



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



# I linguaggi della P.A.: la relazione efficace tra cittadine/i e istituzioni

Claudia Capelli

Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali  
Università di Bologna

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020  
Obiettivo Nazionale: ON 2 - Integrazione - Piani d'intervento regionali per l'integrazione dei cittadini di paesi terzi - Autorità Delegata - IMPACT  
Obiettivo Specifico: 2.Integrazione / Migrazione legale  
Piano Regionale Multi-Azione CASPER II - PROG 2350



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



# COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE INTERCULTURALE

?



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge Regionale 24 marzo 2004, n. 5 «Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati. Modifiche alle Leggi Regionali 21 febbraio 1990, n. 14 e 12 marzo 2003, n. 2»

**→ Protocollo regionale di intesa sulla comunicazione Interculturale**  
(Obiettivo: azioni atte a sostenere il ruolo fondamentale che la comunicazione riveste nel facilitare i processi di integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati)



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## Art. 17

### Interventi di integrazione e comunicazione interculturale

1. La Regione e gli Enti locali, ai fini dell'integrazione e dello sviluppo della comunicazione interculturale, promuovono:
  - a) la realizzazione ed il consolidamento di **centri interculturali**, intesi come luoghi di mediazione e di confronto tra culture, finalizzati a favorire l'incontro e lo scambio tra soggetti di diversa provenienza, nonché l'elaborazione e l'attuazione di **iniziative per promuovere l'integrazione sociale**;
  - b) lo svolgimento di iniziative pubbliche di **informazione sui temi connessi all'immigrazione** che favoriscano una corretta conoscenza delle cause e degli aspetti reali del fenomeno migratorio;
  - c) la realizzazione di iniziative di tipo artistico, culturale e sportivo finalizzate a **valorizzare le culture dei paesi di origine** ed a promuovere occasioni di socializzazione anche in ambito extralavorativo;
  - d) l'avvio od il sostegno di interventi di **comunicazione interculturale** in ambito regionale;
  - e) il consolidamento di competenze attinenti alla **mediazione socio-culturale**, secondo la normativa regionale in materia di formazione professionale, finalizzate alla individuazione ed alla valorizzazione di una specifica professionalità volta a garantire sia la ricognizione dei bisogni degli utenti, sia l'ottenimento di adeguate prestazioni da parte dei servizi;
  - f) la formazione degli **operatori** preposti alle relazioni con i cittadini stranieri, finalizzata a **garantire pari condizioni di accesso ai servizi**.



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## 3 DIMENSIONI D'USO

- A. Informare sull'immigrazione:** fare comunicazione istituzionale circa i temi legati al multiculturalismo, i diversi aspetti del fenomeno migratorio e i cambiamenti in corso nel proprio territorio di riferimento;
- B. Comunicazione di servizio:** rispondere ai bisogni informativi della popolazione straniera residente;
- C. Comunicazione di cittadinanza:** fare comunicazione pubblica con l'obiettivo di promuovere l'integrazione della comunità di stranieri residenti.



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



# FARE INFORMAZIONE SU MIGRAZIONE E TERRITORIO

*Dimensione istituzionale, ma anche politica*

- Costruire un'informazione accurata e completa, con attenzione alle fonti
- Utilizzare una terminologia corretta e trasparente
- Restituire la complessità e le diverse sfaccettature del fenomeno migratorio e le azioni politico-amministrative ad esso legate
- Evitare immagini stereotipate degli stranieri residenti
- Includere le voci di migranti, rifugiati e persone di origine straniera
- Giocare, quando possibile o necessario, il ruolo di fonte autorevole rispetto alle narrazioni dominanti nell'arena mediatica e in quella politica

 Fare riferimento alle linee guida per l'applicazione della Carta di Roma (<https://www.cartadiroma.org/>)



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



## LA COMUNICAZIONE DI SERVIZIO

Si occupa della diffusione delle informazioni riguardanti problemi di pubblica utilità ed è diretta a tutti i fruitori dei servizi offerti dalla PA:

- è entro questa cornice che i residenti stranieri vengono equiparati ai cittadini italiani, in quanto utenti di servizi specifici;
- diventa necessario guardare alle persone in ottica intersezionale (non solo migranti/stranieri ma anche famiglie, donne, bambini, anziani, etc.)
- la PA diventa veicolo di socializzazione a diritti e doveri e garante di equità tra residenti stranieri e cittadini italiani, fornendo pari accesso alle risorse comunicative e supporto e aiuto agli utenti in difficoltà



