciascuna delle quali prevede l'utilizzo di tecniche e strumenti quantitativi e qualitativi. La prima fase si concentra sulle informazioni raccolte in sede di organizzazione e realizzazione dei corsi di italiano lingua seconda, attraverso un'analisi su tre livelli. Il primo livello riguarda gli esiti del progetto, dei corsi e dei corsisti al di là degli indicatori di risultato delineati al punto B.2.8 della convenzione. Il secondo livello si avvale di un'analisi bi-variata al fine di evidenziare relazioni di interesse tra diversi elementi caratterizzanti del progetto. Un terzo livello di analisi considera un approccio multivariato con lo scopo di identificare l'effetto netto di certi elementi sul conseguimento degli obiettivi del progetto. I dati sono stati analizzati al fine di valutare: i) se l'intervento ha aumentato la conoscenza civico-linguistica dei destinatari; ii) se i servizi complementari abbiano favorito la frequenza ai corsi di italiano lingua seconda.

La seconda fase di analisi è stata realizzata attraverso interviste di approfondimento con il referente di ciascuna organizzazione (CPIA ed enti di formazione) erogatrice di corsi di lingua. L'intervista ha consentito da un lato di integrare eventuali lacune conoscitive determinate da una raccolta di dati che ha finalità diverse da quelle valutative e dall'altro di approfondire, attraverso l'interlocuzione diretta con i referenti, aspetti connessi ad eventuali elementi di criticità e punti di forza nell'attività di promozione dell'apprendimento della lingua italiana e della conoscenza civico-linguistica dei destinatari.

Le 19 interviste semi-strutturate con i Dirigenti dei Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) della Lombardia sono state realizzate tra il 21 novembre 2017 e il 18 dicembre 2017. In taluni casi, oltre ai Dirigenti Scolastici, le interviste hanno coinvolto altre figure pertinenti con lo svolgimento del progetto, quali i coordinatori dei corsi, vice-presidi e assistenti amministrativi. Le interviste si sono articolate su tre macro-aree corrispondenti agli obiettivi del progetto: 1) apprendimento dell'italiano lingua seconda e conoscenza civico-linguistica dei destinatari; 2) servizi complementari per facilitare l'apprendimento della lingua favorendo l'accesso ai corsi; 3) offerta formativa rivolta a docenti e personale ATA.

2.1.1 Principali evidenze emerse

Una prima osservazione riguarda l'utenza dei CPIA nel complesso. I CPIA si rivolgono perlopiù ad una utenza straniera, con percentuali che variano tra il 60%-65% (CPIA Bergamo 1, CPIA Morbegno) fino a percentuali pari o superiori al 95% (CPIA Lodi, CPIA Brescia 1, CPIA Brescia 3 Chiari)¹. Gli italiani frequentano i percorsi di primo e secondo livello, così come previsto

¹ Tali percentuali si basano su quanto dichiarato in sede di intervista dai DS o dalle altre figure presenti e si tratta di stime indicative degli intervistati.

dall'assetto didattico dei CPIA (DPR 263 del 29 ottobre 2012)². Si registrano diversi casi di italiani (analfabeti o analfabeti di ritorno) che sono interessati a frequentare corsi di alfabetizzazione. Un altro elemento che accomuna i CPIA della Lombardia è un organico molto esiguo, lamentato da diversi intervistati come limite per lo svolgimento delle attività preposte al CPIA.

Prima di passare ai destinatari del progetto FAMI, una riflessione specifica merita la gestione da parte dei CPIA dell'offerta formativa rivolta ai **richiedenti asilo** (categoria non prevista appunto tra i destinatari progettuali). Diversi intervistati hanno lamentato il vincolo che esclude questa categoria, auspicando che possa venire meno nelle prossime programmazioni. L'organizzazione dell'offerta formativa rivolta ai richiedenti asilo ha richiesto ai CPIA un articolato lavoro di rete con il territorio in linea con il ruolo dei Centri in qualità di "reti territoriali di servizio" (art. 2, DPR 263 del 29 ottobre del 2012). Sono stati infatti gestiti rapporti con le Prefetture, le cooperative che ospitano i richiedenti asilo, le scuole, le amministrazioni locali e le associazioni di volontariato. In alcuni casi, come riportato dal CPIA di Monza, la Prefettura ha creato tavoli *ad hoc* con i CPIA e gli enti gestori per garantire omogeneità nelle modalità di intervento in ambito di formazione linguistica. In altri contesti (CPIA Brescia 3 Chiari) sono stati stilati dei protocolli di intervento comuni tra CPIA e enti gestori per intercettare l'utenza e favorire la partecipazione ai corsi di formazione linguistica. Nelle diverse esperienze la creazione di una rete ha favorito una maggiore sensibilizzazione del territorio e una responsabilità diffusa tra vari enti. Il CPIA di Lecco ha strutturato un progetto sul territorio provinciale in collaborazione con altri attori del territorio mettendo così a valore le risorse presenti³.

Una ulteriore categoria con specifiche esigenze e bisogni è quella dei **minori stranieri non accompagnati (MSNA)**. Sebbene si registri un generale aumento della loro presenza nei CPIA rispetto agli anni passati, si tratta ancora di numeri esigui. Tale debole presenza numerica, che si concentra peraltro nelle sedi centrali dei CPIA in relazione alla collocazione delle comunità per minori, conduce a una sostanziale scarsa attenzione nei loro confronti. Tale osservazione non è applicabile a quei territori in cui sono stati attivati progetti *ad hoc* basati su diverse fonti di finanziamento (es. CPIA Rozzano, CPIA Lecco, CPIA Varese). In questi casi sono stati pensati e messi in campo interventi ampi e integrati volti a rispondere alle necessità specifiche dei MSNA. Al di fuori di tali progetti i MSNA accedono ai corsi di alfabetizzazione talvolta in parallelo ai corsi per la licenza media. Il rischio evidenziato è quello che i CPIA divengano, usando le parole di un intervistato, dei "cestini" degli istituti superiori (CPIA Rozzano): le scuole secondarie in tal modo non si fanno carico dell'insuccesso scolastico di alcuni minori. I MSNA che falliscono il loro percorso scolastico vengono infatti dirottati verso i CPIA, che divengono così l'ultima chance per il minore come messo in luce dai CPIA Cremona e di Cinisello Balsamo.

2.1.2 Utenza e frequenza dei corsi

Per quanto concerne l'utenza del progetto *Conoscere*, si tratta perlopiù di **stranieri regolarmente soggiornanti**. La quota di titolari di protezione internazionale, sussidiaria ed umanitaria risulta

² Decreto del Presidente Della Repubblica 29 ottobre 2012, n. 263. Regolamento recante norme generali per la ridefinizione dell'assetto organizzativo didattico dei Centri d'istruzione per gli adulti, ivi compresi i corsi serali, a norma dell'articolo 64, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133.

³ Sono stati sottoscritti accordi con enti locali, istituzioni scolastiche, associazioni e CAS. Il CPIA di Lecco ha coordinato a livello provinciale l'offerta formativa.

decisamente bassa con l'unica eccezione del CPIA di Brescia 1 nel quale i corsisti sono nel 40% dei casi circa titolari di protezione internazionale.

La maggior parte dei CPIA mostra una attenzione e, in taluni casi, una vera e propria vocazione per una categoria di utenza specifica: le **donne** (CPIA di Morbegno, Monza, Bergamo 1, Cremona, Treviglio, Brescia Gavardo, Como, Lecco, Lodi). L'intervistata del CPIA di Treviglio dichiara che il 90% dei corsisti sono donne e hanno raccolto diverse richieste di partecipazione ai corsi di lingua provenienti da cittadine neo-italiane, ovvero con background straniero ma che hanno ottenuto, dopo diversi anni di residenza in Italia, la cittadinanza.

Tab. 2.1 - I cinque enti erogatori con la maggior percentuale di titolari di protezione (internazionale, sussidiaria e umanitaria)

		Status di protezione	Asilo	Protezione sussidiaria	Protezione umanitaria
Totale	n.	755	241	145	369
	%	7.19	2.29	1.38	3.51
Colce	n.	36	10	3	23
	%	81.82	22.73	6.82	52.27
Galdus	n.	232	74	43	115
	%	39.93	12.74	7.4	19.79
CPIA Sondrio	n.	47	6	5	36
	%	13.35	1.7	1.42	10.23
Farsi Prossimo	n.	17	12	1	4
	%	7.87	5.55	0.46	1.85
CPIA Rozzano	n.	39	10	13	16
	%	7.78	2	2.59	3.19

Fonte ed elaborazione ISMU

La diffusione capillare sul territorio dei corsi di lingua italiana ha facilitato la frequenza delle donne che, molto spesso, a differenza dei mariti non si possono spostare sul territorio in quanto non in possesso della patente. Il CPIA di Bergamo 1 mette in evidenza tale aspetto, dichiarando che nella programmazione territoriale dei corsi tengono conto proprio di tale elemento cercando così di erogare corsi laddove sono a conoscenza di una potenziale utenza femminile. Un esempio emblematico è il Comune di Calcio (che afferisce al CPIA di Treviglio). Su richiesta della scuola elementare di Calcio sono stati organizzati 2 corsi, con un totale di più di 40 iscritti, in un paesino la cui popolazione non raggiunge i 4mila abitanti. Tali corsi hanno infatti attratto le signore indiane che lavorano nelle cascine di allevamento delle mucche e nelle serre dove coltivano l'insalata. Queste ultime non sarebbero mai riuscite a raggiungere i paesi limitrofi a mezz'ora di macchina.

