

3. Integrazione. Le barriere della comunicazione di Aurelio Angelini e Clara Cardella*

1. Premessa

L'obiettivo del presente lavoro è quello di descrivere i contenuti e i percorsi di accesso alle informazioni per gli utenti stranieri a partire da alcuni siti web della pubblica amministrazione siciliana, e rientra in un più vasto progetto di ricerca finalizzato a ricostruire il fenomeno migranti nella provincia di Palermo.

Mettendoci nei panni del cittadino straniero e di chi opera nel campo delle migrazioni ed è in cerca di informazioni utili sul sito web della P.A., abbiamo condotto una ricognizione dei contenuti destinati ai migranti e abbiamo verificato la facilità di accesso a tali contenuti e la loro copertura linguistica.

Abbiamo condotto l'indagine prendendo a campione i siti istituzionali dei due maggiori comuni siciliani, Palermo e Catania, e delle rispettive province, delle province di Trapani e Ragusa, della regione siciliana e dei comuni di Mazara del Vallo e Vittoria. La scelta di queste due ultime realtà è giustificata dal fatto che, nel primo caso, si tratta del comune siciliano con la presenza, da lungo tempo, di una comunità magrebina assai numerosa, che forma una percentuale rilevante sul totale della popolazione, nel caso di Vittoria, si tratta di un polo agricolo con grande attrazione di manodopera

* Il saggio è il risultato di un lavoro pensato congiuntamente dai due autori. Per quanto riguarda la stesura dei paragrafi sono da attribuire ad Aurelio Angelini i paragrafi 2, 3, 4 e 6; a Clara Cardella i paragrafi 1 e 5.

straniera.

È stata, pertanto, condotta un'analisi delle modalità di offerta di consulenza e informazione nel nostro territorio rivolta a cittadini stranieri,

al fine di evidenziare le risorse esistenti nel sistema di rete e comunicazione. Tale indagine ha uno scopo puramente esplorativo.

La premessa da cui si è partiti riguarda l'importanza, ormai ampiamente riconosciuta, della comunicazione interculturale come strumento di integrazione sociale e culturale degli stranieri e, dunque, come obiettivo delle politiche pubbliche. L'idea di integrazione cui si fa riferimento in questo contesto, rimanda ad una interazione positiva, sostenuta da una adeguata strategia comunicativa¹, con l'obiettivo di favorire percorsi di inclusione e partecipazione alla vita pubblica locale.

Alla base di questa idea di integrazione vi è la consapevolezza che il riconoscimento di taluni diritti di per sé non è sufficiente a garantirne il rispetto e la possibilità di esercizio da parte dei soggetti titolari, se non accompagnato dalla messa in atto di strumenti di informazione e facilitazione adeguati ed efficaci a rendere effettivo tale esercizio.

Realizzare condizioni di pari opportunità di accesso ai servizi, compresi quelli informativi, è dunque un obiettivo ineludibile di una politica impegnata a promuovere la rimozione di ostacoli di ordine linguistico, sociale e culturale che impediscono alle persone straniere o a particolari porzioni della popolazione straniera (es. donne, richiedenti asilo e rifugiati, nomadi) la reale fruizione del "sistema dei servizi pubblici".

Nel Libro bianco su una politica europea di comunicazione (COM 2006), quest'ultima viene considerata una "politica a pieno titolo". Si sostiene, pertanto, che essa debba essere coinvolgente dal punto di vista del rapporto tra gli attori, ovvero in grado di attivare meccanismi attivi di

¹ Quella che nella legge Turco-Napolitano era definita "strategia di buon governo dell'integrazione degli immigrati", Legge del 6 marzo 1998, n. 40, "Disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero", conosciuta come Legge Turco-Napolitano, modificata dalla Legge del 30 luglio 2002, n. 189, "Modifica alla normativa in materia di immigrazione e di asilo", Legge Bossi-Fini.

partecipazione².

