

7 **Dai sillabi alla web app Welcome to Venice**

Valeria Tonioli

Università Ca' Foscari Venezia, Italia

Sommario 7.1 Introduzione. – 7.2 Metodologia. – 7.2.1 Partecipanti e interviste condotte: prima fase. – 7.2.2 Il processo di co-creazione della web app: seconda fase. – 7.2.3 Il testing della web app e il metodo bottom-up: terza fase. – 7.3 Domini e contesti. – 7.3.1 Dominio privato. – 7.3.2 Dominio pubblico. – 7.3.2.1 Documenti. – 7.3.2.2 Sanità. – 7.3.2.3 Mezzi di trasporto. – 7.3.2.4 Servizi sociali. – 7.3.3 Dominio occupazionale. – 7.3.4 Dominio educativo. – 7.4 Conclusioni.

7.1 Introduzione

In questo contributo si intende presentare la web app *Welcome to Venice*, che è stata co-creata attraverso la partecipazione della cittadinanza e di diversi stakeholders coinvolti in processi di facilitazione linguistica e di inclusione sociale di cittadini con *background* migratorio. Per entrare nella web app si può digitare un link¹ o scansionare un codice QR.

Si tratta di uno strumento gratuito in cui si integrano contenuti relativi ai domini e contesti dei sillabi, informazioni per vivere in città e mappe interattive.

1 Per la versione della web app in lingua italiana si può accedere tramite il seguente link: <https://pric.unive.it/progetti/welcometovenice/home>.

Lo strumento è rivolto a persone che vivono nella città di Venezia e che necessitano di informazioni relative ai diversi servizi pubblici presenti in città, come ospedali, biblioteche, consultori o di conoscere luoghi dove si organizzano eventi, spettacoli, mostre o eventi ludici per bambini e ragazzi. Welcome to Venice, inoltre, è destinata a persone che stanno per affrontare una migrazione e trasferirsi nella città di Venezia.

Per queste ragioni, nelle diverse sezioni della web app, che detaggeremo nei paragrafi seguenti, sono presenti anche informazioni che sono state ritenute cruciali da parte di chi ha co-creato lo strumento, come l'importanza di conoscere la lingua italiana, le motivazioni per cui apprendere, i luoghi in cui poter seguire corsi e il funzionamento del sistema sociosanitario e socioeducativo italiano.

Nello specifico, precisiamo che ad oggi la web app è un servizio attivo in lingua italiana e in lingua bangla poiché fino ad ora è stata co-creata e testata con famiglie provenienti dal Bangladesh oltre alla collaborazione con operatori dei servizi sociali, sociosanitari, sia pubblici che privati, docenti ed educatori delle scuole, operatori del terzo settore.

Nella pagina principale della web app, infatti, è possibile selezionare in alto a destra la lingua di lettura, [ITA] per l'italiano e [BEN] per la lingua bangla.

Lo strumento è stato realizzato in seguito a un'analisi dei domini e contesti dei sillabi, con particolare riferimento al sillabo B1, in cui si dettagliano diverse sfere come l'ambito pubblico, privato, occupazionale ed educativo.

A partire dalle informazioni ottenute dai sillabi, quindi, sono state definite diverse sezioni della web app, redatti testi, analizzati e discussi in diversi gruppi di lavoro, tradotti in lingua bangla e resi disponibili per la cittadinanza locale.

La web app è così strutturata:

- Nella home page vi è una prima parte di introduzione del progetto [fig. 1];

Progetto

Welcome to Venice è parte dello Spoke 9 del progetto CHANGES - CREST.

CHANGES - Cultural Heritage Active Innovation for Sustainable Society si configura come un partenariato costituito da 11 università, 4 enti di ricerca, 3 scuole di studi avanzati, 6 imprese, 1 centro di eccellenza, di cui Università La Sapienza è soggetto pubblico proponente, all'interno del Piano Nazionale di Resilienza e Resilienza.

L'Università Ca' Foscari Venezia è capofila dello Spoke 9 (CREST - Cultural Resources for Sustainable Tourism) che attraverso i fondi del PNRR si propone di valorizzare le realtà locali: unendo le forze di differenti dipartimenti ha avviato un lavoro di ricerca interdisciplinare per ripensare il turismo culturale partendo dal patrimonio materiale e immateriale, e declinandolo in chiave partecipativa. L'obiettivo principale del progetto è coinvolgere attivamente le comunità per proporre modelli di sviluppo sostenibili e costruire intorno ad essi nuove narrazioni che sappiano cogliere la sfida del cambiamento climatico e della trasformazione digitale, approdando a soluzioni realmente condivise e innovative.



Figura 1 Introduzione in italiano della web app Welcome to Venice

- Successivamente si trova una seconda sezione di informazioni fondamentali per vivere in Italia come si può visionare nella figura seguente [fig. 2];

Informazioni utili per vivere in Italia e a Venezia

✓ AULSS 3 e servizi medici

✓ Biblioteche

✓ Bollette

Figura 2 Sezione relativa alle informazioni principali della web app

- Infine, si possono aprire tre mappe interattive, una riferita a Mestre, una specifica per Marghera e una per l'isola di Venezia, all'interno delle quali sono contenute indicazioni relative a luoghi ritenuti importanti per i servizi offerti o identitari per la comunità bangladesese, come il Parco del Piraghetto che è conosciuto tra le famiglie provenienti dal Bangladesh come il 'Parco delle anatre' o *Hāṁsa pârka* হাঁস পার্ক per la presenza di laghetti e degli animali menzionati, si veda la figura 3 [fig. 3]:

Mappe interattive

Consulta la mappa del quartiere che ti interessa (**Mestre, Marghera o Venezia**) e scopri tutte le informazioni su **parchi, scuole, trasporti, sanità**. Le mappe di Marghera e Venezia verranno popolate prossimamente.



Figura 3 Sezione relativa alle mappe interattive della web app

Aprendo una delle aree desiderate si può accedere a una mappa contenente diverse informazioni più specifiche e relative a determinate zone di interesse. I luoghi sono rappresentati con diversi simboli e colori. In verde, per esempio, con il simbolo di un albero si trovano i parchi, mentre in rosso si leggono informazioni relative alla sfera della salute, come il consultorio. Di seguito riportiamo un esempio [fig. 4]:



Figura 4 Esempio di un luogo contenuto nella web app e della sua spiegazione

Anche le mappe interattive sono state co-prodotte e co-create con gruppi di cittadini in collaborazione con il team di ricerca CHANGES, l'AULSS3 di Venezia, in particolare la neuropsichiatria infantile, il polo adolescenti e il consultorio, il Servizio Pronto intervento sociale, Inclusione e Mediazione del Comune di Venezia, il Centro Antiviolenza, il Servizio Antitratta e la Direzione del servizio di Coesione Sociale, i Servizi Educativi, le Biblioteche di Venezia, la Rete dei corsi di italiano del territorio di Venezia, Italiano in Rete, Emergency e numerosi docenti delle scuole dell'infanzia e primarie del territorio.

