

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](http://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](http://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

<b>Innovare e co-progettare l'integrazione dei migranti.</b>		
<b>Un'introduzione,</b> di <i>Maurizio Bergamaschi</i>	pag.	7
<b>1. Co-design e processi di integrazione dei migranti. Vantaggi e criticità degli strumenti collaborativi per costruire soluzioni ICT,</b> di <i>Teresa Carlone</i>	»	17
<b>2. Dal locale all'universale e viceversa. Per una metodologia della Convergenza nei processi di innovazione tecnologica,</b> di <i>Carolina Mudan Marelli</i>	»	33
<b>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,</b> di <i>Carla De Tona</i>	»	49
<b>4. Public pilot implementation e analisi dei dati,</b> di <i>Orkide Izci</i>	»	67
<b>5. Esiti progettuali: disseminazione, valorizzazione, mutabilità,</b> di <i>Manuela Maggio</i>	»	101
<b>Autori</b>	»	119

# *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 *Carla De Tona*

## **Introduzione**

Tra gli obiettivi principali del progetto MICADO vi era quello di facilitare lo scambio e la comunicazione tra i migranti, le Pubbliche amministrazioni (PA) e le organizzazioni della società civile (OSC) impegnate nel promuoverne l'integrazione, su fronti comuni e chiaramente definiti (alloggio, istruzione, assistenza sanitaria e lavoro) ma spesso con strumenti, informazioni e campi di operabilità distinti e non integrati. Il progetto faceva leva sulla rilevanza dei servizi e degli strumenti digitali che, nel corso del progetto, si sono ulteriormente resi imperativi dalla diffusione della pandemia globale causata dal Covid-19, dalle misure di confinamento e distanziamento sociale messe in atto per contrastarla e dal susseguirsi di varie ondate di acutizzazione della stessa negli ultimi due anni del progetto.

L'amministrazione digitale era già un orientamento presente e in crescita nella gestione della Pubblica amministrazione in Italia e in Europa, e con la pandemia da Covid-19 è stato ulteriormente accelerato e messo alla prova. MICADO mirava a migliorare la gestione dell'integrazione dei migranti e delle comunità di accoglienza, sviluppando uno strumento tecnico nuovo, un applicativo con tre interfacce, multilingue e con tracce audio, che facilitasse la comunicazione e lo scambio tra l'Amministrazione pubblica, i migranti e le organizzazioni della società civile, da sempre in prima linea nel sociale in Italia, e spesso emerse come sostitutive nella governance delle migrazioni e dell'accoglienza (Ambrosini, Boccagni, 2015; Collini, 2022).

Uno degli elementi salienti e più innovativi del progetto MICADO è stato quello di aver sviluppato un applicativo investendo fin dall'inizio sul coinvolgimento di tutti gli utenti (PA, OSC e migranti) e integrando nel processo di design tutti gli stakeholders del progetto. Un metodo fondamen-

tale di questo approccio è stato quello di progettare e testare il prototipo dell'applicativo con gli utenti finali con un pacchetto di lavoro dedicato (*Local Piloting*, Work Package 5) diviso in quattro fasi: *Local Piloting Organisation and Planning*, *Content Production and integration*, *Usability Testing*, *Public piloting implementation*. Queste fasi hanno permesso di pianificare e attualizzare un processo di sviluppo iterativo dell'applicativo. Le ultime due fasi, gli *Usability Test* (test di usabilità) e la *Public piloting implementation* (sperimentazione pubblica), sono al centro dell'analisi in questo capitolo.

Queste metodologie sono spesso associate con gli studi di *User Experience* e *Feasibility* che si sono diffusi in contesti e ambiti disciplinari molto diversi, ma hanno trovato una rapida adozione nell'analisi della relazione tra gli individui e prodotti, servizi, e sistemi, spesso in ambiti tecnologici e di design e con una chiara enfasi sull'integrazione degli stakeholder nel processo progettuale (Luther *et al.*, 2020; Lazar *et al.*, 2017; Freeman *et al.*, 2010). Queste metodologie partecipative (conosciute come progettazione co-partecipativa e co-creativa) sono emerse dai più basilari metodi della psicologia cognitiva sperimentale a metà del ventesimo secolo, per diventare uno dei metodi qualitativi più usati oggi in diversi campi, tra cui la progettazione del software, la progettazione urbana e il design dei prodotti (Lazar *et al.*, 2017; Baxter, 2017). Gli *Usability Test* e la *Public piloting implementation* sono infatti frequentemente usati per testare il comportamento degli utenti negli ambienti digitali, quali gli applicativi mobili e le piattaforme sociali, che per loro natura, sono in rapido cambiamento e la cui progettazione richiede un costante riallineamento con gli interessi degli utenti.

Anche le scienze sociali hanno contribuito allo sviluppo delle metodologie co-partecipative come gli *Usability Test*, offrendo un repertorio molto vasto di riflessioni metodologiche sulla ricerca situata e partecipata, sulla ricerca-azione, sugli approcci femministi e decoloniali. Tuttavia, il contributo di questa riflessione critica rimane ancora poco valorizzato nel campo degli *Usability Test* e *Piloting implementation*, sarebbe invece molto rilevante soprattutto quando gli utenti finali sono soggetti minoritari o marginali rispetto alla costruzione e riproduzione di un sapere ufficiale, come i migranti del progetto MICADO.

Per contribuire a una riflessione critica su questi temi, nel capitolo verranno prima descritte in dettaglio le finalità degli *Usability Test* e della *Public piloting implementation* di MICADO, mettendo in evidenza il processo di coinvolgimento degli stakeholder, il sistema di raccolta delle informazioni e la modalità di sistemazione delle problematiche emerse. Verrà quindi offerta un'analisi dei punti di forza e debolezza di questa metodolo-

gia, con un'attenzione particolare al coinvolgimento dei migranti e al loro ruolo nella co-partecipazione e nel caso specifico della città di Bologna.

Il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna (UNIBO), come leader del Work Package 5 *Local Piloting*, ha guidato e progettato gli *Usability Testing* e la *Piloting implementation*, coordinando il lavoro delle quattro città pilota (Anversa, Madrid, Bologna e Amburgo). L'analisi in questo capitolo si basa sui documenti raccolti all'interno del WP5, in particolare i risultati dei questionari con gli stakeholder che hanno svolto i test, riportati nei documenti finali degli *Usability Testing Report* e nella *Public piloting implementation Report*, e in generale i deliverable del WP5.

