



Progetto co-finanziato
dall'Unione europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI 2014-2020)

Obiettivo Specifico 2. Integrazione/Migrazione legale 2018/2021

ON 2. Integrazione – lett. h) Formazione civico linguistica - Piani regionali formazione linguistica 2018-2021

Piano Regionale prog-2480 - CONOSCERE PER INTEGRARSI - Capofila Regione Lombardia

REPORT

Giugno 2023

Fondazione ISMU ETS

Progetto Conoscere per integrarsi

Valutazione del Piano Regionale di interventi per la formazione linguistica
dei cittadini di Paesi Terzi - Prog. 2480

Progetto Conoscere per integrarsi

Valutazione del Piano Regionale di interventi per la formazione linguistica
dei cittadini di Paesi Terzi - Prog. 2480

Progetto Conoscere per integrarsi

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020

Obiettivo Specifico 2. Integrazione/Migrazione legale 2018/2021 - ON 2. Integrazione - lett. h)

Formazione civico linguistica - Piani regionali formazione linguistica 2018-2021 -

Piano Regionale Prog - 2480 - CUP E85J19000010007 - Capofila Regione Lombardia

Il presente Report è stato realizzato con il contributo di Emanuela Bonini, Carlo Catania e Veronica Riniolo.

Le opinioni espresse sono esclusivamente degli autori e pertanto non rispecchiano necessariamente le posizioni dell'Unione Europea, del Ministero dell'Interno e di Regione Lombardia.

Fondazione ISMU ETS

Via Copernico 1

20125, Milano

02.678779.1

ismu@ismu.org

www.ismu.org

Editing: Elena Bosetti

© Copyright Fondazione ISMU ETS, Milano 2023

Indice

Indice	4
Premessa metodologica.....	6
1. Un’analisi dei destinatari della formazione linguistica.....	8
2. Analisi degli obiettivi del progetto per valutare i risultati.....	11
2.1 Promuovere l’apprendimento dell’italiano come lingua seconda, con particolare attenzione ai livelli A1 e A2 del QCER.....	11
2.1.1 Principali evidenze emerse.....	11
2.1.2 Utenza e offerta formativa	12
2.1.3 Valutazione delle competenze	15
2.1.4 Gli esiti dei corsi	16
2.1.5 Il giudizio dei corsisti sui corsi di formazione	17
2.2 Supporto dei servizi complementari per facilitare l’apprendimento della lingua favorendo l’accesso ai corsi.....	18
2.2.1 Il punto di vista dei CPIA.....	18
2.2.2 Il punto di vista degli enti erogatori sui servizi complementari	19
2.3 Supporto all’erogazione delle azioni formative e dei servizi strumentali per il miglioramento dell’offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari	25
2.3.1 Formazione rivolta a docenti e operatori.....	25
2.3.3 Monitoraggio and help desk	28
3. Considerazioni sulla <i>governance</i> del progetto e lezioni apprese.....	29
Allegato 1: Traccia intervista ai CPIA	32
Allegato 2: Traccia intervista agli Ambiti	34

Premessa metodologica

Il Progetto *Conoscere per integrarsi*, nell'ambito dei progetti FAMI rivolti al supporto della formazione civico linguistica, è stato realizzato dalla Regione Lombardia con i 19 CPIA presenti sul territorio nel periodo compreso tra l'a.s. 2019/20 e l'a.s. 2022/23.

Insieme al capofila e ai CPIA della Regione, hanno preso parte al progetto altri 14 partner tra Ambiti e Comuni che si sono dedicati alla realizzazione dei servizi complementari e due partner (ANCI e Fondazione ISMU) a supporto di Regione Lombardia per i servizi strumentali.

Il progetto, come previsto dall'avviso si articolava in 3 obiettivi specifici:

- 1) promuovere l'apprendimento dell'italiano come lingua seconda, con particolare attenzione ai livelli A1 e A2 del QCER, permettendo ai cittadini stranieri presenti in Lombardia di acquisire un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana al fine di facilitare il processo di integrazione;
- 2) supportare le cittadine e i cittadini di Paesi terzi nel percorso di apprendimento dell'italiano L2 attraverso l'implementazione di servizi complementari che facilitino l'accesso ai corsi, con particolare attenzione ai bisogni dei target vulnerabili;
- 3) garantire un supporto competente all'erogazione delle azioni formative e dei servizi complementari nonché alla gestione complessiva dell'intervento attraverso un accompagnamento tecnico, scientifico e metodologico.

Sulla base di queste premesse, il presente lavoro di valutazione mira a verificare l'efficacia del progetto attraverso il raggiungimento dei suoi obiettivi, ovvero: 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.

Conseguentemente, la valutazione si articola attraverso l'analisi degli obiettivi previsti, con un affondo sui destinatari che hanno partecipato al progetto, per giungere ad una sintesi delle lezioni apprese.

Dal punto di vista metodologico per realizzare questa analisi valutativa sono state realizzate 17 interviste semi-strutturate con i Dirigenti dei Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) della Lombardia e 14 interviste ai referenti degli Ambiti e dei Comuni impegnati nella realizzazione dei servizi complementari. Le interviste, della durata di circa 45 minuti/1 ora, hanno consentito di approfondire, attraverso l'interlocuzione diretta con i referenti, aspetti connessi ad eventuali elementi di criticità e punti di forza nell'attività di promozione della formazione civico-linguistica delle e dei cittadini di Paesi terzi sul territorio lombardo e dell'erogazione dei servizi complementari a supporto della formazione linguistica.

Le interviste semi-strutturate con i Dirigenti dei Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) della Lombardia e gli Ambiti sono state realizzate tra il 10 aprile e il 30 maggio 2023 sulla piattaforma *Teams* e integralmente audio-registrate.

Per le interviste ai CPIA, oltre ai Dirigenti Scolastici, in alcuni casi hanno partecipato altre figure pertinenti con lo svolgimento del progetto, quali i coordinatori dei corsi e gli assistenti amministrativi, mentre per le interviste agli Ambiti le interviste si sono svolte per lo più in piccoli gruppi che includevano le figure chiave coinvolte nella realizzazione delle attività.

Le interviste ai CPIA si sono articolate su tre macro-aree corrispondenti agli obiettivi del progetto (vedi Allegato 1: Traccia intervista CPIA): 1) Promuovere l'apprendimento dell'italiano come lingua seconda, con particolare attenzione ai livelli A1 e A2 del QCER (Quadro Europeo di Riferimento per le lingue), permettendo ai cittadini stranieri presenti in Lombardia di acquisire un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana al fine di facilitare il processo di integrazione e di apprendimento della lingua per il lavoro; 2) supportare le cittadine e i cittadini di Paesi terzi nel percorso di apprendimento dell'italiano L2 attraverso l'implementazione di servizi complementari che facilitino l'accesso ai corsi, con particolare attenzione ai bisogni dei target vulnerabili; 3) Garantire un supporto competente all'erogazione delle azioni formative e dei servizi complementari nonché alla gestione complessiva dell'intervento attraverso un accompagnamento tecnico, scientifico e metodologico.

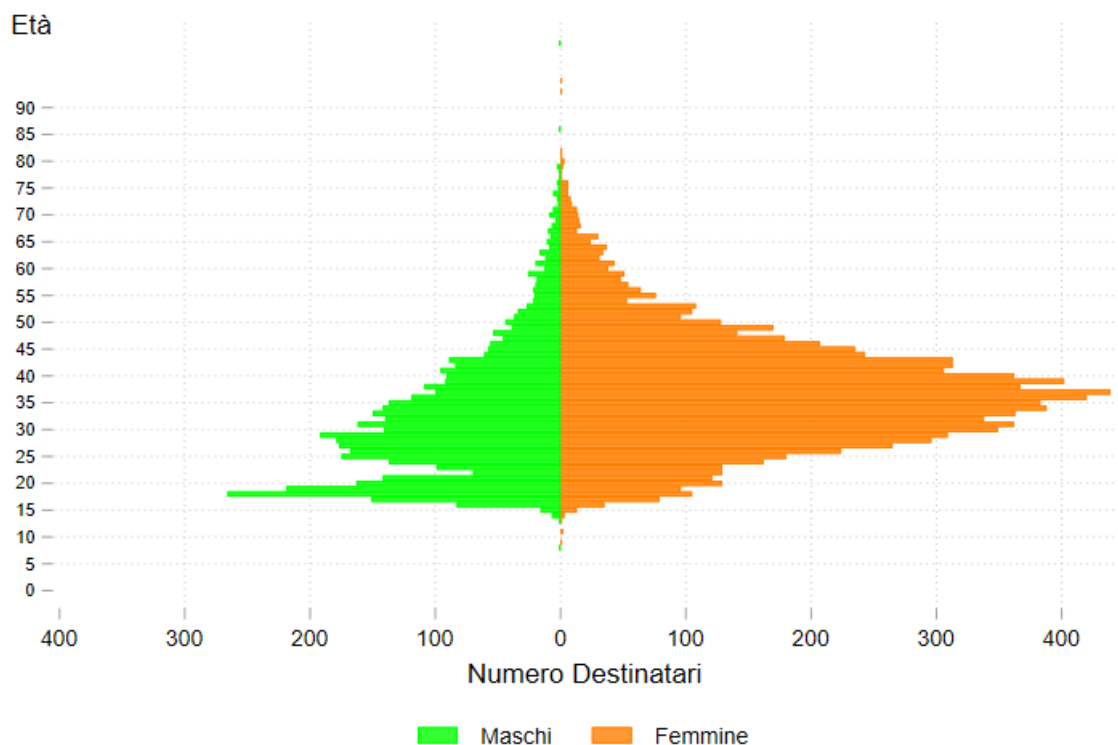
Le interviste agli Ambiti, parallelamente a quelle rivolte ai CPIA, si sono articolate su due macro-aree, anche in questo caso in relazione agli obiettivi del progetto (vedi allegato 2: Traccia intervista Ambiti): 1) raggiungimento dei risultati attesi in relazione ai servizi attivati in termini di raggiungimento dei target previsti, copertura dei bisogni emersi dalle richieste dei CPIA e di continuità con i servizi offerti dal progetto; 2) capacità del sistema di governance e di potenziamento delle reti territoriali.

Sulla base di queste premesse, l'analisi valutativa presenta una prima descrizione dei destinatari raggiunti dal progetto, per poi passare all'analisi degli obiettivi del progetto ricostruiti attraverso i contributi di tutti i soggetti intervistati e con il supporto dei dati raccolti in fase di monitoraggio. Il Report si conclude con una riflessione sul processo di governance del progetto e sulle lezioni apprese in questa fase attuativa. La logica valutativa qui utilizzata punta ad esplorare i processi di attuazione del progetto, ricercando attraverso la lettura di questi le ragioni di possibili scostamenti da quanto era stato previsto in sede di progettazione. La verifica di tipo quantitativo legata al raggiungimento degli indicatori è lasciata alle fasi di monitoraggio e di *final assessment* previsti dal Ministero

1. Un'analisi dei destinatari della formazione linguistica

I destinatari Cittadini di Paesi Terzi (CPT) che hanno preso parte alle attività del progetto sono 14.329, di cui il 68% femmine (N. 9696) e il 32% maschi (N. 4.633). Come già riscontrato nel report riguardante il triennio di progetto precedente la presenza femminile è il doppio rispetto a quella maschile, oltre a presentare un'età modale maggiore. Infatti, per i maschi abbiamo il numero maggiore di presenze per i 18 anni mentre tra le femmine il numero maggiore di presenze si registra sui 36 anni.

Graf. 1.1. Piramide delle età dei destinatari



Fonte: Fondazione ISMU, dati di monitoraggio

Guardando alle prime 5 nazionalità, la presenza femminile è sovra-rappresentata in alcuni casi specifici. Fra i destinatari provenienti dal Marocco e dall'Ucraina, in particolare, ci sono 5 femmine per ogni maschio, mentre, si dissociano dal trend generale la popolazione pakistana, unico caso in cui ad essere in maggioranza sono i maschi. Questo dato potrebbe avere cause differenti, per citarne alcune: segregazione di genere nell'accesso alla vita pubblica del paese di arrivo, immigrazione in prevalenza maschile, divisione del lavoro rigida fra cura e lavoro. La conoscenza della lingua, infatti, permette l'accesso ad una società con costumi e libertà civili che talvolta sono considerati un sistema valoriale da cui proteggersi come comunità all'interno della società di approdo.