In Italia, la Presidenza del Consiglio dei Ministri con Decreto datato 13/11/2000, ha approvato le linee guida per la predisposizione dei programmi regionali, individuando tra le aree di intervento, quella dell'informazione al fine di "favorire relazioni positive tra cittadini italiani e immigrati.; facilitare l'inserimento degli immigrati nella vita del paese; evidenziare l'apporto positivo dell'immigrazione all'economia del nostro paese; promuovere un'immagine positiva dell'esperienza dell'immigrazione nel nostro paese". È ritenuto "opportuno offrire maggiori possibilità affinché gli immigrati, una volta giunti sul territorio, possano trovare nelle istituzioni i referenti per conoscere come muoversi, cosa fare e dove andare. Questo significa offrire sportelli informativi, che si sostituiscono ad un'informazione "sulle esperienze vissute" di connazionali che spesso portano ad imboccare percorsi alternativi a quelli legali"³.

Tra le politiche sociali da promuovere per l'inserimento dei migranti, particolare attenzione è dedicata alla diffusione della conoscenza della lingua italiana per adulti e minori, e alla realizzazione di servizi per l'immigrazione, con l'utilizzo di mediatori culturali nel settore dell'orientamento sociale per favorire l'accesso ai servizi presenti sul territorio (sanità assistenza sociale, informazione legale, ecc.)⁴.

2 Ancora, il piano di azione, eEurope 2005 (www.europa.eu.int) persegue l'obiettivo di ampliare la connettività in rete e di migliorare l'accessibilità on line per tutti i cittadini.

³ Decreto legislativo n. 286 del 25 luglio 1998 e Decreto del Presidente della Repubblica n. 394 del 31/8/1999. Fondo Nazionale Politiche Migratorie 2000: 3^a annualità

4 La Regione siciliana finanzia iniziative che abbiano come obiettivo, come indicato dalla normativa nazionale, le seguenti attività tendenti a:

- eliminare o quanto meno ridurre le barriere linguistiche e/o culturali che ostacolano la fruibilità dei servizi da parte degli immigrati, attraverso la formazione interculturale degli operatori delle istituzioni pubbliche e/o private;
- diffondere corsi di lingue e cultura italiana a tutti i livelli;
- promuovere la diffusione delle informazioni tra gli immigrati e tra i cittadini sulla nuova normativa (legge 30 settembre 2002, n. 189), offrendo sportelli informativi in grado di facilitare, attraverso strumenti di supporto, come le figure dei mediatori

L'azione comunicativa delle istituzioni pubbliche, in quanto elemento di integrazione, deve essere, pertanto, indirizzata verso il soddisfacimento delle esigenze del cittadino, tenendo conto delle sue potenzialità di accesso all'informazione.

Da questo punto di vista, la rassegna delle attività e dei contenuti di comunicazione interculturale dei siti web istituzionali, può contribuire a rilevare le pratiche e i processi di costruzione sociale dei migranti da parte dei media ufficiali, dentro una cornice teorica che si propone di evidenziare i nessi tra la dimensione normativa e cognitiva del fenomeno delle migrazioni e dell'integrazione sociale dei migranti.

2. Le amministrazioni comunali siciliane sul web

Il sito del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it) non presenta nell'home page alcuna voce da cui accedere direttamente ai servizi per i migranti. Nell'home page è presente una sezione, chiamata "La macchina comunale", da cui è possibile accedere ad una lista che contiene la voce "Servizi per gli stranieri". Qui sono indicate le sedi e gli orari di ricevimento del pubblico dell'Ufficio del Comune per i cittadini immigrati che offre consulenza sociale, orientamento ai servizi sanitari e guida per l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale.

interculturali, l'assistenza necessaria onde evitare percorsi alternativi a quelli della legalità;

- effettuare consulenza per la normativa sul lavoro domestico;
- effettuare consulenza legale per le vittime dello sfruttamento sessuale e della tratta. (Decreto 7 febbraio 2005. GURS n.8 del 25/02/2005 "Criteri e modalità per la concessione di benefici economici previsti dal decreto legislativo n. 286 del 25 luglio 1998 e dal decreto del Presidente della Repubblica n. 394 del 31 agosto 1999. Fondo nazionale per le politiche migratorie. Finanziamento di iniziative nei settori dell'accoglienza in situazioni di emergenza e dell'integrazione degli immigrati extracomunitari").