L'analisi dei punti di forza di questo approccio metodologico si focalizzerà sull'inclusione di vari gruppi di migranti; l'attenzione al genere e alle minoranze identitarie e linguistiche; il rendere naturali gli ambienti di *testing* e la pianificazione e lo svolgimento in remoto, resasi necessaria durante la crisi connessa alla diffusione della pandemia di Covid-19. Tra i punti di debolezza che verranno analizzati ci saranno la difficoltà di includere soggetti minoritari con uno status giuridico precario e con competenze linguistiche e digitali limitate; i rischi legati ai concetti di *digital litter* (Benton, 2019) e *research fatigue*, e i limiti all'inclusione dei migranti nel processo co-partecipativo.

## **1. Metodologie co-partecipative, sistemi digitali e il ruolo dei migranti nella co-partecipazione**

Gli *Usability Testing* e la *Public piloting implementation* sono metodi molto utilizzati, sempre più spesso in campo digitale ma non solo, per verificare il corretto funzionamento e il design di prodotti e servizi. Sono parte di un approccio conosciuto come *User Experience* o *User Centered Design*, una progettazione centrata sull'utente, che tiene conto del grado in cui un prodotto/servizio può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione e in uno specifico contesto d'uso (ISO 9241-210:2010), molto utilizzato anche in virtù della facilità di applicazione (Abrams *et al.*, 2004). Sono approcci inerenti ad una filosofia di progettazione nella quale, ai bisogni, ai desideri e ai limiti dell'utente nell'utilizzo del prodotto finale, è data grande attenzione, così come ad ogni passaggio nel processo di progettazione, per massimizzare l'usabilità del prodotto/servizio stesso.

Nell'era delle società e delle economie digitali (Granieri, 2006) hanno guadagnato notevole notorietà, perché il profilo degli utenti di prodotti/servizi digitali si espande rapidamente e va monitorato in relazione all'età, alle aspettative, alle informazioni e abilità richieste, perché risultino veloci e facili da implementare (Alhadreti, Mayhew, 2017; McDonald *et al.*, 2012). Sono i metodi preferiti degli *usability practitioners* in vari campi del sapere e della produzione (Madan, Kumar, 2012).

Queste metodologie però non sono nate con la digitalizzazione. Nel campo della psicologia cognitiva erano già presenti come metodi sperimentali, noti come *think-aloud* fin dall'inizio del XX secolo, e dagli anni '80 come *Concurrent Think-Aloud Protocol*, usati in modo sistematico per analizzare i processi mentali degli utenti quando si confrontano con nuovi sistemi (Mayhew, Alhadreti, 2018).

Sono considerate complementari agli approcci dell'*Action Research*, sviluppati dalla psicologia sociale e di comunità, basati sulla comprensione dei partecipanti e dei loro bisogni all'interno di specifici contesti di vita, in modo da generare conoscenza su un sistema sociale nello stesso momento in cui si prova a cambiarlo (Lewin, 1951 in Hayes, 2011). Vengono spesso associate alle pratiche di *Participatory Design* (Simonsen, Robinson, 2012), poiché gli utenti sono coinvolti sin dalle fasi iniziali della progettazione del sistema/servizio e per l'intero ciclo del suo sviluppo.

Come altre metodologie co-partecipative (e quelle correlate di co-creazione, co-design, co-produzione, co-costruzione e co-innovazione, vedi Stembert, 2017) hanno molte affinità con le scienze sociali e le riflessioni metodologiche che sono state elaborate soprattutto a partire dagli approcci qualitativi ed etnografici, in particolare dai dibattiti degli studi femministi e degli studi subalterni/decoloniali (per un'analisi dettagliata vedi Van Praag *et al.*, 2021). Queste riflessioni sulla co-partecipazione (dai metodi più tradizionali delle interviste a quelli più creativi di *digital storytelling*, vedi Kaptani, Yuval-Davis, 2008), problematizzando le gerarchie di potere che separano chi "fa ricerca" e "chi è ricercato", supportano un processo democratico di collaborazione e scambio, e propongono progetti, metodi e prospettive di ricerca che promuovono l'indagine sistematica dei fenomeni in collaborazione diretta con coloro che ne sono interessati (Vaughn, Jacquez, 2020). Tuttavia, lavorando con le tecniche proposte nel campo degli *User Experience*, si ha l'impressione che il contributo di questa riflessione sistematica sulle metodologie delle scienze sociali sia ancora poco riconosciuto e valorizzato.

Eppure le metodologie co-partecipative e co-creative sono molto rilevanti nei progetti di ricerca finanziati dalla Commissione Europea finalizza-

ti al cambiamento e alla pubblica utilità, in virtù del loro approccio inclusivo e delle loro caratteristiche democratiche, che tendono a integrare nel proprio processo di design tutti gli stakeholders del progetto (Freeman *et al.*, 2010). Grazie al potere performativo di queste metodologie, l'approccio è sempre più spesso utilizzato e promosso dalla politica dell'UE in materia di ricerca e innovazione (Broekema *et al.*, 2022). Nonostante la loro popolarità, rimangono tuttavia metodologie molto eterogenee che non hanno ancora una sistemazione chiara e ben definita (per un'ulteriore analisi si veda il Capitolo 2 di questo volume). La loro applicazione è spesso acritica e utilizzata ad hoc. Broekema *et al.* sostengono che il fatto che il concetto di co-creazione/co-partecipazione non sia stato definito correttamente comporta il rischio di semplificarlo in un esercizio formale poco utile e rigido, che non riesce a produrre “vera” innovazione sociale (Broekema *et al.*, 2022).

La letteratura sugli studi di *User Experience* e *Feasibility* ha avviato un'analisi di queste tematiche, focalizzandosi sui bias di natura cognitiva (come i bias di ancoraggio o di coerenza), ma nello sforzo di produrre un approccio universale, ha tralasciato di considerare la profonda diversità umana rispetto alle abilità, lingua, cultura, genere, età e altre forme di differenza umana (Hodson *et al.*, 2023). Battarbee e Koskinen sottolineano come l'attenzione sia stata per lo più rivolta verso l'individuo che fa l'esperienza e abbia trascurato le dinamiche collettive e le esperienze che si creano insieme ad altri (Battarbee, Koskinen, 2005).

La comprensione della “co-esperienza” (Battarbee, Koskinen, 2005) nelle metodologie co-partecipative (come i test di usabilità e le fasi di sperimentazione pubblica) e la partecipazione spontanea e “democratica” rimangono poco sviluppate e problematiche. Gli studi e le ricerche sulle migrazioni, che fanno sempre più spesso uso degli approcci co-partecipativi per comprendere e facilitare i processi di integrazione dei migranti nelle società di immigrati (Van Praag *et al.*, 2021), ne sono un ottimo esempio.