Tab 1.1. Prime 5 nazionalità per genere

Nazionalità	Femmine	Maschi	Totale
Marocco	1855	338	2193
Egitto	1022	395	1417
Ucraina	1152	228	1380
India	991	271	1262
Pakistan	434	527	961
Totale	5454	1759	7213

Rispetto ad un progetto che vede un totale di 14.329 destinatari cittadini di Paesi terzi la presenza di persone con protezione internazionale è residuale: 517 di loro hanno l'asilo politico (4%) e 391 la protezione sussidiaria (3%). In entrambi i casi la presenza di maschi è maggiore rispetto a quella delle femmine. Tra coloro che hanno l'asilo politico il 24% è afgano, mentre per la protezione sussidiaria la maggioranza è maliana (20%) e ucraina (20%).

Tab. 1.2. Presenza di destinatari con una forma di protezione (v.a.)

Permesso di soggiorno	Femmine	Maschi	Totale
Asilo politico	218	299	517
Casi speciali	104	119	223
Motivi umanitari	117	81	198
Protezione sussidiaria	102	289	391
Protezione sociale	35	16	51
Totale	576	804	1380

I cittadini di Paesi terzi che presentano una vulnerabilità rappresentano l'11% del totale dei destinatari e di questi il 57% sono femmine contro il 43% di maschi. Sulla maggiore componente femminile pesa la presenza della categoria "donne in stato di gravidanza", mentre la distribuzione per genere rispetto agli altri aspetti di vulnerabilità è bilanciata (51% femmine e 49% maschi). Sempre dal punto di vista del genere, da segnalare la forte presenza maschile fra i minori stranieri non accompagnati (i quali per il 67% hanno permessi di soggiorno per minore età), ma anche una prevalenza maschile fra i minori in generale, mentre sono in prevalenza femmine le "over 65", le madri sole con figli e le persone "analfabete".

Il 19% (N. 2.737) dei destinatari ha usufruito del servizio di mediazione linguistico culturale. In questo caso risulta meno rilevante il genere, infatti, si presenta quasi in equilibrio, mentre il 63% (N. 1.733) ha tra i 22 e i 39 anni. Sono l'8% (N. 216), invece, i vulnerabili di cui la maggioranza, 30% (N. 64) sono anziani (over 65). Quasi la metà delle mediazioni, il 48% (N. 1.326), sono state effettuate con destinatari provenienti dal Marocco 18% (N. 492), a seguire l'Egitto 17% (N. 472) e il Pakistan 13% (N. 359), in maniera più residuale dalla Nigeria, dal Senegal e dall'India.

Tab. 1.3. Presenza di destinatari con una forma di vulnerabilità (v.a.)

Vulnerabilità rilevata	Femmine	Maschi	Totale
Analfabeta	197	81	278
Anziano (over 65)	117	56	173
Genitore single con figlio/i a carico	147	6	153
Minore	179	287	466
Minore straniero non accompagnato	3	192	195
Donne in stato di gravidanza	188	na	188
Disabile	5	8	13
Persona affetta da gravi malattie o da disturbi mentali	12	19	31
Vittima di tratta degli esseri umani	14	17	31
Persona che ha subito torture stupri o altre forme gravi di violenza psicologica fisica o sessuale	19	7	26
Totale	881	673	1554

Passando ai servizi complementari in generale (tra cui consideriamo il servizio di baby-sitting o attività propedeutiche all'accesso alla formazione linguistica), i destinatari che ne hanno usufruito sono il 28% (N. 4.053), per un totale di 4.498 ore erogate. Di questi il 44% (N. 1.382) ha ricevuto il supporto di tale servizi nell'ambito dell'attività di formazione linguistica, mentre il rimanente 66% (N. 2.671) non ha compiuto l'accesso ai corsi.

Tab. 1.4. Destinatari che hanno partecipato alla formazione linguistica e usufruito di servizi complementari (v.a.)

Servizi complementari	Formazione linguistica		
	NO	SI	Totale
No	0	10276	10276
Si	2671	1382	4053
Totale	2671	11658	14329

Sul totale di 4.053, sono il 57% (N. 2.330) le femmine e 43% (N. 1.723) i maschi e il 67% (N. 2.720) ha un'età compresa fra i 22 e i 39 anni. Tra coloro che hanno usufruito di servizi complementari i vulnerabili rappresentano il 10% (N. 423), di cui la maggior parte (38% pari a N. 161) sono analfabeti, con una particolare difficoltà di accesso ai corsi di lingua e in generale all'assolvimento della relativa burocrazia in autonomia. Infatti, i servizi offerti loro riguardano l'orientamento e l'assolvimento di pratiche per l'accesso ai corsi di formazione linguistica, l'ottenimento delle indennità di frequenza e il supporto legale e psicologico.

Non è un caso che la distinzione per cittadinanza sia la medesima delle mediazioni culturali, seppur distribuito diversamente; infatti, la metà 50% (N. 2.020) dei servizi erogati è con destinatari provenienti dal Marocco 19% (N. 765), Egitto 11,4% (N. 463), Pakistan 10,8% (N. 440), Nigeria 9% (N. 352). A seguire Senegal, India e Ucraina.

2. Analisi degli obiettivi del progetto per valutare i risultati

2.1 Promuovere l'apprendimento dell'italiano come lingua seconda, con particolare attenzione ai livelli A1 e A2 del QCER

2.1.1 Principali evidenze emerse

Il progetto *Conoscere per integrarsi* ha inteso promuovere l'apprendimento dell'italiano tra i cittadini dei Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Lombardia, anche attraverso l'implementazione di servizi complementari volti a facilitare il raggiungimento di una utenza più fragile. Le interviste condotte con i 17 CPIA della Lombardia hanno messo in evidenza come tale obiettivo sia stato complessivamente raggiunto grazie ad **un'ampia, capillare e diversificata offerta formativa estesa su tutto il territorio lombardo** supportata in particolare dai servizi complementari (baby-sitting e mediazione linguistico culturale). Si evidenzia, in particolare, che tale offerta si è affiancata in maniera complementare e proficua ai corsi istituzionali/ordinamentali dei CPIA, ampliando e potenziando l'offerta di percorsi di formazione civico-linguistica su tutto il territorio lombardo. I CPIA, grazie al progetto *Conoscere per integrarsi*, hanno così potuto incrementare la propria presenza capillarmente sul territorio e svolgere le attività formative in sedi e luoghi dove non svolgono le proprie attività ordinarie, avvicinandosi in tal modo all'utenza e rispondendo così alle esigenze del territorio.

Prima di affrontare le diverse dimensioni progettuali in termini di utenza, corsi ecc., si intende restituire di seguito in forma sintetica le principali evidenze emerse nel corso delle interviste con i CPIA.

In primo luogo, il progetto *Conoscere per integrarsi* ha permesso di **ampliare l'utenza di cittadini stranieri** solitamente raggiunta con i corsi istituzionali/ordinamentali dei CPIA. La diffusione articolata dei corsi di italiano L2 ha permesso infatti di raggiungere più territori, in particolare anche quelli più isolati (es. comunità montane). Ciò è in linea con quanto previsto in sede progettuale, ovvero incrementare il numero di accessi ai percorsi di formazione civico-linguistica del target di riferimento.

Tale capillarità ha facilitato il raggiungimento dell'**utenza vulnerabile** che necessita di interventi di sostegno specifici e servizi complementari volti all'orientamento, al supporto e all'accompagnamento. L'offerta di percorsi di formazione civico-linguistica nell'ambito del FAMI ha permesso di raggiungere categorie fragili, quali l'utenza analfabeta, non scolarizzata o poco scolarizzata, e le categorie più soggette al rischio di isolamento territoriale. In particolare, utenza privilegiata dei corsi di formazione sono le donne che rappresentano, per molti CPIA, la parte più consistente dal punto di vista numerico dei corsisti inseriti nel progetto *Conoscere*. Il progetto ha, quindi, nel complesso permesso di raggiungere anche una utenza più fragile e con meno opportunità di accesso ai corsi di lingua, in linea con gli obiettivi progettuali. Ciò è stato reso possibile anche grazie al servizio di baby-sitting di cui si dirà in seguito.

Il progetto *Conoscere per integrarsi* ha quindi **risposto ai bisogni e alle necessità di lingua e cittadinanza del territorio**, fornendo una risposta ai bisogni di una utenza estremamente diversificata (per genere, età, paesi di provenienza, livelli di conoscenza della lingua italiana, ecc.) grazie ad una ampia offerta di strumenti (es. corsi lunghi o moduli più "agili" quali i moduli formativi specifici). Il progetto ha quindi permesso ai vari CPIA di **fornire risposte diversificate ai bisogni**

di alfabetizzazione dell'utenza sulla base delle esigenze dei territori. Tutti i CPIA concordano sulla diffusa e ampia esigenza di apprendimento della lingua da parte dei cittadini stranieri.

Nel complesso si evidenzia che l'**evento pandemico**, pur avendo decretato una interruzione dell'offerta formativa e quindi dei ritardi nella sua erogazione, **non ha comunque impedito ai CPIA di raggiungere gli obiettivi progettuali**. I CPIA hanno infatti riprogrammato o ripensato l'offerta formativa (ad esempio i corsi per livello sono stati rimodulati sulla base delle esigenze dei corsisti, aumentando la programmazione di corsi di livello A1 e A2 rispetto a quanto previsto in sede progettuale). Altri CPIA, invece, hanno atteso la conclusione delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria per poter riprendere i corsi in presenza. La scelta dei corsi in presenza da parte di alcuni CPIA è stata volta a facilitare in particolare l'utenza fragile non sempre nelle condizioni di seguire proficuamente un corso di lingua online (es. a causa dell'instabilità della connessione o a causa di spazi domestici non adeguati).

I principali **limiti** emersi sono riconducibili da un lato alla complessità dell'impianto progettuale, soprattutto in termini di complicati adempimenti amministrativi richiesti e relazioni con gli enti responsabili dei servizi complementari, e dall'altro ai limiti "interni" e organizzativi dei CPIA, non direttamente legati al finanziamento nell'ambito dei FAMI. Tra le difficoltà emerse legate ai CPIA se ne richiamano alcune: in taluni casi scarsità di personale docente stabile e formato; presenza di docenti esterni con elevato *turnover*; mancanza di spazi per l'offerta di corsi di lingua e relativa mancanza di spazi attigui per il servizio di baby-sitting, assenza di una "cultura della formazione" tra i docenti che mostrano scarso interesse nei confronti delle iniziative volte a rafforzare le competenze per l'insegnamento della lingua italiana all'utenza straniera.

Complessivamente, le interviste con i CPIA hanno messo in luce una tenuta complessiva del progetto, seppur con i limiti ora richiamati, che ha permesso di raggiungere gli obiettivi stabiliti in sede progettuale.

2.1.2 Utenza e offerta formativa

I corsi di lingua del progetto FAMI hanno permesso di raggiungere in prevalenza – anche se non esclusivamente – una **utenza fragile**. Ciò è stato possibile grazie a diversi elementi caratterizzanti il progetto *Conoscere per integrarsi* e la sua offerta formativa: 1) la già richiamata capillarità sul territorio; 2) la tipologia dei corsi di lingua offerti (con caratteristiche differenti, alcuni con un monte ore esteso, altri più brevi e flessibili); 3) la capacità di intercettare spazi "vicini" all'utenza (es. oratori, spazi comuni alla base di grandi palazzi).

L'**utenza femminile** (perlopiù madri con figli in età prescolare e scolare) viene riportata come prevalente in molte delle esperienze dei CPIA. Proprio la diffusione sul territorio dei corsi FAMI ha permesso a molte donne – anche grazie al servizio di baby-sitting – di frequentare nella fascia mattutina i corsi di lingua. La prossimità territoriale delle sedi dove svolgere il corso di lingua emerge come un elemento indispensabile per coloro che non sono in possesso di una patente. Le motivazioni delle corsiste – così come ricostruito nel corso delle interviste con i CPIA – sono riconducibili nel complesso alle necessità di **socializzazione** e **integrazione sociale** nel territorio di residenza, quindi di nuovo confermando quello che è stato definito come obiettivo generale della proposta progettuale, ovvero la promozione del processo di integrazione degli stranieri in Lombardia. Nello specifico le motivazioni dell'utenza femminile si collegano in primo luogo alla necessità di fornire un supporto scolastico ai propri figli e di poter meglio gestire le relazioni con il mondo della scuola (es. rapporto con gli insegnanti). Si segnala inoltre la necessità di

apprendimento della lingua anche in relazione all'accesso ai servizi sanitari e non ultimo per bisogni lavorati.