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



Fondamentali quindi sono:

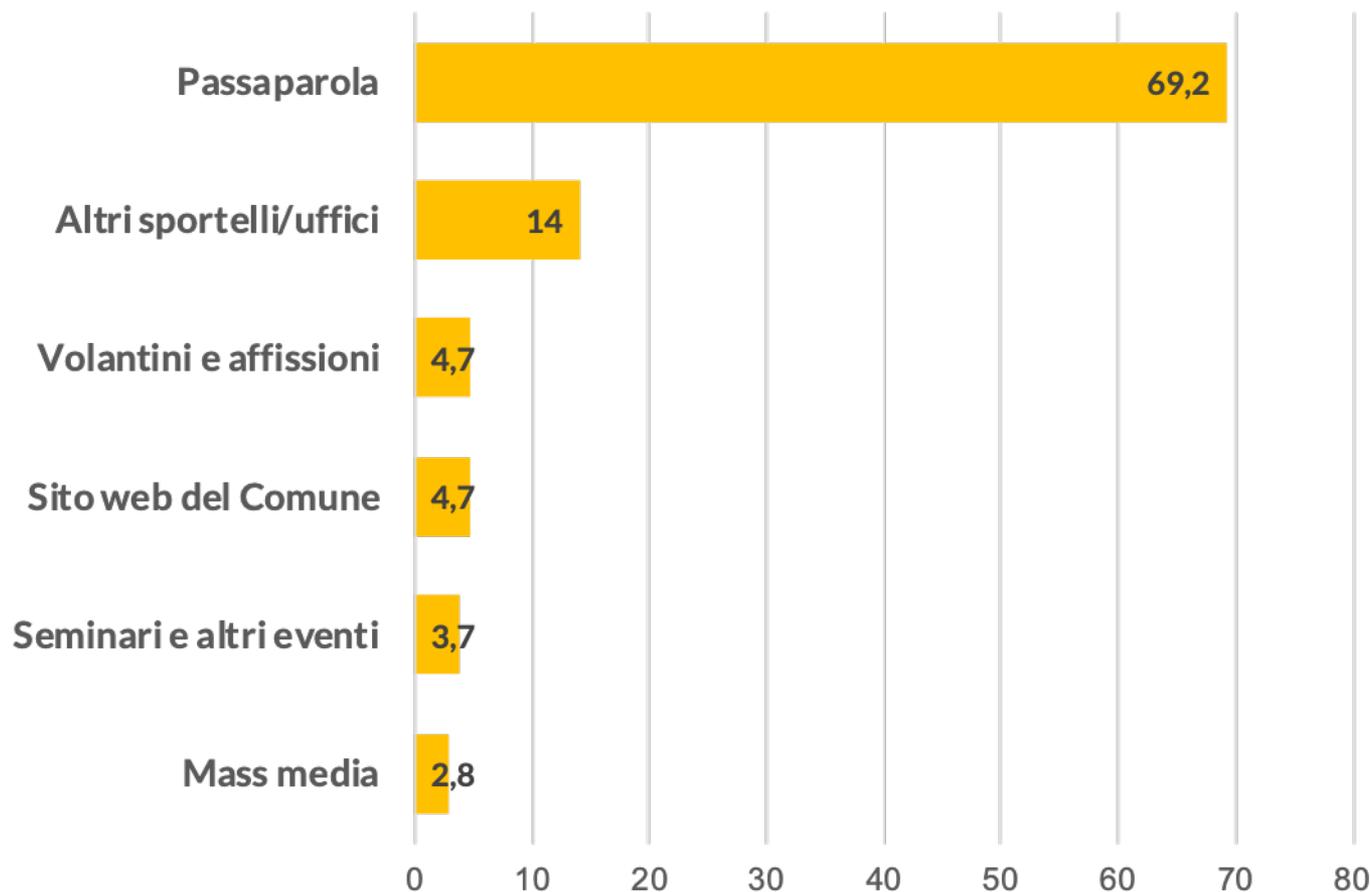
- la **SEGMENTAZIONE DEI PUBBLICI**;
- l'individuazione di **BISOGNI E NECESSITÀ** specifici;
- La **SCELTA DI CANALI E LINGUAGGI** adeguati a pubblico e messaggio



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## Come siete venuti a conoscenza degli sportelli informativi per stranieri?