Secondo Van Praag *et al.* il valore dell'approccio co-partecipativo è anche più problematico quando applicato agli studi migratori, perché il coinvolgimento di gruppi in posizioni sociali vulnerabili rende difficile ottenere uno status egualitario tra partecipanti e ricercatori (Van Praag *et al.*, 2021). Bergamaschi *et al.* (2021; vedi anche Carlone *et al.*, 2022) ci hanno messo in guardia su alcuni aspetti critici della co-partecipazione con i migranti, legati alla sproporzionata ripartizione del potere tra gli attori, alle barriere linguistiche, ai punti di vista divergenti e alle esperienze complesse di vita personale di alcuni gruppi di migranti (emersi nelle prime fasi del processo di co-progettazione di MICADO a Bologna).

Questo filone di analisi è tuttavia ancora poco sviluppato e in questo capitolo si vuole contribuire ad allargare lo sguardo su queste tematiche, descrivendo il modo in cui gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica sono stati programmati e attuati nell'ultima fase del progetto MICADO a Bologna, puntando sul coinvolgimento di tutti gli stakeholder e riflettendo su quali siano stati i punti di forza e le difficoltà incontrate nel raggiungere una vera co-partecipazione.

## **2. Analisi della pianificazione e organizzazione degli *Usability Test* e della sperimentazione pubblica**

Il Work Package 5, con capofila il Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia dell'Università di Bologna, era finalizzato a testare il prototipo MICADO con i tre gruppi distinti di utenti finali in ciascuna delle quattro città pilota. Il *Local Piloting* era diviso in quattro fasi distinte: la fase 1 del *Local Piloting Organisation and Planning* (condotta a giugno-dicembre 2020); la fase 2 del *Content Production and integration* (settembre 2020-maggio 2021); la fase 3 degli *Usability Testing* (maggio-agosto 2021) e la fase 4 della *Public piloting implementation* (novembre 2021-febbraio 2022).

L'analisi in questa sezione si focalizza sulla fase 3 e fase 4, quando i test si sono effettivamente svolti e sono stati raccolti i dati e le informazioni per migliorare l'usabilità del prodotto finale. Va innanzitutto specificato che queste fasi di test non riguardano un'implementazione standard e un prodotto tecnologico finale. Rispetto a quella standard, l'implementazione pilota avviene con un prototipo, una soluzione tecnologica ancora in fase di sviluppo, finalizzata a comprendere i problemi che devono essere risolti e migliorati mentre è in corso il processo di sviluppo. Per cui queste fasi sono estremamente complesse ma anche importanti per identificare le logiche di fondo dei processi di interazione tra i partecipanti e la soluzione digitale. Sono anche le fasi in cui l'impegno alla co-partecipazione è più intensa e complessa.

### *2.1 Fase 3: gli Usability Test*

Una volta completata la produzione, validazione e traduzione del contenuto di MICADO (nella fase 1 e nella fase 2 del WP5 dedicato al *Local Piloting*), le quattro città pilota hanno iniziato gli *Usability Test*, ovvero dei veri e propri test degli applicativi in un ambiente "controllato", in copre-

senza con i ricercatori del consorzio (in un rapporto 1 a 1), che hanno chiesto ai partecipanti dei tre gruppi target di sperimentare individualmente l'applicazione, seguendo le istruzioni fornite e di condividere le loro impressioni. Il gruppo di partecipanti è stato selezionato seguendo un criterio molto specifico: 12 migranti (3 rifugiati e richiedenti asilo; 3 donne; 3 migranti presenti sul territorio da oltre 10 anni; 3 migranti provenienti dall'Europa), 8 rappresentanti della Pubblica amministrazione (4 dirigenti e 4 operatori/consulenti), 8 rappresentanti delle organizzazioni della società civile e del Terzo settore (4 volontari, 4 rappresentanti di organizzazioni che lavorano con e per i migranti). Il partner UNIBO, in quanto coordinatore di questa fase, ha preparato e distribuito i materiali che sono stati usati durante i test da tutte le città pilota, tra cui i moduli di consenso informato, un modello definito *tasks and scenarios*, in cui si chiedeva ai partecipanti dei test di immaginarsi in una situazione data (*scenario*) e di dover cercare informazioni e risposte all'interno degli applicativi MICADO (*task*), la traccia di intervista semi-strutturata da somministrare alla fine dei test, e i moduli per l'osservazione partecipata.

Gli scenari e i task da svolgere durante i test consistevano in attività realistiche, concentrate sulle funzionalità più importanti dell'applicativo, che risultavano di maggiore rilevanza sia per gli sviluppatori tecnici che per i partner del consorzio. I task erano simili per tutte le città pilota ma con alcune variazioni che dipendevano dai contenuti specifici caricati nell'applicativo dai gruppi locali<sup>1</sup>.

La traccia delle interviste semi-strutturate includeva inizialmente domande sul profilo soci-demografico e poi sul coinvolgimento e sull'esperienza. Ad ogni partecipante, identificato con un codice numerico anonimo (ID Partecipante) è stata chiesta l'età, il genere, il background educativo e professionale nel caso dei partecipanti della Pubblica amministrazione e delle organizzazioni ed enti del terzo settore e la traiettoria di migrazione nel caso dei migranti. È stata anche chiesta la propria esperienza e il livello di confidenza nell'uso delle tecnologie digitali. Una volta completati i task, sono state poste domande più aperte e soggettive sulle impressioni relative alla navigazione nell'applicativo e sono stati richiesti suggerimenti per il suo miglioramento. Le domande riguardavano in genere gli aspetti relativi alla facilità ed efficienza d'uso, al modo in cui la struttura dell'applicativo

---

<sup>1</sup> I modelli con i task includevano 10 attività per le Pubbliche amministrazioni, 7 attività per i migranti e 5 attività per le organizzazioni e gli enti del terzo settore. Questi modelli comprendevano anche un sistema di punteggio per valutare le prestazioni dei partecipanti (relative al tempo e tipo di aiuto ricevuto per svolgere i task, con un massimo di quattro punti per ogni task).

consentiva ai partecipanti di svolgere determinate attività, alla comprensione del contenuto e all'impressione sul design e layout dell'applicativo. Per rendere il processo il più inclusivo possibile, e per poter coinvolgere un gruppo eterogeneo di migranti, le interviste semi-strutturate sono state tradotte in tutte le lingue ufficiali di ciascuna città pilota (IT, NL, DE, ES) e, ove necessario, i ricercatori locali hanno provveduto a tradurle in altre lingue.

