

a cura di
Maurizio Bergamaschi

Migranti: la sfida dell'integrazione digitale

Innovazione e co-creation
nel progetto H2020 MICADO

SOCIOLOGIA DEL TERRITORIO



OPEN ACCESS

FrancoAngeli

Sociologia del territorio

Collana diretta da Marco Castrignanò

Comitato scientifico: Giandomenico Amendola,
Maurizio Bergamaschi, Paola Bonora, Ada Cavazzani,
Pier Luigi Cervellati, Alberto Gasparini, Nancy Holman,
Richard Ingersoll, Jean François Laé, Ezio Marra,
Antonietta Mazzette, Alfredo Mela, Fiammetta Mignella Calvosa,
Harvey L. Molotch, Giovanni Pieretti, Fortunata Piselli,
Asterio Savelli, Mario L. Small, Antonio Tosi, Francesca Zajczyk

La collana *Sociologia del territorio* (già collana *Sociologia urbana e rurale*, fondata da Paolo Guidicini nel 1976), attraverso la pubblicazione di studi e ricerche, si propone come luogo di confronto fra studiosi, operatori ed esperti interessati al rapporto che l'uomo intrattiene con il territorio.

La collana si articola in tre sezioni:

- 1) Città e territorio
- 2) Ambiente, migrazioni e sviluppo rurale
- 3) Turismo e loisir

Le trasformazioni del mondo urbano e di quello rurale, le nuove forme dello sviluppo, i fenomeni di impoverimento ed esclusione sociale, i problemi del governo urbano, i movimenti migratori su scala locale e globale, le tematiche ambientali, il turismo e il tempo libero sono solo alcuni degli ambiti di ricerca che la collana intende promuovere attraverso la pubblicazione di monografie e volumi collettanei.

La collana *Sociologia del territorio* si propone di contribuire alla riflessione intorno alle forme contemporanee del territorio su scala locale, nazionale e internazionale.

Sulla base della loro rilevanza all'interno del dibattito scientifico ed accademico, tutte le proposte di pubblicazione vengono sottoposte alla procedura del referaggio (*peer review*), fondata su una valutazione che viene espressa sempre e per ogni lavoro da parte di due referee anonimi, selezionati fra docenti universitari e/o esperti dell'argomento.





Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

FrancoAngeli Open Access è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più:

<https://www.francoangeli.it/autori/21>

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

a cura di
Maurizio Bergamaschi

Migranti: la sfida dell'integrazione digitale

Innovazione e co-creation
nel progetto H2020 MICADO



SOCIOLOGIA DEL TERRITORIO

OPEN ACCESS

FrancoAngeli

The cost of publishing this book was covered by the MICADO project. MICADO has received funding from the European Union's Horizon 2020 Innovation Programme under Grant Agreement No 822717.

The European Commission is not responsible for the content of this publication.



Maurizio Bergamaschi (a cura di), *Migranti: la sfida dell'integrazione digitale. Innovazione e co-creation nel progetto H2020 MIKADO*,

Milano: FrancoAngeli, 2023

Isbn: 9788835154419 (eBook)

La versione digitale del volume è pubblicata in Open Access sul sito www.francoangeli.it.

Copyright © 2023 Maurizio Bergamaschi. Pubblicato da FrancoAngeli srl, Milano, Italia, con il contributo del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'economia dell'Università di Bologna.

L'opera è realizzata con licenza *Creative Commons Attribution 4.0 International license* (CC BY 4.0: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>). Tale licenza consente di condividere ogni parte dell'opera con ogni mezzo di comunicazione, su ogni supporto e in tutti i formati esistenti e sviluppati in futuro.

Consente inoltre di modificare l'opera per qualsiasi scopo, anche commerciale, per tutta la durata della licenza concessa all'autore, purché ogni modifica apportata venga indicata e venga fornito un link alla licenza stessa.