Ad oggi sono attive le mappe interattive di Mestre e Marghera. Trattandosi di un prodotto co-creato e co-disegnato da gruppi di cittadini e operatori, è stato deciso di iniziare a inserire riferimenti e informazioni relative alle due aree Mestre e Marghera dove la maggior parte della comunità bangladese risiede; nello specifico il 50% abita a Mestre e il 25% a Marghera centro. Nei paragrafi seguenti dettaglieremo il processo di co-creazione della web app, come e quando è stata testata, quali cittadini e operatori sono stati coinvolti e si indicherà la relazione tra le informazioni contenute in essa e i sillabi per la didattica della lingua italiana come L2/LS.

7.2 Metodologia

La decisione di disegnare una web app che offrisse informazioni gratuite per cittadini bangladesi residenti a Venezia e in arrivo dal Bangladesh, è nata da un'intervista condotta con un gruppo di venti donne di età compresa tra trenta e cinquant'anni, residenti nel territorio di Venezia da almeno dieci anni, alle quali è stato chiesto quali fossero i luoghi conosciuti della città, in particolare in riferimento alla salute della donna, dei bambini e all'iscrizione nelle scuole dei propri figli e alla acquisizione della lingua italiana. Una donna, alla quale era stato chiesto dove si trovasse il consultorio ha risposto:

Non mi serve che tu mi dica dove si trova il consultorio, mi interessa sapere che cosa sia, perché in Bangladesh non esiste, che cosa si fa, se ci sono medici donne, se è gratuito e come prendere appuntamento. (Intervista 1)

A partire dalle richieste e dai bisogni espressi dalle prime venti donne coinvolte abbiamo iniziato a ipotizzare come potesse svilupparsi uno strumento gratuito che contenesse informazioni chiare, sia relative ai luoghi più significativi per la comunità bangladese, come parchi o zone di ritrovo ma anche luoghi dedicati ai servizi per orientarsi in città e per ricevere informazioni circa il loro funzionamento, oltre a potersi orientare più facilmente in città.

Per raggiungere il maggior numero di persone possibili, è stato ritenuto opportuno creare uno strumento in lingua italiana semplificata e in lingua bangla che contenesse anche audio e video, in modo che fosse uno strumento accessibile anche per persone bangladesi poco scolarizzate.

La scelta della semplificazione della lingua italiana, invece, dipende dalla presenza tra le diverse comunità bangladesi di Venezia anche di persone che parlano varietà linguistiche differenti dal bangla standard, dialetti o altre lingue, come la lingua Silethi. Inoltre, l'idea dei partecipanti nel processo di design dello strumento è stata anche di fornire informazioni in italiano semplificato in modo che fosse comprensibile anche per altri gruppi etnici, come leggiamo nel seguente estratto:

Scriviamo anche in italiano semplice così anche altre persone possono capire. (Intervista 2)

Su questa base, grazie alla collaborazione con i tecnici ASIT di Ca' Foscari, è stato deciso di creare una web app gratuita il cui nome è Welcome To Venice, titolo scelto dai partecipanti per facilitare il reperimento delle informazioni per chi vive in città ma anche per chi

arriverà dal Bangladesh per lavoro o in seguito a ricongiungimenti familiari. La web app è un prodotto in continuo divenire, modificabile dalla comunità per la comunità, e può includere sia partecipanti di origine bangladese, sia di altri gruppi etnici e operatori di differenti servizi pubblici. Si ritiene possibile che, in un futuro, la web app sia traducibile in altre lingue, in particolare in inglese, come ci racconta Taslima:²

Mettiamo un titolo in inglese così è facile da capire per tutti. I bengalesi parlano tanto inglese ma anche altre persone possono capire bene che qua ci sono informazioni importanti per vivere a Venezia. (Intervista 5)

Come avevamo già affrontato nel nostro capitolo dedicato agli aspetti culturali (cap 5.), in Bangladesh è particolarmente significativo apprendere la lingua inglese, sia perché si considera uno status symbol sociale, che eleva l'appartenenza dei cittadini a una classe media istruita sia perché si considera spesso che al di fuori dei confini del Paese si parli inglese.

Infine, dopo aver scelto lo strumento e il titolo, è stato chiesto ai partecipanti di decidere il logo della web app. Grazie alla collaborazione con il servizio di grafica dell'università, i partecipanti hanno potuto scegliere tra tre proposte. Le diverse opzioni sono state discusse dagli attori coinvolti nel processo di co-creazione dello strumento ed è stato scelto il quadrilobo, simbolo degli antichi palazzi veneziani, come si può osservare nell'introduzione, colorato con i colori che rappresentano il territorio, ovvero il marrone della terra che incontra il verde della laguna.

7.2.1 Partecipanti e interviste condotte: prima fase

Inizialmente, tramite un approccio qualitativo (Bryman 2012), sono state condotte tra aprile 2024 e settembre 2025 interviste semi strutturate a gruppi di famiglie e di donne che frequentavano corsi di L2 e gruppi di donne che si riuniscono a Mestre mensilmente per discutere differenti tematiche, come mamme che frequentano la scuola dell'infanzia e che hanno almeno un bambino di età compresa tra tre e sei anni, mamme con figli con disabilità che avevano frequentato corsi di lingua italiana in anni precedenti e che tuttora si ritrovano con educatrici comunali per affrontare aspetti relativi alla disabilità dei propri figli, come la comprensione di determinati

2 Tutti i nomi dei partecipanti menzionati nel presente contributo sono nomi di invenzione per tutelare la privacy di chi è stato coinvolto nel progetto.

percorsi presso le neuropsichiatrie infantili o per approfondire la collaborazione tra OSS o insegnanti di sostegno all'interno delle scuole.

In totale sono state coinvolte cinquanta persone grazie anche alla collaborazione di operatori sociali di differenti servizi della città e associazioni di volontariato che organizzano corsi di italiano come L2 e che, in alcune occasioni, hanno offerto servizi di mediazione linguistica-culturale, oltre a facilitare l'incontro tra la cittadinanza, i ricercatori e gli operatori sociali.

La presenza di mediatrici o mediatori ha permesso di potersi confrontare e condurre le interviste anche in lingua bangla, in particolare con coloro che non erano ancora sufficientemente autonomi per rispondere in lingua italiana.

Per poter realizzare gli obiettivi prima descritti sono state realizzate differenti interviste semi-strutturate alla cittadinanza e a operatori sociali, servizi di volontariato o del terzo settore privato sociale e sociosanitario.