Le donne frequentano perlopiù i corsi di italiano offerti la mattina facilitate, in caso di bambini piccoli, dalla presenza del servizio di baby-sitting indispensabile per garantire la loro partecipazione ai corsi (cfr. x). In altri casi la loro frequenza avviene in concomitanza alla presenza dei figli a scuola.

Tab. 2.2 - I cinque enti erogatori con il maggior numero di sedi di erogazione

	Numero di sedi di erogazione
Enaip	40
CPIA Mantova	31
CPIA Como	29
CPIA Bergamo	26
CPIA Pavia	25
CPIA Monza	24
Totale	381

Numero di sedi medio: 16.6; Deviazione standard: 9.3

Fonte ed elaborazione ISMU

I corsi di lingua italiana assumono per le corsiste una valenza ampia: apprendimento della lingua italiana per comunicare con il mondo scolastico (relazioni insegnanti-genitore spesso rese difficili dalla scarsa conoscenza della lingua dei genitori); momenti di aggregazione e di costruzione di relazioni sociali sia con le altre corsiste che con le insegnanti; spazi di autonomia rispetto all'ambiente familiare; percorsi di *empowerment*; occasioni di conoscenza della cultura italiana. La loro frequenza non può quindi essere ricondotta esclusivamente all'acquisizione della certificazione linguistica, ma va compresa in un quadro di esigenze più ampio.

Tab. 2.3 - Numerosità delle sessioni dei corsi, nella giornata e nella settimana

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale giornata
Mattina	382	427	405	397	335	82	7	2035
Pomeriggio	312	364	338	375	294	75	6	1764
Sera	87	116	86	104	69	21	2	485
Totale settimana	781	907	829	876	698	178	15	4284

Fonte ed elaborazione ISMU

Come evidenziato dalla tabella 2.3 il numero maggiore di corsi si è svolto al mattino nei giorni feriali e in secondo ordine al pomeriggio. Contemporaneamente vediamo (tab. 2.4) che le richieste maggiori del servizio di baby-sitting si sono concentrate al mattino, laddove si è concentrata maggiormente la frequenza delle donne con bambini in età pre-scolare.

Tab. 2.4 - Numerosità delle sessioni dei corsi che offrono servizi di baby-sitting, nella giornata e nella settimana

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica	Totale giornata
Mattina	103	111	114	94	91	19	5	537
Pomeriggio	56	64	59	79	55	16	2	331
Sera	11	16	9	12	7	4	2	61
Totale settimana	170	191	182	185	153	39	9	929

Fonte ed elaborazione ISMU

Le **motivazioni** che sottendono la **frequenza** ai corsi di lingua dell'utenza straniera nel complesso appaiono riconducibili a quelle che possono essere definite le dimensioni tradizionali dei percorsi

di integrazione: inserimento nel mondo del lavoro, accesso ai servizi, rapporto con le istituzioni scolastiche, partecipazione nella società ecc. Tuttavia nessun riferimento è riconducibile all'espletamento dell'Accordo di Integrazione seppur formalmente questo dovrebbe rappresentare una possibile motivazione per tutti coloro che, entrati in Italia, lo hanno firmato. Nel corso del 2009, il cosiddetto "Pacchetto sicurezza" (legge 94/2009 "Disposizioni in materia di pubblica sicurezza") ha introdotto il primo provvedimento nazionale in tema di integrazione. Nello specifico, con l'inserimento dell'art. 4-bis nel TU 286/1998 è stata prevista l'approvazione di un Regolamento attuativo che stabilisca criteri e modalità per la sottoscrizione, da parte dello straniero maggiore di 16 anni che fa ingresso nel territorio nazionale per la prima volta, di un Accordo di integrazione. Tale accordo sancisce l'impegno a raggiungere determinati obiettivi di integrazione in un periodo di due anni; la sua sottoscrizione è, inoltre, vincolante per il rilascio del permesso stesso. All'atto di sottoscrizione dell'Accordo (che avviene presso lo Sportello unico della Prefettura o della Questura di riferimento, contestualmente alla presentazione di istanza di permesso di soggiorno) lo straniero si impegna ad acquisire un livello adeguato di conoscenza della lingua italiana – pari almeno a A2 del Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (Qcer) –, una conoscenza sufficiente dei principi della Costituzione e della vita civile in Italia e a garantire l'adempimento dell'obbligo di istruzione dei propri figli. Sottoscrivendo l'Accordo di integrazione lo straniero dichiara inoltre di aderire alla Carta dei valori della cittadinanza e dell'integrazione. Alla luce delle interviste realizzate emerge un quadro piuttosto chiaro: i corsisti non sono consapevoli di aver firmato tale Accordo e non ne conoscono neppure le condizioni. L'esistenza di tale accordo non è conosciuta neppure dalla maggior parte dei docenti.

Tab. 2.5 - Le motivazioni che sottendono la frequenza ai corsi

Totale delle motivazioni espresse		
	n.	%
Per imparare la lingua e la cultura italiane	7854	74.76
Per avere maggiori possibilità di lavoro	3743	35.63
Per integrarmi meglio nella società	2994	28.5
Per essere d aiuto alla mia famiglia	2462	23.43
Per adempimenti richiesta permesso di lungo soggiorno	879	8.37
Altro	311	2.96
Per adempimenti accordo integrazione	250	2.38
Totale delle motivazioni espresso	18493	.
Prima motivazione espressa		
	n.	%
Per imparare la lingua e la cultura italiane	5545	53.25
Per avere maggiori possibilità di lavoro	3780	36.3
Per essere d aiuto alla mia famiglia	359	3.26
Per adempimenti richiesta permesso di lungo soggiorno	255	2.45
Per integrarmi meglio nella società	246	2.36
Altro	228	2.19
Per adempimenti accordo integrazione	21	0.2
Totale dei primi motivi espressi	10434	100

N.B.: alcuni destinatari hanno espresso fino a 6 motivazioni. Num. medio di motivazioni: 1.79; deviazione st.: 0.96
Fonte ed elaborazione ISMU

La frequenza ai corsi offerti nell'ambito del FAMI appare slegata dall'adempimento dei vincoli previsti dall'Accordo di Integrazione. Per far fronte alla scarsa o nulla conoscenza di tale accordo alcuni CPIA (es. CPIA di Brescia 3 Chiari) dichiarano che intendono programmare aggiornamenti interni rivolti proprio agli insegnanti.

Un tratto che accomuna i CPIA lombardi per quanto concerne l'offerta formativa FAMI è una **marcata flessibilità e diffusione dei corsi di lingua sul territorio**: tali elementi hanno reso possibile l'accesso ai corsi di utenti che in passato non hanno mai preso parte a queste iniziative e anche, come visto sopra, è la frequenza di alcune specifiche categorie (es. donne). I CPIA, grazie al progetto *Conoscere*, hanno così potuto incrementare la propria presenza capillarmente sul territorio e aumentare la propria visibilità. Grazie al FAMI, sono presenti in sedi e luoghi dove non svolgono le proprie attività formative ordinarie avvicinandosi in tal modo all'utenza e rispondendo così alle esigenze del territorio. Una criticità messa in luce per quanto riguarda i corsi decentrati nelle zone più periferiche è il numero minimo di studenti previsto per ogni classe (8).

2.1.3 Valutazione delle competenze

Le **procedure di valutazione delle competenze** (in ingresso, itinere e in uscita) dei corsisti meritano una disanima a parte. Nel complesso si rileva una forte eterogeneità tra i diversi CPIA lombardi nelle procedure di valutazione delle competenze linguistiche e, in taluni casi, questa differenziazione si registra anche all'interno degli stessi CPIA. In alcuni casi i docenti, soprattutto quelli esterni, si muovono in autonomia, scostandosi quindi dalle procedure standard dei docenti interni al CPIA, nonostante gli sforzi da parte di alcuni Dirigenti Scolastici per creare un approccio unificato e omogeneo. Lo sforzo di standardizzazione si registra soprattutto per la valutazione delle competenze in ingresso.