Indice

| | | |
|---|------|-----|
| Innovare e co-progettare l'integrazione dei migranti. | | |
| Un'introduzione , di <i>Maurizio Bergamaschi</i> | pag. | 7 |
| 1. Co-design e processi di integrazione dei migranti. Vantaggi e criticità degli strumenti collaborativi per costruire soluzioni ICT , di <i>Teresa Carlone</i> | » | 17 |
| 2. Dal locale all'universale e viceversa. Per una metodologia della Convergenza nei processi di innovazione tecnologica , di <i>Carolina Mudan Marelli</i> | » | 33 |
| 3. Quale co-partecipazione è possibile? Una riflessione critica sull'organizzazione e co-progettazione degli Usability Test e della sperimentazione pubblica di MICADO a Bologna , di <i>Carla De Tona</i> | » | 49 |
| 4. Public pilot implementation e analisi dei dati , di <i>Orkide Izci</i> | » | 67 |
| 5. Esiti progettuali: disseminazione, valorizzazione, mutabilità , di <i>Manuela Maggio</i> | » | 101 |
| Autori | » | 119 |

Innovare e co-progettare l'integrazione dei migranti. Un'introduzione

di *Maurizio Bergamaschi*

1. Allargare lo sguardo

Una più ampia lettura del contesto in cui si colloca l'esperienza di ricerca MICADO può contribuire ad una maggiore comprensione dello spazio progettuale della soluzione tecnologica digitale illustrata in questo volume. La "crisi dei rifugiati", apertasi dopo il 2011 a seguito delle cosiddette "primavere arabe", ha richiamato nuovamente l'attenzione dei media e della politica sul tema delle migrazioni in un contesto caratterizzato da una aumentata diffidenza e ostilità verso le persone immigrate e, ancora di più, nei confronti di richiedenti asilo e rifugiati¹ e da una strumentalizzazione e polarizzazione del dibattito pubblico sulla presenza straniera in Italia (Della Porta, 1999). Come evidenzia Elena Giacomelli,

negli ultimi decenni, (...), le narrative, le pratiche discorsive e le strategie di rappresentazione hanno inquadrato i migranti che attraversano le frontiere come una diffusa "emergenza" da gestire in termini di "crisi" sociale, culturale e politica a livello nazionale ed europeo, al punto da inquadrare il fenomeno con un'interpretazione semplicistica a giustificare l'avanzata di politiche restrittive (Giacomelli, 2023, p. 58).

Sebbene di fronte ad una presenza straniera sempre più stabile nel territorio, come attestato dall'elevata percentuale di lungo soggiornanti (con permesso di soggiorno illimitato) e dal crescente numero di persone che hanno acquisito la cittadinanza italiana (1 milione e 250 mila persone tra il 2011 e il 2020)

¹ Sulla questione della definizione delle categorie di rifugiati e dei richiedenti asilo nelle scienze sociali si veda Sorgoni, 2022, pp. 17-46.

l'intensa politicizzazione del tema immigrazione (...) ha contribuito a far assumere a tale questione un ruolo di primo piano nell'agenda politica (non solo in Italia, naturalmente), che spesso ha dovuto scontare semplificazioni ideologiche e prese di posizione retoriche funzionali in gran parte a rassicurare gli elettori (che sono italiani) (Campomori, 2015).

In particolare, gli ultimi dieci-quindici anni sono stati caratterizzati sia da un processo di stabilizzazione dei flussi e delle presenze giunte nei decenni passati, sia da un importante mutamento nel profilo degli arrivi nel nostro Paese. Non solo il numero degli ingressi di nuovi migranti si è ridotto, ma sono anche cambiati i profili e i modelli migratori (ISTAT, 2022). In Italia al 1° gennaio 2022 gli stranieri residenti erano 5.193.669: in tre anni (2019-2021) sono cresciuti meno di 200mila unità, mentre tra il 2015-2016 e tra il 2016-2017 si era registrata addirittura una lieve diminuzione e un aumento delle partenze verso l'estero sia di cittadini italiani sia di stranieri. Contestualmente tra il 2011 e il 2021 sono stati globalmente rilasciati circa 516 mila permessi per motivazioni connesse all'asilo e alla protezione internazionale (*ibidem*). Nel 2022, si può osservare in Italia come l'insieme degli stranieri non comunitari rappresenti una quota rilevante sul totale della popolazione straniera (circa il 70%). Riguardo alle cosiddette migrazioni forzate, la loro presenza in Italia è pari a 295.599 richiedenti asilo e rifugiati a fine 2018, pari allo 0,49% della popolazione italiana, ovvero 5 persone ogni 1.000 residenti. L'Italia non è pertanto uno dei principali paesi coinvolti nell'accoglienza: Germania, Francia e Svezia registrano numeri decisamente superiori.