Inoltre, analoghe informazioni sono indicate per l'ufficio immigrati che si occupa, presso l'Anagrafe, delle questioni anagrafiche.

Per quanto riguarda le informazioni relative all'iscrizione alla scuola dell'obbligo per i minori i cui genitori siano privi del permesso di soggiorno, si rimanda alle segreterie delle scuole, così come per ricongiungimento familiare si rimanda all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o all'Ufficio Immigrati della Questura.

Per quanto riguarda l'iscrizione all'Ufficio di Collocamento, obbligatoria per qualsiasi assunzione di lavoro, si comunica semplicemente che sono necessari il permesso di soggiorno, il documento di identità e il libretto di lavoro.

Infine, sono contenute poche notizie sulle condizioni per ottenere la cittadinanza Italiana, l'iscrizione all'università e il permesso di lavoro.

L'unica lingua utilizzata dal sito del comune di Palermo è l'italiano.

L'Assessorato Attività Sociali ha pubblicato i dati rilevati dall'Osservatorio interistituzionale sulle migrazioni nella provincia di Palermo, scaricabile dal sito.

Altrettanto povero di informazioni dedicate agli stranieri appare il sito ufficiale del Comune di Catania. Dall'home page, cliccando su "informazioni al cittadino" e quindi su "URP Ufficio relazioni con il pubblico" si accede ad un elenco di categorie tra cui troviamo la voce "stranieri". Qui si ottengono poche informazioni sulla documentazione (cambio di domicilio, carta d'identità, iscrizione anagrafica, dimora abituale) e sull'assistenza sanitaria agli stranieri non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno. Sono indicate le sedi presso cui potere richiedere tale documentazione. Anche il sito del Comune di Catania parla esclusivamente italiano.

Il Comune di Catania ha realizzato il Progetto Immigrati Casa dei Popoli Centro Interculturale promosso dall'Assessorato alla Promozione Sociale e all'Immigrazione, con l'istituzione di un centro di mediazione culturale e uno sportello informativo.

Sono realizzati corsi di lingua italiana; pubblicazione e diffusione di

materiale informativo; servizio di interpretariato e di mediazione linguistica on demand per le seguenti lingue: arabo, cinese, uolof, russo, spagnolo, albanese, kigali, inglese e francese, tigrino, amarico, sri lankese e mauriziano.

Sul sito del Comune di Vittoria, da “Servizi sociali” si accede ad una pagina dedicata all’immigrazione, in cui sono contenute informazioni sullo sportello informativo, il quale indirizza gli immigrati verso gli uffici competenti e fornisce assistenza alla compilazione della modulistica.

E’ pubblicato on line il modello di autocertificazione in italiano per disponibilità ad ospitare lo straniero.

Sono, inoltre, fornite scarse informazioni sulle sedi dei Sindacati che svolgono servizi, luoghi di culto, progetti per immigrati, Associazioni che tutelano gli immigrati e i richiedenti asilo.

È possibile consultare la legge Bossi-Fini. Il tutto rigorosamente in lingua italiana.

Il sito web istituzionale di Mazara del Vallo non contiene pagine dedicate ai cittadini stranieri, nonostante la cittadina conti una presenza di persone provenienti dal Nord Africa pari a circa 8000 unità. Si tratta di una comunità che risiede nel territorio di Mazara ormai da lungo tempo, e di cui è probabile che si dia per scontata l’avvenuta integrazione. Tuttavia, al di là dei brevi cenni di carattere storico e architettonico riconducibili alla cultura araba e contenuti nella sezione dedicata all’arte e alla storia del comune, nessuna attenzione è data sul piano culturale e sociale a una comunità che necessiterebbe, sotto l’aspetto dell’integrazione, di maggiore considerazione.