Le interviste semi-strutturate rivolte alla cittadinanza vertevano sulle seguenti tematiche:

- ricognizione di servizi della città conosciuti e considerati importanti per gli intervistati;
- raccolta di luoghi considerati rilevanti per i partecipanti, inclusi luoghi di piacere come parchi, strade frequentate, centri sportivi pubblici o doposcuola per i bambini;
- identificazione di luoghi proposti dai ricercatori o dagli operatori per comprendere se fossero conosciuti da parte dei partecipanti (si vedano per esempio il consultorio o il polo adolescenti);
- selezione di luoghi o informazioni particolarmente rilevanti per famiglie o persone bangladesi che vivono in Italia a causa della differenza culturale. Per esempio, veniva domandato come fossero pagate le bollette in Bangladesh, che cosa si potesse acquistare in farmacia e quali fossero le principali differenze culturali tra Italia e Bangladesh da mettere in evidenza tra le informazioni di base e utili per vivere in Italia all'inizio della web app.

Per quanto riguarda gli operatori del sociale o del terzo settore, le domande erano indirizzate a comprendere quali servizi o informazioni fossero meno conosciuti da parte della cittadinanza bangladesi, secondo il proprio punto di vista, quali servizi fossero più richiesti e se ci fossero particolari criticità rilevate nella comunicazione tra cittadini bangladesi e operatori.

Sulla base delle risposte ottenute, i dati raccolti sono stati suddivisi in due categorie, da un lato le informazioni considerate fondamentali da parte dei partecipanti per vivere in Italia, e nello specifico a Venezia come, per esempio, i numeri di emergenza, il funzionamento della farmacia o l'iscrizione a scuola dei figli, dall'altro la descrizione

di specifici luoghi all'interno delle diverse mappe interattive, come via Cappuccina a Mestre.

Le informazioni generali si trovano nella home page della web app, mentre le mappe interattive si trovano in specifici box che, una volta aperti, si collegano direttamente con Google My Maps.

7.2.2 Il processo di co-creazione della web app: seconda fase

Dopo la prima raccolta dati precedentemente descritta (§ 7.2.1), sono stati realizzati ulteriori focus group, in totale tre, per concordare tra i diversi stakeholders coinvolti la grafica delle mappe interattive da impiegare e i singoli luoghi da includere. Per poter condurre tali attività sono stati forniti ai partecipanti mappe cartacee, post-it, stickers di differenti colori che consentissero di raggruppare i luoghi suddividendoli in base a diverse tematiche. Zone e aree relative alla salute, infatti, sono rappresentate nelle mappe con il colore rosso, spazi della città che indicano parchi ritenuti rilevanti sono in colore verde, mentre in viola sono stati segnalati spazi culturali, come teatri o cinema. In giallo si possono notare scuole o centri educativi come il CPIA (centro di istruzione provinciale per gli adulti), in blu mezzi di trasporto e stazioni centrali di autobus e di treni e in arancione i mercati.

Nell'immagine che segue è possibile osservare un momento di catalogazione e identificazione di alcuni luoghi della città da parte di un gruppo di donne bangladesi [fig. 5]. Nello specifico, con i post-it verdi si stavano selezionando i parchi pubblici e luoghi di ritrovo per picnic o feste all'aperto.

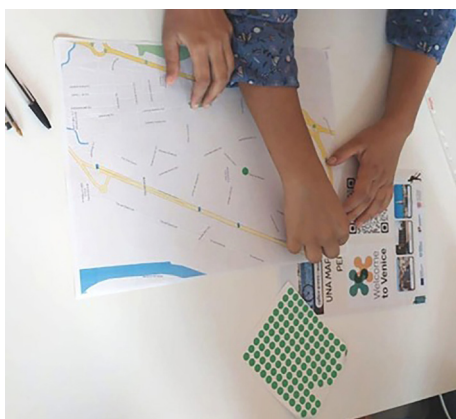


Figura 5 Prima fase di mappatura dei territori

Lo stesso processo di catalogazione e individuazione dei luoghi ritenuti più importanti per i partecipanti è stato condotto anche tra

adolescenti durante la notte della ricerca, Venetonight, nell'edizione di settembre 2024. Nella seconda immagine che segue [fig. 6] un gruppo di ragazze sta spiegando l'importanza di inserire nella mappa via Cappuccina, una via del centro di Mestre. Nella foto si può osservare la spiegazione che ne hanno dato:

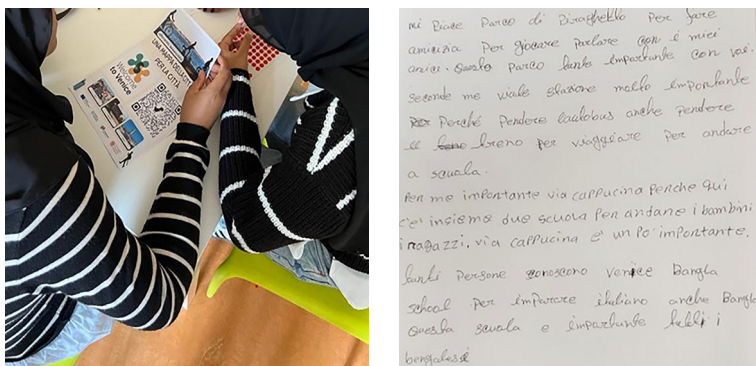


Figura 6 Definizione di alcuni luoghi fondamentali per i cittadini bangladesi

Nel testo che appare nell'immagine precedente, alcuni studenti hanno spiegato l'importanza di via Cappuccina in quanto si tratta di un punto di riferimento per numerose famiglie bangladesi poiché vi sono negozi e ristoranti tipici, scuole, anche di lingua bangla, ma soprattutto si considera come un luogo di ritrovo importante per la comunità dove ragazzi e ragazze o bambini e bambine possono chiacchierare, giocare, incontrarsi.

La mappa è stata successivamente presentata alla Rete dei corsi di italiano che si è tenuta il 18 settembre 2024 e l'11 dicembre 2024. In tali occasioni i volontari e i docenti della rete sono stati coinvolti nell'ampliamento e nella ristrutturazione dei luoghi significativi della città, sia in termini di servizi ritenuti fondamentali e spesso presentati durante i corsi di italiano, tra cui i servizi più richiesti da parte dei discenti come il consultorio, l'ospedale, l'anagrafe, la questura e il centro per l'impiego, sia per quanto riguarda i luoghi dove iscriversi e frequentare corsi di L2. Infine, il giorno 13 dicembre 2024 è stata presentata durante il seminario internazionale organizzato a Ca' Foscari dal gruppo di ricerca. Grazie alla presenza di alcune persone di origine bangladesi ma soprattutto di docenti e operatori sociali è stato possibile raccogliere punti di vista, opinioni e nuovi suggerimenti per modificare la mappa.