I test si sono svolti tra febbraio 2021 e giugno 2021, in leggero ritardo rispetto a quanto pianificato, a causa della pandemia da Covid-19 che ha generato ritardi tanto sul versante amministrativo, che nello sviluppo tecnologico e nel caricamento dei dati.

Nel caso di Bologna, le interviste con i partecipanti della Pubblica amministrazione e delle organizzazioni ed enti del Terzo settore si sono svolte online via Zoom, con il video accesso per favorire l'interazione e il desktop dei partecipanti condiviso per seguire lo svolgimento dei task. Oltre ai partecipanti, erano presenti un facilitatore e un ricercatore che prendeva appunti e registrava i tempi e le modalità di svolgimento dei task. L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Città di Bologna (ASP) ha facilitato il reclutamento dei partecipanti provenienti dalla Pubblica amministrazione (Comune di Bologna - Area Welfare e Promozione del Benessere di Comunità; Comune di Bologna - Sportello del Lavoro; ASP Città di Bologna - Servizi Legali; ASP Città di Bologna - Servizi abitativi; ASP Città di Bologna - Servizio Protezione Internazionale; ASP Città di Bologna - Contrasto alla grave emarginazione degli adulti; Centro per L'Istruzione degli Adulti Metropolitan di Bologna) e dalle organizzazioni della società civile (Diaconia Valdese; Castel de Britti; Poliambulatorio Biavati; Associazione Xenia; Antoniano; Associazione Sokos; CIDAS; Dimora d'Abramo).

Anche i migranti sono stati reclutati tramite l'intervento di ASP e sono stati invitati a partecipare in presenza, ad una delle quattro diverse sessioni che coinvolgevano le diverse categorie target descritte nel *Local Implementation Plan* di Bologna: almeno quattro persone con un basso livello di istruzione formale e/o competenze digitali di base, tre donne, quattro migranti di lunga data, quattro rifugiati e un partecipante per ogni lingua disponibile nell'applicativo. Gli incontri si sono svolti nell'arco di una giornata presso gli spazi comuni e all'aperto del Servizio Protezione Internazionale di ASP Città di Bologna, per rispettare le misure di prevenzione previste dalle normative vigenti ma anche per instaurare un'atmosfera amichevole, rilassata e informale, e mettere maggiormente i partecipanti a proprio agio. Il gruppo dei rifugiati era accompagnato dai mediatori culturali, che li seguivano nei Centri di accoglienza. Dopo aver firmato i moduli di consenso, ai partecipanti migranti è stato chiesto di svolgere i task con

l'applicativo scaricato sul proprio cellulare, e in due casi dal cellulare del facilitatore. In un caso, si è reso necessario l'intervento di un traduttore simultaneo, ma le attività risultavano comunque incomprensibili e il partecipante ha rinunciato. In tutti i casi, ai partecipanti è stato chiesto di riflettere ad alta voce sulle proprie attività, per registrare i loro comportamenti e le modalità di completamento (successo o fallimento) dei task svolti. Le sessioni sono continuate fino al completamento di tutti i task o fino allo scadere del tempo assegnato. Infine, i ricercatori hanno posto domande più generali sulla percezione complessiva sull'applicativo MICADO.

Ogni città pilota ha raccolto e analizzato i propri dati (nell'insieme le quattro città pilota hanno raccolto i risultati di 112 test, con 45 migranti, 32 membri delle OSC, 35 della PA) in un modello strutturato da UNIBO chiamato *Usability Test Report* in cui i risultati sono stati divisi in base a quattro categorie: navigazione, design, chiarezza del linguaggio e intuitività dell'applicativo<sup>2</sup>. UNIBO ha raccolto i report locali e analizzato i dati in un documento finale (*Summary of UT Reports*)<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Il report mirava a riassumere in modo semplice e comparabile i dati, in vista del confronto con gli sviluppatori. Ogni città pilota ha compilato tre tabelle, una per ciascun gruppo target. La prima sezione della tabella ha analizzato quantitativamente i dati dei partecipanti, le attività svolte nei singoli task e il punteggio assegnato (sommando il punteggio di completamento e il tempo dello svolgimento); ha poi assegnato un codice che classificava la centralità degli eventuali errori commessi durante lo svolgimento dei task assegnati (dal momento che vi sono errori più rilevanti di altri) durante il test; ha infine riportato la percentuale di utenti che hanno sperimentato lo stesso tipo di errore, e l'ambito a cui afferiva l'errore (contenuto, layout, etc.).

<sup>3</sup> Il *Summary* riepilogativo consisteva in un file Excel contrassegnato con colori diversi, suddiviso in quattro aree tematiche principali suddivise in quattro fogli di lavoro separati: Architettura dell'app; Comunicazione e impressione del sito; Layout e immagini; Contenuto e terminologia. Le schede dei fogli in Excel erano strutturate per includere un elenco navigabile di "Problemi" (osservati e discussi durante il test e le interviste) e di "Caratteristiche" per classificare i tipi di problemi (Aggiunta di informazioni/Funzione Indietro/ Impostazioni account utente OSC/ Gestione eventi/Processo guidato/ Centro informazioni/Funzione lingua/Accesso account personale/Barra dei menu/Convalide/Gestione eventi/Navigazione generale/Ricerca e filtro/Impostazioni). Il *Summary* conteneva anche una colonna navigabile per identificare l'interfaccia dell'applicativo interessata (PA, migranti, OSC) e la città pilota in cui il problema si era verificato. Un'ultima colonna riportava anche la ricorrenza numerica dei problemi individuati. Per facilitare e registrare le discussioni e le decisioni prese durante le successive riunioni interne dedicate alla confluenza dei molteplici feedback locali emersi durante il test, in un insieme di modifiche condivise da tutte le città e tecnologicamente realizzabili, sono state aggiunte altre due colonne: Azione richiesta e Modifiche accordate. Sulla base del suggerimento degli sviluppatori, nella colonna "Azione richiesta" venivano separati i problemi elencati in tre gruppi: "Necessita chiarimenti", "Necessita sviluppo", "Sviluppo non primario". Alla voce "Modifiche accordate" sono stati registrati i punti di discussione e le decisioni prese durante queste riunioni iterative in cui era richiesta la presenza di tutto il Consorzio.