Per quanto riguarda l'**educazione civica**, è necessario distinguere i percorsi di 10 ore previsti con le Prefetture (extra Fami) e i percorsi, invece, compresi nel progetto *Conoscere*. Per quanto concerne i primi (10 ore con la Prefettura), esse sono unanimemente valutate inefficaci sia in termini di strumenti utilizzati (video della Prefettura) sia in termini di raggiungimento degli obiettivi. I contenuti dei video sono ritenuti mal organizzati, statici e non chiari soprattutto in relazione ad alcuni concetti (per esempio il concetto di Repubblica italiana). Per tale ragione, in molti casi i docenti integrano i video come ritengono più opportuno (materiali del CPIA, discussioni di gruppo, colloqui individuali ecc.) creando una eterogeneità in termini di offerta sul territorio. Ulteriori critiche raccolte sono riassumibili nei seguenti punti messi a tema dal CPIA di Bergamo 1:

- le 10 ore sono avulse dalla realtà vissuta dai migranti, i quali hanno altre priorità e preoccupazioni;
- questi corsi sono organizzati entro 60/90 gg dall'arrivo in Italia: la richiesta appare quindi posizionata in una fase del percorso migratorio estremamente precoce. Sarebbero necessari e prioritari altri approcci iniziali (es. corsi di italiano);
- 5 ore tutte insieme non sono produttive.

L'educazione civica nell'ambito del progetto *Conoscere* in pochi casi è prevista come momento a sé stante di trasmissione di specifiche competenze. In altri appare più un'attività improvvisata e senza una vera e propria programmazione o definizione degli obiettivi. Nella maggior parte dei casi, come messo in luce da diversi intervistati, l'obiettivo è quello di trasmettere le competenze di

educazione civica durante l'insegnamento dell'italiano, non distinguendo quindi le due attività, i contenuti dell'insegnamento della lingua italiana sono contestualizzati all'interno del territorio.

Una ulteriore osservazione riguarda la forte eterogeneità di strumenti utilizzati per la trasmissione dei contenuti di educazione civica:

- Materiale delle precedenti edizioni del *Conoscere* (Certifica il tuo Italiano, Vivere in Italia), come per esempio Cittadini in Gioco;
- Unità all'interno dei testi di italiano;
- L'Italiano in Famiglia.

2.1.4 Gli esiti dei corsi

Questa sezione si propone di analizzare in dettaglio l'esito dei corsi di lingua per coloro che hanno seguito i corsi Pre-A1, A1, A2 e B1. Prima di procedere a tale analisi, un riassunto dei dati descrittivi in merito può essere utile. Il totale degli iscritti ammonta a 10.383 di cui 2.600 si sono ritirati. Dei 7.783 restanti, 5.902 hanno seguito i corsi assiduamente con un tasso di frequenza pari o superiore al 70%.

Tab.2.6 – Dati riassuntivi della partecipazione ai corsi Pre-A1, A1, A2 e B1 (unità)

	Iscritti		Ritirati		tasso frequenza >=70	
	n.	%	n.	%	n.	%
Pre-A1	701	6.75	231	8.88	323	5.47
A1	4897	47.16	1327	51.04	2675	45.32
A2	4115	39.63	875	33.65	2523	42.75
B1	670	6.45	167	6.42	381	6.46
Totale	10383	100	2600	100	5902	100

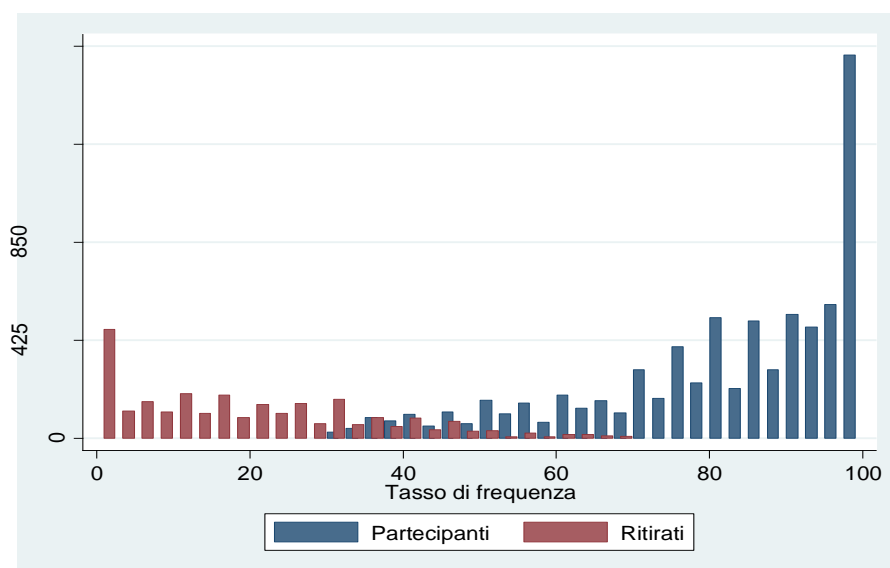
Fonte ed elaborazione ISMU

Il tasso di frequenza

L'alto livello di partecipazione degli iscritti è un risultato in sé. Come si è visto nella tabella precedente, circa un quarto degli iscritti ai corsi di lingua Pre-A1, A1, A2 e B1 (2.600) si sono ritirati. Allo stesso tempo, più della metà degli iscritti hanno osservato un tasso di partecipazione superiore o uguale al 70% delle ore previste, con un numero alto di partecipanti che hanno portato la loro partecipazione al 100% delle ore.

Nel grafico seguente si propone una rappresentazione sintetica dei tassi di frequenza dei corsisti.

Graf. 2 – Partecipazione ai corsi e tasso di frequenza (unità)

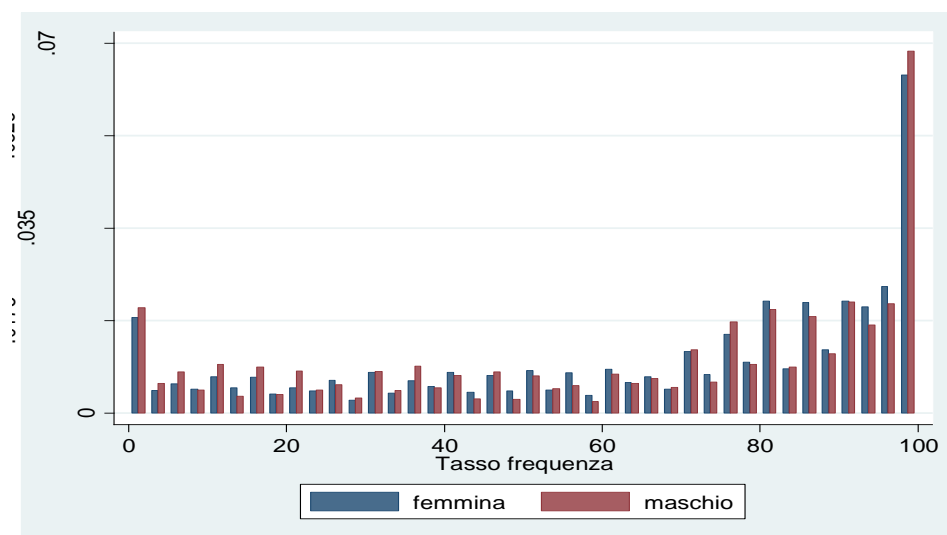


Fonte ed elaborazione ISMU

Analizzando il tasso di frequenza degli iscritti per genere, non si osserva alcuna differenza. In media, le donne hanno un tasso di frequenza (68,8%; con deviazione standard a 31,8) leggermente superiore a quello degli uomini (64%; con deviazione standard a 33.1).

Come dimostra il grafico successivo, se si considerano i tassi di frequenza degli iscritti⁴, le due tendenze sono molto simili nella loro distribuzione.

Graf. 3 – Distribuzione del tasso di frequenza a secondo del genere (densità)



Fonte ed elaborazione ISMU

⁴ Il grafico rappresenta la densità delle distribuzioni più che la frequenza di ogni valore. Infatti, le donne essendo più numerose, il grafico in termini di frequenza non consentirebbe il confronto tra generi mentre il calcolo e rappresentazione della densità, perché considera dei valori relativi, consente tale confronto.

Considerando la situazione lavorativa degli iscritti insieme al genere, non risultano particolari differenze nel tasso di frequenza (tabelle 2.7 e 2.8). Più precisamente, il 57.2% delle femmine occupate hanno assistito a più del 70% delle ore dei corsi mentre tale percentuale è del 52.6% per i maschi. La percentuale di donne casalinghe iscritte a un corso e ad avere assistito a più del 70% delle lezioni ammonta al 59.3%, una percentuale poco più alta di quella delle donne occupate (si nota però il divario nei numeri assoluti che rendono tale confronto delicato).