Ad oggi il fenomeno migratorio rappresenta pertanto una realtà quotidiana e una dimensione strutturale del Paese, la norma piuttosto che una parentesi (destinata in qualche modo a chiudersi), il che ha reso necessaria la formulazione di risposte politiche a livello nazionale e locale coerenti. In altre parole, è diventato essenziale che i paesi ospitanti si impegnassero con approcci diversi, innovativi e costruttivi alla migrazione, al fine di facilitare un pieno inserimento della popolazione straniera nel proprio territorio. In questo quadro in Italia le politiche nazionali di integrazione dei migranti sono state continuamente rinviate, sottofinanziate e delegate alla competenza dei livelli periferici di governo e in particolare alle regioni e ai comuni che hanno gestito la presenza straniera nei loro territori in modi differenti sulla base della propria sensibilità e orientamento politico, determinando una non uniformità di comportamento e di intervento amministrativo sul piano nazionale. Le città, in ultima istanza, sono diventate i luoghi dove le questioni relative all'inclusione sociale dei migranti sono affrontate quotidianamente e concretamente. I governi locali possono, o dovrebbero, svolgere un ruolo sempre più centrale nello sviluppo di politiche e pratiche che prendano in

considerazione l'inclusione degli stranieri nella sfera economica, sociale e culturale della vita urbana. È a livello locale che si possono aprire spazi per strategie di integrazione della popolazione di origine straniera, spesso discostandosi dalle impostazioni nazionali che si collocano invece in un quadro sovranazionale. Pur non sottovalutando le politiche comunitarie e nazionali, che si sono sviluppate soprattutto nella definizione di strumenti di controllo e di regolazione dei flussi in senso restrittivo (in buona parte fallimentari), è la dimensione locale che maggiormente ha contribuito a delimitare le condizioni di vita delle persone e l'inserimento nei loro contesti territoriali di vita (Penninx, Martiniello, 2007). È nelle città inoltre che, in particolare, emergono le più grandi contraddizioni e le situazioni concrete di convivenza tra immigrati, popolazioni e governo locale (Alietti, Agustoni, 2015). Giovanna Zincone, comparando diverse regioni e città, ha osservato che è riscontrabile una notevole differenza nell'accesso ai servizi e tra i diritti esercitabili dai cittadini di origine straniera, sottolineando come lo Stato italiano si manifesti in forme molto diseguali sul territorio nazionale dando vita al cosiddetto *localismo italiano dei diritti* (Zincone, 1994, pp. 4-5). È sempre a livello locale che emerge il ruolo centrale dell'associazionismo e del terzo settore nel promuovere interventi di inclusione dei migranti nella comunità territoriale (Barberis, Boccagni, 2017; Ambrosini, 2020).

Più in generale un'interpretazione neo-weberiana delle città ci può aiutare a comprendere il nuovo ruolo che queste oggi ricoprono: in periodi storici particolari, quando i poteri superiori risultano confusi o indeboliti, ovvero di fronte alle difficoltà dello stato nazionale e alla presenza in crescita di organismi sovranazionali quali ad esempio l'Unione Europea, le città tornano ad acquistare capacità politica, almeno in parte, autonoma di fronte alle nuove sfide che le attraversano (Bagnasco, 1998).

Contestualmente i processi di ricalibratura funzionale dei sistemi di welfare europei si sono realizzati in corrispondenza alla sempre maggiore rilevanza che le migrazioni hanno assunto nel dibattito pubblico e politico.

