



**DigitAll4Migr** BRIDGING  
THE GAP  
IN DIGITAL  
SKILLS  
FOR MIGRANTS  
AND REFUGEES

# **DigitALL4Migrants**

## **Linee Guida Metodologiche**

# Linee Guida Metodologiche

## Hanno contribuito:

Kista folkhögskola (Svezia)

Consorzio di Cooperative l'Arcoiaio (Italia)

Asociación Progestión (Spagna)

Center for Knowledge Management (Macedonia del Nord)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Il sostegno della Commissione Europea alla produzione della presente pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso delle informazioni in essa contenute.

## Abstract

Al giorno d'oggi, il processo di digitalizzazione si sta sviluppando in modo rapido e accelerato e le competenze digitali stanno diventando in quasi tutti i Paesi europei sempre più fondamentali ed essenziali nella vita quotidiana delle persone; tuttavia, gruppi più vulnerabili quali migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e, risultano a rischio di esclusione dal processo di trasformazione digitale a causa delle minori opportunità di cui dispongono per lo sviluppo di competenze digitali. Possono quindi riscontrare maggiori difficoltà nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro doveri solo perché non in grado di gestire in modo autonomo strumenti elettronici o virtuali. Alla luce di questa situazione, il progetto DigitALL4Migrants mira a colmare il divario tra gli strumenti digitali già esistenti e le competenze in possesso di migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e attraverso la creazione di prodotti pratici e innovativi che possano favorire il processo di inclusione nelle società ospitanti. Allo stesso tempo, il progetto ha l'obiettivo di fornire ai professionisti e alle professioniste che lavorano nell'ambito delle migrazioni diversi strumenti digitali che consentano loro di supportare migranti, richiedenti asilo e rifugiati nelle attività quotidiane. Le linee guida metodologiche di DigitALL4Migrants contengono un quadro generato attraverso la sua stessa applicazione in diversi contesti, che riflette al suo interno le diversità legali e digitali rilevate nei paesi in cui operano i partner di progetto: Svezia, Spagna, Italia e Macedonia del Nord. La combinazione tra la metodologia di Max-Neef e ulteriori metodi di ricerca selezionati a seconda del contesto di ciascun paese nel quale la ricerca si è svolta (es. interviste, questionari...) è stata utilizzata per la rilevazione dei bisogni digitali che migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e incontrano durante il loro percorso di integrazione. I risultati della ricerca emersi sono presentati nella Tabella 1: DigitALL4Migrants Framework. Quest'ultima risulta essere un importante strumento a supporto di coloro che lavorano nell'ambito delle migrazioni per l'identificazione di bisogni specifici relativi all'utilizzo e al funzionamento di strumenti digitali da parte di migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e nelle società ospitanti europee.

## Sommario

Abstract.....	3
1 INTRODUZIONE AL PROGETTO .....	5
1.1 Contesto: quali sono i bisogni a cui vogliamo rispondere? .....	5
1.2 Obiettivi: quali obiettivi vogliamo raggiungere realizzando il progetto?.....	5
1.3 Implementazione: quali attività vengono realizzate? .....	6
1.4 Risultati: quali risultati di progetto e ulteriori esiti ci aspettiamo di raggiungere?.....	6
1.5 Il partenariato: chi siamo?.....	7
2 INTRODUZIONE ALLE LINEE GUIDA.....	8
2.1 Perché questa metodologia è utile e importante per i formatori? .....	8
3 QUADRO TEORICO.....	9
3.1 La Matrice di Max-Neef.....	9
3.2 L’approccio basato sui <i>Life Events</i> .....	11
4 METODOLOGIA.....	15
4.1 Interviste .....	15
4.2 Questionari e somministrazione al target group.....	16
5 DigitALL4Migrants Framework .....	18
BIBLIOGRAFIA e RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI.....	21

# 1 INTRODUZIONE AL PROGETTO

## 1.1 Contesto: quali sono i bisogni a cui vogliamo rispondere?

L'attuale processo di digitalizzazione attivo in quasi tutti i Paesi europei si sta sviluppando ad un ritmo accelerato, escludendo alcuni gruppi specifici dalla trasformazione digitale. I gruppi più vulnerabili, quali migranti e rifugiati/e, a causa delle minori opportunità di sviluppare competenze digitali, incontrano maggiori difficoltà nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento dei loro obblighi solo perché non in grado di gestire strumenti elettronici o virtuali in autonomia. DigitALL4Migrants si concentra su queste sfide, mentre i suoi risultati definiscono la soluzione per colmare il divario tra strumenti virtuali già esistenti e la loro possibilità di utilizzo da parte del target group. Il nostro obiettivo è la produzione di risultati innovativi e realistici che potrebbero migliorare il lavoro degli operatori e delle operatrici sociali e facilitare il processo di inclusione di migranti e rifugiati/e che vivono nei paesi ospitanti dell'Unione Europea. Ciò è stato raggiunto grazie ad un processo che ha rafforzato le competenze dei gruppi di migranti e rifugiati/e nell'utilizzo di strumenti online e di risorse digitali ormai essenziali nella vita quotidiana. Allo stesso tempo, abbiamo puntato a dotare il personale delle nostre organizzazioni partner (formatori/trici, educatori/trici, psicologi/ghé, assistenti e operatori/trici sociali etc.) di diversi strumenti di intervento, consentendo loro di rivolgersi a migranti e gruppi di rifugiati/e per lo svolgimento di attività quotidiane e sostenendo la loro partecipazione civica e cittadinanza attiva nelle società europee.

Per riassumere, di seguito gli obiettivi del progetto, le attività e i risultati attesi.