7.2.3 Il testing della web app e il metodo bottom-up: terza fase

Una volta che la bozza è stata completata, la mappa è stata testata con diversi gruppi di cittadini bangladesi, docenti e operatori sociali per sapere se la lingua bangla fosse chiara, se le informazioni fossero comprensibili o se si desiderasse aggiungere ulteriori luoghi all'interno della città o delle singole mappe, così come informazioni ritenute fondamentali per vivere in città. Agli operatori dei servizi o delle associazioni che hanno fornito informazioni da inserire nella web app, è stato chiesto di verificare che fossero presenti tutte le indicazioni richieste o integrare con quanto ritenuto necessario. Nell'immagine seguente [fig. 7], si può osservare un momento nel quale, oltre alla spiegazione della web app, è stato illustrato ai partecipanti come accedervi, ovvero tramite link o codice QR, e quale visualizzazione sia possibile. La visualizzazione nei diversi smartphone può variare, infatti, a seconda delle impostazioni individuali (per esempio visualizzazione tramite Google Earth o Google Maps) o dei software e programmi impiegati.

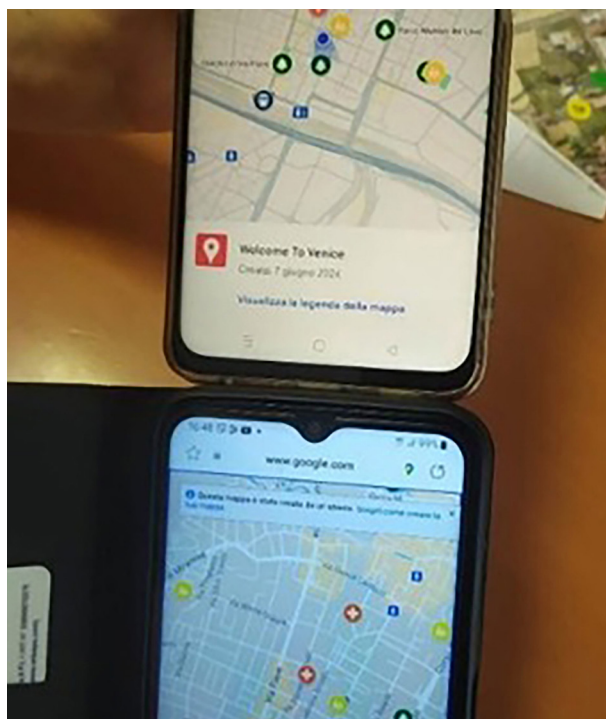


Figura 7 Esempio di visualizzazioni differenti della web app

In totale, la fase di testing del prodotto è iniziata il 29 maggio 2025 e si è conclusa il 24 giugno 2025 e ha coinvolto altre cinquanta persone, di seguito dettagliate. Si presenteranno anche i giorni, i numeri di partecipanti, la tipologia (per esempio operatrice sociale o mediatrice) e infine, i luoghi degli incontri:

- il giorno 29 maggio a Marghera sono state incontrate sei mamme della scuola comunale Nerina Volpi, due insegnanti, una coordinatrice pedagogica, un'operatrice sociale;
- il giorno 3 giugno a Mestre sono state incontrate otto mamme della scuola dell'infanzia statale Pellico, che è parte dell'Istituto Comprensivo (d'ora in avanti I.C.) G. Cesare, e la vicepresidente;
- il giorno 5 giugno sempre a Mestre sono state incontrate sei mamme della scuola dell'infanzia statale Battisti, facente parte dello stesso I.C. Giulio Cesare, la Dirigente Scolastica e un'operatrice sociale.

In seguito a questi primi tre incontri le persone coinvolte, sia mamme di bambini delle scuole sia docenti, hanno chiesto di poter organizzare nuovamente un incontro con altre amiche o colleghe per esporre la web app al fine di mostrare il prodotto anche ad altri gruppi di destinatari. Per questo motivo si sono svolti altri due incontri:

- il giorno 23 giugno è stata quindi curata una nuova riunione con sette mamme e un papà della scuola statale Pellico e la dirigente scolastica;
- infine, il giorno 24 giugno presso la scuola dell'infanzia Battisti sono state incontrate otto mamme, una docente e la vicepresidente.

Oltre alle persone summenzionate, sono state coinvolte anche due mediatrici linguistico-culturali che lavorano con le famiglie nel territorio di Venezia e che hanno espresso la propria opinione in merito alla scrittura, comprensibilità e contenuto inserito nella web app e nelle mappe interattive.

Per quanto concerne i cambiamenti richiesti, è stata sottolineata nuovamente l'importanza di aggiungere audio e/o video accanto alle descrizioni relative alle informazioni essenziali per rendere il contenuto accessibile, l'uso di un italiano semplificato per dare la possibilità di comprendere i contenuti anche per chi non conosce la lingua bangla standard ma usa principalmente dialetti o altre varietà di lingue parlate in Bangladesh (cf. cap. 2), l'utilizzo di parole in lingua italiana per concetti assenti nella società bangladese come la tessera sanitaria, il consultorio, la AUSSL, il pediatra o l'anagrafe sanitaria.

Il processo di co-costruzione e disegno partecipativo della ricerca per la creazione della web app ha seguito quindi uno schema preciso e si è basato sulle teorie di riferimento relative alla metodologia di ricerca attiva e partecipativa, definita *Participatory Action Research* (d'ora in

avanti PAR), e che ha coinvolto diversi attori implicati in percorsi di facilitazione dell'inclusione sociale e linguistica di cittadine e cittadini con background migratorio in diverse fasi (per un approfondimento sul tema si veda il volume di Kindon, Pain, Kesby 2007).

La PAR è di per sé una metodologia che si basa su processi collaborativi (Hall 1981) che coinvolgono differenti attori con il fine di giungere a una trasformazione sociale (McTaggart 1997). Per arrivare a tale risultato è fondamentale stabilire chi sono le persone da coinvolgere, come coinvolgerle e determinare particolari procedure metodologiche affinché l'intero processo sia attivato. Alla base della PAR vi è l'idea fondante che, tramite l'ascolto attivo e gli interventi di tutti i partecipanti coinvolti nella ricerca, si possa arrivare a una vera e propria trasformazione sociale o alla definizione di un prodotto socialmente condiviso, come nel caso della web app. Di conseguenza, è necessario che:

- tutti i partecipanti nella ricerca siano coinvolti e consapevoli dei processi nei quali saranno implicati, degli scopi e degli obiettivi;
- i ricercatori e gli esperti coinvolti procedano per step, coinvolgendo gruppi di partecipanti in diversi momenti, testando in ognuno di essi il prodotto o l'azione proposta;
- successivamente, è cruciale che tutte le persone coinvolte siano flessibili e disponibili a un cambiamento che può nascere dal testing o dalla condivisione di idee, di azioni o di prodotti nei precedenti step prima elencati;
- una volta avvenuta la fase di testing si riformula il prodotto, si modifica, si co-costruisce e si co-disegna per ripresentarlo ad altri gruppi di cittadini e/o agli stessi partecipanti per verificare se quanto modificato sia considerato finalmente efficace o studiare e riflettere su cosa sia ancora da riplasmare.