Più diversificata nei diversi territori e nei diversi CPIA è invece la presenza di **minori stranieri**. Laddove presenti, l'offerta formativa rivolta ai minori stranieri è perlopiù estiva e, in raccordo con le scuole, volta a consolidare le competenze linguistiche a sostegno dello studio.

I **minori stranieri non accompagnati (MSNA)** risultano una realtà importante e in crescita in alcuni territori. In altri sono invece assenti. La specificità di questo gruppo (es. spesso minori poco scolarizzati nel paese di provenienza) fanno sì che essi siano portatori di esigenze specifiche di formazione linguistica. Per rispondere alle loro esigenze, sono tre le strade percorse dai CPIA lombardi.

1) i MSNA vengono inseriti in corsi FAMI esclusivamente rivolti ai minori. Tali corsi sono organizzati nei mesi estivi e l'apprendimento dell'italiano viene finalizzato allo studio. Ci sono altresì esperienze di progettazioni specifiche e laboratori che vedono coinvolti i MSNA (es. modulo sulla fotografia, progetto musica, creazione di video). I corsi estivi rappresentano un momento per rimanere "legati" alla lingua italiana, favorendo al tempo stesso momenti di socializzazione per i ragazzi/e;

2) i MSNA vengono inseriti nei corsi FAMI insieme ad altre tipologie di corsisti;

3) i MSNA vengono inseriti nei corsi ordinamentali dei CPIA al fine di garantire un percorso strutturato e continuo.

Nel complesso per i CPIA che accolgono tra l'utenza i MSNA emergono esperienze di raccordo con le scuole secondarie di primo e secondo grado per offrire a questo gruppo percorsi integrati di supporto linguistico. Il lavoro in rete con le scuole del territorio prevede una prima fase di acquisizione di competenze linguistiche seguita dall'inserimento nelle scuole secondarie di secondo grado.

Anche in tal caso l'offerta formativa del progetto *Conoscere per integrarsi* – grazie alla sua flessibilità e diffusione sul territorio – si è configurata in grado di rispondere alle esigenze di questa specifica utenza.

Dal punto di vista dell'offerta formativa complessiva sul territorio regionale i corsi che hanno avuto maggior successo sono stati quelli di livello A1 su cui si mantiene una domanda elevata. Rispetto al progetto FAMI del triennio precedente sono in calo i corsi A2, mentre i corsi B1 – dal 2018 requisito per la cittadinanza – sono aumentati in modo consistente. Per quanto riguarda invece i corsi di livello Alfa e Pre-A1 i CPIA hanno evidenziato alcune difficoltà nella loro organizzazione, come descritto in precedenza.

Il numero dei corsi svolti durante il progetto presenta valori decimali a causa dei corsi chiusi per la Pandemia e mai ricominciati. Questi corsi sono stati conteggiati sulla base dei valori relativi delle ore svolte rispetto alle ore previste per il livello di corso ($\frac{\text{Ore svolte}}{\text{Ore previste}} = \text{valore corso}$), ad esempio un corso chiuso con 50 ore svolte su 100 previste è stato conteggiato 0,5. Infatti, la media delle ore erogate risulta più bassa del previsto anche per questo motivo. Il numero di studenti medio per i corsi invece è sempre sopra le 10 unità per ogni livello.

Tab 2.1. Distribuzione dei corsi per livello per ciascun CPIA (v.a.)

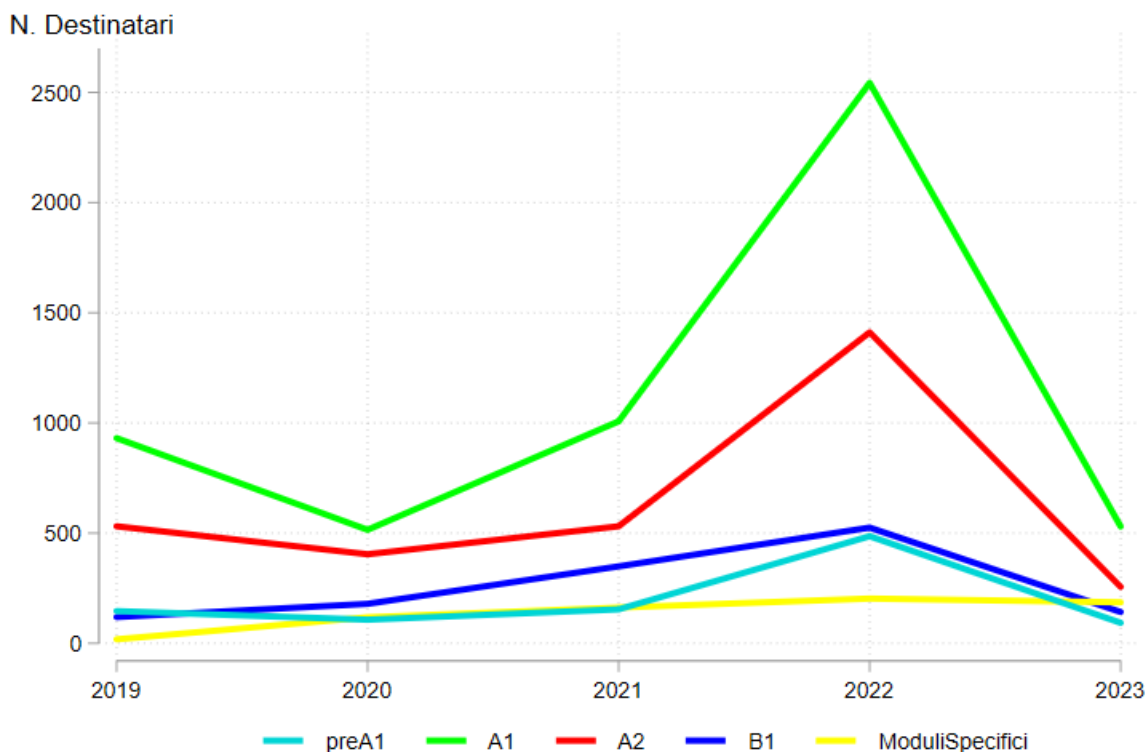
Numero di corsi	Pre-A1	A1	A2	B1	Moduli Formativi	Totale
CPIA - 5 Milano	2,0	11,0	13,0	11,0	31,0	68,0
CPIA - Bergamo	5,3	14,7	28,5	4,0	7,0	59,5
CPIA - Brescia	0,0	57,0	2,0	9,0	0,0	68
CPIA - Chiari	3,4	11,9	3,0	0,9	0,0	19,2
CPIA- Como	0,0	5,5	12,6	2,0	0,0	20,1
CPIA - Cremona	12,9	28,3	7,2	0,0	1,0	49,4
CPIA- Gallarate	4,0	22,0	36,0	10,0	0,0	72
CPIA - Gavardo	0,0	1,0	3,3	1,2	0,0	5,5
CPIA - LECCO	1,0	20,0	17,0	24,4	27,7	90,1
CPIA - Lodi	14,5	20,5	6,0	4,1	0,0	45,1
CPIA - Pavia	7,1	22,0	16,1	5,0	0,0	50,2
CPIA - Sondrio	0,0	16,4	3,4	2,7	8,6	31,1
CPIA - Treviglio	1,3	23,5	11,4	3,0	8,0	47,2
CPIA - Varese	0,4	2,6	12,5	2,2	0,0	17,7
CPIA MILANO 2	0,0	16,9	10,2	8,0	0,0	35,1
CPIA MILANO 4	3,0	4,0	1,0	1,0	0,0	9
CPIA-Mantova	0,0	30,0	33,7	2,1	0,0	65,8
CPIA-Rozzano	2,0	10,2	8,0	6,0	2,0	28,2
Cooperativa Ruah	8,0	31,0	7,0	0,0	0,0	46
Totale 2018-2023	64,8 ↗	348,4 ↗	231,8 ↘	96,5 ↗	85,3	826,8
Totale 2014-2017	51	334	284	48	---	717

Tab. 2.2. Partecipanti e ore realizzate per livello di corso, confronto con l'edizione precedente del FAMI lingua

Livello Corso	Ore realizzate	Partecipanti	N. Corsi 2014-2017	N. Corsi 2018-2023
	Media	Media	N.	N.
Pre A1	98,9	13,6	51	64,8
A1	83,4	15,4	334	348,4
A2	67,4	14,6	284	231,8
B1	75,6	15,0	48	96,5
Moduli formativi	19,5	12,1	685	85,3
Totale	73,2	14,7	1402	827

Osservando le caratteristiche dei destinatari del progetto risulta chiaro come gli anni della pandemia hanno segnato in modo significativo la partecipazione ai corsi del progetto. Infatti, la proposta di corsi in remoto per questi livelli di apprendimento ha inciso sulla partecipazione, sia per le difficoltà dei destinatari a seguire i corsi a distanza (per le ragioni sopra elencate) che per il reperimento dei documenti necessari alla registrazione dei destinatari da parte dei CPIA. Il 2022 è stato l'anno con la maggior partecipazione al progetto dopo un calo di iscrizioni ai corsi nel 2020. Nell'anno successivo la riorganizzazione e l'adattamento alle condizioni della pandemia hanno permesso una lieve ripresa ma è solo con il ritorno in presenza che i corsi hanno ritrovato un'affluenza che si approssimasse ai valori attesi.

Graf. 2.1. Partecipazione ai corsi distinti per livello negli anni del progetto



2.1.3 Valutazione delle competenze

Nel complesso dalle interviste realizzate emerge che la valutazione delle competenze in ingresso e in uscita è uniformata tra FAMI e corsi istituzionali. Si tratta quindi nella maggior parte dei casi di test e strumenti condivisi e consolidati all'interno dei CPIA.

Valutazione in ingresso

Nella quasi totalità dei casi, i CPIA somministrano test di ingresso standardizzati, simili o uguali a quelli usati dai CPIA nei corsi ordinamentali. Tale scelta garantisce una certa uniformità nella fase di valutazione in ingresso dei corsisti, evitando modalità operative eterogenee, per esempio, tra docenti interni ed esterni. In due CPIA, invece, la valutazione in ingresso è in carico direttamente ai docenti.

La valutazione in ingresso non viene però effettuata in presenza di pochi destinatari (es. località piccole) in previsione della costituzione di una sola classe. In tal caso viene costituita la classe con l'attenzione del docente rivolta ai livelli differenti presenti all'interno del gruppo.

Generalmente le procedure di valutazione in ingresso sono comunque gestite da docenti interni.

Valutazione in uscita

Come per la valutazione in ingresso, anche per la valutazione in uscita si registrano modalità unificate – all'interno dei CPIA – per la verifica delle competenze. In alcuni CPIA vengono costituite commissioni di soli docenti interni, in alcuni casi anche con la presenza del Dirigente, che somministrano e correggono il test. Laddove i docenti esterni svolgono le verifiche delle

competenze in uscita, vengono affiancati da un tutor interno per garantire uniformità nella valutazione.

Attestati

Gli attestati di partecipazione vengono nella maggior parte dei CPIA rilasciati a tutti i corsisti che hanno frequentato i corsi di lingua italiana L2 sulla base della frequenza.

Nello specifico:

- per i corsi pre A1/A1 viene rilasciata la certificazione di frequenza del corso (a volte solo su richiesta);
- per i corsi A2 viene rilasciata una certificazione o attestato per tutti;
- per i corsi B1 la certificazione delle competenze viene svolta con gli enti certificatori in autonomia da parte dei corsisti. Su richiesta viene rilasciato un certificato di frequenza dai CPIA.