Il lavoro di analisi per il *Summary of UT Reports* è durato da luglio a settembre 2021. Il modello ha permesso di registrare i contributi degli stakeholder in tutte le città pilota, le discussioni del consorzio e le decisioni prese durante il processo di iterazione (tenutesi l'8, il 21 e il 22 settembre). Questi meeting, di fatto, hanno rappresentato la concretizzazione del processo di iterazione previsto a livello di progetto. La diversità degli stakeholder e dei partecipanti, i contesti diversi delle città pilota, che variavano in base alle politiche e risorse assegnate all'integrazione, ma anche alla cultura di accoglienza più o meno formale, hanno reso le discussioni sulla prioritizzazione dei temi e degli ordini di intervento estremamente complicate. Il *Summary of UT Reports* si è dimostrato uno strumento utile per strutturare le discussioni, registrare i diversi punti di vista delle realtà locali, dei vari stakeholder coinvolti e dei partner del Consorzio stesso, e anche per identificare le priorità di intervento. Questa fase progettuale è stata cruciale per permettere ai progettisti e agli sviluppatori di effettuare il primo processo iterativo e di aggiornare e migliorare l'architettura dell'applicativo, la comunicazione, il layout e il design visivo.

## 2.2 Fase 4 - La fase della Public Piloting Implementation

Alla fase di iterazione sopra descritta, sono seguiti vari incontri dei gruppi locali per analizzare localmente, adattare e migliorare il contenuto, la terminologia e la traduzione dei contenuti dell'applicativo. Una volta completata la prima fase iterativa, si è potuto procedere con la fase 4, definita *Public Piloting implementation*, ovvero una fase di una sperimentazione pubblica della tecnologia a seguito dell'integrazione dei feedback ottenuti nella fase di *Usability Test*. Durante il primo periodo, nell'ottobre 2021, UNIBO ha condiviso due strumenti per facilitare la fase pubblica di sperimentazione. Il primo strumento è stato un Documento programmatico (basato sui risultati del D5.1 e D5.2) per descrivere le linee strategiche e la modalità di svolgimento della sperimentazione e del questionario. Il secondo strumento è stato il Piano di monitoraggio della sperimentazione pubblica (*Public Piloting Implementation Monitoring*) per facilitare il monitoraggio in modo comparativo e descrivere, passo dopo passo, le azioni intraprese durante la fase di sperimentazione. In particolare, il monitoraggio si è concentrato sull'identificazione dei gruppi target e dei membri dei *Local Experts and Stakeholder Committees* (LESC) da contattare; le sessioni di *training* per i LESC e i gruppi target (se necessari); la campagna di disseminazione e comunicazione; lo svolgimento del test e del questionario.

La fase di sperimentazione pubblica nelle quattro città pilota è stata condotta in un ambiente “non controllato”, ovvero senza alcun tipo di supervisione e accompagnamento da parte del team di ricerca e, diversamente dalla fase di test iniziale, si era di fronte ad una sperimentazione a distanza. Ciò ha comportato che i partecipanti scegliessero liberamente come effettuare i test, in totale autonomia davanti ai loro schermi seguendo delle semplici istruzioni. Alla fine del test, sono stati invitati a compilare un breve questionario semi-strutturato, con domande sia qualitative sia quantitative<sup>4</sup>. Questa modalità da remoto ha comportato maggiori difficoltà di coinvolgimento e di attuazione di una dinamica di partecipazione spontanea.

UNIBO ha progettato le domande a scelta multipla e a risposta aperta per l’analisi qualitativa, seguendo la struttura tematica degli *Usability Test* e concentrandosi su temi quali i *digital skill* e *digital competence*, le impressioni sull’applicativo MICADO in relazione alla sua struttura, i contenuti e il layout, e le opinioni su come migliorarlo. Si sono anche aggiunte delle domande specifiche sul coinvolgimento dei partecipanti nel processo di co-partecipazione e co-creazione nel progetto MICADO. Queste domande erano finalizzate a raccogliere una riflessione critica e valutativa del processo di co-partecipazione.

Considerando che MICADO sarebbe stato testato in città di medie dimensioni, si era pianificato di raccogliere tra 60 a 90 questionari online per ogni città, distribuiti tra i tre gruppi target (migranti, Pubblica amministrazione e Organizzazioni della società civile e del Terzo settore) che potevano accedere a tre diversi questionari. Il *Colegio Profesional* di Madrid (COLPOLSOC) ha invece coordinato l’impostazione e la gestione del questionario online in una piattaforma esterna. La traduzione del questionario è stata delegata ad un’agenzia di traduzioni di Bologna. È stato tradotto in tutte le lingue ufficiali delle città pilota, più altre lingue che sono state considerate utili e diffuse date le caratteristiche sociodemografiche dei migranti presenti nelle città pilota (come ad esempio il Dari, il Cantonese e l’Urdu).

Il lancio ufficiale dell’applicazione web MICADO è avvenuto a novembre. Successivamente, i team locali hanno installato nei server di ogni città le applicazioni locali. La sperimentazione pubblica è partita a novembre 2021 ed è finita a febbraio 2022. In tutto sono stati raccolti 698 questionari, un risultato positivo che testimonia la capillarità e diffusione della sperimentazione. Tuttavia, nell’analisi finale sono stati scartati quelli incompleti

---

<sup>4</sup> La parte quantitativa del questionario, per raccogliere i dati sulle caratteristiche sociodemografiche dei partecipanti, è stata progettata, e successivamente analizzata dal Colegio Profesional de Ciencias Políticas, Sociología, Relaciones Internacionales, y Administración Pública di Madrid (COLPOLSOC).

e ne sono stati utilizzati solo 428. I risultati della ricerca valutativa sono stati utilizzati in una seconda e ultima fase di iterazione tra i responsabili locali della sperimentazione e gli sviluppatori.

Nel caso di Bologna, tutto il team locale è stato coinvolto nella comunicazione e disseminazione dell'applicativo MICADO, attivando i propri network professionali e le unità operative dell'Ufficio Protezione Internazionale di ASP Città di Bologna. I gruppi target sono stati coinvolti attraverso contatti diretti e via e-mail, iniziando da coloro che avevano mostrato interesse a continuare la partecipazione, durante i test di usabilità di febbraio-giugno 2021, e coinvolgendo altri attori locali grazie alla collaborazione con il Comune di Bologna.