## 1.2 Obiettivi: quali obiettivi vogliamo raggiungere realizzando il progetto?

Il nostro progetto mira a:

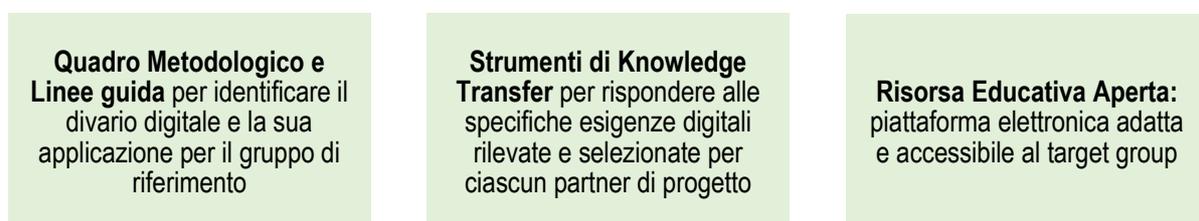


### 1.3 Implementazione: quali attività vengono realizzate?



### 1.4 Risultati: quali risultati di progetto e ulteriori esiti ci aspettiamo di raggiungere?

Il nostro progetto crea materiali utili per professionisti/e che lavorano a stretto contatto con migranti e rifugiati/e e che possono contribuire ad una maggiore inclusione di coloro che vivono in Europa:



Oltre a questo, proponiamo seminari, presentazioni e workshops al fine di rendere insegnanti, educatori/trici, operatori/trici, assistenti sociali etc. consapevoli e familiari con le risorse che sono il risultato del progetto.

## 1.5 Il partenariato: chi siamo?

Il progetto DigitAll4Migrants è gestito da quattro organizzazioni partner che lavorano con migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e in Italia, Spagna, Svezia e Macedonia del Nord.

### Consorzio di Cooperative l'Arcolaio (Italia)



Il Consorzio l'Arcolaio è una cooperativa sociale impegnata in progetti che collegano servizi pubblici e settore privato, con un'ampia esperienza nel sostegno all'autodeterminazione, nell'erogazione di servizi educativi e nella promozione dell'inclusione delle persone a rischio di esclusione. Collabora con il Comune di Bologna come partner del Sistema Italiano di Accoglienza e Integrazione per rifugiati e richiedenti asilo (SAI) e gestisce centri di prima e seconda accoglienza per adulti, uomini e donne, persone LGBTIQ+, famiglie, minori stranieri non accompagnati e persone vulnerabili. Gestisce servizi nel campo dell'educazione, dell'orientamento e formazione al mercato del lavoro, dell'apprendimento della lingua italiana e della digitalizzazione, del supporto legale e psicologico, dell'assistenza sanitaria e abitativa, promuovendo attività a favore dell'inclusione e della coesione sociale.

### Asociación Progestión (Spagna)



Asociación Progestión è un'organizzazione senza scopo di lucro fondata nel maggio 1990. La sua missione è fornire risorse e competenze alle persone più vulnerabili per consentire loro di raggiungere i propri obiettivi in modo autonomo e responsabile, cercando il miglior accesso possibile all'esercizio dei loro diritti e il miglioramento della loro qualità di vita. Lavoriamo con diversi gruppi in situazione di esclusione sociale: migranti, rifugiati e richiedenti asilo, persone senza fissa dimora, donne vittime di violenza maschile, disoccupati e giovani, ecc. Realizziamo progetti nei seguenti ambiti: consulenza legale, assistenza psico-sociale, orientamento al lavoro, assistenza domiciliare, protezione internazionale, azioni socio-educative, interventi nella comunità e sviluppo di formazioni e workshops (per professionisti del sociale e per i nostri gruppi target). Progestión ha uffici nelle province di Madrid, Valladolid e Badajoz.

### Kista folkhögskola (Svezia)



Kista folkhögskola (KFHS) è un'organizzazione senza scopo di lucro fondata nel 2007. Una Folk High School è una tipologia Community College, esistente nei paesi dell'Europa del Nord dalla metà del diciannovesimo secolo. KFHS si trova in un quartiere di Stoccolma in cui migranti e rifugiati di prima e seconda generazione costituiscono la maggioranza degli abitanti. Questo fa sì che essi siano il target group principale per KFHS. La scuola ha corsi generali equivalenti al livello elementare e secondario superiore, corsi di lingua svedese per neoarrivati, svedese per persone con back-ground migratorio, corsi di istruzione e corsi professionali. La scuola ha anche sviluppato corsi di educazione dedicati alla comunità religiosa musulmana. Grazie al suo profilo e alla sua posizione, KFHS è diventata un punto di incontro della zona e conta circa 85 000 visitatori all'anno.

### Center for Knowledge Management (Macedonia del Nord)



Il Center for Knowledge Management (CKM) è un centro di ricerca e formazione della Macedonia del Nord fondato nel 2008. A livello macro, il CKM conduce ricerche e analisi nell'area dello sviluppo locale, nazionale e regionale con lo scopo di esplorare le attuali politiche, misure e progetti nell'area dello sviluppo economico, della scienza e dell'innovazione e della digitalizzazione, con particolare attenzione ai servizi pubblici e proporre di nuove. A livello micro, CKM lavora per supportare il trasferimento tecnologico, l'innovazione e la competitività nelle industrie e nei settori dominanti nel paese e nella regione SEE. A livello individuale/organizzativo, CKM lavora con giovani, donne e altri gruppi emarginati, innovatori, imprenditori e PMI nell'area del consolidamento del capitale umano disponibile, con particolare attenzione al rafforzamento delle competenze digitali e al sostegno della mentalità imprenditoriale. Il CKM è un centro di ricerca ufficiale riconosciuto da EUROSTAT e uno dei tre centri di ricerca riconosciuti dall'UE nella Macedonia del Nord.

## 2 INTRODUZIONE ALLE LINEE GUIDA

Le seguenti linee guida incorporano un approccio globale che include l'esperienza di operatori/trici sociali, migranti e rifugiati/e. Il loro obiettivo è quello di consentire ai/alle professionisti/e di supportare il processo di empowerment di ciascun migrante e rifugiato/a, aumentandone possibilità di accesso a strumenti e risorse digitali. Questo percorso facilita la leadership e il processo decisionale per lo sviluppo della loro autonomia sociale.