2.1.4 Gli esiti dei corsi

Il primo aspetto da prendere in considerazione rispetto agli esiti dei corsi di lingua è la partecipazione dei corsisti in termini di frequenza, in coerenza con le considerazioni in merito alle specificità dell'utenza di questi percorsi formativi descritte sopra. Come mostra la tabella seguente il 16% dei destinatari coinvolti ha abbandonato i corsi a cui era iscritto, ovvero coloro che hanno frequenza ai corsi compresa fra lo 0 e il 10% delle lezioni svolte. Fra i corsi Pre-A1 sono 1 ogni 5 gli studenti che hanno una frequenza inferiore o uguale al 10%, a conferma del fatto che sono proprio gli utenti che avrebbero maggiore bisogno di partecipare ai corsi di lingua che abbandonano più frequentemente. La stessa proporzione di studenti, il 20% ha frequentato più del 70% delle lezioni, un valore piuttosto basso che pone degli interrogativi su come poter facilitare la partecipazione di questa particolare utenza ai corsi di lingua.

Tab. 2.3. Frequenza dei partecipanti ai corsi distinti per livello (v.p.)

%Frequenza ai corsi	Pre A1	A1	A2	B1	Moduli formativi speciali	Totale
0-10	20,28	17,66	12,93	18,49	8,44	16,24
11-20	10,75	11,65	9,80	11,11	6,70	10,72
21-30	10,55	9,27	9,16	9,44	3,20	9,00
31-40	7,10	8,74	7,47	5,48	3,64	7,58
41-50	5,17	8,14	7,92	6,54	3,93	7,39
51-60	4,77	4,51	6,00	6,09	3,78	5,06
61-70	6,80	4,87	5,97	6,54	8,30	5,71
71-80	9,94	9,95	9,67	9,74	11,94	9,96
81-90	11,46	10,33	11,01	11,49	15,72	11,05
91-100	13,18	14,88	20,08	15,07	34,35	17,28
Totale	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
N.	986	5526	3133	1314	687	11646

I moduli formativi speciali, mirati a specifiche tematiche e di durata breve, hanno riscontrato la frequenza più alta; infatti, sono il 50% i corsisti che hanno frequentato più del 70%, mentre tra

i corsi di durata maggiore è il livello A2 che vede oltre il 40% dei corsisti che hanno frequentato più del 70% delle lezioni, a seguire rispettivamente il livello B1 e A1.

Pur con intensità diverse rispetto al livello del corso, la frequenza dei corsisti rimane un aspetto problematico ai fini di un esito positivo per l'apprendimento della lingua, su questo tema i CPIA intervistati hanno messo in luce che nei *percorsi di alfabetizzazione di livello pre-A1* hanno rilevato particolari difficoltà rispetto alla durata complessiva dei corsi. Per la tipologia di utenza a cui è rivolto questo tipo di corso (neo-arrivati), un pacchetto di 150 ore presenta una serie di difficoltà sia in termini di costanza da parte dei corsisti, sia rispetto alle esigenze che spesso queste persone hanno, dove l'apprendimento della lingua per quanto prioritario talvolta non è considerato al primo posto. Queste considerazioni unitamente al vincolo della frequenza, ha ridotto la possibilità da parte dei CPIA di realizzare questo tipo di offerta in alcuni territori limitrofi con un'utenza più ridotta, diversamente da quanto previsto.

Invece, i *Moduli formativi specifici orientati all'approfondimento linguistico utile all'inserimento nel mercato del lavoro e al conseguimento di documenti*, si confermano anche secondo l'opinione dei CPIA come i moduli più apprezzati dai corsisti per la capacità di coniugare l'apprendimento della lingua all'esperienza quotidiana dei destinatari nei diversi contesti di vita e di lavoro. Particolarmente apprezzati, sia dall'utenza femminile che da quella maschile, sono risultati i moduli per la patente. Un intervistato in particolare ha sottolineato le significative potenzialità di questi moduli brevi che possono essere anche sommati in termini di ore a seconda delle esigenze dell'utenza.

2.1.5 Il giudizio dei corsisti sui corsi di formazione

Al termine delle attività di formazione è stato chiesto ai destinatari dei corsi di rispondere ad un questionario di soddisfazione al fine di rilevare la loro opinione sull'attività formativa svolta.

Come evidenziato dalla seguente tabella, i corsisti sono in generale molto soddisfatti del pacchetto di servizi offerti dal progetto. In particolare, si distingue la qualità dell'insegnamento e la flessibilità oraria offerta. I luoghi in cui si è svolta la formazione sono stati considerati appropriati rispetto alle esigenze dei corsisti, pensiamo a questo proposito in particolare alle zone più decentrate e alla possibilità di raggiungere anche le persone che non hanno una piena autonomia di spostamento.

Questo generale quadro positivo di valutazione dei corsisti consente di avere un riscontro su alcuni aspetti di realizzazione dei corsi – come, ad esempio, luoghi e orari – rispetto ai quali l'opinione dei corsisti è fondamentale e imprescindibile.

Anche il servizio di mediazione linguistico culturale e il baby-sitting sono valutati positivamente da coloro che ne hanno usufruito raggiungendo punteggi medi rispettivamente di 9,1 e 9 su 10.

Tab. 2.4. Livello di gradimento dei corsisti

Livello di soddisfazione generale	9,4
Comodità dell'aula o luogo di svolgimento del corso	9,1
Adeguatezza dell'orario del corso	9,3
Comprensione delle spiegazioni dell'insegnante	9,5
Integrazione dei corsisti	9,2
Autovalutazione del miglioramento dell'italiano	8,7

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

I servizi complementari volti a favorire l'accesso ai corsi di lingua e a facilitare l'apprendimento rappresentano uno strumento molto importante per supportare una maggiore diffusione dell'apprendimento della lingua anche per un'utenza più fragile o per coloro che altrimenti, senza questi supporti, rinuncerebbe a frequentare un corso. Già nelle precedenti edizioni dei FAMI regionali lingua, è stato possibile verificare come alcuni di questi servizi – in particolare la mediazione linguistico culturale e il baby-sitting – abbiano favorito la partecipazione di molti e molte corsiste.

L'analisi valutativa relativa a questo obiettivo progettuale è stata condotta attraverso interviste di approfondimento rivolte agli enti erogatori dei servizi ed anche ai CPIA a cui parte di questi servizi erano rivolti o con cui doveva essere prevista una organizzazione congiunta, con l'obiettivo di ricostruire un quadro più chiaro possibile.

2.2.1 Il punto di vista dei CPIA

Al fine di supportare e facilitare la partecipazione ai corsi, il progetto *Conoscere per integrarsi* ha previsto l'erogazione di servizi complementari la cui realizzazione è stata affidata agli Ambiti territoriali (Enti locali) o ai Comuni, anche tramite il coinvolgimento degli enti del terzo settore attivi sul territorio. I servizi complementari, intesi come servizi di orientamento e di accompagnamento funzionali a favorire l'accesso alle azioni formative, hanno garantito in alcuni casi un supporto alle categorie più fragili, in particolare alle donne con i figli in età prescolare mediante il servizio di baby-sitting.

Tutti i CPIA intervistati convergono nel **ritenere il servizio di baby-sitting indispensabile per raggiungere l'utenza femminile**, in particolare coloro che hanno figli non ancora inseriti nel sistema scolastico. La centralità di questo servizio è tale che diversi CPIA hanno cercato soluzioni alternative per poterlo prolungare anche alla sua conclusione (es. babysitteraggio volontario da parte di donne immigrate con il supporto del Comune o della Biblioteca; le corsiste a rotazione si alternano per curare i bambini e permettere alle altre donne di seguire il corso).

Tuttavia, nell'ambito del progetto secondo i CPIA sono emerse alcune criticità trasversali nella fruizione di tale servizio, come:

- 1) *difficoltà nella copertura territoriale* da parte delle cooperative/associazioni affidatarie del servizio; ciò è riconducibile al fatto che gli enti affidatari del servizio in alcuni casi non avevano contatti in alcuni dei territori assegnati loro (la difficoltà ad individuare personale è stata più marcata nelle aree periferiche e decentrate);
- 2) *complessità delle informazioni e della documentazione richiesta* per l'attivazione del servizio (ad esempio la quantità di informazioni richieste ai CPIA ha fatto in alcuni casi slittare l'avvio dei corsi);
- 3) *assenza di spazi disponibili* per i bambini/bambine delle corsiste in spazi attigui alle aule dove i corsi di italiano L2 sono erogati.

Inoltre, in un caso è stato segnalato che, a causa di intoppi burocratici, il servizio di baby-sitting non è stato attivato.

Le criticità sopra riportate hanno spinto alcuni intervistati a ipotizzare la necessità di affidare il servizio di baby-sitting direttamente ai CPIA, in modo tale che siano i CPIA stessi a reclutare enti

del terzo settore presenti sui propri territori, così da avere la certezza non solo della conoscenza delle peculiarità locali e delle eventuali zone limitrofe in cui vengono svolti alcuni corsi per andare in contro alle esigenze dell'utenza, ma anche dell'assolvimento delle richieste burocratiche.

Per quanto concerne il servizio di **mediazione linguistico culturale, le valutazioni e i giudizi raccolti sono ampiamente discordanti.**

Nel complesso si può affermare che il servizio appare decisamente sottoutilizzato nei diversi CPIA lombardi. Solo una minoranza ha dichiarato di aver usufruito di tale servizio. Coloro invece che non ne hanno fatto richiesta ritengono che il servizio non sia indispensabile in quanto i docenti sono autonomi e in grado di gestire le classi anche senza il supporto di un mediatore. L'idea diffusa è che "non ce ne sia bisogno", considerando che la maggior parte dei corsi svolti dai CPIA sono stati di livello A1 o superiori, ovvero a partire da una conoscenza linguistica minima per la quale non risulta necessaria la mediazione linguistica.

In coerenza con queste riflessioni alcuni CPIA hanno, al contrario, ribadito la centralità del servizio soprattutto nella fase di accoglienza e orientamento.

In altri casi i CPIA hanno messo in evidenza che spesso le classi sono composte da utenti con diverse nazionalità e quindi multilingue, rendendo complicata la presenza di un unico mediatore.

2.2.2 Il punto di vista degli enti erogatori sui servizi complementari

Passando al punto di vista degli Ambiti territoriali, è necessario ricordare che l'erogazione dei servizi complementari era stata loro affidata con la finalità principale di facilitare la partecipazione ai corsi, ma anche di migliorare la conoscenza e la capacità di accesso ai servizi offerti sul territorio, con particolare riferimento ai bisogni dei target vulnerabili, quindi con obiettivi più ampi rispetto alla diretta erogazione dei corsi e conseguentemente alle valutazioni dei CPIA. Il progetto prevedeva l'attivazione di una vasta gamma di servizi: concessione di indennità di frequenza; rimborso dei costi di viaggio; babysitting; tutoraggio; servizi a sostegno dell'utenza debole, analfabeta, non scolarizzata, titolari di protezione internazionale; servizi di supporto psicologico per favorire l'inclusione di target vulnerabili; servizi finalizzati a facilitare la partecipazione dei destinatari alle azioni formative; servizi di supporto per favorire l'inclusione di corsisti con BES; servizi di animazione territoriale; servizi volti a promuovere l'accesso alla formazione civico-linguistica dei destinatari, attraverso la partecipazione attiva della popolazione autotona; servizi di informazione e formazione ai destinatari e agli operatori scolastici e territoriali al fine di prevenire e contrastare fenomeni di discriminazione; servizi sussidiari ai corsi, finalizzati a garantire un'adeguata flessibilità dei percorsi formativi.

Nella gran parte dei casi, l'erogazione dei servizi è stata assegnata dall'Ambito territoriale a un soggetto del terzo settore, tramite procedura di evidenza pubblica. In alcuni casi l'Ambito ha attivato direttamente una procedura di reclutamento delle figure professionali necessarie all'erogazione dei servizi complementari o ha gestito con risorse interne il servizio. In alcuni territori, e in via surrogatoria rispetto alla competenza dell'Ambito, i servizi complementari sono stati presi in carico da ANCI, con una modalità concordata con il capofila Regione.

I servizi di baby-sitting

I servizi di baby-sitting sono stati erogati a supporto della partecipazione ai corsi di italiano, con un meccanismo che prevedeva l'attivazione del servizio su richiesta dei CPIA agli Ambiti. Questo meccanismo non sempre si è rivelato funzionale all'erogazione nei tempi richiesti dal CPIA, soprattutto quando la richiesta arrivava con poco preavviso rispetto alla data di avvio dei corsi.