La fase di sperimentazione pubblica è iniziata lentamente, a causa delle pause per le festività natalizie e l'aggravarsi della pandemia da Covid-19. ASP e UNIBO hanno avuto difficoltà a proporre il test direttamente ai migranti ospitati nei Centri di accoglienza per richiedenti asilo, come era stato fatto durante gli *Usability Test* del giugno 2021. È stato anche difficile collaborare e affiancare gli assistenti sociali nelle loro attività con i migranti. Inoltre, a seguito delle elezioni comunali dell'ottobre 2021 e la formazione di una nuova Giunta comunale, i dirigenti della Pubblica amministrazione sono cambiati e in alcuni casi è stato necessario riprendere il lavoro da capo, presentando loro la soluzione tecnologica MICADO (si veda il Capitolo 5 di questo volume per una riflessione approfondita).

Inizialmente, sono state organizzate tre sessioni di training online per la Pubblica amministrazione (fine novembre - inizio dicembre 2021) e una sessione informativa online con dieci rappresentanti della Pubblica amministrazione del Comune di Bologna - Servizi Sociali Territoriali (13 dicembre). Queste sessioni hanno avuto poco successo e il numero di partecipanti è stato basso. Da gennaio, anche grazie al rallentare della diffusione della pandemia, si è privilegiata un'azione di comunicazione e disseminazione diretta, facendo leva sui contatti istituzionali e chiedendo il sostegno non solo del Comune di Bologna, ma anche di alcuni rappresentanti della Regione Emilia-Romagna e di Bologna Città Metropolitana.

Si è inoltre presentato MICADO direttamente nei Centri per rifugiati, nelle scuole di lingua italiana, (in particolare CPIA - Centro per l'Educazione degli Adulti), presso l'*International Student Desk* di UNIBO, durante gli incontri dell'Associazione Interculturale Universo e del Centro Zonarelli e presso la Biblioteca Multiculturale del Comune di Bologna (durante i corsi di lingua italiana). Va sottolineato, che nonostante gli sforzi del team locale, la maggior parte dei partecipanti migranti al test è stata reclutata attraverso il contatto diretto con il Centro Zonarelli e più ancora con

l'Associazione Universo e con quelli che possiamo definire gli “ambasciatori dei migranti”, attivisti dell'associazione al centro di vari network di supporto “bottom-up”, che hanno agevolato l'organizzazione di una sessione dedicata al test per i migranti a gennaio 2022.

Ogni città pilota ha prodotto un report riassuntivo, in cui è stato analizzato il contenuto dei questionari online. UNIBO ha quindi riunito in un modello Excel (*Public Piloting Report Antwerp-Bologna-Hamburg-Madrid*) un'analisi comparativa di tutti i dati, sul e tutte le idee per il miglioramento delle applicazioni MICADO derivanti dal sondaggio e ulteriori feedback individuali emersi. Questo file Excel è stato strutturato in base alle caratteristiche dell'applicazione e le quattro categorie principali di intervento durante gli *Usability Test* (architettura dell'applicazione, contenuto e terminologia, layout e visuale, comunicazione e impressione del sito). Come durante la fase degli *Usability Test*, questo documento è stato cruciale per strutturare e registrare le discussioni del Consorzio e degli sviluppatori e per decidere a quali elementi dare la priorità nell'ultima fase di sviluppo tecnologico dell'applicazione. In una seconda fase, l'analisi sia quantitativa che qualitativa dei risultati del questionario, con particolare attenzione ai risultati di ogni città pilota, sono stati raccolti in un breve rapporto di valutazione (*Short Evaluation Reports*) che è stato incluso nell'ultimo *Deliverable* del progetto (D5.4).

### **3. Conclusione e riflessione critica sui punti di forza e i limiti della co-partecipazione nelle fasi di test**

In questo capitolo sono stati descritti in dettaglio l'organizzazione e le fasi di implementazione delle due principali fasi pilota di MICADO: gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica, mettendo in luce gli elementi salienti relativi alle fasi di programmazione e alla co-partecipazione. In questa parte conclusiva, si prendono in esame i punti di forza ma anche i limiti di questo metodo, con particolare attenzione a quello che è stato il contesto di Bologna come città pilota e il coinvolgimento dei migranti.

I risultati degli *Usability Test* e della sperimentazione pubblica hanno dimostrato che MICADO è stato accolto favorevolmente da tutti gli stakeholder coinvolti, i quali hanno espresso un alto grado di fiducia nelle potenzialità di MICADO, ovvero facilitare la comunicazione tra i migranti, le Amministrazioni pubbliche e le Organizzazioni della società civile e del Terzo settore impegnate nella governance dell'accoglienza. Gli stakeholder hanno inoltre dichiarato di considerare MICADO uno strumento utile a fa-

vorire l'accesso da parte dei migranti alle informazioni e ai servizi, grazie soprattutto alle informazioni disponibili in lingue diverse (inglese, arabo, urdu e italiano) e ad un formato sia scritto sia audio. La maggior parte degli stakeholder si è dichiarata soddisfatta di essere stata coinvolta e di aver partecipato ai test. Per i migranti, sulla base di quanto dichiarato durante i test, il processo si è rilevato ulteriormente importante, consentendo una maggiore autonomia degli stessi e la possibilità di essere riconosciuti come portatori di una specifica conoscenza, valorizzata attraverso un coinvolgimento diretto nelle diverse fasi del progetto.

La pandemia da Covid-19 ha favorito un'accelerazione della digitalizzazione, che ha creato numerose difficoltà nello svolgimento del progetto e soprattutto nelle fasi di test e sperimentazione pubblica, ma ha anche dimostrato la rilevanza in itinere degli obiettivi di MICADO e dell'investimento nella digitalizzazione dei servizi e dell'innovazione. Al tempo stesso, MICADO si è trovato a "competere" con una crescente presenza di strumenti digitali, sia pubblici che privati, con finalità e obbiettivi simili, emersi e potenziati sempre più rapidamente durante la crisi pandemica. Ciò ha influito negativamente sulle fasi di test e di sperimentazione pubblica, perché il progetto MICADO si è trovato coinvolto in un ambiente digitale saturo e ad alto rischio di *digital litter* (spazzatura digitale). Questo concetto indica la presenza di varie fonti di informazioni, spesso divergenti e di scarsa qualità diffuse online, tramite strumenti digitali, applicazioni, social media, e siti parziali con informazioni obsolete e collegamenti non funzionanti, diffusi spesso in situazioni di emergenza e crisi sociale. Questo fenomeno, secondo gli studiosi di informazione digitale, è molto pericoloso per i soggetti marginali e vulnerabili, quali i migranti e i rifugiati (Benton, 2019). È possibile ipotizzare che questo fenomeno abbia anche influito negativamente sui partecipanti nelle fasi di test e sperimentazione pubblica, che hanno mostrato una sorta di *research fatigue*, evidente chiaramente tra gli operatori della Pubblica amministrazione e del terzo settore, coinvolti nel progettare e testare altri applicativi digitali simili e spesso poco motivati a partecipare. A ciò, si deve aggiungere un ulteriore elemento che ha inciso in questo processo di innovazione tecnologica e che è emerso dalle risposte dei questionari fornite dai migranti, secondo i quali erano più affidabili le informazioni ottenute attraverso i social media personali, piuttosto che quelle delle risorse ufficiali come i siti istituzionali, considerati di difficile accesso e comprensione. Spesso le informazioni più utili erano ritenute quelle fornite da amici e familiari, persone con cui avevano un contatto diretto e che avevano fatto esperienza diretta dei problemi a cui i migranti tentavano di trovare risposta.