2. Il Progetto Horizon 2020 MICADO (*Migrant Integration Cockpits and Dashboards*)

Il progetto Horizon 2020 MICADO (*Migrant Integration Cockpits and Dashboards*) intendeva collocarsi all'interno di questa cornice in trasformazione, facilitando da un lato le relazioni tra i migranti, le autorità pubbliche locali e le organizzazioni della società civile e del Terzo settore impegnate in questo ambito e dall'altro l'accesso dei migranti alle opportunità e ai

servizi presenti sul territorio (in particolare nell'area dell'alloggio, dell'istruzione, della assistenza sanitaria e del lavoro) attraverso i loro dispositivi mobili e l'uso di interfacce linguistiche multiple e ad un servizio di traduzione automatica. La metodologia della convergenza (vedi Cap. 2) ha contribuito a realizzare un progetto molto ambizioso ma ugualmente necessario (come attestato dai diversi attori - Pubblica amministrazione, Organizzazioni della società civile e del Terzo settore e Migranti): creare una soluzione digitale in grado di raccogliere un insieme di funzionalità spendibili a livello locale nei percorsi di inserimento dei nuovi arrivati nel contesto di approdo. Si ritiene che la soluzione digitale, grazie alla continua integrazione dei feedback interni ed esterni e sviluppata in stretta collaborazione con i suoi diversi utenti, ne possa garantire l'adozione, almeno parziale (come avvenuto a Bologna) e assicurare risposte all'altezza delle sfide che le società locali si trovano ad affrontare nell'integrazione dei migranti. Il coinvolgimento e la collaborazione tra i diversi partner del progetto (Pubblica amministrazione, Organizzazioni della società civile e del Terzo settore e Migranti) nelle quattro città pilota (Anversa, Bologna, Amburgo e Madrid) non solo ha rappresentato un aspetto innovativo del percorso proposto da MICADO ma ha assicurato anche, a partire dalla *voice* (Hirschman, 1982) di questi attori, di intercettare domande e bisogni tanto espliciti quanto latenti.

Come noto il digitale è al centro dell'attenzione e delle priorità politiche dell'Unione europea, quale fattore primario per dare risposte alle grandi sfide globali, sia a livello "macro" (sviluppo, competitività, sicurezza, ambiente, società) che "micro" (risposta ai problemi specifici dei cittadini e dei territori, sanità, educazione e formazione). Già negli anni Ottanta Achille Ardigò aveva colto, con largo anticipo, il grande potenziale dell'ICT, se accompagnata da garanzie di bi-direzionalità nelle comunicazioni, che avrebbe potuto favorire una migliore risposta alle problematiche sociali, anche in termini di efficienza amministrativa e gestionale. Per il sociologo bolognese la socializzazione delle nuove tecnologie doveva essere riconosciuta e promossa come un'estensione dei diritti sociali di cittadinanza e perciò inclusa nella ridefinizione in atto del welfare state (Ardigò, Mazzoli, 1993).

Le soluzioni ICT, come ormai ampiamente documentato in letteratura (Parsons, Hick, 2008; Clifton *et al.*, 2020; Brandsen *et al.*, 2018; Bryson *et al.*, 2016), affinché possano fornire una risposta efficiente ed efficace, devono vedere nella fase di co-progettazione e co-creazione la partecipazione attiva dei diversi utenti finali. Tali metodologie sono essenziali nell'individuazione di risposte puntuali in grado di inserirsi produttivamente all'interno delle strategie locali di inclusione sociale dei migranti e per esistere nel tempo, sebbene siano da prevedere necessari aggiornamenti per rispondere

alle mutevoli richieste ed esigenze dei diversi utenti finali. Tutto il processo di produzione della soluzione digitale MICADO ha previsto pertanto continui feedback degli attori coinvolti. Al contempo l'intero gruppo di ricerca, come ricorda Carla De Tona (*Infra*) si è posto «interrogativi legittimi su quanto i migranti si siano sentiti (e siano stati) effettivamente co-partecipanti nel progetto. Gli interrogativi si riferiscono ai limiti rappresentati dalle barriere culturali e linguistiche, ma anche a quelli legati allo status giuridico e alla posizione sociale». Tali approcci sono ancora imperfetti e gli sforzi futuri dovranno essere sensibili alle questioni delle diversità culturali, dei diversi posizionamenti sociali e digitali, ai pregiudizi dei ricercatori, alla “violenza simbolica” (Bourdieu, 2015) presente nella relazione instaurata nella pratica della ricerca, all'eurocentrismo, a volte implicito, nella relazione con i soggetti a cui la soluzione tecnologica promossa da MICADO era indirizzata. Più in generale si è imposta, all'interno del gruppo di ricerca, una riflessione sul posizionamento dei ricercatori nei confronti di soggetti marginalizzati e invisibilizzati dalle stesse pratiche di intervento messe in campo nei luoghi dell'accoglienza orientate all'integrazione dei nuovi arrivati.