Le modalità di organizzazione del baby-sitting si sono adattate in modo flessibile e rispondente alle esigenze dei contesti o a specifiche richieste dei CPIA. Di norma il servizio si svolgeva o all'interno dei CPIA o spesso anche in spazi messi a disposizione dal Comune, solitamente in locali attigui alle sedi del CPIA o all'interno di istituti comprensivi. Questa flessibilità ha aiutato alcuni territori ad avviare i corsi con il baby-sitting anche durante la fase di ripresa delle attività post lockdown, trovando soluzioni alternative alle scuole che non potevano più mettere a disposizione spazi interni per il servizio complementare.

Il baby-sitting è considerato un'esigenza fondamentale tanto che, tra tutti i servizi complementari, è quello che ha ricevuto maggiori richieste di attivazione. Tutti i soggetti che hanno partecipato alla gestione e all'erogazione hanno evidenziato l'importanza che il servizio ha avuto nel facilitare la partecipazione alla formazione di un target come quello delle mamme con bambini piccoli che di norma non frequenta i corsi di italiano. Proprio per dare priorità a queste mamme, alcuni Ambiti avevano destinato una quota significativa di risorse al baby-sitting in fase di progettazione. Su questo punto sembra esserci una visione comune di tutti gli Ambiti, nella consapevolezza che il tema del coinvolgimento delle donne straniere nei percorsi di inclusione sociale sarà centrale nella programmazione delle politiche e degli interventi su cui gli Ambiti hanno competenze.

Rispetto alla visione e alla progettazione del servizio, è unanime il giudizio degli Ambiti sulla necessità di pensare al baby-sitting come un'attività educativa/formativa, organizzata con specifici ausili materiali e digitali per il gioco e per l'apprendimento e allestita in modo coerente con le esigenze dei bambini delle diverse fasce di età. In alcuni limitati casi è emersa una difficoltà a individuare con i CPIA uno spazio e un setting coerenti con questa visione.. Inoltre, nel caso di corsi di più lunga durata sarebbe opportuno pensare al baby-sitting come a un vero e proprio servizio di inserimento e prima socializzazione, esattamente come accade negli asili nido o nelle scuole dell'infanzia, con spazi propri e attività gradualmente strutturate e distinte per fasce di età.

Anche la dislocazione delle sedi e la prossimità ai luoghi di domicilio dei destinatari ha giocato un ruolo importante nel favorire la partecipazione delle mamme con bambini piccoli ai corsi con il baby-sitting. Gli Ambiti in questo caso hanno svolto un ruolo di facilitatori nella ricerca delle soluzioni più adatte a favorire la frequenza ai corsi, anche utilizzando figure dedicate. In molti casi gli Ambiti hanno anche utilizzato risorse residue (non spese per mancato avvio dei corsi) per attivare in autonomia corsi o laboratori con il baby-sitting, individuando sedi anche nei comuni decentrati, utilizzando locali messi a disposizione dalle amministrazioni o istituti scolastici, anche tra quelli già frequentati dalle mamme per portare i loro bambini a scuola. In altri casi in cui i CPIA non garantivano una presenza capillare in territori diversificati e poco collegati l'Ambito si è attivato per contattare i singoli Comuni e individuare spazi adeguati alla realizzazione dei corsi e del baby-sitting. Altri territori ancora hanno segnalato come un elemento di criticità il reperimento delle sedi in alcune aree perché il CPIA non aveva una sufficiente copertura territoriale rispetto alle possibilità di mobilità del target dei destinatari.

Pur all'interno di una valutazione complessivamente positiva dell'esperienza (i feedback degli Ambiti, dei responsabili del fornitore del servizio o degli operatori che lo hanno direttamente gestito) emergono alcune criticità che riguardano difficoltà o in fase di individuazione, reclutamento e contrattualizzazione del servizio o in fase di organizzazione operativa (difficoltà a rispondere alle richieste degli insegnanti rispetto alla gestione dei calendari e degli orari), anche legate alla mancanza di una programmazione complessiva del fabbisogno.

Alcune difficoltà sono state segnalate anche rispetto all'interlocuzione con i CPIA: difficoltà nelle comunicazioni (per esempio un territorio ha segnalato un problema con il CPIA su chi dovesse occuparsi di intercettare l'utenza dei corsi e delle iscrizioni), mancanza nei CPIA di referenti del progetto con cui mantenere un livello di coordinamento delle attività, turn over di personale, mancata attivazione dei corsi di italiano a fronte di un budget già impegnato dall'Ambito per la copertura del servizio, difficoltà di condivisione del fabbisogno di ore di baby-sitting per la predisposizione delle gare d'appalto del servizio, richieste di attivazione del servizio con poco preavviso.

I servizi di mediazione linguistico culturale

La procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale era uguale a quella del servizio di baby-sitting, con una modalità a chiamata da parte del CPIA. Anche in questo caso alcune osservazioni raccolte tra gli interlocutori intervistati all'interno degli Ambiti hanno segnalato come elemento di criticità il poco preavviso nella richiesta di attivazione del servizio, con conseguente difficoltà di contrattualizzazione, pianificazione e organizzazione delle risorse da parte del fornitore incaricato.

La mediazione linguistico culturale è stata utilizzata in modo molto flessibile all'interno dei corsi, sia per andare incontro ai bisogni espressi dagli insegnanti o dai destinatari sia per rispondere a esigenze eccezionali emerse durante il periodo del lockdown e nella fase di riavvio delle attività formative. In alcuni Ambiti si è resa necessaria anche una riprogettazione del servizio, inizialmente pensato e utilizzato per supportare i destinatari dei corsi nella fase di informazione e iscrizione o per fare la prima valutazione delle competenze in ingresso, e dopo la fine del lockdown ripensato come servizio di affiancamento dei destinatari nella fase di accoglienza e avvio del percorso di apprendimento e come supporto alla didattica. Quando il servizio è stato erogato i feedback raccolti dagli Ambiti, anche attraverso i contatti informali con gli insegnanti, sono positivi o molto positivi, tanto che alcuni Ambiti hanno segnalato con rammarico la mancanza di momenti di scambio e di confronto più formalizzati con i CPIA, anche finalizzati a mettere a sistema il servizio.

Per la fase di reclutamento dei mediatori non sono state segnalate particolari difficoltà, anche perché diversamente dal baby-sitting la mediazione linguistico culturale è una tipologia di intervento su cui gli Ambiti hanno una diretta esperienza di progettazione e gestione, anche attraverso altre progettualità. Per esempio, nel caso di Ambiti che hanno partecipato, sebbene con un diverso ruolo, sia al FAMI *Lab Impact* sia a questo progetto FAMI (*Conoscere per integrarsi*), il network territoriale ha in alcuni casi agevolato le strategie di ingaggio e ha consentito di realizzare sinergie di cui hanno beneficiato entrambi i progetti (per esempio, nell'analisi dei bisogni, nel reclutamento dei destinatari, nell'individuazione e condivisione delle competenze, nell'integrazione territoriale di servizi e interventi). Di norma, la mediazione linguistico culturale è stata appaltata a un soggetto del terzo settore che poi ha messo a disposizione la figura del mediatore o è stata attivata direttamente dall'Ambito con una procedura di selezione dei

candidati. La diversa modalità scelta dipende anche dal fabbisogno di mediatori preventivato a inizio progetto, direttamente collegata al numero di corsi di italiano previsti.

Nel complesso gli Ambiti segnalano la scarsa attivazione o un generale sottoutilizzo da parte dei CPIA di questo tipo di servizio complementare, che ha prodotto la necessità di riutilizzare le risorse già impegnate per riprogettare altri interventi. Va da sé che in parte la scarsa attivazione è imputabile al mancato avvio dei corsi e alla congiuntura pandemica. Tuttavia, questo esito sembra essere in continuità con i risultati del precedente progetto FAMI *Conoscere* e pertanto, anche pensando alle prospettive future, sarebbe auspicabile una riflessione condivisa su quali elementi (di informazione, formazione, conoscenza e organizzazione del servizio) occorrerebbe potenziare per rendere il servizio pienamente fruibile ed efficace all'interno di questa tipologia di corsi. Secondo il punto di vista espresso dagli Ambiti, i motivi che spiegano il sottoutilizzo di questa risorsa sono i seguenti:

- mancanza di conoscenza del ruolo del mediatore all'interno dei corsi di italiano;
- difficoltà a organizzare il servizio all'interno di gruppi classe multiculturali e multilinguistici;
- scarsa abitudine a lavorare in équipe multidisciplinari che integrano competenze scolastiche e interculturali;
- diffidenza degli insegnanti nei confronti di figure esterne che in aula potrebbero agire anche con funzioni tacite di controllo;
- sottovalutazione da parte degli insegnanti dell'utilità del servizio, partendo dalla convinzione che sul piano didattico la presenza della mediazione possa essere un fattore di rallentamento o di ostacolo all'apprendimento della lingua.

Tutte queste criticità segnalano a monte una difficoltà a far convergere e conciliare in un unico quadro semantico le diverse concezioni di inclusione che gli interlocutori esprimono, che è una diretta conseguenza delle loro competenze. Per i CPIA e per gli insegnanti l'attenzione è prioritariamente rivolta alla didattica e l'inclusione è concepita principalmente come inclusione scolastica, finalizzata all'iscrizione e alla partecipazione al corso. Il punto di vista che portano i referenti degli Ambiti e del terzo settore vede necessariamente l'inclusione dei cittadini migranti, anche quando finalizzata alla partecipazione dei corsi di italiano, all'interno di un contesto più ampio intesa come inclusione dei cittadini stranieri nel tessuto sociale, culturale ed economico della comunità in cui vivono.

I servizi di informazione e formazione al fine di prevenire e contrastare fenomeni di discriminazione

Le azioni di prevenzione e contrasto alla discriminazione sono state svolte in molti territori e declinate con metodologie e modalità diversificate: corsi di formazione, workshop tematici, percorsi laboratoriali. In un territorio, ad esempio, l'attività era stata progettata in una modalità alternativa alla formazione tradizionale, attraverso la metodologia dello *Human library* (o biblioteca vivente), per promuovere il dialogo interculturale attraverso persone che svolgono la funzione di libri viventi. In un altro territorio, l'Ambito dopo aver raccolto diverse proposte progettuali ha scelto di realizzare una mostra tematica di tre giornate, con una gara appaltata a una cooperativa, con lo scopo di sensibilizzare la cittadinanza sul tema dello sfruttamento nei contesti di lavoro.

All'interno di questa azione ANCI aveva in origine articolato un'attività che prevedeva due tipologie di laboratori: uno rivolto ai destinatari finali e una serie di laboratori destinati agli operatori delle p.a. Il laboratorio per i destinatari finali rappresentava un'iniziativa "sui generis" che ANCI ha avviato in alcuni territori (Lecco, Milano) e che si basava sull'idea di valorizzare le esperienze pregresse dei partecipanti in attività non formali e informali (avviando piccoli laboratori di teatro, lettura, orientamento al lavoro), allo scopo di certificare non il livello di padronanza della lingua ma una più generale competenza di base di comunicazione come da QRSP (quadro regionale degli standard professionali) di Regione Lombardia, anche in ottica di potenziamento dell'occupabilità in ingresso ai servizi al lavoro (la certificazione prevedeva la stesura di un portfolio delle competenze). In fase di rimodulazione delle attività dopo l'inizio della pandemia, questo laboratorio è stato interrotto ed è stata potenziata la formazione sui corsi di antidiscriminazione per gli operatori dei servizi pubblici con modalità a distanza. I corsi hanno raccolto una larga partecipazione di operatori dei servizi pubblici e da parte di diversi enti c'è stata una richiesta ad ANCI di poter dare continuità a queste iniziative in vista dei nuovi FAMI. Secondo l'opinione di ANCI, queste richieste dimostrano come l'attenzione degli operatori alle tematiche legate all'antidiscriminazione sia sempre più prioritaria, in particolare rispetto alle diverse fasi e competenze di intervento dell'ente locale.