Tab. 2.7 – Frequenza a seconda della condizione lavorativa per le femmine

Femmine					
Tasso di frequenza:		< 30	>=30 e <70	>=70	Totale
Occupato	n.	131	152	378	661
	%	19.82	23	57.19	100
Disoccupato	n.	97	105	237	439
	%	22.1	23.92	53.99	100
In cerca di prima occupazione	n.	86	90	229	405
	%	21.23	22.22	56.54	100
Casalingo	n.	791	1120	2783	4694
	%	16.85	23.86	59.29	100
Studente	n.	103	112	316	531
	%	19.4	21.09	59.51	100
Altro	n.	9	16	55	80
	%	11.25	20	68.75	100
Totale	n.	1217	1595	3998	6810
	%	17.87	23.42	58.71	100

Fonte ed elaborazione ISMU

Tab. 2.8 – Frequenza a seconda della condizione lavorativa per i maschi

Maschi					
Tasso di frequenza:		<30	>=30 e <70	>=70	Totale
Occupato	n.	274	202	498	974
	%	26.08	21.33	52.59	100
Disoccupato	n.	145	152	406	703
	%	20.63	21.62	57.75	100
In cerca di prima occupazione	n.	130	142	316	588
	%	22.11	24.15	53.74	100
Casalingo	n.	4	8	24	36
	%	11.11	22.22	66.67	100
Studente	n.	121	173	545	839
	%	14.42	20.62	64.96	100
Altro	n.	36	59	105	200
	%	18	29.5	52.5	100
Totale	n.	683	736	1894	3313
	%	20.62	22.22	57.17	100.01

Fonte ed elaborazione ISMU

Il livello in uscita degli iscritti

Il livello in uscita raggiunto dai destinatari del progetto rappresenta uno dei principali risultati. Il progetto ha erogato la maggior parte dei corsi di livello A1 e A2 (circa 70.7% dei destinatari ha raggiunto questi livelli in uscita), erano però previsti (a livello sperimentale nel progetto) anche corsi di livello Pre-A1 (raggiunto dal 4% dei corsisti) e B1 (raggiunto del 3% dei corsisti). Per quanto riguarda gli esiti raggiunti dai corsisti al livello A1 e A2, il 41.2% degli iscritti ha ottenuto un livello A1 (il 43.6% delle donne e il 39.2% degli uomini iscritti ai corsi di lingua) e il 28.6% un livello A2 (il 28.9% delle donne e il 28% degli uomini). Nel complesso, non si nota una particolare differenza a seconda del genere rispetto alla distribuzione dei livelli in uscita.

Tab. 2.9 – Livello in uscita degli iscritti, totale e distribuzione per genere

		Femmine	Maschi	Totale
Pre-A1	n.	226	177	403
	%	3.32	5.34	3.98
A1	n.	2968	1299	4267
	%	43.58	39.2	42.15
A2	n.	1968	927	2895
	%	28.9	27.97	28.6
B1	n.	208	92	300
	%	3.05	2.78	2.96
Totale	n.	6810	3314	10124
	%	100	100	100

Fonte ed elaborazione ISMU

Considerando il livello in uscita a seconda del livello del corso, la maggior parte degli iscritti ha ottenuto o ha superato il livello di lingua del corso, tranne per gli iscritti del corso B1 per cui solo il 30.8% ha raggiunto i requisiti per il livello B1. I corsi per i livelli A1 e A2 hanno avuto risultati particolarmente positivi con più del 65% degli iscritti che ha raggiunto o superato il livello. Altri iscritti si sono ritirati del corso prima che il loro livello potesse essere valutato (colonna “non-valutati”) mentre altri hanno raggiunto livelli al di sotto del livello del corso. Queste due categorie riguardano una percentuale che gira intorno al 35% degli iscritti ai corsi di lingua Pre-A1, A1, A2, B1.

Tab. 2.10 – Livello a cui si insegna e livello in uscita (%)

Livello corso	Livello in uscita					
	Non-valutati	Pre-A1	A1	A2	B1	Totale
Pre-A1	32.55	42.42	24.59	0.44	0	100
A1	26.41	1.84	66.24	5.16	0.35	100
A2	16.56	0.6	21.92	58.87	2.04	100
B1	16.34	0.46	5.19	47.18	30.84	100

Fonte ed elaborazione ISMU

2.1.5 Il punto di vista dei corsisti

Al fine di completare il quadro, questa sezione si propone di adottare il punto di vista dei corsisti e di analizzare ciò che emerge dei questionari di gradimento. Nel complesso, la maggior parte dei destinatari sono stati soddisfatti dal loro corso, sia in modo generale sia considerando aspetti più specifici, quali i contenuti trasmessi, la loro chiarezza o il fatto che i corsi proponessero un servizio di baby-sitting.

La tabella 2.11 riassume questi dati in modo generale. Più del 82% dei corsisti espressi considerano il corso a cui hanno partecipato come molto soddisfacente, una percentuale che raggiunge il 96% se si considera il livello di soddisfazione media (categorie 4 e 5). Similmente, il 86.1% dichiarano che i contenuti sono stati trasmessi in modo molto chiaro e il 64.9% di aver imparato molto durante il corso. Più del 90% dei rispondenti, inoltre, è soddisfatto dei servizi aggiuntivi.

Tab.2.11 – Gradimento dei corsisti (%)

Soddisfazione	Corso	Chiarezza	Imparare	Baby-sitting	Mediazione
(Molto) 5	82.15	86.12	64.85	75.47	79.13
4	13.95	11.24	26.09	14.72	11.65
(indifferente) 3	3.07	2.21	7.33	4.91	4.03
2	0.58	0.29	1.28	1.67	1.17
(Per niente) 1	0.25	0.14	0.46	3.23	4.03
Totale	100	100	100	100	100

Fonte ed elaborazione ISMU

Incrociando ora il gradimento dei corsisti con gli orari dei corsi a cui hanno partecipato (tabella 2.12) , non compaiono differenze maggiori tra i tre orari. Le tre percentuali di coloro che dichiarano essere molto soddisfatto superano il 80%. Si nota tuttavia che questo dato non riguarda la soddisfazione con l'orario ma la soddisfazione con il corso che si è effettivamente svolto in quel orario.

Tab. 2.12 – Gradimenti dei corsisti e orario delle loro lezioni

Soddisfazione	Mattina	Pomeriggio	Sera
5	82.23	81.64	83.48
4	13.81	14.58	12.67
3	3.21	3.08	2.53
2	0.53	0.45	0.9
1	0.21	0.25	0.41
Totale	100	100	100

Fonte ed elaborazione ISMU

2.2 Supporto dei servizi complementari per facilitare l'apprendimento della lingua favorendo l'accesso ai corsi

I servizi complementari ai corsi di italiano L2 rappresentano uno strumento fondamentale per la promozione dell'accesso e della partecipazione ai corsi, risulta quindi rilevante sviluppare una riflessione valutativa non solo sull'efficacia dei servizi offerti, ma anche sulle specifiche articolazioni territoriali, la congruenza con i tempi dell'offerta progettuale, le esigenze ed i bisogni che emergono dai destinatari. L'approfondimento è stato condotto con strumenti qualitativi, che meglio si prestano ad indagare specificità territoriali e finalità del servizio offerto, attraverso interviste individuali con i referenti (territoriali e di servizio) di ciascuna organizzazione che ha in carico nel progetto la realizzazione dei servizi complementari e attraverso le interviste ai CPIA in quanto riceventi i servizi.

2.2.1 Il punto di vista dei CPIA

Il servizio di **mediazione linguistico-culturale** appare decisamente sottoutilizzato nei diversi CPIA lombardi. Il suo ruolo è ridotto esclusivamente a quello di supporto ai corsisti con scarse o nulle competenze linguistiche. Tuttavia anche in questi casi, spesso i CPIA ritengono che sia più opportuno per il corsista "immergersi nell'italiano" senza il supporto di questa figura professionale; che ce la si possa "cavare direttamente"; che non ce n'è sia bisogno; che i docenti (interni ed esterni) siano abituati a lavorare con l'utenza straniera. In altri casi si sopperisce a questa figura mediante l'utilizzo di lingue veicolari (francese, inglese e spagnolo). Non tutti i CPIA però concordano con questo approccio, alcuni che sono ricorsi frequentemente ai mediatori linguistico culturali, ne sottolineano l'importanza e auspicano la possibilità della presenza di questa figura per tutta la durata del corso.

Alcuni inoltre mettono in luce una serie di criticità:

- a) la presenza di corsisti provenienti da differenti paesi, crea un problema di eterogeneità di lingue parlate;
- b) i tempi impiegati dalle cooperative per individuare e attivare un contratto di lavoro a un mediatore linguistico-culturale non corrispondono ai tempi di avvio dei corsi.