Quest'ultimo termine, *integrazione*, ricorrente in letteratura, nonché nell'intero progetto MICADO, spesso utilizzato in modo estremamente vago, viene mobilitato in modo talmente esteso che non si è ancora trovato un consenso su cosa esso significhi concretamente, quantunque al centro del dibattito scientifico e pubblico ormai da diversi decenni. Nonostante non sia questa la sede per ripercorrere il dibattito e per un approfondimento della categoria di integrazione e una sua concettualizzazione nelle diverse discipline (sociologia, antropologia, psicologia, scienza politica, etc.) e nelle politiche nazionali ed europee, il suo uso intercambiabile con quello di assimilazione del migrante nel nuovo tessuto sociale pone un interrogativo sulla sopravvivenza nelle relazioni sociali della eredità della logica coloniale sebbene con modalità e forme “nuove” (Sayad, 2022). Nel contesto di questo volume il termine farà riferimento alla definizione elaborata da Penninx e Martiniello (2007) con particolare attenzione alle tre dimensioni strutturale, relazionale e personale.

Non si può infine non ricordare, in sede introduttiva, che la pandemia generata dal Covid 19, oltre a mostrare aspetti sindemici della vulnerabilità dei migranti, ha impattato sull'intero progetto e ha reso necessaria, in tempi brevissimi, l'adozione di soluzioni innovative. In generale l'utilizzo massiccio delle nuove tecnologie ITC è stato individuato dai diversi Stati, e dalla società più in generale, quale strategia ideale per fronteggiare la crisi derivante dalla pandemia e al contempo si è dimostrata una risorsa cruciale per una gestione efficace della nuova situazione, pur riconoscendone i limiti e le

insidie. La crisi pandemica e il lockdown hanno infatti favorito un'accelerazione dell'ingresso del digitale in più ambiti del welfare locale. Da questo punto di vista, il digitale si impone come nuova sfida ai sistemi di welfare e driver di cambiamento. I progressi tecnologici assicurano la possibilità di sviluppare nuovi modelli di servizio e comunicazione e/o migliorare quelli esistenti, nondimeno, la loro applicazione impone un cambiamento dei processi organizzativi e maggiori competenze tecnologiche da parte degli utilizzatori finali. Inevitabilmente anche nell'ambito del progetto MICADO, l'intera équipe è stata costretta a sviluppare nuovi modi per svolgere le proprie attività, portando a importanti intuizioni e innovazioni metodologiche, ampiamente documentate nell'intero volume. Contestualmente non si può non sottolineare che l'emergenza sanitaria, e il conseguente ricorso alle ITC, ha approfondito e reso visibile il cosiddetto *digital divide*, che ha trovato un riscontro, nell'ambito del progetto MICADO, anche nella capacità di coinvolgimento dei migranti quando si è resa necessaria una loro presenza da remoto.

3. Architettura del volume

Quanto fin qui detto ci permette di comprendere le premesse di un progetto come MICADO, che attraverso la creazione di nuove interfacce tecnologiche, cerca di rispondere ad alcune sfide contemporanee come la semplificazione dei processi burocratici, al fine di facilitare la comunicazione e comprensione del sistema istituzionale e amministrativo da parte della popolazione straniera; allo stesso modo, MICADO ha tentato di fornire una risposta alla necessità di una maggior integrazione non solo dei migranti, ma anche e soprattutto dei servizi a loro diretti, affrontando l'annoso problema della frammentarietà caratteristica dei servizi alla persona in Italia come altrove in Europa.