Nel complesso le attività formative sono tra quelle che hanno garantito una maggior continuità per l'intera durata del progetto, pur avendo subito anch'esse l'impatto della pandemia, grazie all'implementazione della didattica a distanza. Secondo il giudizio quasi unanime degli Ambiti e di Anci, i feedback ricevuti dai destinatari sono molto positivi sia in termini di partecipazione sia di gradimento per l'organizzazione delle attività e per i contenuti, che coprono un ampio ventaglio di argomenti e focus tematici: normative e politiche, approcci transculturali e strategie di gestione e prevenzione nelle fasi di accoglienza, emergenza e crisi, genitorialità, salute mentale, minori stranieri non accompagnati, comunicazione e approcci interculturali, antidiscriminazione nelle procedure tecnico-amministrative (esempio: gestione bandi, servizio anagrafe, servizio asili nido).

Questo giudizio positivo è probabilmente anche il risultato dell'attenzione con cui Ambiti e Anci hanno gestito la fase di raccolta e analisi dei bisogni degli operatori, valorizzando le proprie risorse di rete (agenti di rete, operatori dei servizi comunali, insegnanti dei CPIA, operatori del privato sociale) per intercettare le esigenze di formazione e aggiornamento. In alcuni casi i fabbisogni e le richieste della rete locale hanno superato l'offerta e orientato i soggetti gestori a promuovere attività formative integrative anche attraverso l'utilizzo di altri fondi oppure utilizzando i bisogni inespressi come fonte per le future progettualità (anche in attesa dei nuovi FAMI).

Questo lavoro di raccolta territoriale dei bisogni ha favorito l'accesso alle azioni di antidiscriminazione di numerosi operatori che intervengono a diverso titolo e con diverse competenze nella gestione dei servizi rivolti al target dei cittadini stranieri: insegnanti dei CPIA e personale ATA, operatori del privato sociale e delle associazioni che si occupano di immigrazione, operatori dei servizi comunali (assistenti sociali, servizi anagrafe, servizi socio-educativi, servizi di polizia locale, operatori sportelli stranieri).

Gli Ambiti che avevano attivi più progetti FAMI hanno pensato alla formazione anche in un'ottica di integrazione di metodologie, contenuti e destinatari. Per esempio, in un caso si è scelto di dedicare gli interventi formativi di *Conoscere per integrarsi* al personale ATA delle scuole, che si interfaccia quotidianamente con gli alunni stranieri e soprattutto con le loro famiglie ma che non era stato coinvolto direttamente da azioni proposte all'interno di *Lab Impact*. Un'altra

sinergia tra i due FAMI è stata proposta sul territorio di Legnano, con un gruppo di lavoro interno all'Azienda Sociale che ha valutato l'opportunità di organizzare un evento di sensibilizzazione in occasione della Giornata mondiale del rifugiato, allo scopo di far convergere su questo evento gli obiettivi dell'azione WP4 di Impact e gli obiettivi dell'azione di contrasto all'antidiscriminazione di *Conoscere*.

I servizi di animazione territoriale e sensibilizzazione

Le attività di animazione territoriale e sensibilizzazione, anche se realizzate in pochi Ambiti, hanno consentito, soprattutto nei territori più estesi e con tanti piccoli comuni, di intercettare le comunità dei cittadini stranieri (e all'interno di queste comunità il target delle mamme con bambini) che diversamente non sarebbero entrate in contatto con i servizi offerti dal progetto attraverso i canali tradizionali di comunicazione. Di norma, le attività di animazione (laboratori artistici, danza incontri e iniziative culturali), si sono sviluppate al di fuori dei luoghi e dei canali istituzionali (per esempio all'interno di parchi) con l'obiettivo di creare occasioni di incontro e di socializzazione tra tutti i cittadini della comunità locale e sfruttare queste occasioni per informare e promuovere le attività del progetto e i corsi dei CPIA. Anche se formalmente i destinatari delle attività erano riconducibili al target FAMI, le iniziative erano aperte a tutta la cittadinanza. In alcuni Ambiti, le attività di animazione e sensibilizzazione (azioni più finalizzate a fornire all'utenza un supporto pratico nella conoscenza e nell'accesso quotidiano ai servizi) sono state pensate e realizzate in modo congiunto. I destinatari dell'attività di animazione e sensibilizzazione erano in buona misura gli stessi (e i due servizi erano stati inseriti nella medesima gara d'appalto). Per favorire un avvicinamento graduale di questo target alla formazione e ai corsi del CPIA, sono state sviluppate azioni di promozione dell'apprendimento della lingua italiana anche attraverso la proposta di mini lezioni o incontri informali su temi legati alla quotidianità, all'uso della lingua in specifici contesti di vita.

Quello che si è potuto rilevare dalle evidenze valutative raccolte attraverso le interviste ai referenti degli Ambiti è che su queste azioni di animazione e sensibilizzazione gli Ambiti hanno potuto svolgere una funzione di regia, di promozione e di coordinamento della rete territoriale, più coerente con il ruolo e con il mandato dell'Ambito come soggetto di programmazione territoriale rispetto al ruolo di mero erogatore di servizi di baby-sitting a favore dei CPIA. Per esempio, in alcuni territori sono state attivate anche delle sinergie tra queste azioni e altre progettazioni che erano già in essere, sia nell'ottica di evitare di duplicare iniziative già portate avanti altrove sia per promuovere commistioni positive tra le risorse disponibili.

Una criticità nota ma che è stata ribadita in relazione a queste attività (soprattutto quelle di animazione) è legata alla difficoltà di documentarle e formalizzarle attraverso le procedure e i vincoli del FAMI, in particolare per quanto riguarda la raccolta delle schede anagrafiche dei destinatari in contesti che si caratterizzano per l'informalità degli spazi, delle modalità di comunicazione e di incontro.

Gli altri servizi complementari

Il servizio di supporto psicologico era stato richiesto solo in quattro Ambiti: Comunità Montana Valsassina, Valvarrore, Val d'Esino e Riviera, Sondrio, Rozzano e Legnano. In questi due ultimi territori il servizio non è stato erogato e in fase di rimodulazione del progetto l'attività è stata eliminata. L'idea del servizio era quella di fornire un supporto alle situazioni di fragilità che spesso accompagnano i percorsi migratori ma le richieste di attivazione sono state limitate ai casi molto particolari dove era emerso un disagio conclamato. I CPIA non hanno utilizzato

questo servizio, anche perché non era così semplice identificarne il bisogno e distinguere chi potesse effettivamente beneficiarne. Gli Ambiti si sono attivati anche in autonomia, attraverso la rete formale e informale con il terzo settore e con i propri assistenti sociali per identificare i destinatari. Il supporto è stato utilizzato o nei colloqui individuali o nei laboratori programmati.

Il servizio di supporto ai nuclei familiari è stato utilizzato in affiancamento a quello di baby-sitting o in autonomia dove veniva intercettato un bisogno specifico oppure su segnalazione di altri servizi sociali o delle scuole. Il supporto era rivolto prevalentemente alle donne e si è focalizzato sull'orientamento nei servizi e sul rapporto con la scuola in cui erano inseriti i figli. Le attività di supporto sono state ben finalizzate su casi specifici, grazie anche alla conoscenza che la rete dei servizi dell'Ambito (soprattutto a livello dei singoli comuni) ha delle situazioni critiche presenti sui territori. Questa conoscenza ha consentito di intercettare e supportare un target che raramente accede ai servizi, migliorando la conoscenza del territorio e la consapevolezza dell'importanza di integrarsi nel contesto e nella comunità di accoglienza.

Il servizio di sostegno all'utenza debole è stato utilizzato in misura altrettanto limitata o per supportare alcuni destinatari all'interno di attività e laboratori previsti dal progetto o per mettere a disposizione dei destinatari delle attività formative un servizio di facilitazione linguistica e interculturale.

Su questo gruppo di servizi complementari che sono stati poco utilizzati è possibile trarre qualche considerazione di sintesi:

- il contesto emergenziale in cui il progetto si è sviluppato, anziché favorire l'attivazione di questi servizi, potrebbe aver orientato gli Ambiti (anche come diretta conseguenza delle scelte dei CPIA) a concentrare gli sforzi sulle attività e sui servizi complementari considerati prioritari (baby-sitting e mediazione);
- alla diversificazione delle tipologie di servizi (supporto utenza debole, supporto psicologico, supporto nuclei familiari, supporto corsisti con bes) corrispondono in realtà attività molto simili e rivolte allo stesso target;
- la fase di diagnosi del bisogno e di identificazione dei destinatari di questi servizi si è rivelata più complessa di quanto si potesse ipotizzare;
- i servizi sono stati erogati principalmente in attività organizzate e realizzate in autonomia dagli Ambiti. Le difficoltà di comunicazione e scambio di informazioni con i CPIA hanno sensibilmente limitato l'erogazione di questi servizi a supporto dei corsi di italiano.

2.3 Supporto all'erogazione delle azioni formative e dei servizi strumentali per il miglioramento dell'offerta formativa e dei servizi rivolti ai destinatari

2.3.1 Formazione rivolta a docenti e operatori

I percorsi formativi offerti sul territorio lombardo da Fondazione ISMU, ANCI e alcuni ambiti territoriali si caratterizzano per una organizzazione modulare tematica capace di offrire agli operatori una formazione ampia sia in termini di approcci all'utenza straniera (es. approccio interculturale) sia con approfondimenti specifici, legati per esempio alla disabilità, ai minori stranieri

non accompagnati o a focus su specifici paesi di provenienza dei migranti. La formazione erogata ha altresì riguardato le competenze specifiche per l'insegnamento di Italiano L2.

Si riportano di seguito maggiori dettagli rispetto all'offerta formativa.

Fondazione ISMU ha progettato alcune iniziative di formazione per i docenti in materia di insegnamento di Italiano L2 e cittadinanza per migranti. I temi della formazione hanno riguardato gli argomenti cardine della glottodidattica e dell'approccio comunicativo e motivazionale all'insegnamento dell'italiano L2, oltre a contenuti generali di cittadinanza. Destinatari di tali iniziative sono stati docenti, volontari e operatori coinvolti nei corsi di italiano L2 sul territorio lombardo. Di seguito i corsi erogati: Corso di glottodidattica di orientamento alla Certificazione DITALS di I livello - profilo immigrati e DITALS di II livello; Corso: Gli arabofoni a scuola; Corso: L'italiano come L2: lo studente di origine indo-pakistana. Strumenti per la comunicazione interculturale; Corso: Cinema e intercultura; Webinar: Presentazione del dizionario digitale; Webinar: Italiano per il lavoro. Presentazione dei materiali realizzati nell'ambito dei progetti FAMI.

ANCI ha organizzato laboratori sulla comunicazione interculturale rivolta anche al personale dei CPIA. L'obiettivo di queste attività formative è stato quello di affinare la capacità di comprendere, e farsi comprendere, da coloro che vengono da altri paesi. Ulteriore obiettivo è stato quello di apprendere gli elementi della comunicazione interculturale e individuare gli elementi – verbali e soprattutto non verbali – che possono prevenire atteggiamenti di chiusura, scoraggiare stereotipi e pregiudizi discriminanti. Inoltre, ANCI ha erogato diversi altri tipi di laboratori più specifici sull'antidiscriminazione rivolti a operatori degli enti locali (non solo servizi sociali ma anche anagrafe, polizia locale, eccetera), per esempio sulla redazione di bandi pubblici, sull'organizzazione dell'attività di sportello dell'anagrafe, nella gestione dei servizi legati agli asili nido. Si tratta di attività che hanno riscontrato una larga partecipazione e reazioni molto positive tra i dipendenti delle amministrazioni coinvolte.

Oltre all'offerta formativa erogata da Fondazione ISMU e ANCI, il Comune di Rozzano, di Cinisello e di Lodi hanno organizzato alcuni percorsi formativi per rispondere ad esigenze specifiche dei propri territori.

Nel **Comune di Rozzano** è stato erogato un corso strutturato in 5 moduli. Il corso ha inteso affrontare tematiche utili ai professionisti che operano nei diversi servizi territoriali e incontrano a vario titolo cittadini stranieri, come: l'approccio interculturale, il ruolo della mediazione linguistico culturale, la rappresentazione della disabilità in altre culture e l'insegnamento dell'Italiano L2 nei diversi contesti scolastici ed educativi, con un focus sui paesi di provenienza in base alle esigenze rilevate dalle attività sul territorio. Il percorso si è rivolto a insegnanti, operatori scolastici, educatori, mediatori linguistico culturali, assistenti sociali, operatori e professionisti dei servizi di neuropsichiatria infantile operanti nell'Ambito Distrettuale Visconteo Sud Milano.