[N=107] Fonte: «Informazione nei media locali e comunicazione sui servizi informativi per stranieri in Emilia-Romagna», Corecom, 2015.



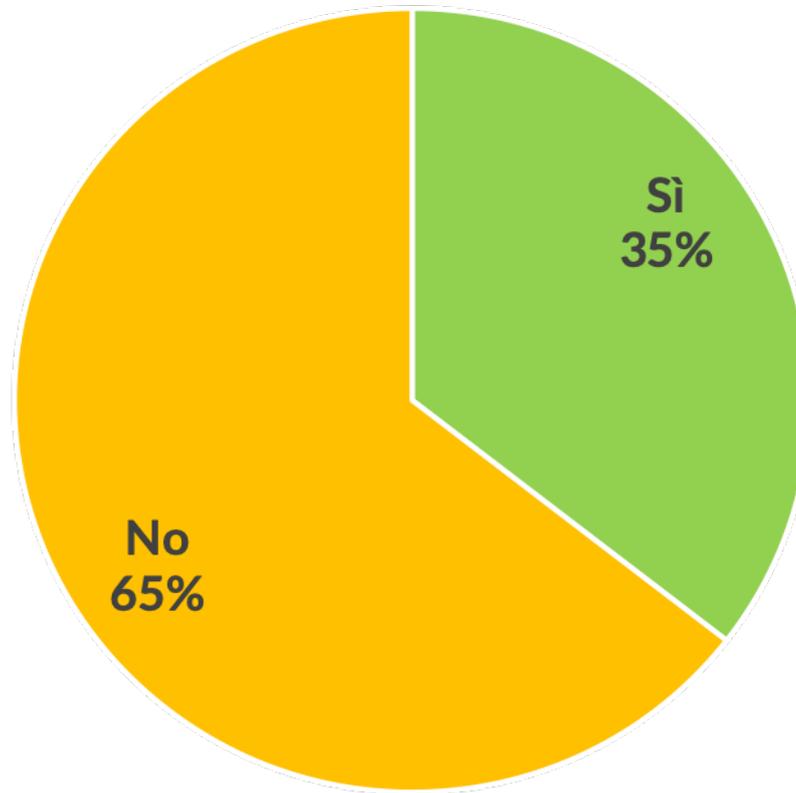
Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

Regione Emilia-Romagna



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Avete mai visitato il sito web dello sportello informativo per stranieri  
del vostro Comune?



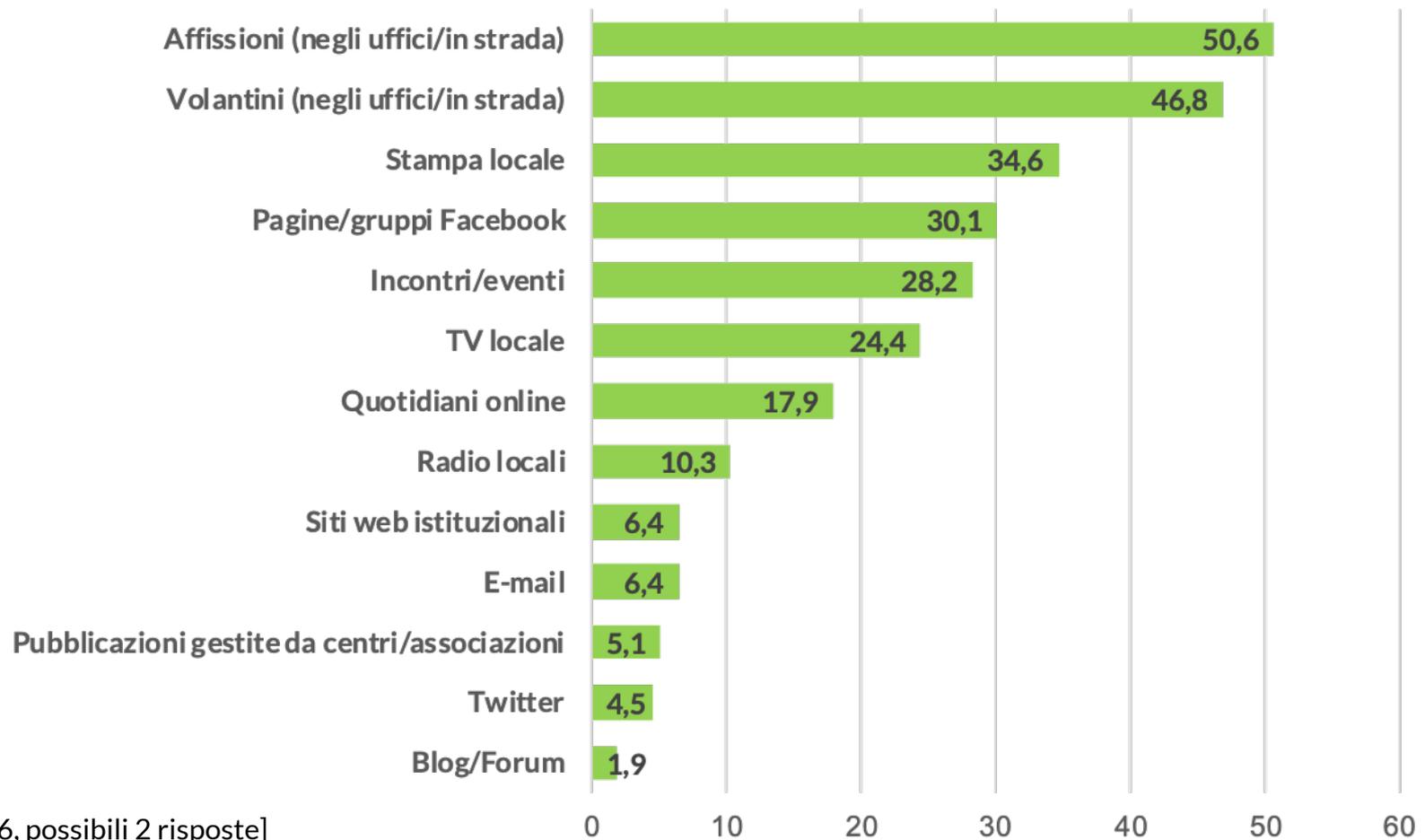
[Percentuale sul totale degli intervistati a  
conoscenza degli sportelli; N = 107]