La metodologia utilizzata consente di identificare barriere, problemi e lacune reali nel processo di apprendimento digitale di migranti e rifugiati/e, tenendo in considerazione gli attuali eventi legati alla pandemia Covid-19. Il quadro è impostato al fine di poter affrontare diversi aspetti in modo simultaneo; ciò conferisce ai risultati del progetto un valore aggiunto, presentando un'immagine chiara e aggiornata della realtà che gli/le operatori/trici sociali e i gruppi di migranti vivono e gestiscono nelle attività quotidiane. Scrivere un quadro metodologico chiaro consente un accesso equo all'educazione e all'apprendimento digitale con il supporto di educatori/trici, professionisti/e, formatori/trici qualificati/e, in diversi tipi di organizzazioni.

Il quadro metodologico si concentra sulla Matrice dei Bisogni Umani (Smith & Max-Neef 2012), ma considera anche alcuni dei più importanti *life events*, secondo quanto riportato nel rapporto *eGovernment Benchmark 2020* (Commissione Europea 2020), come spiegato nel paragrafo 3 "Quadro teorico". L'obiettivo è quello di cogliere le reali lacune di competenze digitali di migranti, rifugiati/e e richiedenti asilo che limitano il loro accesso alle risorse e alle informazioni digitali e di costruire un quadro realmente multidimensionale per la valutazione del loro benessere. Lo sviluppo del quadro metodologico ha coinvolto membri del personale sia delle organizzazioni partner sia di organizzazioni terze (formatori/trici, psicologi/ghc, educatori/trici e tecnici/che) nonché diversi gruppi di migranti e rifugiati/e. L'approccio garantisce che il "campione" del target group sia vario e rappresentativo, consentendo in questo modo l'applicazione della metodologia ad altre organizzazioni a livello europeo.

### 2.1 Perché questa metodologia è utile e importante per i formatori?

Il processo di indagine e la metodologia creata risultano essere importanti in quanto, attraverso il loro utilizzo, i/le formatori/trici possono migliorare il loro intervento, conoscere in modo preciso le persone con cui lavorano, le loro esigenze specifiche, individuando il modo migliore per rispondervi. Ciò risulta fondamentale quando si lavora con gruppi quali migranti, richiedenti asilo o rifugiati/e che non sono ancora in possesso delle conoscenze necessarie per accedere agli strumenti digitali ormai sempre più essenziali per svolgere le attività di vita quotidiana nelle nostre società. Questo li pone in una situazione di maggiore vulnerabilità che spesso impedisce loro di sviluppare una cittadinanza attiva e di integrarsi a partecipare a pieno titolo nella vita della comunità e della società.

Il nostro obiettivo è di garantire che le voci di tutti vengano incluse, creando così una precisa mappatura dei bisogni e cercando di rispondervi attraverso metodi formativi e di insegnamento adattati, che consentano al gruppo di riferimento di esprimere pienamente il proprio potenziale e migliorare la propria qualità di vita. Un'indicazione importante riguarda il livello di conoscenza della lingua del Paese ospitante: un livello sufficiente è stato ritenuto necessario per non mettere in relazione il divario e le lacune digitali con problemi di comprensione della lingua o con la dipendenza da altre persone durante l'utilizzo di strumenti digitali.

Il lavoro svolto espone una metodologia per la definizione dei bisogni più urgenti e un approccio basato sui *life events* in cui il divario digitale causa maggiori conseguenze e difficoltà alle persone. Ci fornisce indicazioni su come integrare il know-how digitale per il

miglioramento del benessere e dell'integrazione dei e delle migranti nella società.

Tra interviste, conversazioni, focus group, incontri, materiali di lettura ecc. crediamo di aver trovato alcuni dei modi possibili per entrare nel nucleo dei problemi, attraverso l'utilizzo di strumenti specifici.

Attraverso le nostre ricerche e i questionari, è in primis il gruppo di riferimento stesso – e successivamente anche gli/le operatori/trici sociali, gli/le insegnanti e i/le formatori/trici – che ha identificato i problemi o gli ostacoli con maggiore impatto negativo sulla loro vita.

Alla luce di quanto riportato, riteniamo che il nostro metodo sia di aiuto nell'individuazione degli ostacoli digitali più urgenti a cui trovare soluzioni e che DigitalALL4Migrant Framework sia una mappa dei problemi che il gruppo target stesso ha identificato come essere i più importanti in tutti e quattro i Paesi partner del progetto e sia pertanto applicabile all'intera area dell'Unione Europea.

## 3 QUADRO TEORICO

### 3.1 La Matrice di Max-Neef

Il contenuto della metodologia è tratto dalla Teoria dello Sviluppo su Scala Umana e dalla Matrice dei Bisogni Umani Fondamentali sviluppata da Manfred Max-Neef. Lo scopo del progetto è quello di costruire un quadro multidimensionale attraverso il quale valutare il benessere delle persone e cogliere le reali lacune e le mancanze di migranti, rifugiati/e e richiedenti asilo nell'accesso alle risorse digitali e alle informazioni. Max-Neef e i suoi colleghi hanno basato la teoria sull'idea che non ci sia una gerarchia di bisogni, ma che essi siano invece interconnessi, interattivi e tangibili e rintracciabili nel corso della storia e in tutte le culture umane. Questi bisogni sono classificati come fondamentali: sussistenza, protezione, affetto, comprensione, partecipazione, tempo libero (inteso come svago, tempo per riflettere e ozio), creazione, identità ed infine il bisogno di libertà.



Max-Neef ha inoltre formulato un processo attraverso il quale le comunità possono identificare “ricchezza” e “povertà” a seconda del modo in cui i bisogni vengono soddisfatti (ovvero i *satisfiers* - soddisfazioni), sottolineando il fatto che i bisogni sono definiti anche in base alle categorie esistenziali: essere, avere, fare e interagire. Da queste dimensioni, viene sviluppata una matrice a 36 celle che può essere riempita con esempi di elementi che soddisfano tali bisogni ed esigenze. (Smith e Max-Neef 2012).