3. Le province

Dall’home page del sito della Provincia di Palermo, cliccando su “politiche sociali - aree tematiche: immigrati”, si hanno notizie sulla presenza degli immigrati in Sicilia.

E' presente la documentazione sulla normativa

Sono espote brevi informazioni sui contenuti di 15 progetti affidati a enti pubblici e privati sui temi dell'immigrazione e sono indicate le sedi di 14 enti pubblici e privati che si occupano di mediazione culturale e che erogano informazioni agli stranieri. È possibile collegarsi direttamente con alcuni dei principali siti utili in tema di immigrazione e sono indicate le sedi di svolgimento dei corsi di lingua italiana per stranieri realizzati a livello nazionale.

Sempre in questa sezione, sono contenute informazioni sulle sedi e le attività dei Centri di prima accoglienza per cittadini extracomunitari, alcuni dei quali offrono ambulatorio di medicina, consultorio familiare, sportello informativo sui servizi della a.u.s.l. e del comune.

Il sito della Provincia di Catania non dedica alcuna pagina agli stranieri. Sono indicate le sedi e le funzioni dell'Ufficio relazioni con il pubblico.

Il sito della Provincia di Ragusa presenta nell'home page una voce "Sportello immigrati" contenente la sede, gli orari di ricevimento al pubblico e la mail dello sportello informativo a disposizione dei cittadini immigrati, istituito dalla Provincia Regionale di Ragusa nel marzo 1996.

La provincia di Trapani non dedica nel suo sito alcuna pagina agli immigrati.

4. La Regione

Dall'home page, per accedere a poche informazioni dedicate ai cittadini stranieri, occorre effettuare tre passaggi, cliccando su "siti tematici" e quindi su "interventi sociali" e "emigrazione, immigrazione". Brevi informazioni riguardano il Servizio emigrazione ed immigrazione, che attua interventi per i lavoratori immigrati in Sicilia, ma soprattutto in favore dei lavoratori siciliani emigrati all'estero, per lo più si tratta di erogazione di provvidenze e gestione dell'anagrafe.

5. Le altre amministrazioni

Il confronto con i siti del Comune di Bologna e della Regione Emilia Romagna, ha avuto come finalità quella di valutare i modelli e le strategie adottati da altri soggetti istituzionali in territori in cui elevata è la presenza di cittadini stranieri, e che da qualche tempo hanno iniziato a perseguire una politica di integrazione fondata tra l'altro sulla comunicazione "interculturale". Il *Programma Triennale della Regione Emilia-Romagna per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri (2006-2008)*, infatti, include tra gli obiettivi strategici quello di "costruire relazioni positive, nel senso di favorire il confronto interculturale attraverso un approccio istituzionale attivo, volto a sviluppare e facilitare occasioni di incontro e scambio tra cittadini autoctoni e migranti, nonché di favorire percorsi di rappresentanza e percorsi partecipativi alla vita pubblica locale"⁵.

5.1. Il comune di Bologna

Il sito del Comune di Bologna è collegato alla rete civica Iperbole. Qui, cliccando su "la città multietnica" si accede al servizio immigrati, profughi e nomadi del Comune di Bologna che mantiene dall'aprile 1995 il portale web, aggiornato nel giugno 2003.

Il servizio per immigrati ha attivato servizi di consulenza e informazione aperti al pubblico sui temi normativi, sui diritti, sull'inserimento lavorativo; un servizio di sportello per i richiedenti asilo e i rifugiati; un servizio centralizzato di mediazione culturale e interpretariato sociale; un servizio di sportello per i cittadini non comunitari che fornisce consulenza e assistenza legale; la gestione dei centri comunali di accoglienza e di altri alloggi di transizione per immigrati, per profughi e nomadi;

E' attivo un Centro di Documentazione/Laboratorio per l'Educazione

⁵ Regione Emilia-Romagna, Programma Triennale (2006-2008) per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri (art.3 comma 2 della L.R. 5/2004).