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## Quali sono i canali di comunicazione più efficaci per diffondere i servizi degli sportelli informativi per stranieri?



[N = 156, possibili 2 risposte]



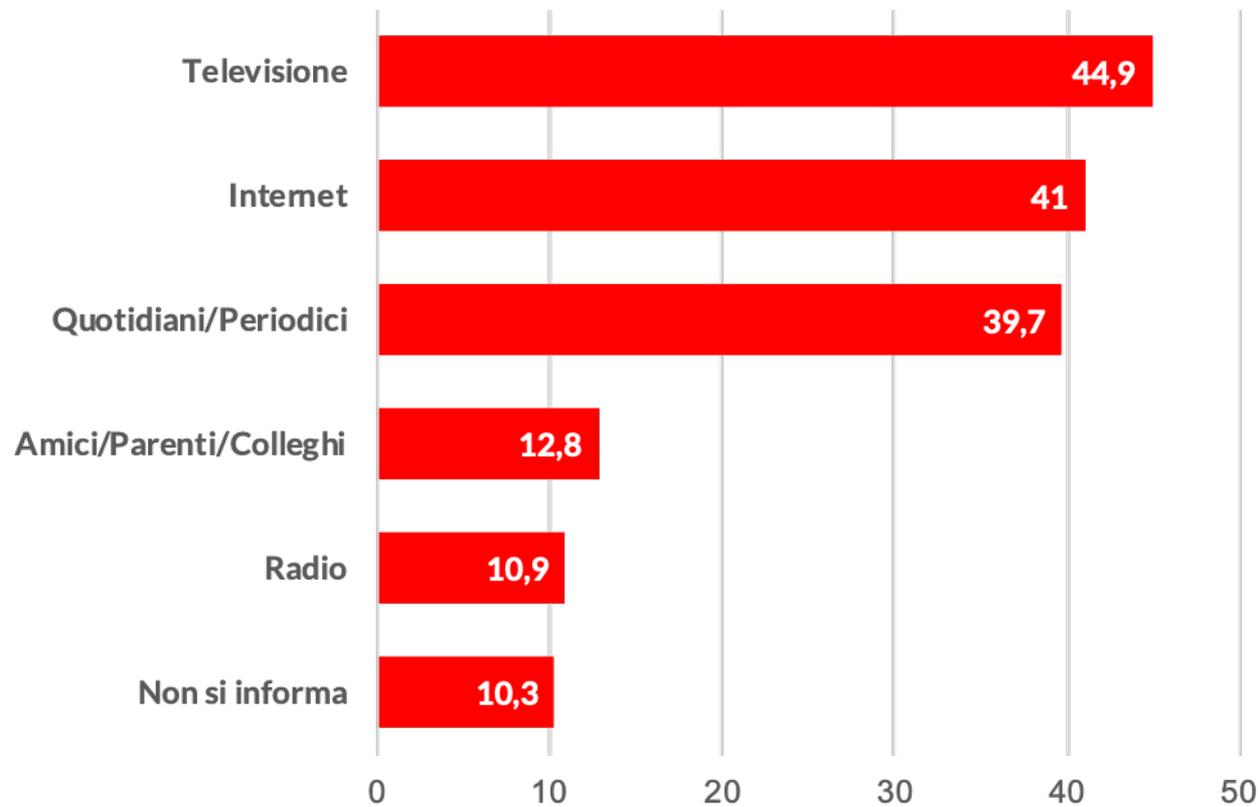
Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