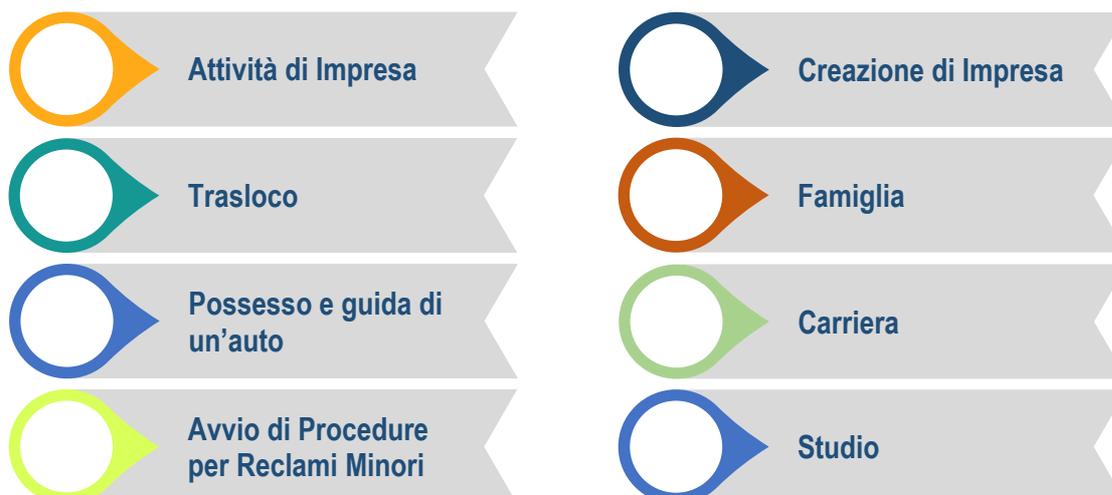
## Matrice dei Bisogni Umani Manfred Max-Neef

	Essere	Avere	Fare	Interagire
<b>Sussistenza</b>	Salute, capacità di adattamento, senso dell'umorismo	Cibo, rifugio, lavoro	Nutrirsi, procreare, riposare, lavorare	Contesto sociale, ambiente
<b>Protezione</b>	Cura, equilibrio, solidarietà	Diritti, sicurezza sociale, famiglia	Cooperare, pianificare, aiutare	Spazio abitativo, dimora
<b>Affetto</b>	Autostima, rispetto, passione	Amicizia, famiglia, rapporto con la natura	Avere rapporti sentimentale, condividere, coltivare, apprezzare	Privacy, intimità, casa, convivenza
<b>Comprensione</b>	Coscienza critica, curiosità, disciplina	Letteratura, istruzione, insegnanti	Ricercare, meditare, sperimentare	Gruppi, comunità, scuole, famiglia
<b>Partecipazione</b>	Dedizione, rispetto, ricettività	Diritti, responsabilità, doveri, lavoro	Cooperare, dissentire, concordare, interagire	Associazioni, chiese, famiglia
<b>Tempo libero</b>	Curiosità, tranquillità, immaginazione	Serenità, giochi, feste	Immaginare, rilassarsi, ricordare, riflettere	Privacy, intimità, tempo libero, paesaggi
<b>Creazione</b>	Passione, intuito, immaginazione	Abilità, capacità, metodo, lavoro	Lavorare, inventare, costruire, comporre, progettare	Contesti creative, laboratori, tempo
<b>Identità</b>	Senso di appartenenza, autostima	Linguaggio, simboli, religione, valori	Impegnarsi, crescere, riconoscere	Ritmi sociali, fasi di maturazione
<b>Libertà</b>	Autonomia, audacia, passione	Uguaglianza di diritti	Dissentire, scegliere, disobbedire, correre rischi	Plasticità temporale/spaziale

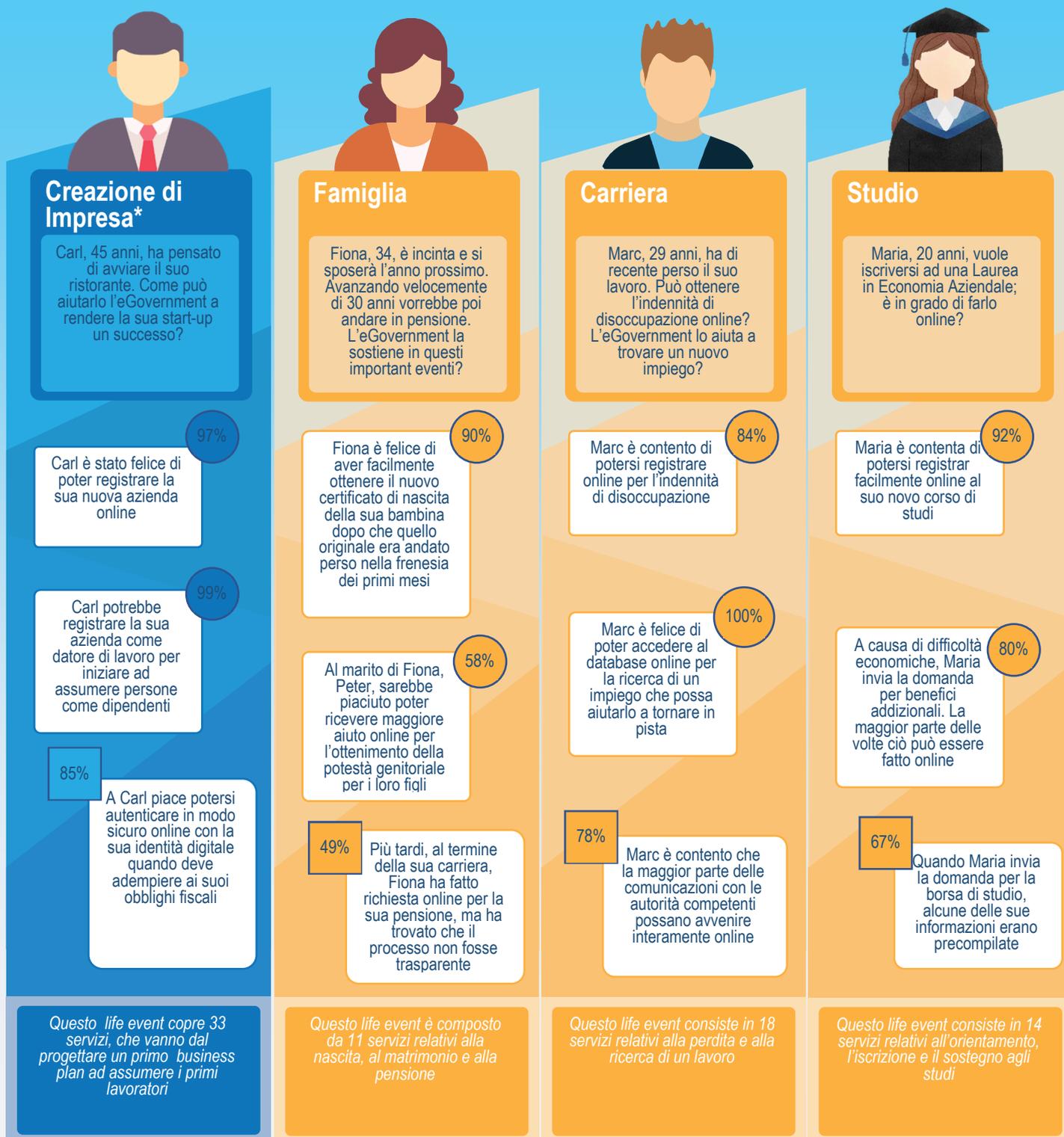
### 3.2 L'approccio basato sui *Life Events*