Interculturale a cura dell'URP, che ha attivato uno Sportello di consulenza interculturale per le scuole.

L'Osservatorio provinciale delle immigrazioni raccoglie informazioni sulla presenza e sulla condizione di vita delle persone immigrate e delle comunità di appartenenza.

L'Osservatorio pubblica on line i Dossier, approfondimenti monotematici sui principali percorsi di integrazione, e diffonde la Newsletter elettronica ogni mese, tramite e-mail, con informazioni su iniziative, incontri, aggiornamenti giuridici, pubblicazioni in tema di immigrazione, nonché sulle attività dell'Osservatorio. Dall'anno 1995 all'anno 1998 l'Osservatorio ha pubblicato la rivista "Società Multi-etnica" che diffonde dati statistici a livello provinciale e monografie su temi attuali (Bollettino di Comune e Provincia di Bologna), scaricabile dal sito.

Il Centro Amilcar Cabral del Comune di Bologna si occupa di storia, politica, economia, religione, cultura dei paesi dell'Asia, dell'Africa e dell'America Latina.

Possiede una Biblioteca specializzata cui è possibile accedere dal sito del Comune.

La Biblioteca Sala Borsa propone testi nelle principali lingue europee. Sono presenti libri e periodici in lingua araba, cinese, ebraica, polacca, russa. Al catalogo è possibile accedere dal sito del Comune.

In queste pagine Web l'informazione circola sia in andata che in ritorno, attraverso la possibilità di inviare un messaggio di posta elettronica per eventuali richieste o suggerimenti..

Il sito contiene una mappa che descrive le strade da percorrere per raggiungere gli uffici del servizio

Il comune pubblica un volume monotematico dal titolo "Con-vivere. La città", scaricabile on line.

La sezione "Stranieri in Italia" contiene alla voce "statistiche" i dati sull'immigrazione nel territorio del Comune di Bologna. Altri dati riguardano abitazione e salute, il mercato del lavoro e la formazione professionale, la presenza straniera all'università di Bologna, la vita

associativa e politica.

Sempre nella sezione “Stranieri in Italia” è possibile trovare la normativa in vigore riguardante le possibilità di soggiornare regolarmente nel nostro Paese.

All'interno dell'area giuridica si può anche consultare la documentazione inerente la regolarizzazione dei lavoratori stranieri, conseguente alla Legge 189/2002.

Nell'area associazioni è invece possibile trovare l'elenco delle associazioni nazionali e locali di maggior rilievo e il collegamento all'elenco delle associazioni di e per immigrati della Provincia di Bologna.

La sezione “servizi” contiene informazioni su cosa fare per ottenere un visto di ingresso in Italia per lavoro, richiedere il permesso di soggiorno, il suo rinnovo o la sua conversione, ottenere il ricongiungimento del coniuge, dei figli minorenni, dei genitori o dei parenti fino al terzo grado, a carico, inabili al lavoro, ottenere la carta di soggiorno, ottenere l'assistenza sanitaria, chiedere l'iscrizione anagrafica e la residenza, richiedere il codice fiscale, e infine istruzioni per la regolarizzazione di lavoratori immigrati extracomunitari irregolari

Un'apposita sezione è dedicata a “profughi e nomadi” e contiene informazioni sui tre Centri di Accoglienza gestiti dal Comune di Bologna che accolgono profughi e nomadi provenienti dalla ex Jugoslavia. Consultabile nel sito il "Regolamento per la disciplina dell'accesso e dei criteri per la gestione dei centri di accoglienza temporanei e degli alloggi per profughi", che prescrive le regole di comportamento per chi ha accesso al centro.

Altre informazioni riguardano l'accoglienza dei nomadi nelle 3 Aree Sosta Nomadi presenti nel Comune di Bologna . Nel sito è consultabile il "Regolamento per la disciplina dell'accesso e della permanenza e dei criteri per la gestione delle aree sosta per nomadi".