Regione Emilia-Romagna



MINISTERO  
DELL'INTERNO

## Quali canali usate per informarvi sui fatti locali?



[N = 156, possibili 2 risposte]



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



## La comunicazione digitale: che tipo di canali?

- Un **sito web** che sia servizio e non vetrina o puro punto di informazione istituzionale unidirezionale
- **Profili social** informativi ma aperti al dialogo
- **App** per per diffondere la conoscenza dei servizi e ridurre tempi e costi della burocrazia

**INTEGRAZIONE DEI CANALI IN UNA STRATEGIA COERENTE**  
(a livello di messaggi, linguaggi e offline/online)



Progetto co-finanziato dall'Unione Europea





Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



## Come scegliere?

- Avere chiaro **l'identikit** dell'utente a cui la piattaforma online si rivolge
- Conoscere **lo scopo della loro visita**, ovvero qual è il bisogno a cui il contenuto deve rispondere

Per cogliere la dimensione strettamente soggettiva dell'esperienza di uso di un sito, l'unica strada è rivolgersi agli utenti:

**Metodologia qualitativa** (vs. survey e dati):

- Focus group
- Interviste in profondità

Per comprendere preferenze, bisogni, comportamenti, motivazioni



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



## Alcune risorse per mettersi in ascolto, online e offline

Line guida di design per i servizi digitali della PA:

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

Kit User Interviews: <https://designers.italia.it/kit/user-interviews/>

Kit Web Analytics: <https://designers.italia.it/kit/analytics/>

Guida di Google Analytics: <https://support.google.com/analytics>



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea

 Regione Emilia-Romagna



## LA COMUNICAZIONE DI CITTADINANZA

Rivolgersi ai cittadini come membri di una comunità piuttosto che come singoli e coinvolgerli nel processo decisionale riguardante le questioni di interesse collettivo

➔ si potrebbe dire che la comunicazione interculturale ha a che vedere soprattutto con questa dimensione di inclusività:

- Promozione dell'integrazione attraverso la partecipazione civica
- Costruzione di un legame di fiducia con i residenti (cittadini) stranieri
- Empowerment delle comunità migranti in condizioni di marginalità



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



Un riferimento normativo importante in questo senso è la Legge Regionale 22 ottobre 2018, n. 15, «**Legge sulla partecipazione all'elaborazione delle politiche pubbliche**»

## Art. 2, Obiettivi:

«(...) valorizzare e diffondere l'utilizzo di piattaforme tecnologiche, metodologie e strumenti anche di carattere digitale, quali necessari canali di informazione e comunicazione al servizio della partecipazione democratica dei cittadini (...)»

«La Regione e gli enti locali (...) si adoperano per rimuovere ogni ostacolo che possa impedire o ridurre l'esercizio effettivo del diritto alla partecipazione, con particolare riferimento all'inclusione delle persone con disabilità, dei soggetti deboli, degli stranieri, all'emersione degli interessi dei soggetti sottorappresentati, alla partecipazione attiva dei giovani ed alla parità di genere»



Progetto co-finanziato  
dall'Unione Europea



## Quali canali utilizzare?

Di nuovo, privilegiare il momento del **dialogo/ascolto**:

- Fare rete con soggetti mediatori (associazioni e centri interculturali);
- Indagare sulle pratiche di consumo mediatico/informativo delle comunità da raggiungere;
- Approcciare anche la stessa dimensione della comunicazione con una prospettiva partecipativa
- Mettere l'accento su trasparenza, condivisione e coinvolgimento