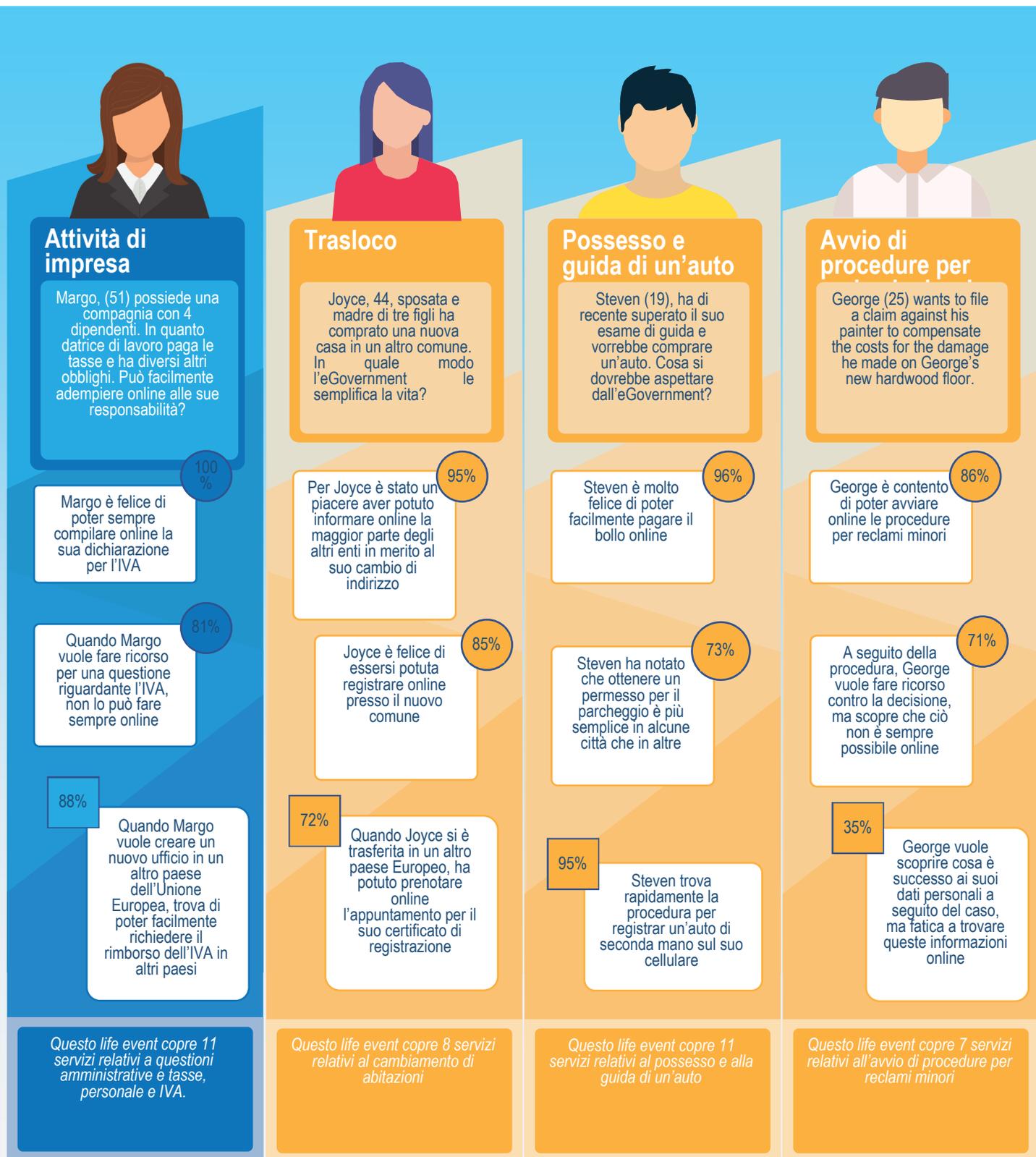
In linea con la Teoria dello Sviluppo su Scala Umana applicata e la Matrice dei Bisogni Umani Fondamentali, abbiamo adottato l'approccio basato sui *life events*, per confrontare i bisogni segnalati dai e dalle migranti quando utilizzano gli strumenti digitali con gli otto *life events*, anche conosciuti come "*user journeys*". Questi *life events* sono stati selezionati all'interno dell'*eGovernment Benchmark* dell'Unione Europea (Commissione europea, 2020) che consiste nell'analisi dei servizi digitali comuni con cui il/la cittadino/a medio/a nell'Unione Europea ha più probabilità di interfacciarsi.

I *life events* sono:



I *life events* presenti nell'*eGovernment Benchmark* e pubblicati ogni anno dalla Commissione Europea misurano e mostrano il progresso dei singoli paesi nell'implementazione dei servizi pubblici digitali (*eGovernment*) nelle differenti categorie e sono valutati secondo quattro indicatori o *top-level benchmarks* (centralità dell'utente, trasparenza, fattori chiave rilevanti e mobilità transfrontaliera) sebbene ogni *life event* abbia caratteristiche e peculiarità proprie a seconda del cittadino che le sta vivendo, come mostrato nel rapporto "*eGovernment Benchmark 2020*".





## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Interviste

Durante la prima fase di ricerca, abbiamo esaminato la letteratura grigia e condotto interviste formali e/o non formali individualmente, in coppia o attraverso focus group sia con migranti sia con professionisti/e che lavorano in diversi servizi, al fine di individuare le prime e più comuni domande relative all'uso degli strumenti digitali. Sono state inoltre svolte delle interviste e condotti workshop con alcuni soggetti interessati con l'obiettivo di rilevare e mappare i bisogni più comuni delle persone migranti quando si relazionano con le organizzazioni della società civile. Questo processo è stato essenziale per individuare le esigenze dei e delle migranti e per comprendere le sfide che affrontano e le difficoltà nell'uso degli strumenti digitali. Questi bisogni sono stati poi indicati come Bisogni Umani Fondamentali secondo la Matrice di Max-Neef e inseriti nelle categorie specifiche descritte in precedenza (sussistenza, protezione, affetto, comprensione, partecipazione, tempo libero, creazione, identità e libertà). Tale processo ha generato un quadro chiaro, come mostrato di seguito, utile per comprendere le principali attività quotidiane ed esigenze che dipendono dall'uso di strumenti digitali:

BISOGNI UMANI FONDAMENTALI	ESSERE (Qualità)	AVERE (Cose)	FARE (Azioni)	INTERAGIRE (Attività giornaliere che implicano l'uso di strumenti digitali)
<b>1. SUSSISTENZA</b>	Salute fisica e mentale	Cibo, rifugio, lavoro, soldi, conto in banca...	Nutrirsi, vestirsi, riposare, lavorare, fare sport...	Ottenere un'identità digitale Usare conti correnti online e effettuare pagamenti Trovare lavoro e usare i siti per la ricerca di un impiego Trovare una soluzione abitativa Informarsi attraverso i social media, le notizie e i podcast Fare domanda per programmi di studio e per sovvenzioni/sussidi
<b>2. PROTEZIONE</b>	Capacità di adattamento, autonomia, cura	Sicurezza sociale, sistema sanitario, lavoro...	Cooperare, pianificare, prendersi cura, aiutare...	Scegliere un medico di base e prenotare visite mediche Cercare mezzi di trasporto Avere una dimora Fare affidamento su qualcuno (in momenti difficili (chiamate telefoniche, numeri d'emergenza, guide, mappe) Cercare informazioni sui servizi sociali esistenti e prendere appuntamento Proteggere i dati personali e la privacy ed essere protetti da truffe digitali
<b>3. AFFETTO</b>	Rispetto, senso dell'umorismo, altruismo, sensualità	Amicizia, famiglia, relazioni....	Condividere, prendersi cura, avere rapporti sentimentali, esprimere emozioni...	Tenersi in contatto con la famiglia e gli amici Esprimere sentimenti ed emozioni Cercare attività e incontrare persone nuove Iscriversi ad attività sociali, trovare i luoghi in cui si svolgono e il modo di raggiungerli Avere una rete sociale sicura
<b>4. COMPRESIONE</b>	Capacità critica, curiosità, intuito	Politiche e sistemi educativi, insegnanti, accesso all'informazione...	Analizzare, studiare, informarsi, interagire con scuole e insegnanti...	Trovare posti in cui andare e chiedere informazioni Cercare e accedere a informazioni online, a programmi di studio e tirocini Cercare e utilizzare librerie virtuali o librerie di comunità

BISOGNI UMANI FONDAMENTALI	ESSERE (Qualità)	AVERE (Cose)	FARE (Azioni)	INTERAGIRE (Attività giornaliere che implicano l'uso di strumenti digitali)
<b>5. PARTECIPAZIONE</b>	Ricettività, dedizione, interazione	Responsabilità, diritti e doveri, lavoro...	Cooperare, dissentire, esprimere opinioni...	Essere aggiornati, condividere punti di vista e protestare Cercare attività ed associazioni Avere accesso e utilizzare l'eID Sviluppare contenuti digitali Interagire, collaborare ed impegnarsi come cittadini attraverso le tecnologie digitali Comprare biglietti online Tenersi in contatto con la famiglia e con gli amici Avere accesso al sistema d'istruzione e informarsi sui percorsi delle proprie figlie e dei propri figli
<b>6. TEMPO LIBERO</b>	Immaginazione, spontaneità, tranquillità	Giochi, feste, libri, concerti...	Rilassarsi, socializzare, divertirsi...	Fare nuove amicizie Avere tempo per prendersi cura di se stessi/e Essere parte di gruppi (sportivi, musicali...) e condividere esperienze Viaggiare e fare fotografie Cercare posti, eventi, parchi e modi per raggiungerli Comprare biglietti online
<b>7. CREAZIONE</b>	Immaginazione, inventiva, curiosità	Abilità, capacità, tecniche di lavoro....	Inventare, costruire, progettare, condividere...	Cercare nuove attività Seguire interessi e aspirazioni e condividerli Cercare laboratori, gruppi culturali, spazi di espressione Iscriversi ad attività
<b>8. IDENTITA'</b>	Senso di appartenenza, autostima, consistenza	Linguaggio, religione, valori, abitudini, norme...	Impegnarsi in qualcosa, pregare, cucinare, parlare...	Sentirsi liberi di partecipare a cerimonie religiose Condividere abitudini ed esperienze senza vergognarsi Invitare amici e amiche agli eventi Cercare eventi e comunità religiose o culturali con cui interagire
<b>9. LIBERTA'</b>	Autonomia, passione, autostima, apertura mentale	Uguali diritti e accesso alle opportunità...	Scegliere, correre rischi, sviluppare consapevolezza, dissentire...	Esprimere qualsiasi idea liberamente e difenderla Avere accesso a tutti i mezzi di informazione e di trasporto Segnalare minacce o insulti Navigare sul web, cercare, filtrare informazioni e contenuti digitali e valutarli Superare barriere culturali/linguistiche nell'accesso all'informazione e alfabetizzazione digitale Esprimere opinioni in sicurezza

Le categorie sopra riportate riassumono dunque le esigenze che gli/le intervistati/e stessi hanno riportato e segnalato come essere le più importanti nelle loro attività quotidiane. Pertanto, sono diventate il punto di partenza per la produzione dei questionari.