L'Azienda Speciale Consortile "Insieme per il sociale" di Cinisello Balsamo ha organizzato attività di informazione e formazione per operatrici e operatori scolastici e territoriali al fine di prevenire e contrastare fenomeni di discriminazione.

Infine **l'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i servizi alla persona** ha organizzato un percorso formativo rivolto ad operatori scolastici e dei servizi territoriali sul tema della comunicazione interculturale volto ad accrescere la sensibilità e l'attenzione nelle pratiche quotidiane delle e degli operatori del territorio. L'attività formativa ha affrontato ed analizzato gli aspetti problematici che sono alla base delle difficoltà nella comunicazione e nelle relazioni tra

persone di culture differenti, con l'obiettivo di aiutare i partecipanti a scoprire i propri modelli culturali e a metterli in relazione dialogica con quelli di altre culture.

Complessivamente, gli operatori che hanno preso parte all'offerta formativa sul territorio regionale sono stati 561 e di questi alcuni hanno partecipato a più di un corso di formazione. Tra questi 447 operatori formati lavorano presso enti pubblici (CPIA, Comuni o Ambiti) e 114 presso enti privati che svolgevano attività per gli enti pubblici coinvolti nel progetto, mentre per gli ambiti professionali in cui prevalentemente prestano servizio vediamo in prevalenza i servizi didattici (N. 390), seguiti dai servizi sociali (N. 55) e da quelli amministrativi (N. 43), i restanti operatori in altri ambiti professionali.

Rispetto invece ai contenuti della formazione raggruppati per macroaree di approfondimento, 330 operatori hanno partecipato a corsi sul tema del *Diversity management*, 139 operatori in corsi di approfondimento linguistico, 68 in materia di mediazione culturale, 52 in contenuti tecnico informatici e 17 sono stati coinvolti in formazioni in materia giuridica. La soddisfazione per i corsi è stata mediamente molto elevata (in media 9/10), dove tutti gli aspetti presi in esame nel questionario (come valutazione degli aspetti organizzativi, dei materiali, della chiarezza delle spiegazioni e della capacità di coinvolgimento dei formatori) ottengono un punteggio medio superiore a 9. Al di sotto di questo livello troviamo solo le voci relative all'efficacia della modalità a distanza (vissuta con particolare fatica nella fase delle restrizioni sanitarie causate dal COVID-19) e un aspetto di autovalutazione strettamente legato al livello di partenza degli operatori coinvolti, come l'acquisizione di competenze specifiche non ancora acquisite al momento del corso.

Sebbene le **attività formative** rivolte a docenti e operatori scolastici vengano unanimemente ritenute centrali dagli intervistati, emerge in diversi casi un "vuoto" informativo. I CPIA intervistati in alcuni casi non sono a conoscenza dell'intera offerta formativa rivolta ai docenti e operatori proposta nell'ambito del progetto. In altri casi, gli intervistati, pur sapendo di una offerta di formazione, non conoscono la tipologia di tale offerta o chi tra i docenti ed operatori del CPIA vi abbia preso parte. Il CPIA, infatti, comunica le iniziative legate alla formazione al personale docente e visto che l'iscrizione avviene in autonomia da parte di ciascun docente, talvolta la circolarità dell'informazione si ferma.

Dal punto di vista dei CPIA, quindi, è difficile offrire elementi di riflessione sull'andamento complessivo dell'offerta formativa rivolta a docenti e operatori, tuttavia attraverso le interviste sono emerse alcune indicazioni potenzialmente utili per le future programmazioni, quali la possibilità di calendarizzare i corsi il sabato oppure tra giugno e settembre per evitare una sovrapposizione con l'erogazione dei corsi di lingua. Ipotizzare anche una offerta formativa asincrona per rispondere meglio alle esigenze dei docenti e degli operatori.

Una riflessione può anche essere avviata in termini di potenziamento della comunicazione e contatto con i CPIA in tema di formazione, anche per stimolare una maggiore partecipazione del personale docente e degli operatori e per sopperire alle scarse informazioni in possesso dei CPIA.

2.3.2 Il supporto di ANCI

Il supporto di ANCI si è tradotto in un intervento relativo all'analisi delle reti che, in taluni casi, erano già esistenti, in altri casi reti nuove i cui rapporti andavano consolidati. L'azione di supporto di ANCI è partita da un'analisi della governance locale che ha posto l'attenzione

soprattutto sulla disomogeneità territoriale tra Ambiti e CPIA, con alcuni CPIA che hanno competenze su territori di Ambiti differenti e CPIA che operano sul territorio di uno stesso Ambito. Inoltre, in alcuni contesti è emersa la presenza di relazioni formalizzate e consolidate nel tempo tra Comuni e CPIA, mentre in altri territori le relazioni sono più diradate, occasionali o poco sviluppate. Da questa prima mappatura è emersa l'idea di focalizzare l'attenzione su cinque contesti territoriali (individuati di concerto con Regione Lombardia), allo scopo di raccogliere alcune considerazioni sulla governance locale del progetto. Sono state realizzate interviste con i CPIA, allo scopo di studiare le modalità e le strategie di comunicazione e integrazione tra i soggetti che erogano i servizi complementari e i CPIA. Dai resoconti raccolti si può avanzare la seguente considerazione di sintesi: pur in presenza di quadri territoriali molto diversificati, con criticità legate, in primis, alla diversa competenza dei soggetti coinvolti, alle disomogeneità sopra descritte o alla presenza/carenza di relazioni consolidate a livello istituzionale, le reti a livello locale hanno saputo trovare delle strategie o, per usare le parole del referente di ANCI, un "loro modo di funzionare e di organizzarsi". La valutazione fornita da ANCI rispetto a questo specifico focus è positiva, anche se non sono mancate alcune considerazioni critiche legate soprattutto a quei territori dove c'è stata poca offerta di corsi e scarsa partecipazione dei destinatari. La possibilità di aprire l'erogazione di questi corsi (o almeno di alcuni segmenti formativi) anche a soggetti diversi dai CPIA e che hanno una maggiore prossimità con i destinatari finali è stata suggerita come una delle possibili soluzioni per il futuro.

2.3.3 Monitoraggio and help desk

L'attività di monitoraggio ed help desk è stata realizzata da Fondazione ISMU in raccordo con Regione Lombardia, con la finalità di rendere la raccolta dei dati e la risposta ai monitoraggi trimestrali, come previsti dal progetto, efficace e puntuale.

Per lo svolgimento di tale attività è stata realizzata una piattaforma di raccolta dei dati in grado di facilitare da un lato, l'inserimento degli stessi da parte dei partner attraverso sistemi di controllo e di segnalazione immediata degli errori e dall'altro il conteggio ed il controllo degli stessi dati per la compilazione dei documenti di avanzamento per come richiesto dal Fondo.

Trattandosi di un progetto regionale molto ampio, con un numero di destinatari complessivo che ha raggiunto le diecimila unità, il controllo e la sistematizzazione delle informazioni hanno raggiunto un grado di complessità elevato che Fondazione ISMU ha potuto gestire da un lato grazie agli strumenti e al personale qualificato messo in campo e dall'altro grazie al continuo raccordo con il capofila che ha consentito interventi immediati di verifica e gestione delle informazioni.

Per supportare tutti i partner nell'inserimento e verifica dei dati richiesti dal monitoraggio è stato attivato anche un servizio di help desk, attraverso il quale ciascun partner è stato seguito con continuità dallo stesso operatore per tutta la durata del progetto che lo ha accompagnato nell'inserimento e nella eventuale correzione delle informazioni richieste.

Complessivamente i partner hanno dato un giudizio positivo sull'operato dell'help desk e del servizio di monitoraggio (anche se a volte sono stati segnalati alcuni problemi tecnici di funzionamento della piattaforma), pur evidenziando in taluni momenti difficoltà nell'identificare il ruolo e le funzioni di questo servizio (a volte venivano segnalate difficoltà burocratiche legate alla raccolta di alcuni documenti, la cui definizione non era di competenza del servizio di supporto).

3. Considerazioni sulla *governance* del progetto e lezioni apprese

Il tema della *governance* del progetto diventa un elemento centrale nell'ambito di progetti regionali di tale vastità, la cui efficacia è innanzitutto legata alla capacità di coniugarsi in maniera organica e funzionale con i servizi ordinari presenti a livello territoriale. Un altro elemento di *governance* riguarda la capacità di garantire una non sovrapposizione tra gli interventi di progetti o programmi diversi pur con l'autonomia che i diversi enti svolgono sui territori.

Inoltre, in un progetto di questo tipo la *governance* è agita su livelli diversi: da un lato da Regione Lombardia attraverso le scelte di gestione progettuali in relazione agli elementi di conoscenza dei bisogni del proprio territorio, dall'altro dai CPIA e dagli Ambiti territoriali che a loro volta interagiscono con le proprie reti locali (su questo fronte basti ricordare che nell'ambito del progetto sono stati sottoscritti 39 protocolli territoriali di rete che si aggiungono ad accordi locali pre-essistenti).

Dal punto di vista degli enti erogatori dei servizi complementari, si evidenzia un giudizio complessivamente positivo sull'assistenza e sull'accompagnamento ricevuto nell'arco di tutta la durata del progetto da parte del capofila Regione Lombardia e dagli enti deputati alle attività di supporto, Fondazione ISMU e ANCI. In particolare, i giudizi positivi convergono sulla capacità del sistema di *governance* di affrontare i passaggi più critici e le fasi di rimodulazione e riprogettazione delle attività, mettendo in luce la reciproca flessibilità e la possibilità di trovare soluzioni funzionali al raggiungimento degli obiettivi dichiarati, partendo dai bisogni che le reti esprimevano a livello locale attraverso gli Ambiti e delle risposte che venivano condivise al livello più alto. In quest'ottica, e pensando al futuro, va letta anche la richiesta di alcuni Ambiti di incrementare i momenti di confronto più strutturati e di coordinamento interistituzionale.

Per quanto riguarda le attività di monitoraggio, il giudizio sull'assistenza ricevuta e sulla piattaforma messa a disposizione è nel complesso positivo, pur segnalando in taluni casi la richiesta di snellire ulteriormente il processo di caricamento dei dati.

In riferimento alla programmazione FAMI 2021-2027 e all'obiettivo di rafforzare le reti di intervento, una considerazione di bilancio che trova all'interno del progetto *Conoscere per integrarsi* numerose evidenze valutative riguarda la diffusa capacità di attivazione delle reti territoriali nelle diverse fasi di sviluppo del progetto allo scopo di:

- mantenere sempre aperto il canale di comunicazione con i CPIA, anche durante le fasi di maggiore criticità;
- proporre attività integrative a quelle dei CPIA (corsi di italiano, laboratori ecc.) soprattutto quando questi non sono riusciti ad attivare i propri corsi;
- raccogliere e declinare in modo flessibile i bisogni del territorio, anche di quelli emergenti o non previsti in fase di progettazione iniziale, intervenendo attraverso la rimodulazione delle attività e dei servizi;
- coinvolgere e integrare nella rete territoriale una pluralità di soggetti, servizi e competenze;
- coordinare e trovare sinergie tra le diverse progettualità e risorse finanziarie (FAMI e non) già in essere sul territorio.

Per quanto riguarda, invece, il rapporto degli Ambiti con i CPIA, si può proporre una duplice lettura. Da un lato, il progetto ha certamente contribuito a far crescere all'interno degli Ambiti la consapevolezza che il partenariato con i CPIA è fondamentale ai fini dell'integrazione dei cittadini stranieri e lo sarà ancor più all'interno della programmazione FAMI 2021/2027.

Va da sé che tale consapevolezza si è declinata in modo diverso all'interno degli Ambiti, anche sulla base delle esperienze di collaborazione con i CPIA in precedenti FAMI o in altre progettualità. In alcuni territori le collaborazioni erano già consolidate e questo ha agevolato le comunicazioni anche informali nei passaggi più critici del progetto. Nei casi in cui le collaborazioni erano state più occasionali, il FAMI ha svolto un ruolo proattivo nel far crescere questa consapevolezza. L'importanza di curare questo tipo di relazioni sul territorio è testimoniata anche dalla convinzione che maggiori momenti strutturati di scambio e confronto avrebbero probabilmente favorito un'integrazione dei servizi complementari più funzionale alle esigenze dei destinatari e degli insegnanti.