Al contrario il **servizio di baby-sitting** viene unanimemente considerato dagli intervistati indispensabile per la partecipazione ai corsi dell'utenza femminile, soprattutto in caso di figli in età prescolare (0-3). Solo in due casi è stato segnalato che il servizio non è stato utilizzato: in un caso perché "le famiglie si organizzano autonomamente" e nell'altro per motivi di sicurezza, in quanto alcune questioni di responsabilità in caso di infortuni dei bambini sembrano non essere chiare.

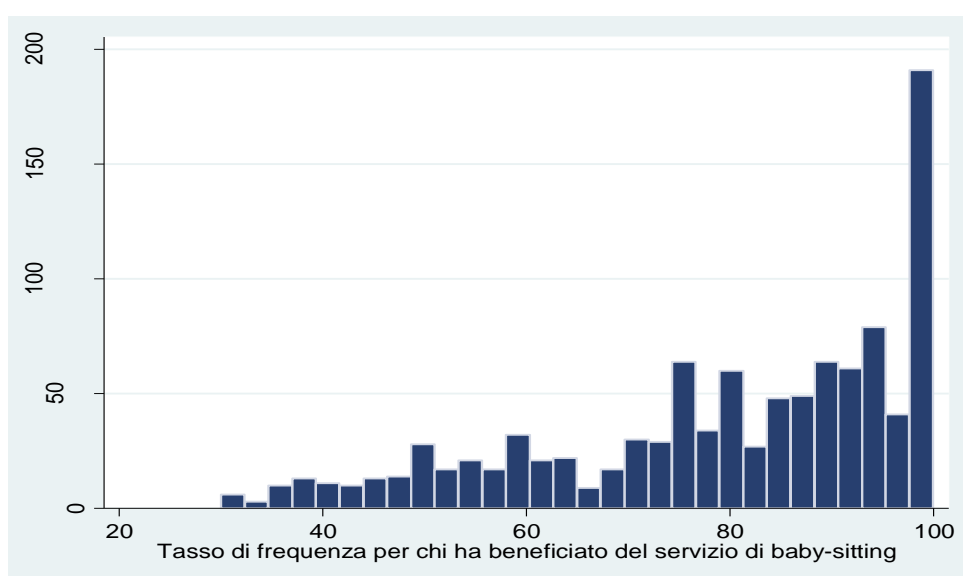
Nel complesso i DS riportano numerosi casi di *feedback* positivi da parte delle stesse corsiste, verso le quali, come messo in luce sopra, vi è una attenzione specifica da parte dei CPIA. Accanto a tali elementi positivi, vengono segnalate alcune criticità legate al servizio di baby-sitting:

- a) vi è un problema di spazi in termini di loro adeguatezza e sicurezza (es. atrio scuola, prese corrente, spigoli...);
- b) non sono definite le età dei bambini che possono accedere al servizio di baby-sitting con una conseguente difficile gestione di bambini di età diversa da parte delle educatrici;
- c) è limitante considerare il baby-sitting solo un momento di sorveglianza non educativa;

- d) sarebbe opportuno avere un tempo di adattamento (inserimento) del bimbo che si stacca dalla figura materna e viene seguito dall'educatrici;
- e) le cooperative non sempre riescono in tempi brevi e utili a incaricare le educatrici, questo comporta una serie di rallentamenti nell'organizzazione dell'offerta formativa e dei relativi servizi di supporto.

Dal punto di vista dell'impatto del servizio sulla frequenza delle corsiste il grafico seguente mostra come la partecipazione ai corsi sia stata alta con un particolare picco sul 100% delle presenze. Come già sottolineato, questo servizio si è rivelato di fondamentale importanza per il sostegno alla partecipazione per le donne con figli piccoli, in particolare in età pre-scolare.

Graf. 4 – Tasso di frequenza per chi ha beneficiato del servizio di baby-sitting (unità)⁵



Fonte ed elaborazione ISMU

2.2.2 Il punto di vista degli enti erogatori dei servizi

I servizi complementari erogati dagli enti partner del progetto, oltre alla mediazione linguistico-culturale nei CPIA e negli enti di formazione professionale e al servizio di baby-sitting, prevedevano un servizio di mediazione linguistico-culturale presso le Questure e le Prefetture; una mediazione tramite sportello telefonico; servizi di orientamento al lavoro; servizi di orientamento ai servizi del territorio; moduli professionalizzanti; sportelli informativi; laboratori e incontri su temi specifici.

I servizi di mediazione linguistico culturale presso i CPIA

La richiesta di attivazione di questo servizio avviene in modalità simile in tutti i territori e presso tutte le realtà erogatrici, sono infatti i referenti del Progetto presso i CPIA o i docenti stessi che attivano la richiesta dei mediatori presso gli enti erogatori. La richiesta è legata ovviamente ai

⁵ Non si considerano gli iscritti ritirati.

singoli casi che di volta in volta si presentano ai CPIA. Talvolta tale richiesta viene inoltrata con poco preavviso, creando una serie di difficoltà legate al reperimento dei mediatori della lingua richiesta e alla gestione dell'avvio del contratto per gli stessi mediatori. In alcuni casi, come già evidenziato, il mediatore è richiesto per la copertura dell'intero corso, in altri invece solo per la fase iniziale di accoglienza, il che non facilita l'organizzazione del servizio per gli enti erogatori.

Quando il mediatore è utilizzato all'interno del corso sta in aula con il docente, rivestendo ruoli diversi. Può essere utilizzato come vero e proprio mediatore linguistico-culturale, sfruttando la sua capacità di conoscenza dei tratti della cultura dei corsisti e la conoscenza del territorio e dei suoi servizi, oppure può essere utilizzato come facilitatore dei problemi di comprensione linguistica. Può essere utilizzato anche solo semplicemente come mero "traduttore", perdendo così però il significato della presenza di un mediatore. In alcuni casi sono le stesse docenti a chiedere un mediatore specifico, indicando già nome e cognome, sulla scorta di esperienze di collaborazione precedenti.

I servizi di mediazione linguistico-culturale presso le questure e le prefetture

Il servizio di mediazione linguistico-culturale è erogato da tutti gli enti partner e la modalità di gestione del servizio, pur avendo dei punti in comune, risulta abbastanza eterogenea.

Il servizio di mediazione presso la Prefettura di Milano è organizzato in base alle richieste di lingue e orari presentate dallo Sportello Unico per l'Immigrazione, dove sono stati richiesti quattro mediatori con una copertura linguistica di spagnolo, inglese, arabo, francese, cinese, tagalog. I mediatori presso la Prefettura sono presenti tutti i giorni soprattutto la mattina, e nell'erogazione del servizio seguono l'ordine cronologico delle prenotazioni che vengono loro comunicate dalla Prefettura stessa. I mediatori si occupano di seguire le persone che si presentano per le diverse procedure burocratiche legate ai permessi di soggiorno, compreso l'Accordo di Integrazione. Inoltre, i mediatori forniscono informazioni relative all'inserimento scolastico dei figli minori, ai servizi presenti nel territorio, e alle possibilità dei corsi di lingua, in particolare quelli gratuiti, ai fini dell'Accordo di Integrazione. In questa direzione i mediatori danno **indicazioni rispetto ai CPIA di riferimento**, i tipi di corsi erogati, gli orari, rimandando per informazioni più precise o al sito del progetto *Conoscere* o al servizio di Sportello Telefonico gratuito.

Il servizio erogato presso la Prefettura di Lodi è organizzato in maniera simile, dove i mediatori sono presenti due giorni la settimana, fornendo una copertura linguistica di lingue veicolari (inglese, francese), e presso la Prefettura di Pavia, dove viene fornita la copertura di lingua inglese, francese e arabo, in tutti i casi con l'obiettivo di fornire un servizio informativo il più completo possibile, con specifico riferimento ai corsi di lingua.

Nel caso della Prefettura di Bergamo la presenza di mediatori è organizzata una volta la settimana, durante la mattina, nella sala d'aspetto, durante il quale i mediatori rispondono alle richieste dei cittadini stranieri in merito alle modalità riguardanti le procedure per non perdere il permesso di soggiorno, la questione scolastica, i corsi di lingua – sponsorizzando i corsi del Progetto *Conoscere* – e la certificazione delle competenze, fornendo informazioni rispetto all'Accordo di Integrazione. Il servizio viene svolto in lingua urdu, hindi, punjabi, arabo e nelle lingue veicolari francese e inglese.