La soluzione MICADO, testata in quattro città pilota (Anversa, Bologna, Amburgo e Madrid), si è configurata come una *web application* con tre diverse "sale di controllo" per la raccolta e gestione di dati e informazioni:

- un'interfaccia dedicata alla pubblica amministrazione attraverso la quale gli operatori potevano monitorare il fenomeno migratorio a livello locale e i singoli processi di integrazione dei migranti presenti nel database;
- un'interfaccia utilizzabile direttamente dai migranti, all'interno della quale le persone potevano trovare guide dettagliate sui principali processi amministrativi da svolgere; una sezione informativa (ad esempio su corsi, eventi e iniziative in città); uno spazio virtuale dedicato alla

raccolta e all'archiviazione della documentazione personale (ad esempio contratto d'affitto, carta d'identità, permesso di soggiorno, etc.); nonché un assistente virtuale per la risoluzione immediata delle principali difficoltà di utilizzo dell'app e un glossario volto a chiarire il significato dei principali termini utilizzati. Il tutto disponibile in diverse lingue e accessibile anche per popolazioni analfabete, attraverso gli strumenti di *voice*;

- un'interfaccia per le realtà del terzo settore/società civile, finalizzata soprattutto alla diffusione di informazioni su eventi rivolti ai migranti.

Per riuscire a realizzare questa tecnologia, il progetto MICADO ha fin dall'inizio coinvolto tutte le parti interessate (i target) nella progettazione e nello sviluppo dello strumento. Il progetto si avvale di metodi e tecniche afferenti al grande ambito delle *citizen's science*, capaci di aprire spazi di confronto ed espressione chiara dei bisogni di ogni utilizzatore potenziale e di costruire sulla base di quegli stessi bisogni una soluzione tecnologica tanto universale, dunque adottabile da molteplici realtà urbane, quanto modulabile secondo alcune specificità locali.

Per quanto possa apparire semplice e lineare, il processo che ha condotto allo sviluppo di questa nuova tecnologia è stato complesso e tortuoso, non solo per la natura particolarmente ambiziosa del progetto, ma anche a causa di problemi che sono intercorsi tra l'inizio e la fine del progetto, la pandemia in primis, che hanno obbligato il consorzio a rimodulare alcune fasi della ricerca. Questo volume, dunque, nasce proprio dalla volontà dell'unità di ricerca italiana coinvolta nel progetto, di restituire, almeno parzialmente, la complessità che ha caratterizzato MICADO.

L'architettura del volume, dunque, ripercorre le fasi di lavoro che hanno scandito il progetto, sottolineandone tanto le qualità e i successi, quanto le criticità. Il primo capitolo, di Teresa Carlone, si sofferma sul primo anno di progetto, il 2019, in cui sono state svolte le attività di co-analisi e co-design che hanno costituito le fondamenta della soluzione tecnologica in seguito sviluppata dagli ingegneri. Qui, l'Autrice descrive tanto i metodi di co-progettazione adottati, quanto i risultati delle attività svolte assieme agli utenti potenziali. Risultati che hanno permesso al consorzio di ricerca di raccogliere e sintetizzare un insieme variegato di problemi e bisogni espressi da migranti, funzionari pubblici e associazionismo, nei diversi contesti europei. È proprio al trattamento di questa molteplicità di bisogni e problemi localmente situati, che è dedicato il secondo capitolo di Carolina Mudan Marelli, in cui l'Autrice sintetizza un processo di convergenza progettato dal gruppo di ricerca, pensato per incanalare e gerarchizzare questa diversità, privilegiando