Il gruppo di migranti che ha partecipato agli *Usability Test* e alla sperimentazione pubblica è stato eterogeneo, come previsto dagli obiettivi prefissati nel progetto MICADO. Nonostante le difficoltà organizzative dovute alle restrizioni per fronteggiare la pandemia da Covid-19, è stato possibile coinvolgere il numero di donne, rifugiati, e migranti di lungo periodo che era stato programmato. Tuttavia, il livello di competenze linguistiche e digitali dei partecipanti è stato piuttosto omogeneo e tendente all'alto. Significativo in tal senso è stato il caso di un giovane rifugiato, da poco arrivato in Italia, che aveva competenze linguistiche e digitali molto limitate e si è trovato in difficoltà ad eseguire gli *Usability Test*. Anche in presenza di un traduttore che lo poteva aiutare nella comprensione di ogni task, ha preferito abbandonare il test.

La classificazione dei migranti si è anche dimostrata complessa, in quanto status e posizione sociale, molto precari in partenza, sono cambiati rapidamente nel corso del progetto. Alcuni gruppi di giovani richiedenti asilo coinvolti nella fase iniziale degli *Usability Test* sono stati spostati in altre strutture e non è stato possibile rintracciarli e coinvolgerli nella seconda fase di sperimentazione pubblica. Anche tre donne che avevano partecipato agli *Usability Test*, si sono rifiutate di partecipare alla seconda fase del progetto, senza fornire spiegazioni, ma per presunti contrasti inerenti all'erogazione di servizi di assistenza da parte di ASP. Questi casi hanno influito negativamente sulla continuità e validità dell'esperienza di co-partecipazione.

L'incertezza e la mancanza di status giuridico di alcuni migranti coinvolti nei test hanno posto ulteriori limiti ad una vera co-partecipazione, in quanto sono emerse preoccupazioni legate alla privacy, alla sicurezza e alla protezione dei dati, come è emerso dalle interviste durante gli *Usability Test*. È ipotizzabile che queste preoccupazioni abbiano anche frenato l'inclusione di alcune categorie di migranti nella fase di *Public Piloting Implementation*. I gruppi marginali e vulnerabili di migranti sono stati difficili da raggiungere e, quando sono stati inclusi nel progetto, la loro partecipazione è rimasta spesso superficiale, con risposte brevi e poco esplicative. I risultati del questionario mostrano anche opinioni contrastanti, con pareri sia positivi sul coinvolgimento nel progetto, ma anche alcune significative affermazioni di diffidenza e resistenza. In un caso specifico, alla domanda sulla co-creazione, un migrante residente in Italia da più di dieci anni ha commentato che riteneva il progetto di co-partecipazione “roba da bianchi” (*white people stuff*), denunciando una frustrazione relativa alla propria posizione marginale e razzializzata e al fatto che la partecipazione al progetto non avrebbe portato alcun cambiamento effettivo.

Le evidenti difficoltà a coinvolgere i migranti durante gli *Usability Test* e la sperimentazione pubblica aprono degli 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.

Le divisioni strutturali implicite nelle differenze sociali e giuridiche che segnano il vissuto dei migranti, riflettono e riproducono disuguaglianze nella co-partecipazione e progettazione dell'uso della tecnologia digitale, nonché nelle competenze necessarie per utilizzare efficacemente le diverse tecnologie. In definitiva, queste divisioni hanno dimostrato che alcuni gruppi di migranti rappresentano un target inaccessibile e di conseguenza sottorappresentato (se non del tutto assenti) nel processo di co-partecipazione in MICADO, avvertendoci che sebbene le nuove tecnologie abbiano il potenziale di creare una società più inclusiva, hanno anche il potere di riprodurre le disuguaglianze esistenti, se non sostenute da cambiamenti strutturali sostanziali.

## Bibliografia

- Abras C., Maloney-Krichmar D., Preece J. (2004), "User-Centered Design", in Aa.Vv., *Encyclopedia of Human-Computer Interaction*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Alhadreti O., Mayhew P. (2017), *To Intervene or Not to Intervene: An Investigation of Three Think-Aloud Protocols in Usability Testing*, «Journal of Usability Studies», 12(3), pp. 111-132.
- Ambrosini M., Boccagni P. (2015), *Urban Multiculturalism beyond the 'Backlash': New Discourses and Different Practices in Immigrant Policies across European Cities*, «Journal of Intercultural Studies», 36(1), pp. 35-53.
- Battarbee K., Koskinen I. (2005), *Co-experience: user experience as interaction*, «CoDesign», 1(1), pp. 5-18.
- Baxter W.L. (2017), *Designing Circular Possessions: Exploring Human-Object Relationships in the Circular Economy*, Imperial College London, London.
- Benton M. (2019), *Digital Litter: The Downside of Using Technology to Help Refugees*, «Migration Information Source -Feature», June 20.
- Bergamaschi M., Carlone T., Marelli C.M. (2021), "Co-creation and decision-making processes with migrants: some evidence from the MICADO co-creation experience in Bologna", in Van Praag (ed.), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Broekema P.M., Horlings L.G., Bulder E. (2022), *Tackling societal challenges together: Co-creation strategies and social innovation in EU policy and funded projects*, «European Policy Analysis», 8(1), pp. 68-86.