## 4.2 Questionari e somministrazione al target group

Abbiamo sottoposto i questionari e svolto tra le dieci e le venti interviste a seconda del paese in cui le organizzazioni partner operano, sia in presenza sia online, a rifugiati/e e richiedenti asilo: uomini e donne che vivono in famiglia o da soli, provenienti da diversi paesi e di diverse età, al fine di poter avere una visione di insieme e una panoramica più ampia possibile delle reali esigenze degli intervistati, tenendo sempre in considerazione le differenze legate alle situazioni ed esperienze personali di ciascuno/a. Una ulteriore indicazione riguardava il livello

di conoscenza della lingua del Paese ospitante: un livello sufficiente era infatti necessario per raccogliere i dati e non mettere in relazione le lacune digitali con i problemi di comprensione della lingua o con la dipendenza da altre persone durante l'utilizzo di strumenti digitali. Tutti/e i/le partecipanti sono stati/e informati/e sulle questioni legate alla privacy e sull'anonimato dei questionari e delle interviste.

Abbiamo deciso di svolgere i questionari e le interviste individualmente o in gruppo attraverso focus group, on-line o in presenza a seconda delle esigenze.

### **Interviste individuali**

Questo metodo è stato scelto al fine di poter far sentire le persone sicure e libere di esprimere e condividere le proprie esperienze e opinion personali. La maggior parte delle persone intervistate hanno riportato di essersi sentite maggiormente tranquille rispondendo alle domande in modo individuale. Le interviste sono state inoltre organizzate in luoghi conosciuti e familiari al target group al fine di far sentire le persone il più possibile a loro agio.

### **Interviste di gruppo**

Le interviste svolte in gruppo sono state scelte come metodo al fine di poter dare alle persone la possibilità di interagire e discutere degli argomenti trattati anche se, la maggior parte condivideva i bisogni e le esigenze principali. Inoltre, la modalità di gruppo è risultata più adeguata anche per coloro con minori competenze linguistiche per cui si è resa necessaria la presenza di mediatore linguistico che traducesse per l'intero gruppo.

## **Questionari**

I questionari erano caratterizzati da una parte comune volta alla raccolta di dati anagrafici (sesso, età, membro di una famiglia o solo/a, paese di origine e anni vissuti nel paese ospitante), al fine di poter avere una visione di insieme del target group e cercare di individuare le prime esigenze (es. donne e uomini con figli/e hanno riferito come questione molto importante l'iscrizione dei/delle propri/e figli/e a scuola). La seconda parte dei questionari aveva lo scopo di individuare le difficoltà che le persone affrontano (nel caso ve ne fossero) e il livello di sicurezza percepito durante l'utilizzo di strumenti digitali in diversi aspetti della vita quotidiana.

Ogni partner di progetto ha prodotto il proprio questionario in modo tale da poter contenere sia le domande aperte che quelle chiuse, come mostrato nei seguenti riquadri:

### Domande aperte

Dopo una prima parte che riguardava la richiesta di dati anagrafici, domande uguali sono state poste alle persone in merito però ad aspetti di vita quotidiana differenti (ad esempio, alloggio, lavoro, assistenza sanitaria, studi...). Sono state scelte domande aperte affinché le persone potessero sentirsi a proprio agio e libere di esprimersi, di condividere esperienze e fornire suggerimenti. D'altra parte, questo tipo di questionario ha richiesto molto tempo e le risposte sono state a volte difficili da confrontare e da standardizzare.

### Domande chiuse

Alle persone che hanno partecipato al questionario, è stato chiesto di rispondere alle domande con *Sì* o *No* e di scegliere su una scala da 1 a 5 le difficoltà affrontate e l'importanza data all'acquisizione di competenze digitali specifiche in base alle esperienze personali e alle attività quotidiane portate avanti da ciascuno/a. Per le persone con scarse competenze linguistiche questo tipo di questionario ha permesso di evitare domande aperte che, altrimenti, avrebbero richiesto un buon livello di conoscenza e fluidità della lingua locale.

Grazie alla somministrazione dei questionari e alle interviste svolte, abbiamo potuto rilevare il livello di indipendenza e autonomia che le persone sentivano di avere durante l'utilizzo di strumenti digitali in diversi ambiti di vita quotidiana: lavoro, alloggio, salute, l'iscrizione dei/delle bambini/e a scuola, ricerca dei mezzi di trasporto per gli spostamenti, nonché attività ricreative e sociali e interazione con altre persone o gruppi. Suggerimenti, idee e consigli sono stati elementi fondamentali per poter iniziare a pensare alle competenze digitali richieste nelle aree individuate e per il successivo sviluppo di strumenti utili.

Come descritto nel paragrafo 3 "Quadro teorico", abbiamo adottato l'approccio di *life events* come metodologia per confrontare le esigenze con le competenze digitali emerse durante la somministrazione dei questionari, con l'insieme di *life events* che consiste nelle attività digitali comuni che il/la cittadino/a medio/a è in grado di svolgere (attività di impresa, trasloco, possesso e guida di un'auto, avvio di procedure per reclami minori, creazione di impresa, famiglia, carriera e studio).