la costruzione di un quadro comune di funzionalità dell'applicazione MICADO e di un *wireframe* tecnologico realizzabile con i dati a disposizione, permettendo l'avvio della fase di sviluppo tecnologico vera e propria². Fase di sviluppo che è stata seguita e intervallata da diversi momenti di test individuali e sperimentazioni su larga scala con gli *users* potenziali, temi su cui si concentra il contributo di Carla De Tona. Qui l'Autrice restituisce le molteplici articolazioni di questa fase sperimentale, descrivendo tanto gli strumenti adottati per concretizzarla, quanto le procedure ideate per strutturare una dinamica iterativa con gli sviluppatori tecnologici, trasformando dei semplici feedback in adattamenti tecnologici complessi, senza omettere le difficoltà incontrate e le intrinseche criticità che si celano nel processo di traduzione che caratterizza questi processi iterativi. Se il capitolo di Carla De Tona osserva le fasi di test e di sperimentazione pubblica dalla prospettiva di chi l'ha ideata e applicata, nel capitolo successivo Orkide Izci ci restituisce l'opinione delle persone che hanno partecipato alla sperimentazione pubblica e hanno testato MICADO, mettendo in tensione l'opinione emersa e le caratteristiche sociodemografiche di questi stessi *users*. Infine, grazie al contributo conclusivo di Manuela Maggio, entreremo nel merito della sostenibilità di progetti di innovazione tecnologica, in cui non è sufficiente realizzare la tecnologia, ma è necessario porsi fin da subito il problema di come garantire una tenuta dell'innovazione una volta concluso il progetto. Detto altrimenti, Manuela Maggio riporta una serie di riflessioni e pratiche che hanno permesso a MICADO di esistere oltre al progetto europeo, focalizzandosi sul caso bolognese, un caso di successo, in cui l'applicativo ha trovato uno spazio di agibilità all'interno di applicativi comunali già consolidati, ma in cui mancavano delle funzionalità esplicitamente dirette a migranti residenti nel territorio.

Bibliografia

- Agustoni A., Alietti A. (a cura di) (2015), *Territori e pratiche di convivenza interetnica*, FrancoAngeli, Milano.
- Ambrosini M. (2020), *Sociologia delle migrazioni*, il Mulino, Bologna.
- Ardigò A., Mazzoli G. (a cura di) (1993), *Le nuove tecnologie per la promozione umana. Usi dell'informatica fra macro e microcomunicazioni*, FrancoAngeli, Milano.

² Nel volume lo sviluppo tecnico dell'applicazione non verrà illustrato in quanto di competenza di altre figure coinvolte nel progetto ma non afferenti al Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna.

- Bagnasco A. (1998), “Urbanizzazione”, in *Enciclopedia delle scienze sociali*, Istituto della Enciclopedia italiana, Roma.
- Barberis E., Boccagni P. (2017), *Il lavoro sociale con le persone immigrate*, Maggioli Editore, Santarcangelo di Romagna (Rimini).
- Bourdieu P. (2015), *La miseria del mondo*, Mimesis, Milano.
- Branden T., Steen T., Verschuere B. (2018), *Co-creation and co-production in public services urgent issues in practice and research*, Routledge, New York.
- Bryson J., Sancino A., Benington J., Sorensen E. (2016), *Towards a multi-actor theory of public value co-creation*, «Public Management Review», 19(5), pp. 640-654.
- Campomori F. (2015), “Le politiche per l’integrazione degli immigrati: tra retoriche e realtà”, in *L’Italia e le sue Regioni: l’età repubblicana*, Istituto della Enciclopedia italiana, Roma.
- Clifton J., Díaz Fuentes D., Llamosas García G. (2020), *ICT-enabled co-production of public services: Barriers and enablers. A systematic review*, «Information Polity», 25(1), pp. 25-48.
- Della Porta D. (1999), *Immigrazione e protesta*, «Quaderni di sociologia», 21, pp. 14-44.
- Giacomelli E. (2023), *Panicocene*, FrancoAngeli, Milano.
- Hirschman A.O. (1982), *Lealtà, defezione, protesta: rimedi alla crisi delle imprese, dei partiti e dello Stato*, Bompiani, Milano.
- ISTAT (2022), *Rapporto annuale 2022. La situazione del Paese*, Roma.
- Martiniello M, Pennings R. (2007), *Processi di integrazione e politiche (locali): stato dell’arte e lezioni di policy*, «Mondi migranti». 1(3), pp. 31-59.
- Parsons C., Hick S.F. (2008), *Moving from the digital divide to digital inclusion*, «Currents: Scholarship in the Human Services», 7(2).
- Sayad A., (2022), *La doppia assenza. Dalle illusioni dell’emigrato alle sofferenze dell’immigrato*, Cortina, Milano.
- Sorgoni B. (2022), *Antropologia delle migrazioni*, Carocci, Roma.
- Zincone G. (1994), *Uno schermo contro il razzismo*, Donzelli, Milano.