Si procede quindi secondo un processo circolare in cui le azioni e i prodotti implementati vengono costantemente retroalimentati e co-costruiti da parte di tutti i soggetti coinvolti, essendo quindi allo stesso tempo modificati e modificabili.

Procedendo secondo il ciclo presentato, si superano tradizionali gerarchie di potere (Kindon, Pain, Kesby 2007) spesso messe in atto da chi conduce ricerca nei confronti di 'soggetti' spesso considerati vulnerabili e raramente coinvolti in prima persona nella ricerca sociale (Rahman 1985). La PAR, pertanto, viene delineata come una ricerca di tipo democratico e socialmente coinvolgente.

Per definire al meglio la PAR, gli autori Kindon, Pain e Kesby (2007, 14), sulla base dell'ampia letteratura di riferimento che si può approfondire nel loro volume, hanno stilato una lista di aspetti chiave che caratterizzano la ricerca attiva e partecipativa. In questo contributo desideriamo presentare di seguito alcune delle caratteristiche centrali della PAR che riteniamo più significative per

descrivere al meglio il processo collaborativo e di trasformazione sociale che costituiscono il presupposto della nostra ricerca:

- treats participants as competent and reflexive agents capable of participating in all aspects of the research process;
- treats diverse experiences within a community as an opportunity to enrich the research process;
- leads to the construction of new meanings through reflections on action;
- measures the credibility/validity of knowledge derived from the process according to whether the resulting action solves problems for the people involved and increases community self-determination.³

Su queste basi, ogni contributo apportato da tutti i cittadini coinvolti è stato ritenuto fondamentale per arricchire il processo di ricerca ma anche per costruire nuovi significati e, nel nostro caso in particolare, nuovi prodotti che fossero derivanti da una riflessione comune e co-disegnati dalla comunità per la comunità stessa.

Tra i principali metodi di ricerca con e nella PAR, inoltre, sempre nel volume sopra citato (2007, 17), si identificano i seguenti [fig. 8]:

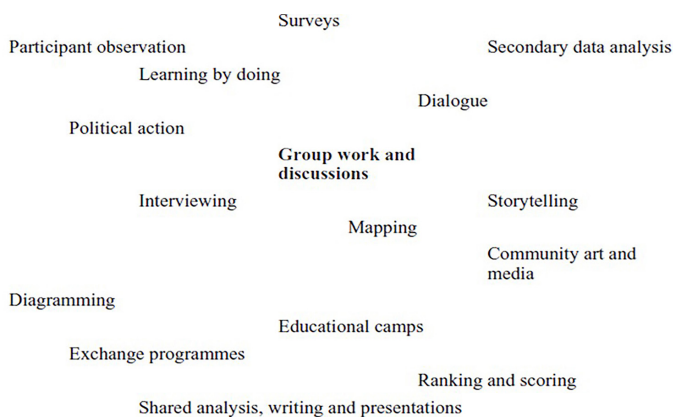


Figura 8 Metodi comuni impiegati nella PAR

3 Le traduzioni del presente contributo sono dell'Autrice. Di seguito si presenta la traduzione degli aspetti chiave della ricerca PAR menzionati nel capitolo: tratta i partecipanti come agenti competenti e riflessivi in grado di partecipare a tutti gli aspetti del processo di ricerca; tratta le diverse esperienze all'interno di una comunità come un'opportunità per arricchire il processo di ricerca; porta alla costruzione di nuovi significati attraverso la riflessione sull'azione; misura la credibilità/validità delle conoscenze derivanti dal processo in base al fatto che l'azione risultante risolva i problemi delle persone coinvolte e aumenti l'autodeterminazione della comunità.

Nello specifico della nostra indagine abbiamo impiegato principalmente:

- gruppi di lavoro e di discussione, centrali nella definizione dei prodotti e dei contenuti;
- interviste individuali o di gruppo;
- presentazioni condivise tramite power points, in particolare durante gli incontri con gruppi di genitori e cittadini nella seconda e terza fase di testing della web app;
- osservazione partecipante, in particolare nel contesto scolastico;
- mappatura dei luoghi della città.

Per quanto riguarda le fasi della PAR tradizionalmente riconosciute dai principali autori che se ne sono occupati, (si veda il sopra citato volume, oltre a Kindon 2005; Parkes, Panelli 2001), esse si dividono solitamente in 'riflessione' alla quale sussegue un'azione' in maniera circolare. Per esempio, si disegna un incontro di ricerca, postulando punti da discutere materiale da mostrare e, successivamente, l'incontro si traduce in azione poiché, coinvolgendo i partecipanti, si analizza il materiale, si collabora reciprocamente e si raccolgono nuove idee che a loro volta si trasformano in una seconda fase di riflessione e che porterà, naturalmente, nel suo processo, a una successiva fase di analisi procedendo un processo ciclico.

In seguito abbiamo elaborato un grafico [fig. 9], nel quale abbiamo considerato le diverse fasi di azione e riflessione che ci hanno portato al processo di co-creazione della web app. Nell'immagine è possibile osservare gli step di riflessione rispetto ai partecipanti, ai luoghi, alla raccolta dei consensi, alla spiegazione del progetto e di azione riguardanti l'inserimento dei contenuti, la scelta del logo, la traduzione delle informazioni e la mappatura, cartacea e digitale. A ogni fase di riflessione, condivisa, segue ed è seguita sempre una fase di azione. Nel grafico abbiamo aggiunto anche un momento specifico di testing dei prodotti creati, come abbiamo spiegato in precedenza, e che ha originato nuovamente ulteriori fasi di riflessione, azione (in base alle modifiche proposte), in un ciclo che consideriamo in continua evoluzione.

Come anticipato, il processo che ci ha portato alla co-creazione della web app è stato generato dai bisogni linguistici e sociali dei cittadini coinvolti sul territorio. Nei paragrafi successivi dettaglieremo i domini e i contesti dei sillabi a cui le informazioni principali inserite nella web app sono collegate.