## 5 DigitALL4Migrants Framework

L'abbinamento e il confronto tra la Matrice di Max-Neef, e l'approccio dei *life events* con l'*eGovernment Benchmark* e i questionari effettuati da ciascuna organizzazione partner ha portato alla produzione del "DigitALL4Migrants Framework", come mostrato di seguito:

Tavola 1. DigitALL4Migrants Framework

**Bisogni affrontati:** Sussistenza, Protezione, Affetto, Comprensione, Partecipazione, Tempo Libero, Creazione, Identità, Libertà

	Vita familiare	Ricerca di un impiego	Studio	Spostamenti, Trasferimenti, Integrazione	Sicurezza nel mondo digitale
Competenze preliminari:	Matrimonio Certificati di nascita Ottenerne un passaporto o ID Assistenza sanitaria Amici e parenti	Maneggiare contenuti digitali Trovare e fare domanda per un impiego	Prepararsi per una carriera e un lavoro Iscrivere le proprie figlie e i propri figli a scuola	Trovare una soluzione abitativa Rimanere in contatto con famiglia e amici e amiche Integrarsi nella nuova comunità	Truffe online Cercare consulenza legale
Sapere come aprire e gestire un account email.  Sapere come caricare e scaricare documenti.	Sapere come: Iscriversi a portali istituzionali per accedere a servizi online. Compilare formulari online e richiedere documenti. Cercare informazioni online sui servizi sociali esistenti e prendere appuntamento. Prendere appuntamenti su portali ufficiali per ottenere controllare la documentazione. Ottenerne e utilizzare l'identità digitale. Iscriversi al Fascicolo Sanitario Elettronico. Prenotare visite mediche online, controllare referti e scaricare prescrizioni mediche. Scaricare applications. Usare conti correnti online, effettuare pagamenti, incluse le tasse scolastiche. Fare domanda per sussidi. Utilizzare apps per contattare amici, amiche e famiglia.	Sapere come: Convertire files in formati diversi (word, pdf, jpg). Creare accounts online sui portali più conosciuti come LinkedIn. Compilare CV online o recuperare dati dai portali di lavoro come LinkedIn. Monitorare e fare domanda per posizioni di lavoro aperte sui diversi portali. Scannerizzare documenti usando diversi dispositivi (inclusi i telefoni cellulari). Cancellare un account online in qualsiasi momento. Salvare annunci di lavoro o di abitazioni di interesse per averli disponibili per la consultazione in un secondo momento. Proteggere i diritti personali sulla privacy dei dati.	Sapere come: Iscriversi o iscrivere i propri figli e le proprie figlie a scuola. Cercare i programmi scolastici online. Iscriversi online a esami universitari. Controllare i siti web delle scuole, gli orari dei corsi e gli avvisi. Rispondere a sondaggi e utilizzare i calendari online. Tenersi in contatto con gli/le insegnanti tramite email e notifiche. Inviare richieste alimentari speciali attraverso i formulari online della scuola. Cambiare corsi scolastici o universitari. Informare la scuola quando i bambini e le bambine non frequentano le lezioni.	Sapere come: Usare mappe digitali. Identificare mezzi di trasporto e indicazioni. Usare apps online per parlare con famiglia e amici e amiche. Fare ricerca online per attività sociali o eventi. Iscriversi online per partecipare ad attività. Interagire, condividere, collaborare e attivarsi attraverso tecnologie digitali. Cercare online attività, associazioni, comunità, gruppi. Cercare online posti in cui passare il tempo libero, eventi, parchi. Comprare biglietti online. Cercare online laboratori, spazi di espressione, eventi religiosi.	Sapere come: Navigare, cercare, filtrare dati, informazioni, e contenuti digitali. Distinguere tra richieste di dati obbligatori e facoltativi. Contattare servizi informatici di supporto in caso di necessità (email, chat, notifiche...). Inviare richieste online. Proteggere i dispositivi. Proteggersi da truffe digitali. Cercare e avere accesso a informazioni online, corsi di studio e tirocini. Cercare e utilizzare librerie virtuali, indirizzi e orari delle librerie. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali.

In conclusione, le seguenti linee guida presentano la metodologia sviluppata per identificare i bisogni digitali che migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e potrebbero incontrare durante il loro percorso di integrazione nelle società ospitanti. Le linee guida possono essere utilizzate da organizzazioni della società civile, operatori/trici sociali e professionisti/e al fine di esplorare le lacune e il divario digitali dei e delle migranti.

Ai fini di questo progetto, le linee guida sono utilizzate per lo sviluppo di strumenti e di contenuti digitali situati nella piattaforma digitale DigitAll4Migrants con l'obiettivo di colmare questo divario digitale. Tuttavia, possono anche essere utilizzate diversamente al fine di poter garantire strumenti e modalità innovative ed efficienti per sostenere migranti, richiedenti asilo e rifugiati/e e migliorare la loro integrazione sociale e qualità della vita.

## BIBLIOGRAFIA e RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Anonimo. (n.d.). *Max-Neef on Human Needs and Human-scale Development*. Rainforest. Consultato il 6 settembre 2022 da <http://www.rainforestinfo.org.au/background/maxneef.htm>

Arale, S. (n.d.). *It – ikapp*. Consultato l'8 settembre 2022, da <http://www.it-ikapp.se/filer/itikapp101.pdf>

Commissione Europea. (n.d.). *EGovernment benchmark 2020: Egovernment that works for the people*. Shaping Europe's digital future. Consultato l'8 settembre 2022, da <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>

Cruz, I., Stahel, A., & Max-Neef, M. (2009). *Towards a systemic development approach: Building on the human-scale development paradigm*. *Ecological Economics*, 68 (7), 2021–2030. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2009.02.004>

Max-Neef, M. (n.d.). *Human scale development-max-Neef - WTF.TW*. Consultato l'8 settembre 2022, da <http://www.wtf.tw/ref/max-neef.pdf>

Regione Emilia-Romagna. (n.d.). *Data valley Bene Comune*. Consultato l'8 settembre 2022, da <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dvbc>

Smith, P. B., & Max-Neef, M. (2012). *Economics unmasked: From power and greed to compassion and the common good*. Green Books.

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022, March 17). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - with new examples of knowledge, skills and attitudes*. JRC Publications Repository. Consultato l'8 settembre 2022, da <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Zuddas, P. (n.d.). *Www.osservatorioaic.it*. Consultato l'8 settembre 2022 da [https://www.osservatorioaic.it/images/rivista/pdf/2020\\_3\\_17\\_Zuddas.pdf](https://www.osservatorioaic.it/images/rivista/pdf/2020_3_17_Zuddas.pdf)



# DIGIT *all* 4 MIGRANTS



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Il sostegno della Commissione Europea alla produzione della presente pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso delle informazioni in essa contenute.