Dall'altro lato, in tutti gli Ambiti sono emerse difficoltà di interlocuzione a vari livelli e in diverse fasi di sviluppo dei progetti. Tali difficoltà si sono certamente accentuate durante la fase pandemica e post pandemica, con l'interruzione o il mancato avvio delle attività formative. Un altro elemento che certamente può aver contribuito in alcuni territori ad accentuare le difficoltà di collaborazione riguarda il turn over di personale sia all'interno dei CPIA sia degli Ambiti.

Dal punto di vista degli Ambiti la sensazione è che il sistema dei CPIA abbia suo malgrado dovuto affrontare la fase emergenziale dando inevitabilmente priorità alle proprie attività ordinarie e in condizione di scarsità di risorse professionali e organizzative. In alcuni casi, per esempio, i corsi inseriti nel progetto non sono stati avviati per mancanza di candidature interne da parte dei docenti dei CPIA, perché parallelamente ai corsi programmati per *Conoscere* c'erano anche altre attività formative che impegnavano i docenti, o perché non si trovavano soluzioni logistiche e organizzative (sedi, fasce orarie e giorni) che potessero favorire le candidature dei docenti dei CPIA. In alcuni territori la presenza dei CPIA solo nei centri più grandi ha posto il problema della dislocazione dei corsi e della necessità di trovare sedi prossime ai luoghi di residenza dei destinatari. In altri casi ancora, sulla mancata integrazione dei servizi complementari continuano a pesare le diverse competenze istituzionali (tra CPIA/scuole e Ambiti/Comuni) e dei singoli operatori (insegnanti, referenti dei servizi di Ambito, operatori del privato sociale).

Oltre a queste difficoltà che possiamo almeno in parte circoscrivere al progetto, sono stati segnalati alcuni nodi critici che invece si possono imputare a logiche più di sistema. Ci sembra opportuno richiamare in chiave valutativa due di questi nodi, anche nella prospettiva di condividere gli esiti di un'azione dedicata da ANCI a questo tema. Il primo elemento di riflessione pone l'accento sulla disomogeneità territoriale tra Ambiti come articolazione macro di enti locali e CPIA come articolazioni micro di un ente ministeriale. Tale disomogeneità di livelli e di rappresentatività territoriale delle competenze è stata segnalata da diverse parti come un fattore di ostacolo alla comunicazione, alla raccolta e alla condivisione dei bisogni, alla copertura dell'offerta formativa da parte dei CPIA e quindi anche alla realizzazione dei corsi. Il secondo elemento di riflessione è più interno agli Ambiti e attiene alla necessità, che il progetto ha fatto emergere, di rinforzare la conoscenza e la consapevolezza degli enti locali in relazione al loro ruolo e alla loro competenza in materia di educazione degli adulti. Dal modo in cui si sapranno affrontare questi due nodi dipenderà anche la possibilità di rinforzare le reti nell'ottica di renderle sempre più strumento efficace di declinazione dei processi di integrazione dei cittadini stranieri.

Dall'altro lato, anche le interviste con i CPIA hanno messo in luce complessivamente una valutazione positiva della *governance* del progetto, seppur complessa e articolata. Per quanto concerne in maniera specifica il raccordo con gli altri enti del progetto, i contatti – seppur sporadici con alcuni partner – non sono stati segnalati come problematici.

Per quanto concerne Regione Lombardia, diversi intervistati hanno messo in luce la disponibilità dell'ente a fronte di richieste di vario tipo ed è stato evidenziato un rapporto di sostegno costante. Valutato positivamente anche il ruolo del CPIA di Lecco come “tramite” e supporto per gli altri CPIA.

Unico momento di criticità segnalato è quello relativo alle comunicazioni contrastanti sull'accoglienza dei cittadini ucraini a seguito dello scoppio della guerra tra Russia e Ucraina.

Nel complesso, i rapporti con il territorio sono stati evidenziati come positivi anche perché in continuità con rapporti già in essere. Infatti, i CPIA hanno lavorato in continuità con le reti territoriali preesistenti, rafforzandole ed ampliandole. Solo in una minoranza di casi, sono state segnalate alcune criticità con i Comuni in termini di indisponibilità di spazi.

Insoddisfazione è stata invece manifestata per la gestione amministrativa/burocratica del progetto. A tale proposito, è emersa la necessità di un sistema di raccolta dei dati (amministrativi e di monitoraggio) unico e più snello.

Dal punto di vista delle lezioni apprese nell'attuazione di queste annualità di progetto si rileva certamente la necessità di una flessibilità gestionale da parte dei CPIA – e con loro degli altri attori coinvolti – per programmare – e ri-programmare - l'articolazione dell'offerta formativa sulla base dei bisogni dei destinatari che non deve tenere in considerazione soltanto il livello linguistico, ma anche tutti quegli elementi legati all'erogazione dei corsi che sono stati più volte richiamati anche in questo rapporto di valutazione (l'articolazione oraria, la dislocazione geografica, la necessità di servizi di supporto, eccetera). La capacità – e possibilità – di adattare l'offerta formativa alle esigenze e alle difficoltà dei destinatari, influenzate anche da fattori esterni (come nel caso delle ricadute legate alle restrizioni sanitarie imposte dalla pandemia) si è dimostrata determinante per favorirne la partecipazione – e conseguentemente il buon esito dei percorsi formativi – dei cittadini di paesi terzi.

Le difficoltà mostrate dai destinatari nel frequentare con costanza i corsi – in particolare quelli di durata molto consistente – rappresenta uno degli elementi centrali da tenere in considerazione: le loro condizioni di vita, di lavoro, la gestione familiare, la mobilità territoriale, eccetera rappresentano degli ostacoli rilevanti per la frequenza ai corsi, che cresce soprattutto per coloro che hanno bisogni linguistici maggiori, proporzionalmente quindi con l'impegno richiesto per l'apprendimento della lingua. In questa direzione, la sinergia organizzativa tra i corsi e la molteplicità dei servizi di supporto erogati diventa strategica.

Allegato 1: Traccia intervista ai CPIA

Parte prima: Corsi italiano L2 e conoscenza civico-linguistica

1. Inquadramento del **tipo di utenza** del CPIA, considerando sia l'utenza italiana che quella straniera, Percentualmente quanto incidono gli stranieri?

2. Progetto *Conoscere*, **AI DIVERSI LIVELLI DI CORSO e ALLE TIPOLOGIE DI UTENZA**

2.1 Quale **tipologia di corsi** avete erogato (corsi alfabetizzazione e pre-A1?)

2.2 **Moduli formativi specifici** orientati all'approfondimento linguistico utile all'inserimento nel mercato del lavoro, al conseguimento di documenti (patenti, certificazioni ecc.): come valterebbe questi moduli? Le ore dedicate sono sufficienti? C'è stato un interesse da parte dei corsisti?

2.3 I destinatari previsti dal Fondo FAMI sono i cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti sul territorio nazionale, compresi i titolari di protezione internazionale e umanitaria (sono esclusi i richiedenti asilo). Quali sono le vostre tipologie di utenza (es. donne con figli piccoli? Persone con scarsa o nulla scolarizzazione o analfabete in lingua madre?) Li gestite nell'ambito del FAMI o nelle vostre attività ordinarie?

2.4 **Minori stranieri in generale (anche minori stranieri non accompagnati)**: si tratta di una utenza con specifiche esigenze e bisogni. Come riassumerebbe tali specificità? Quando i minori arrivano al CPIA in quali corsi li inserite?

- *vengono inseriti nei corsi per il raggiungimento della terza media?*
- *vengono inseriti nei corsi diurni?*
- *vengono presi anche a 15 anni?*

3. **Educazione civica**: come è stata gestita la parte sull'educazione civica nell'ambito dei corsi di lingua? Oltre ai video previsti, cosa avete pensato per queste ore?

4. Qual è la **procedura di valutazione** delle competenze degli stranieri in ingresso, in itinere e in uscita?

- **valutazione in ingresso**: come avviene? Utilizzate un modello di test? (se sì chiederlo) Come assegnate un soggetto ad un livello di corso?
- **valutazione in uscita: esiste un test? (se sì chiedere di spiegare)**
- tutti i docenti fanno la valutazione in uscita? a chi? quelli presenti al test, a tutta la classe, sulla base della frequenza?
- Vengono conferiti degli attestati legati alla valutazione in uscita?

Parte seconda: Servizi complementari (medizione e baby-sitting)

Passiamo ora ai **servizi complementari** pensati per agevolare l'apprendimento della lingua dei corsisti:

5. Avete fatto richiesta dei servizi di **baby-sitting**?

- Se sì come sono funzionati? Sono stati utili? È funzionata la governance?
- Se no, perché non ne avete fatto richiesta?

6. Nel vostro territorio sono state svolte **attività laboratoriali, anti-discriminazione**? Come valuterrebbe la governance e gestione di questi servizi?

Parte terza: Formazione dei docenti/operatori

7. L'offerta formativa finanziata con fondo FAMI è adeguata ed esaustiva rispetto ai bisogni dei docenti e del personale ATA che lavora con l'utenza straniera nei CPIA?

8. Ha rilevato delle esigenze formative specifiche dei docenti nell'ambito dell'insegnamento dell'italiano L2, dell'integrazione o dell'intercultura?

9. Lei ha avuto modo di riscontrare un miglioramento nella programmazione e realizzazione dei corsi L2 da parte dei docenti che hanno preso parte alla formazione?

10. Come valuterrebbe la formazione in tema di antidiscriminazione ricevuta dagli operatori territoriali? È adeguata/sufficiente rispetto alle effettive necessità degli operatori?

Conclusione

11. **Rispetto alla precedente progettazione**, come valuterrebbe la modalità di erogazione dei corsi nel suo complesso? Sono emersi nuovi bisogni? È cambiato il target? Nuovi flussi/nuove comunità?

12. Com'è funzionata **la governance del progetto** e il raccordo con altri enti del progetto (es. Ambiti territoriali, USR, ANCI Lombardia)?

13. Punti di forza e criticità progettuali.

Allegato 2: Traccia intervista agli Ambiti

Data e ora:

Denominazione partner:

Persone intervistate e ruolo:

Servizi complementari previsti e realizzati	Servizi complementari previsti e non realizzati
<i>In sintesi i dati delle azioni...</i>	

Sul raggiungimento dei risultati attesi rispetto ai wp realizzati

- ✓ Livello di raggiungimento degli obiettivi dei WP (coinvolgimento/partecipazione dei destinatari finali, raggiungimento dei target previsti, risultati raggiunti ed eventuali risultati non attesi, ampliamento dell'offerta di servizi e integrazione con i servizi già in essere)
- ✓ Copertura dei bisogni previsti dal progetto ed eventuale emersione di nuovi bisogni
- ✓ Continuità/discontinuità dei servizi dopo il progetto (si/no, a quali condizioni si potrà...)
- ✓ Livello di coinvolgimento e partecipazione degli attori istituzionali e sociali e diffusione/condivisione di buone pratiche all'interno delle organizzazioni

Sul sistema di governance

- ✓ Capacità del sistema di governance e della sua rappresentanza di coprire i bisogni del territorio
- ✓ Capacità dell'intervento di potenziare le reti territoriali, i processi di coordinamento, rinforzare le relazioni tra gli attori istituzionali e sociali coinvolti anche in prospettiva futura
- ✓ Capacità dell'intervento di generare cambiamenti sui contesti territoriali, sociali, economici e culturali di riferimento
- ✓ Strategie di governance future (rispetto ai nuovi bandi e ai nuovi scenari...)



Fondazione ISMU ETS è un ente scientifico indipendente che promuove studi, ricerche, formazione e progetti sulla società multietnica e multiculturale, con particolare riguardo al fenomeno delle migrazioni internazionali. ISMU collabora con istituzioni, amministrazioni, terzo settore, istituti scolastici, aziende, agenzie internazionali e centri di ricerca scientifica italiani e stranieri.