Anche presso le Prefetture di Lecco e Varese, la presenza dei mediatori serve a rispondere alle necessità dei cittadini stranieri rispetto alle questioni burocratiche già citate. Tuttavia, in questi due contesti, la presenza del mediatore sembra avere una modalità di gestione degli interventi più

autonoma. Anche nella Prefettura di Varese, dove il servizio di mediazione viene erogato durante tutte le ore di apertura al pubblico dello Sportello Unico per l'Immigrazione, i mediatori vengono chiamati, su necessità, ad affiancare i funzionari allo sportello per tradurre domande e risposte in caso di utenti con difficoltà comunicative in lingua italiana. Altrettanta autonomia viene concessa alla mediatrice, di lingua araba, che è presente per alcuni giorni la settimana, presso la Prefettura di Lecco, dove è stata richiesta la sua presenza specifica. La stessa mediatrice eroga servizio di mediazione, nei restanti giorni della settimana, presso la Questura di Lecco. In entrambi gli spazi si occupa prevalentemente di dare informazioni relative all'iter per il mantenimento del permesso di soggiorno, dando anche informazioni sui corsi di italiano L2.

Per quanto riguarda la mediazione, tutti gli enti erogatori sono concordi nel definire come punto di forza la possibilità che gli utenti dei servizi di Prefetture e Questure possano avere un supporto nella comprensione di quanto viene detto durante gli incontri, o avere informazioni aggiuntive nella propria lingua d'origine, diminuendo di fatto lo stress e il senso di straniamento che può provocare la scarsa comprensione di quanto viene detto nelle sedi istituzionali. Accanto a questo fondamentale punto di forza, vengono individuati tuttavia anche dei punti critici, che possono variare da un territorio all'altro. Ad esempio, il problema della pianificazione del servizio viene segnalato come uno dei principali punti critici nella gestione del servizio di mediazione presso alcune Prefetture, dal momento che si segue un elenco in ordine cronologico di richiesta di appuntamento e non si organizzano gli appuntamenti per provenienze o per lingua. Inoltre un punto critico è lo scarso preavviso dato nella domanda di interventi di mediatori di lingue specifiche, la cui richiesta dovrebbe pervenire con un preavviso di almeno 24 ore.

Un ulteriore punto critico segnalato e molto sentito dagli enti erogatori del servizio di mediazione è che la figura del mediatore venga talvolta snaturata e vista solo come una figura di traduttore.

Un punto di forza è invece visto nella presenza di mediatrici donne all'interno dei corsi la cui utenza è femminile. Le mediatrici donne in questo contesto vengono percepite come un valore aggiunto non soltanto dal punto di vista della mediazione linguistica, ma anche culturale, in quanto generano nelle donne che frequentano i corsi la sensazione di "sentirsi accolte", poiché la mediatrice porta con sé la sua esperienza di migrazione, come donna e come mamma, creando empatia.

I servizi di baby-sitting

Come già anticipato, i servizi di baby-sitting sono stati erogati presso i CPIA e gli enti accreditati per la formazione (Enaip Lombardia) a supporto dei corsi di italiano L2. Come per i servizi di mediazione, anche per i servizi di baby-sitting la richiesta perviene direttamente alle Cooperative da parte dei referenti dei docenti dei CPIA o degli enti erogatori di corsi di lingua italiana L2. Un tratto caratteristico sembra essere l'eterogeneità delle presenze di minori che usufruiscono del servizio, sia da un punto di vista numerico – ci sono servizi attivati con 3 bambini, altri con 30 – sia da un punto di vista delle provenienze. Inoltre, nei corsi estivi e pomeridiani si crea un'eterogeneità anche dal punto di vista dell'età, bambini in età pre-scolare e bambini in età scolare. Anche in questo caso, viene sottolineato che la richiesta tal volta arriva con poco preavviso o senza fornire informazioni di dettaglio sul numero reale di bambini – aspetto che incide sulla decisione di mandare una o più educatrici per mantenere la proporzione richiesta di una educatrice ogni 8 bambini – o sulla composizione per età e provenienza di origine dei bambini che formano il gruppo classe.

Anche dal punto di vista degli spazi e dei materiali messi a disposizione per il servizio si nota eterogeneità. Infatti in alcuni casi vengono predisposti spazi dedicati accanto alle aule in cui si tengono i corsi, in altri gli spazi per i bambini sono predisposti all'interno dell'aula stessa (creando però problemi di distrazione alle corsiste).

Gli enti erogatori concordano sull'importanza del servizio di baby-sitting che è infatti percepito e vissuto come funzionale affinché le donne possano frequentare i corsi di italiano L2. Il valore aggiunto sta nella possibilità di frequentare, ma anche nel fatto che le donne ripongano fiducia nelle educatrici e riconoscano l'importanza del servizio stesso.

Tuttavia, vi sono anche alcuni punti critici. Primo fra tutti l'aspetto organizzativo, insito nella tipologia del servizio che prevede un completo adattamento alle richieste dei destinatari che ne fanno richiesta, questo implica spesso tempi organizzativi ristretti. Maggiore attenzione può invece essere dedicata alla trasmissione completa di tutte le informazioni necessarie – numero dei bambini, età dei bambini, nazionalità/lingua dei bambini – affinché le cooperative possano individuare le persone adatte alle esigenze dell'utenza.

Un ulteriore punto critico, anche se rilevato in pochi casi, è la creazione di un rapporto di fiducia tra genitori ed educatori, dovuto in particolare a diverse visioni del mandato educativo, e nella non abitudine ad affidare i figli a sconosciuti. La mancanza di spazi idonei talvolta rende difficoltosa la strutturazione del servizio come momento educativo-didattico per i bambini, che dovrebbe vedere un progetto parallelo a quello delle mamme.

Lo Sportello Telefonico

Assimilabile a un servizio di mediazione, è il servizio gratuito di Sportello Telefonico definibile come servizio complementare ai servizi di mediazione presso le Questure e le Prefetture, in quanto i cittadini di origine straniera possono utilizzarlo per richiedere informazioni relative sia ai corsi di lingua italiana L2, ma soprattutto per avere informazioni rispetto all'espletamento delle pratiche burocratiche relative a Permessi di Soggiorno, Accordo di Integrazione, etc.

Lo Sportello Telefonico offre servizi in 8 lingue, tra cui quelle veicolari, calendarizzate su giorni ed orari prestabiliti: le lingue più utilizzate sono le lingue veicolari, l'arabo e lo spagnolo. Il servizio viene utilizzato da cittadini di diverse nazionalità durante tutto l'anno, in particolare nel periodo prima delle vacanze estive e quello immediatamente successivo al rientro delle stesse. Le persone che telefonano sono in larga parte persone originarie dei Paesi del Nord Africa e dei Paesi dell'Est Europa. Raggiungono il servizio di Sportello Telefonico seguendo due canali principali: tramite internet e in particolare il sito di Progetto, o tramite i mediatori presenti nelle Questure e nelle Prefetture che sponsorizzano il servizio e invitano a chiamare per avere informazioni più precise e dettagliate, prendendosi tutto il tempo necessario.

Lo Sportello Telefonico è utilizzato anche da utenti che non sono target di progetto e che hanno domande relative ad altre tematiche, che vengono indirizzati dagli sportellisti verso servizi specifici e di competenza, spesso locali (Uffici comunali, Asl, etc.)

I servizi di orientamento al lavoro, servizi di orientamento ai servizi del territorio, moduli professionalizzanti, laboratori e incontri su temi specifici

Un'altra attività specifica del progetto è l'erogazione di servizi di orientamento al lavoro, orientamento ai servizi territoriali, moduli professionalizzanti e laboratori e incontri su temi specifici. L'utenza di questi servizi è in massima parte soggiornante di lungo periodo, ma anche persone con permessi per motivi umanitari, molti provengono dai Paesi dell'Africa Sub-sahariana, e in misura minore dall'Egitto e delle Filippine. Gli utenti vengono a conoscenza dei servizi sia spontaneamente (tramite amici, o tramite internet), sia attraverso la mediazione di altri enti. Il servizio individuale di orientamento al lavoro si articola su vari step: il primo è il momento dell'accoglienza che serve all'operatore per capire quali sono i bisogni e le risorse dell'utente. Il secondo step è rappresentato da un colloquio "di secondo livello", in cui viene svolto un bilancio delle competenze. Sulla base di quest'ultimo viene predisposto un percorso in cui l'operatore fornisce all'utente le competenze e gli strumenti per affrontare la ricerca di lavoro, compreso la scrittura o aggiornamento del curriculum vitae e la scrittura di una lettera di presentazione.

Oltre ai servizi di orientamento al lavoro, vi sono anche servizi complementari relativi all'accesso ai servizi territoriali, lingua professionalizzante e cultura della sicurezza sul lavoro. I servizi, che sono moduli di 20 ore, vengono erogati a gruppi di 10-15 persone: il gruppo è costituito tenendo conto del livello di conoscenza della lingua e della provenienza dell'utente. Inoltre per i corsi di settore professionalizzante si tiene conto anche dell'interesse specifico dell'utente. Il modulo di orientamento ai servizi territoriali prevede l'accompagnamento dell'utente nella conoscenza e orientamento ai servizi presenti sul territorio a cui l'utente di origine straniera più avere necessità di accedere. Il modulo sulla sicurezza sul lavoro prevede invece sia indicazioni sull'inserimento lavorativo sia informazioni sulla questione della sicurezza sui luoghi di lavoro. I moduli di lingua professionalizzante sono invece moduli tarati sulle specificità del mercato del lavoro territoriale rispetto a vari settori del mercato del lavoro.