- Carlone T., Maggio M., Marelli C.M. (2022), “Integrate Services to Integrate Migrants: Obstacles and Opportunities for Digital Integration of Migrants’ Service Providers”, in Akhgar B., Hough K.L., Abdel Samad Y., Saskia Bayerl P., Karakostas A. (eds.), *Information and Communications Technology in Support of Migration. Security Informatics and Law Enforcement*, Springer, Cham.
- Collini M. (2022), *The Role of Civil Society Organisations in the Integration of Migrants, Refugees and Asylum Seekers in the Italian Labour Market*, «Voluntas», 33, pp. 897-909.
- Freeman R.E. (2010), *Stakeholder theory: The state of the art*, Cambridge University Press, New York.
- Freeman E.R., Harrison J., Hicks A., Parmar B., De Colle S. (2010), *Stakeholder Theory. The State of the Art*, Cambridge University Press, New York.
- Granieri G. (2006), *La società digitale*, Laterza, Bari.
- Hayes J. (2011), *The theory and practice of change management*, Palgrave Macmillan, New York.
- Hodson E., Svanda A., Dadashi N. (2023), *Whom do we include and when? Participatory design with vulnerable groups, Co-design*, «International Journal of CoCreation in Design and the Arts», <https://doi.org/10.1080/15710882.2022.2160464>.
- ISO 9241-210:2010 (2019), *Ergonomics of human-system interaction - Part 210: Human-centred design for interactive systems*, [www.iso.org/standard/52075.html](http://www.iso.org/standard/52075.html).
- Kaptani E., Yuval-Davis N. (2008), *Participatory Theatre as a Research Methodology: Identity, Performance and Social Action among Refugees*, «Sociological Research Online», 13(5), pp. 1-12.
- Lazar J., Jinjuan H.F., Hochheiser H. (2017), *Research methods in human-computer interaction*, Morgan Kaufmann, Cambridge.
- Luther L., Tiberius V., Brem A. (2020), *User Experience (UX) in Business, Management, and Psychology: A Bibliometric Mapping of the Current State of Research*, «Multimodal Technologies and Interaction», 4, pp. 2-18.
- Madan A., Kumar S. (2012), *Usability evaluation methods: a literature review*, «International Journal of Engineering Science and Technology», 4(2), pp. 590-599.
- Mayhew P., Alhadreti O. (2018), *Are two pairs of eyes better than one? A comparison of concurrent think-aloud and co-participation methods in Usability Testing*, «Journal of Usability Studies», 13(4), pp. 177-195.
- McDonald S., Edwards H., Tingting Z. (2012), *Exploring Think-Alouds in Usability Testing: An International Survey*, «IEEE transactions on professional communication», 55(1), pp. 2-19.
- Simonsen J., Robinson T. (2012), *Routledge International Handbook of Participatory Design*, Routledge, London.
- Stembert N. (2017), *Co-Creative Workshop Methodology Handbook*, Rotterdam, [https://stembertdesign.com/dist/links/U4IoT\\_CoCreativeWorkshopMethodology\\_Handbook\\_Web.pdf](https://stembertdesign.com/dist/links/U4IoT_CoCreativeWorkshopMethodology_Handbook_Web.pdf).
- Van Praag L. (ed.) (2021), *Co-creation in Migration Studies: The Use of Co-creative Methods to Study Migrant Integration Across European Societies*, Leuven University Press, Leuven.
- Vaughn L.M., Jacquez F. (2020), *Participatory Research Methods - Choice Points in the Research Process*, «Journal of Participatory Research Methods», 1(1).



# FrancoAngeli

## a strong international commitment

Our rich catalogue of publications includes hundreds of English-language monographs, as well as many journals that are published, partially or in whole, in English.

The **FrancoAngeli**, **FrancoAngeli Journals** and **FrancoAngeli Series** websites now offer a completely dual language interface, in Italian and English.

Since 2006, we have been making our content available in digital format, as one of the first partners and contributors to the **Torrossa** platform for the distribution of digital content to Italian and foreign academic institutions. **Torrossa** is a pan-European platform which currently provides access to nearly 400,000 e-books and more than 1,000 e-journals in many languages from academic publishers in Italy and Spain, and, more recently, French, German, Swiss, Belgian, Dutch, and English publishers. It regularly serves more than 3,000 libraries worldwide.

*Ensuring international visibility and discoverability for our authors is of crucial importance to us.*

---

# FrancoAngeli



torrossa  
Online Digital Library

Questo   
LIBRO

 ti è piaciuto?

---

**Comunicaci il tuo giudizio su:**  
[www.francoangeli.it/opinione](http://www.francoangeli.it/opinione)



VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI  
SULLE NOSTRE NOVITÀ  
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



**FrancoAngeli**

La passione per le conoscenze

Copyright © 2023 Maurizio Bergamaschi. ISBN 9788835154419



L'aumento dei flussi migratori, che ha riguardato l'Europa dal 2011, ha dato nuovo impulso agli studi che esaminano l'impatto delle nuove tecnologie sulla mobilità dei migranti su scala globale. Questo considerevole aumento di ricerche e progetti focalizzati sul rapporto tra migrazioni e tecnologie è, almeno in parte, l'esito di un ingente investimento sostenuto dalla Commissione Europea negli anni successivi all'inizio della cosiddetta "crisi dei rifugiati". Come noto, tanto le migrazioni quanto le nuove tecnologie sono al centro dell'attenzione e delle priorità politiche dell'Unione Europea: le prime in quanto sfida globale e le seconde quale campo fondamentale attraverso cui definire delle risposte alla mobilità su scala globale.

*Migranti: la sfida dell'integrazione digitale. Innovazione e co-creation nel progetto H2020 MICADO* si inserisce in questo ambito di lavori di ricerca e innovazione tecnologica al servizio dei processi di integrazione, finanziati dall'Unione Europea. Il volume nasce dalla volontà dell'unità di ricerca italiana, coinvolta nel progetto H2020 MICADO, di restituire, almeno parzialmente, la complessità che ha caratterizzato il percorso di ricerca e innovazione, esplorando e discutendo le tappe principali del progetto, gli esiti e le criticità emerse. Il volume ambisce a restituire una pratica di ricerca fortemente interdisciplinare, in cui una équipe di sociologi, architetti, sviluppatori, politologi e funzionari pubblici ha lavorato fianco a fianco per oltre quattro anni.

**Maurizio Bergamaschi** insegna Sociologia delle migrazioni all'Università di Bologna. È responsabile scientifico del Centro studi sui problemi della città e del territorio (Ce.P.Ci.T.) del Dipartimento di Sociologia e Diritto dell'Economia della stessa università e dirige la rivista «Sociologia Urbana e Rurale». Ha curato, per FrancoAngeli, i volumi *The multidimensional housing deprivation. Local dynamics of inequality, policies and challenges for the future* (2022) e, con Alice Lomonaco, *Esplorare il territorio. Linee di ricerca socio-spaziali* (2022).