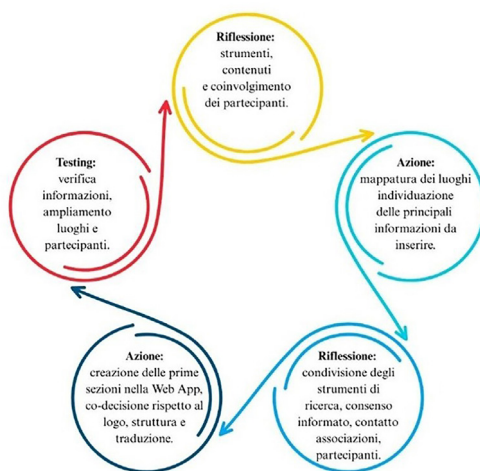


Figura 9 Processo partecipativo e collaborativo di co-creazione della web app. Fonte: elaborazione propria⁴

7.3 Domini e contesti

Nella prima schermata della web app si può visionare una lista di informazioni utili e ritenute necessarie per vivere a Venezia e, più in generale in Italia, da parte dei partecipanti coinvolti nel prodotto co-creato. Le informazioni inserite corrispondono ad aspetti o tematiche presenti nei quattro domini: privato, pubblico, occupazionale ed educativo. Per presentare alcuni esempi nei paragrafi seguenti e per completezza ci baseremo sulle indicazioni contenute nel sillabo B1 in quanto si tratta del sillabo più completo che include e amplia anche le indicazioni presenti nel sillabo Pre-A1, A1 e A2. Infatti, se osserviamo il sillabo A2, nel dominio privato rispetto alle azioni, troveremo 'Routine quotidiane, vestirsi, spogliarsi, ecc.'. Tali indicazioni sono riprese e sviluppate successivamente nel sillabo B1.

7.3.1 Dominio privato

Il dominio privato include luoghi, istituzioni, come famiglia o altre reti sociali, persone (tra cui per esempio parenti di diversi gradi di parentela, amici o conoscenti e vicini di casa). Sempre all'interno

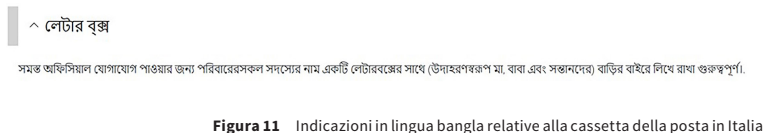
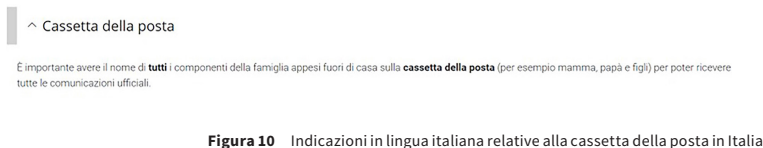
⁴ L'immagine è stata creata dall'autrice tramite Canva Pro con schemi di libero accesso.

del dominio privato troviamo indicazioni relative ai luoghi, come la propria abitazione, a nomi di oggetti, in particolare specifici della casa, dell'abbigliamento, del corpo umano e dell'istruzione, tra cui libri. Nello stesso dominio troviamo anche aspetti connessi all'igiene personale. Anche gli avvenimenti relativi a feste, eventi sportivi, tempo libero o escursioni e le azioni quotidiane come salutarsi narrare fatti o guardare la televisione appartengono al dominio privato. L'ultima sezione del dominio summenzionato è relativa ai tipi di testi che possono includere giornali, materiale pubblicitario, lettere, annunci o trasmissioni televisive.

Per quanto riguarda la web app, a partire dalle indicazioni contenute nel dominio privato del sillabo B1, abbiamo deciso di includere alcuni aspetti riguardanti soprattutto la propria abitazione come la cassetta della posta, indicazioni rispetto ad avvenimenti o feste e incontri, nelle singole indicazioni relative, per esempio, ai parchi. Inoltre, se un utente accede alla pagina principale della web app può orientarsi tra diversi testi, email di servizi, opuscoli informativi e annunci. È stato ritenuto cruciale inserire anche informazioni riguardanti il pagamento delle bollette.

Gli aspetti che abbiamo considerato fondamentali da inserire all'interno della web app sono stati decisi insieme ai gruppi di partecipanti e sono ritenuti cruciali per la comunità bangladesese in quanto, come spiegato nel capitolo 5, differiscono notevolmente rispetto alle pratiche culturali italiane.

La cassetta della posta solitamente è assente e, se presente, spesso non contiene il nome di tutti gli membri di un'abitazione. Per quanto riguarda tale aspetto, riportiamo di seguito il contenuto in italiano della web app con un esempio della sua traduzione in lingua bangla [figg. 10 e 11]:



Infine, per quanto concerne la modalità di pagamento delle bollette, come affermato nel capitolo 5, essa può variare notevolmente rispetto alle zone rurali e alle zone urbane e solitamente non si effettua il

pagamento attraverso bollettini o bonifici bancari ma tramite un pagamento diretto porta a porta.

7.3.2 Dominio pubblico

All'interno del dominio pubblico, per quanto riguarda i 'luoghi', troviamo elencati gli spazi pubblici come strade, piazze, negozi e supermercati. Si ritrovano anche uffici pubblici come questure, anagrafe, ospedali e mezzi di trasporto. Successivamente, nella categoria 'istituzioni' si rilevano gli uffici statali, come le anagrafi, le questure e le prefetture, i consultori, gli sportelli informazioni e i centri territoriali. Nella categoria 'persone' troviamo invece parole relative ad alcuni incarichi che compiono lavoratori pubblici come, per esempio, commessi, impiegati, forze dell'ordine, vigili urbani o vigili del fuoco. Nella categoria 'oggetti' possiamo notare lessico relativo a documenti d'identità, certificati, permessi di soggiorno. Successivamente, nella categoria avvenimenti, si riprendono le feste nazionali, gli infortuni e le malattie, indicazioni in merito a gare, multe, arresti o spettacoli, matrimoni, funerali, visite mediche e consultazioni legali. Inoltre, nella categoria 'azioni' troviamo l'uso dei servizi pubblici prima menzionati, alcune indicazioni relative a viaggi o spostamenti, per esempio tramite mezzi quali l'autobus, l'auto, il treno o l'aereo e infine divertimenti e attività relative al tempo libero. Infine, nell'ultima categoria relativa ai testi rileviamo ricette mediche, cartelli, regolamenti pubblici, biglietti orari, volantini, annunci e avvisi. Abbiamo presentato solo alcune delle categorie del dominio pubblico che i partecipanti nel progetto hanno ritenuto rilevanti per la web app.

7.3.2.1 Documenti

Nello specifico, è stato deciso di collocare informazioni nella schermata principale specificando aspetti relativi ai documenti personali dato che, in Italia, differiscono da quelli richiesti in Bangladesh dove, per esempio, è richiesto solo il Passaporto come documento di identità nazionale. Collegandosi al tema dei documenti abbiamo anche inserito dentro alla web app alcune informazioni riguardanti gli uffici pubblici, in particolare la questura e la prefettura che possono essere utili per capire l'iter fondamentale per l'ottenimento di un permesso di soggiorno o in generale di un documento di identità.