Un discorso a parte va fatto per i servizi di orientamento per la gestione burocratica dei Permessi di Soggiorno. Questo servizio complementare consente di fornire informazioni in particolare sull'Accordo di Integrazione e la normativa di riferimento e sui servizi offerti dal progetto *Conoscere*. In questo servizio è presente anche la figura del mediatore – in lingua francese, inglese, araba – che tuttavia è coincidente con quella dell'operatore che conosce delle lingue straniere, per lo più quelle veicolari.

2.2.3 L'impatto dei servizi complementari erogati sull'acquisizione delle competenze di italiano L2 e sul processo di integrazione

Tutti i servizi complementari sembrano avere un impatto positivo sulla possibilità dei cittadini stranieri di acquisire competenze di Italiano L2 e, quindi, di riflesso, anche un impatto positivo sul processo di integrazione.

Il servizio di mediazione è giudicato positivo in quanto permette di affrontare con minore difficoltà la raccolta di informazioni, anche nel momento dell'erogazione delle lezioni di italiano, facilitando quindi l'apprendimento dell'italiano L2.

I servizi di orientamento al lavoro contribuiscono all'acquisizione delle competenze di italiano L2 invece in maniera indiretta, dal momento che gli operatori indirizzano gli utenti ai corsi in cui la conoscenza della lingua italiana è imprescindibile ed è requisito fondamentale per trovare lavoro in Italia. Fondamentale è risultato essere il servizio di baby-sitting dal momento che:

- incoraggia la frequenza scolastica delle madri;
- favorisce la concentrazione delle donne sull'apprendimento e non sull'accudimento e questo permette di apprendere meglio e più velocemente la lingua L2;
- è un vero e proprio servizio di welfare, in quanto si sostituisce all'offerta di cura sia pubblica che privata e familiare alla quale spesso le donne di origine straniera non possono accedere.

Viene quindi percepito e valutato come un servizio fondamentale, un pre-requisito per la frequenza, che dovrebbe essere previsto in tutti i corsi rivolti a donne e madri, in quanto rappresenta una modalità di inclusione di una fascia di popolazione.

2.3 Supporto all'erogazione delle azioni formative e dei servizi strumentali (formazione rivolta a docenti e mediatori) per il miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari.

L'analisi valutativa connessa all'obiettivo di supporto alle azioni formative attraverso servizi di *governance* e servizi strumentali si articola soprattutto su due aspetti:

- la formazione rivolta ai docenti, personale ATA e ai mediatori;
- il monitoraggio sulla sperimentazione dei corsi di livello pre-A1 e B1.

L'aspetto legato alla formazione di docenti e mediatori culturali per il miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari è stato analizzato sia sul piano della qualità dell'offerta formativa realizzata, sia sul piano dell'individuazione di elementi di congruenza ed efficacia dell'offerta in relazione all'articolazione specifica e dei bisogni territoriali. A tal fine sono stati analizzati i questionari di soddisfazione dei docenti e dei mediatori che hanno preso parte ai percorsi di formazione. Sono inoltre, stati realizzati alcuni *focus group* con docenti e/o mediatori selezionati tra i partecipanti alla formazione per costruire uno specifico approfondimento.

2.3.1 Formazione rivolta a docenti e personale ATA

Il piano della formazione ha visto la proposta di 7 percorsi tematici replicati nelle diverse province del territorio regionale sulla base dell'analisi dei bisogni formativi espressi dai CPIA, oltre a 2 seminari, per un totale di 37 percorsi realizzati, riepilogati di seguito:

- 1- Accoglienza in rete dei cittadini stranieri migranti. Destinatari: operatori di enti locali, cooperative sociali (in particolare quelle coinvolte nei progetti SPRAR), questure, prefetture (compresi i giovani del servizio civile), CPIA. (2 moduli in 6 province per un totale 12 incontri);
- 2- La valutazione nei progetti di integrazione dei migranti. Destinatari: dirigenti scolastici, referenti di progetto scolastici e del terzo settore, responsabili dei servizi. (2 moduli in 3 province per un totale 6 incontri);
- 3- Insegnare italiano L2 adulti e minori rifugiati e/o titolari di protezione sussidiaria e umanitaria. Destinatari: Docenti (4 moduli in 12 province per un totale 48 incontri);
- 4- Laboratorio didattico su metodologie, strumenti, materiali per l'integrazione dei contenuti di educazione alla cittadinanza nei corsi di italiano L2. Destinatari: Docenti (4 moduli in 6 province per un totale 24 incontri);
- 5- Insegnare italiano L2 ad adulti migranti scarsamente alfabetizzati e/o analfabeti in lingua madre (Pre A1). Destinatari: Docenti (4 moduli in 6 province per un totale 24 incontri);
- 6- I servizi per l'infanzia come luogo di integrazione. Destinatari: educatrici baby-sitting (4 moduli in 2 province per un totale 8 incontri);
- 7- Corsi di glottodidattica di orientamento alla certificazione DITALS. Destinatari: Docenti (11 moduli in 2 province per un totale 22 incontri);
- 8- La presenza femminile nei contesti migratori. Destinatari: docenti e operatori (1 seminario in 2 province)

9-Accogliere studenti stranieri adulti nella scuola in ottica interculturale. Destinatari: personale ATA dei CPIA (1 seminario).

Tale offerta articolata e diffusa sul territorio è riuscita a coinvolgere 694 destinatari, una risposta decisamente al di sopra delle aspettative. La diffusione del piano dell'offerta formativa ha coinvolto direttamente i CPIA per quanto in forme diverse, in alcuni casi il CPIA si limita a diffondere le iniziative di formazione ai docenti che poi si iscrivono autonomamente. In altri casi la proposta formativa del progetto è stata incardinata nel piano di attività del CPIA.

Nel complesso i Dirigenti intervistati hanno valutato utile la formazione offerta a docenti e personale ATA facendo delle distinzioni però tra i diversi beneficiari. Coloro per i quali i corsi di formazione si rivelano indispensabili sono i docenti che provengono dall'esperienza delle scuole primarie e secondarie (quindi con nessuna o poca esperienza di insegnamento dell'italiano agli adulti); per i volontari e per i docenti abilitati ma senza preve esperienze di insegnamento. Tendenzialmente positiva viene valutata la formazione rivolta anche ai docenti esperti per i quali si ipotizza non tanto un miglioramento della didattica, quanto un aggiornamento delle competenze e un aumento di consapevolezza relativamente all'attività svolta.

Unica eccezione in tale trend di valutazione positiva è relativa ad un CPIA che segnala l'insoddisfazione dei propri docenti con lunga esperienza che hanno trovato il livello della formazione offerta non adatto alle loro esigenze.

In sintesi, le indicazioni raccolte da Dirigenti Scolastici in merito ai contenuti della formazione dei docenti sono le seguenti:

- più formazione sugli aspetti giuridici (es. Accordo di integrazione);
- approfondimento sulla valutazione delle competenze dei corsisti;
- accoglienza, posizionamento, elaborazione di materiali e la programmazione e didattica per competenze.
- offrire una formazione il più vicino possibile all'esperienza dei docenti mediante esercizi e sperimentazioni;
- necessità di formazione degli insegnanti sugli aspetti tecnico-amministrativi del progetto (destinatari ammessi nel fondo FAMI; schede iscrizione; compilazione registro, valutazione ecc.). Si ritiene utile un incontro introduttivo che possa affrontare tali aspetti;
- proporre una metodologia innovativa per la didattica.

Una difficoltà rilevata, trasversale ai CPIA lombardi, è quella di fare conciliare gli orari della formazione con le ore di docenza.

Dal punto di vista dei docenti l'interesse verso i contenuti è stato molto alto nel 66,5% dei casi, le conoscenze generali sono aumentate molto nel 50% dei casi nel 40% abbastanza, sul fronte delle conoscenze specifiche invece le percentuali tendono ad invertirsi (47% sono aumentate abbastanza e 42% molto). Tale giudizio è in linea con quanto dichiarato dai Dirigenti Scolastici a proposito del diverso grado di coinvolgimento di docenti più esperti e meno esperti.

I giudizi sono complessivamente positivi rispetto ai formatori che hanno svolto i diversi percorsi sia dal punto di vista della chiarezza espositiva sia per la capacità di tenuta dell'aula.