Dalla sezione “mediazione culturale” è possibile accedere a informazioni sulle attività di mediazione culturale e del Servizio centralizzato di Mediazione Culturale e Interpretariato Sociale

Il servizio offre le proprie prestazioni nelle seguenti lingue e/o culture: Afgano, Albanese, Arabo, Bangla, Cinese, Cingalese, Filippino, Francese, Giapponese, Ibo e Yoruba (Nigeria), Inglese, Lingue Scandinave, Moldavo, Persiano, Polacco, Portoghese, Rumeno, Russo, Serbo/Croato/Bosniaco, Spagnolo, Tedesco, Urdu.

La pagina dedicata all'istruzione contiene schede informative sulla scuola nei paesi di origine dei bambini immigrati e riferimenti normativi sulle procedure di inserimento ed accoglienza.

Il Comune di Bologna pubblica la rivista "La Città Multietnica", periodico di informazione per operatori dell'immigrazione.

5.3 La regione Emilia Romagna

Dall'home page, cliccando su "servizi sociali e diritti delle persone" si accede ad un elenco di categorie che comprende sezioni dedicate rispettivamente agli immigrati, ai nomadi e ai rifugiati e richiedenti asilo.

La pagina web contiene gli indirizzi del Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione sociale.

Ancora si può accedere da questa pagina alle informazioni sulle attività della Consulta regionale per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri, e agli indirizzi e numeri telefonici dei 129 sportelli informativi per stranieri nella regione Emilia-Romagna.

La Consulta, che annovera tra i suoi membri 18 rappresentanti di cittadini stranieri, ha tra i suoi compiti, quello formulare proposte alla Giunta sulla politica per l'integrazione sociale degli immigrati.

Nella pagina dedicata all'Osservatorio sono presenti gli indirizzi a cui rivolgersi, la normativa inerente e la pubblicazione sui dati dell'immigrazione straniera, oltre al collegamento a siti che offrono documentazione sul fenomeno della migrazione.

Un numero verde è dedicato alle straniere e agli stranieri, al fine di fornire loro informazioni multilingue e una attività di "mediazione

culturale". E' per ora attivo nell'area metropolitana bolognese. E' gestito dall'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna.

La sezione "Immigrati" contiene inoltre i testi delle norme e degli atti in vigore ed un elenco di pubblicazioni tra cui un opuscolo multilingue da scaricare in formato pdf in Italiano, Francese, Inglese, Spagnolo, Russo, Serbo, Rumeno, Cinese, Arabo, Albanese, Cingalese per illustrare ai cittadini stranieri la nuova legge regionale sull'immigrazione, il testo della Legge regionale in italiano e inglese, l'indirizzario dei Presidi e Servizi Socio-assistenziali in Emilia-Romagna.

Ancora è possibile accedere al network europeo di regioni ed enti locali sull'immigrazione e l'asilo, ERLAI (European Regional and Local Authorities on Asylum and Immigration). Nelle pagine web dedicate al network Erlai esiste una sezione web in lingua inglese.

Infine, è presente una lista di link utili.

Altre pagine su cui cliccare contengono informazioni sulle garanzie d'alloggi, sui Piani sociali di zona, sulla Programmazione regionale per l'integrazione dei cittadini stranieri, sulle disposizioni regionali e i contributi comunali per le spese di trasporto per il rimpatrio delle salme di immigrati, atti di convegni e seminari, la normativa del settore, i link utili e il documento, in lingua italiana, da scaricare per i ricongiungimenti familiari.

Da segnalare, una pagina dedicata alle donne migranti, contenente alcuni approfondimenti sull'immigrazione al femminile: associazioni, lettura dei piani sociali di zona, opuscoli da scaricare in formato .pdf, per assistenti familiari straniere sui principali ambiti assistenziali di intervento, tradotti nelle 8 lingue parlate nei principali paesi di origine delle collaboratrici domestiche che hanno presentato domanda di regolarizzazione e cioè: russo, polacco, inglese, arabo, rumeno, francese, spagnolo, albanese.