7.3.2.2 Sanità

Per quanto riguarda la sanità, è stato considerato fondamentale presentare informazioni relative a servizi medici pubblici come l'ospedale, la guardia medica, il consultorio, il polo adolescenti e il servizio di neuropsichiatria infantile, con il supporto e la collaborazione AULSS 3 (Azienda Unità Locale Socio Sanitaria) di Venezia che ci ha fornito dati e indicazioni importanti per la localizzazione dei luoghi menzionati ma, in particolare, per quanto riguarda il loro funzionamento.

Di seguito riportiamo un esempio [fig. 12] tratto dalla prima pagina della web app relativa al servizio di neuropsichiatria infantile. Come si può leggere dalla descrizione, si possono rilevare indicazioni riguardanti il servizio offerto, i programmi specifici che sono attivati all'interno così come le figure che vi lavorano. Infine, è possibile osservare un link di accesso diretto alla pagina locale del Comune di Venezia dove si possono reperire ulteriori informazioni.

Servizio Neuropsichiatria Infantile

Il Servizio di Neuropsichiatria Infantile aiuta bambini/bambine e ragazzi/ragazze da 0 a 17 anni che hanno difficoltà a crescere o a svilupparsi. Se il tuo bambino/bambina, ragazzo/ragazza mostra disagio nel suo percorso di crescita ci sono tanti specialisti per aiutarli. Il servizio si occupa anche di situazioni di autismo, difficoltà di attenzione, problemi di umore, sonno, alimentazione. Inoltre, se hai preoccupazioni in merito al benessere psicologico ed emotivo di tuo figlio/figlia ti aiutano lavorando insieme a te. Inoltre, se hai altre preoccupazioni in merito al benessere psicologico di tuo figlio/figlia si offre un supporto specifico. L'obiettivo del servizio è aiutarti a far stare meglio tuo figlio/figlia, lavorando insieme a te. Il servizio valuta ogni caso e, quando necessario, propone un percorso personalizzato di cura.

Per prenotare chiama il numero 041 260 8010 da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 o leggi [come accedere al servizio di Neuropsichiatria Infantile](#)

Sono attivi programmi specifici per le diverse fasce d'età, con team dedicati ai bambini da 0 a 3 anni, ai disturbi dello spettro autistico e ai disturbi del movimento. Si rilasciano certificazioni e diagnosi per l'integrazione scolastica di minori con disabilità.

Si collabora con Comuni e altri servizi per garantire protezione e sostegno nelle situazioni più delicate.

All'interno del servizio opera anche l'équipe specialistica Lanterna, un gruppo di professionisti dedicati alla prevenzione, al supporto e alla gestione di situazioni delicate, come quelle legate a maltrattamento o abuso su minori, sempre con la massima sensibilità e attenzione al vostro benessere e dei vostri figli/figlie.

Figura 12 Indicazioni in lingua italiana relative al servizio di neuropsichiatria infantile

Sempre in merito ai servizi medici gratuiti accessibili sul territorio di Venezia, i partecipanti hanno deciso di inserire informazioni riguardanti l'ambulatorio dell'Associazione Emergency che si trova nell'area di Marghera. Grazie alla collaborazione con gli operatori e le operatrici di tale associazione abbiamo inserito all'interno della pagina principale della web app le informazioni riguardanti l'accesso all'ambulatorio, i tipi di servizi erogati e chi può accedervi.

7.3.2.3 Mezzi di trasporto

Per quanto concerne i mezzi di trasporto pubblici in Italia abbiamo ritenuto opportuno specificarne il funzionamento partendo dall'acquisto del biglietto, la necessità di obliterarlo, sia che si salga su di un autobus, vaporetto, tram o su di un treno. È stata inoltre spiegata la possibilità di acquistare degli abbonamenti e i luoghi in cui poter richiedere informazioni.

In secondo luogo, sempre in merito ai mezzi di trasporto, abbiamo fornito indicazioni precise rispetto all'uso del monopattino elettrico e alla patente di guida per poter guidare mezzi di diverso tipo in Italia, a partire dai 14 anni, per esempio, una moto di piccola cilindrata.

7.3.2.4 Servizi sociali

Infine, ci siamo occupati di inserire alcune informazioni relative ai servizi sociali, al centro antiviolenza e al servizio anti-tratta e sfruttamento lavorativo poiché si tratta dei servizi a cui hanno maggiormente accesso cittadine e cittadini del Bangladesh. Grazie alla collaborazione con operatori e operatrici sociali abbiamo potuto spiegare dettagliatamente come accedere a tali servizi, dove si trovano e qual è il tipo di servizio che viene erogato. Riteniamo importante sottolineare, tuttavia, che durante la fase di testing e di presentazione della web app nei mesi successivi alla sua realizzazione (si veda la prima parte di questo capitolo) la sezione che è stata più critica da comunicare e da spiegare e anche da recepire, sia in lingua italiana che in lingua bangla, è stata proprio la sezione relativa ai servizi sociali e al servizio anti-tratta e sfruttamento lavorativo. I partecipanti ci hanno chiesto di modificarla aggiungendo ulteriori spiegazioni in merito a che cosa sia ritenuto sfruttamento lavorativo o tratta. Per queste ragioni, quindi, l'ultima parte delle informazioni generali della web app ha subito più modifiche e adattamenti sulla base delle reali necessità dei partecipanti.

In generale per concludere questo paragrafo e riprendendo il sillabo B1, riteniamo importante sottolineare quanto la web app non solo includa luoghi, come uffici pubblici o servizi sanitari e consultori, ma contenga anche informazioni relative al funzionamento e alla fruizione di tali servizi.

7.3.3 Dominio occupazionale

Sono parte del dominio occupazionale contenuti relativi a datori di lavoro, colleghi, clienti servizi pubblici, mercati, ristorazione, aeroporti, attrezzi o macchinari e utensili, attività relative a interviste e colloqui di lavoro, così come scioperi, licenziamenti, mezzi di trasporto, procedure di manutenzione, email, avvisi, regolamenti, etichette e confezioni e infine istruzioni di lavoro. Tale elenco rappresenta un riassunto di quanto previsto dal sillabo B1 e include le principali informazioni ritenute cruciali da parte dei partecipanti. In particolare, abbiamo inserito nella web app informazioni riguardanti il centro per l'impiego, i sindacati e i mercati. Così come per alcuni servizi sociali, anche il sindacato è stato una delle tematiche che ci

è stato chiesto di spiegare maggiormente durante la fase di testing. Nello specifico ci è stato richiesto di definire che cosa si intende per diritto del lavoro poiché, come abbiamo osservato nel capitolo 5, in Bangladesh non sono previsti sistemi di versamento di contributi o pensionistici se non per chi svolge attività nel settore pubblico, così come non è prevista la busta paga per chi svolge attività private. Per questi motivi, anche questa ulteriore sezione della web app relativa ai sindacati e ai diritti dei lavoratori è stata ampliata e ulteriormente dettagliata.