Attraverso i commenti dei docenti emerge chiaramente l'utilità e la necessità di formazione, sia in chiave di aggiornamento sia come occasione di confronto con altri docenti. Ciò a fronte di una necessità di differenziazione dei percorsi tra docenti esperti che lavorano in maniera stabile nei CPIA da lungo tempo ed i docenti che solo recentemente si sono avvicinati all'insegnamento della

lingua italiana per gli adulti. Il progetto FAMI consente una intensificazione dell'offerta formativa per rispondere alla quale i CPIA devono reperire personale aggiuntivo non in organico, che spesso ha meno esperienza. Questo pone la necessità di differenziare i livelli dei percorsi proposti sulla base delle specifiche esigenze dei corsisti e al tempo stesso fa emergere anche il bisogno di spazi e momenti di confronto tra i docenti sulla programmazione didattica, la valutazione in ingresso ed in uscita. La necessità di maggior confronto tra i docenti emerge come dato sia dai docenti che dai Dirigenti scolastici, che se pur concordi su questo fronte faticano a costruire questi momenti di scambio.

In linea con le considerazioni fin qui espresse, i docenti richiedono spesso che la durata dei percorsi sia maggiore per avere più tempo a disposizione per confrontarsi sui contenuti in relazione alle proprie esperienze.

Una richiesta specifica di **formazione rivolta al personale ATA** proviene da alcuni CPIA, i quali sottolineano il ruolo svolto da questi collaboratori nell'accoglienza dei corsisti senza tuttavia avere competenze (linguistiche, relazionali e sulla legislazione) adeguate.

Il **monitoraggio dei corsi pre-A1 e B1** ha avuto l'obiettivo di verificare e monitorare l'applicazione dei protocolli sperimentali secondo le linee guida del "Sillabo per la progettazione di percorsi sperimentali di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana a livello pre-A1" e del "Sillabo per la progettazione di percorsi sperimentali di apprendimento della lingua italiana a livello B1" curati dagli Enti certificatori.

L'azione di monitoraggio ha previsto due interventi tra loro complementari: da un lato la raccolta e l'analisi dei dati relativi all'organizzazione e alla didattica dei corsi di livello pre-A1 e B1 erogati dai CPIA della Lombardia attraverso la somministrazione di questionari mirati, dall'altro lo scambio di buone pratiche con particolare attenzione ai bisogni specifici degli apprendenti di livello pre-A1, attraverso la raccolta e la produzione di materiali didattici.

In merito alla spendibilità del Sillabo nell'azione didattica quotidiana, la maggior parte dei docenti ritiene che il documento costituisca 'una guida' e 'un punto di riferimento' utile nelle fasi di programmazione e valutazione, grazie a indicazioni chiare e precise circa gli obiettivi da raggiungere: 'Il Sillabo permette di programmare in modo efficace l'attività didattica: essendoci ancora pochi testi pre-A1 (rispetto agli altri livelli), esso permette di creare propri materiali laddove il materiale proposto non sia sufficiente', 'Il Sillabo è un riferimento efficace per la definizione di obiettivi e contenuti che costituiscono l'oggetto del corso'.

3. Lezioni apprese

A seguito dell'analisi degli indicatori e degli obiettivi del progetto è possibile riassumere l'ambito delle lezioni apprese in tre macro-aree:

- l'aspetto organizzativo;
- l'aspetto legato alla rete territoriale;
- l'aspetto dell'innovazione della proposta progettuale.

A queste tre macro-aree è necessario aggiungerne un'altra che non emerge dall'analisi degli indicatori, ma dalle testimonianze dei partner e riguarda l'aspetto di gestione finanziaria del progetto. Partendo da quest'ultimo una criticità rilevata è legata alla **disponibilità delle risorse finanziarie** e al loro flusso di cassa. La Regione versa ai partner il 50% della quota come anticipo ed il restante 50% a rendicontazione delle attività, come previsto dal regolamento del fondo. Per i CPIA però questo modello di erogazione dei fondi risulta problematico perché, una volta spesa la cifra anticipata, non hanno più liquidità per pagare gli operatori. In questo caso Regione Lombardia dopo l'approvazione da parte del Ministero ha anticipato risorse proprie per garantire il proseguimento del progetto.

Anche dal punto di vista della flessibilità di gestione delle spese il vincolo sui costi indiretti ha rappresentato un aspetto problematico ad esempio per il pagamento di costi di locazione per spazi aggiuntivi in cui svolgere i corsi o per dotare tutte le sedi di una minima attrezzatura, pur considerando la specificità del progetto che puntava ad erogare i corsi soprattutto in sedi periferiche. In alcuni casi i CPIA sono riusciti a valorizzare risorse proprie e a trovare soluzioni organizzative adeguate, in altri casi non è stato possibile attivare alcuni dei corsi inizialmente previsti.

Sul fronte **organizzativo** emergono chiaramente punti di forza ed alcune criticità su cui si regge l'impianto progettuale. Un punto di forza emerso è legato alla consolidata esperienza del partenariato del progetto in grado di costruire un'ampia offerta formativa, declinata sulle specificità dei destinatari (in questo aspetto rientrano sia la diffusione capillare sul territorio che la risposta ai singoli bisogni attraverso il supporto dei servizi complementari). L'attenta *governance* del progetto consente inoltre l'adattamento e la gestione di soluzioni di carattere organizzativo e amministrativo, al fine di garantire l'erogazione del servizio.

Dal punto di vista delle criticità legate al piano organizzativo è emerso come vi sia ancora la necessità di trovare soluzioni organizzative più efficaci ad esempio per un miglior raccordo tra l'erogazione dei servizi complementari e i corsi di lingua italiana, tali da consentire a tutti i partner di erogare i propri servizi alle migliori condizioni.

In merito all'aspetto legato alla **rete territoriale** è emerso come indubbio punto di forza l'esperienza del partenariato come network sia per quanto riguarda il livello regionale sia rispetto all'articolazione territoriale. Le prefetture ed i CPIA hanno attivato in maniera diversa sui territori reti di supporto all'erogazione dei corsi e di servizi complementari che in alcuni casi hanno consentito di trovare soluzioni efficaci a problemi attuativi, come ad esempio la possibilità di recuperare una sede periferica per l'attivazione di un corso.

Per contro, una tale articolazione capillare sul territorio implica necessariamente alcune difficoltà legate alle procedure interne del partenariato, che per quanto sia rappresentato da una rete consolidata negli anni, necessita di un alto livello di coordinamento, contatto e relazione continua

per gestire le emergenze o rispondere a richieste non previste. È necessario quindi che il progetto dedichi particolare spazio e attenzione alla gestione della rete dei partner, pur con il riconoscimento del ruolo di ciascuno ed in particolare dei CPIA che rappresentano il nodo delle reti territoriali.

Dal punto di vista **dell'innovazione** della proposta progettuale il modello sperimentato da Regione Lombardia di affiancamento di **servizi complementari** all'erogazione dei corsi con una diffusione capillare sul territorio rappresenta un punto di forza del progetto. In particolare il servizio di baby-sitting ha avuto un duplice effetto positivo: favorire la partecipazione delle donne con bambini anche in età pre-scolare e che in generale faticano ad accedere ai corsi di lingua, e offrire un servizio di presa in carico educativa dei bambini, non riducendo il servizio ad una mera custodia.

I servizi complementari erogati hanno previsto un'ampia varietà di attività in grado di rispondere alle specifiche esigenze dei destinatari. Particolarmente apprezzati si sono rivelati i percorsi legati all'orientamento nel mondo del lavoro e alla sicurezza consentendo ai partecipanti di impossessarsi di specifiche competenze linguistiche funzionali all'inserimento lavorativo. Contemporaneamente l'attenzione ad un target più vulnerabile attraverso i percorsi di presa in carico individuale e di gruppo ha consentito di offrire anche a queste persone (spesso donne analfabete in lingua madre o con molte difficoltà di apprendimento della lingua) una opportunità per l'apprendimento della lingua italiana ed il loro percorso di integrazione.

L'aspetto di innovazione del progetto è corroborato anche dai servizi strumentali, in particolare l'ampia ed articolata offerta formativa diffusa tra gli operatori del progetto al fine di migliorarne la qualità dei servizi erogati consente al progetto stesso di garantire uno standard di qualità sicuramente elevato. Su questo fronte le criticità emerse sono legate alle richieste di maggiore articolazione dell'offerta formativa determinate dall'ampliamento del progetto rispetto alle edizioni precedenti, ciò a conferma dell'interesse nei confronti dell'attività formativa che ha consentito l'apertura di ulteriori fronti di approfondimento.

Infine, un ulteriore elemento da sottolineare è la presenza di attività di ricerca (il monitoraggio sui corsi sperimentali pre-A1 e B1) e di valutazione come azioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dal progetto, che evidenziano l'interesse di dare ampio spazio all'approfondimento e alla riflessione in funzione di un miglioramento futuro.