7.3.4 Dominio educativo

Nel dominio educativo troviamo il riferimento al personale che può essere coinvolto all'interno di scuole, università, biblioteche o spazi dedicati all'istruzione e all'educazione come docenti, mediatori, psicologi, addetti alla mensa ed educatori. Nel capitolo 5 abbiamo affrontato le principali differenze tra Italia e Bangladesh rispetto ai ruoli di chi lavora negli spazi prima menzionati, si veda per esempio la figura dell'OSS (operatore sociosanitario) o dello psicologo.

Per quanto concerne il dominio educativo, rispetto al collegamento con la web app, i partecipanti hanno deciso di concentrare nella prima pagina informazioni riguardanti la centralità dell'apprendimento della lingua italiana, il funzionamento del sistema scolastico in Italia e l'importanza di frequentare l'asilo nido, quando possibile, o la scuola dell'infanzia per bambini con background migratorio, prima che accedano alla scuola primaria. Tale frequenza, infatti, faciliterebbe l'apprendimento della lingua italiana così come la socializzazione e l'acquisizione delle regole della scuola, dello stare insieme, del giocare tra pari e della relazione con adulti, per esempio tra bambini e docenti.

I partecipanti al progetto hanno sottolineato anche la necessità di far comprendere a famiglie migranti le regole del funzionamento della scuola italiana, che possono differire notevolmente da quelle del paese di origine, in particolare per quanto concerne l'obbligo di frequenza scolastica, la partecipazione quotidiana anche in scuole che non sono obbligatorie, come il nido o la scuola dell'infanzia, e l'età dell'obbligo nella scuola italiana. Oltre a ciò, sono presenti nel sito altre indicazioni per la scelta delle scuole secondarie che si possono selezionare, una volta concluso il ciclo di studi, con l'esame di terza media.

Infine, il collegamento con il dominio educativo è presente nella web app anche per quanto riguarda la presentazione delle diverse biblioteche di Venezia e del loro funzionamento e di servizi sociali gratuiti in città che possono facilitare l'iscrizione di cittadine e cittadini migranti in corsi di italiano come L2 così come la presenza dei diversi CPIA.

7.4 Conclusioni

Riteniamo che il prodotto presentato, così dettagliato nei diversi ambiti e domini, si possa considerare uno strumento potenzialmente utile e da inserire all'interno di corsi di italiano come L2 per chi risiede nel territorio italiano. I contenuti della web app possono completare un percorso di studi o un manuale di apprendimento della lingua. Inoltre, la web app si configura come materiale autentico, quindi, può incentivare la motivazione allo studio della lingua da parte degli studenti in quanto si tratta di un prodotto co-creato dalla comunità che conosce i bisogni di chi sta affrontando un percorso per acquisire la L2 e facilitare la propria inclusione nel nuovo tessuto sociale. Nello specifico, si tratta di un materiale digitale e quindi multimodale, adattabile nelle sue versioni testuali, audio e video, in lingua bangla per cittadini bangladesi ed è, pertanto, uno strumento utilizzabile per una didattica più inclusiva e che posiziona i discenti al centro del percorso di apprendimento, oltre a dimostrare sensibilità culturale da parte dei docenti che decidessero di impiegarlo.

I contenuti della web app, peraltro, permetterebbero di approfondire tematiche non solo linguistiche ma anche relative a differenze culturali coinvolgendo gli studenti in un percorso più personalizzato, chiedendo di esplicitare differenze o somiglianze rispetto a tematiche simili in altre lingue o altre culture; di conseguenza gli studenti potrebbero ampliare il proprio repertorio plurilingue e pluriculturale oltre ad essere i soggetti centrali del processo di apprendimento, raccontando o riflettendo sulle proprie esperienze, esplicitando necessità o ampliando competenze. Consideriamo che, in particolare in classi dove la presenza di cittadini bangladesi è in percentuale molto elevata, la web app possa anche fungere come servizio informativo gratuito e configurarsi come uno strumento per favorire un dialogo interculturale, una partecipazione attiva e l'attivazione di una motivazione intrinseca.

Sempre nell'ambito di un corso di L2, gli studenti potrebbero, in accordo con i propri docenti, redigere in italiano, bangla o in altre lingue, nuove sezioni della web app e chiedere che vengano aggiornate indicando luoghi significativi per la comunità o fornendo nuove informazioni, sia per chi risiede in Italia, sia per chi sta per affrontare il percorso di migrazione. A questo proposito, il prodotto potrebbe essere utile anche per chi sta frequentando corsi di italiano LS online o in Bangladesh e si sta preparando per poter richiedere la documentazione necessaria per trasferirsi in Italia. Anche per questi motivi abbiamo considerato cruciale inserire sia tematiche riguardanti il dominio pubblico, sia argomenti inerenti al dominio privato, per cercare di offrire più indicazioni utili possibili.

Per quanto riguarda, invece, l'uso del materiale in classi dove non sono presenti studenti di origine bangladesi riteniamo che esso

possa essere ugualmente utile in quanto l'utilizzo di un italiano semplificato, con frasi coordinate invece che subordinate, frasi brevi e parole tratte dal lessico di base, sia adatto anche per apprendenti di italiano di diversi livelli linguistici e di differente nazionalità. Anche in questo caso, in classi ad abilità differenziate lo strumento realizzato può essere funzionale per lavorare nei diversi domini dei sillabi in base alle tematiche ritenute rilevanti da parte dei docenti e riadattando i contenuti al livello del QCER a cui appartengono i propri studenti. Infine, la web app può fungere da esempio per strutturare in classe percorsi multimodali sulla città, sul funzionamento dei servizi pubblici (socio-sanitari o socio-educativi). A partire dall'esempio che si ricava dalla mappatura e dalle informazioni sulla città di Venezia, si possono guidare gli studenti in un percorso di riflessione e localizzazione di luoghi delle diverse città di appartenenza.

Bibliografia

- Hall, B. (1981). «Participatory Research, Popular Knowledge, and Power: A Personal Reflection». *Convergence*, 14(3), 6-17.
- Kindon, S. (2005). «Participatory Action Research». Hay, I. (ed.), *Qualitative Methods in Human Geography*. Melbourne: Oxford University Press. 207-20.
- Kindon, S.; Pain, R.; Kesby, M. (eds) (2007). *Participatory Action Research. Approaches and Methods*. London; New York: Routledge.
- Parkes, M.; Panelli, R. (2001). «Integrating Catchment Ecosystems and Community Health: the Value of Participatory Action Research». *Ecosystem Health*, 7(2), 85-106.
- Rahman, M. (1985). «The Theory and Practice of Participatory Action Research». Fals-Borda, O. (ed.), *The Challenge of Social Change*. London: Sage: 107-32.
- Taggart, R. (ed.) (1997). *Participatory Action Research: Contexts and Consequences*. Albany: SUNY Press.