Altre informazioni riguardano gli interventi di comunicazione interculturale.

La pagina contiene una breve scheda e un'intervista per ognuno dei 16 progetti realizzati in questo ambito.

Una sezione è dedicata ai "servizi sanitari per le persone immigrate".

Cliccando si accede a informazioni sulle modalità per iscriversi al Servizio sanitario, sulle prestazioni urgenti e essenziali anche per le persone che non hanno il permesso di soggiorno, sui servizi per le famiglie immigrate, come consultori familiari e spazi per le donne immigrate ed i loro bambini, assistenza per bambini nomadi.

Altre informazioni riguardano le modalità e ai requisiti per il riconoscimento dei titoli di studio in Italia per i cittadini extra-comunitari in campo sanitario

Dalla sezione “Servizi sociali e diritti delle persone” si accede alle pagine dedicate rispettivamente ai “Nomadi” e ai “Rifugiati e asilo”.

Approfondimenti sono dedicati alle aree di sosta e transito per popolazione nomade e ai dati sulla popolazione nomade in Emilia-Romagna, attraverso il collegamento con il sito www.emiliaromagnasociale.it E' possibile scaricare la normativa di settore e collegarsi direttamente ai link utili

Per quanto riguarda la condizione di rifugiato e richiedente asilo, progetti di accoglienza sono attualmente realizzati nelle province di Parma, Modena, Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna. Sono inoltre consultabili i due progetti in corso.

6. Conclusioni

In generale, l’offerta di informazione rivolta in modo specifico ai cittadini stranieri appare parziale e frammentata per lo più in varie iniziative provenienti da esperienze realizzate da soggetti privati e associazioni locali, spesso gestite da persone straniere che operano nel sociale, e che avvertono più forte la necessità di attrezzarsi per fornire una comunicazione che vada oltre il semplice passa parola.

La complessità del fenomeno immigrazione con i diversi problemi ad esso connessi, dunque, è stata affrontata in Sicilia soprattutto attraverso il ricorso a frammentate iniziative da parte di soggetti pubblici e privati che si

sono concentrate sovente su qualche aspetto del problema senza prevedere alcuna forma di coordinamento tra le attività svolte.

Il sito *web* delle P.A. è costituito talora da una vera e propria “rete” connettiva, la rete civica, promossa dalla pubblica amministrazione, che coinvolge altri soggetti pubblici, associazioni e privati in un progetto comune, come nel caso del Comune di Bologna. Nei casi siciliani da noi esaminati, il sito Internet si limita alle funzioni istituzionali di informazione al cittadino in modo autoreferenziale e unidirezionale.

Tuttavia, appare evidente che un buon livello di comunicazione, cui è associata, secondo le nostre premesse, la possibilità di integrazione sociale, può essere garantito dalla realizzazione di obiettivi di funzionalità (accessibilità e usabilità) oltre che dall'attenzione ai contenuti e alla copertura linguistica. Da questo punto di vista, i siti istituzionali siciliani da noi esaminati appaiono scarsamente accessibili all'utenza straniera sia sul piano linguistico che per quanto riguarda la navigazione internet. In particolare, la presentazione dei servizi e dei percorsi possibili per ottenerli appare piuttosto lacunosa, sono quasi del tutto assenti le guide ai servizi on line e la modulistica. Insufficiente, è inoltre l'attenzione alle esigenze e necessità degli operatori, mentre la collaborazione con gli stessi cittadini immigrati nella realizzazione dei siti e il loro aggiornamento non è prevista.

Difficilmente troviamo una casella di posta elettronica per inviare richieste di informazioni, chiarimenti, notizie, mentre non esistono ‘forum’ di discussione aperti a tutti.

Nel testo, nella grafica, nel sistema di rimandi interni non sempre si riscontra la massima semplicità e chiarezza.

Il livello di *governance* dell'integrazione dei soggetti migranti appare sul piano regionale e locale, scarsamente perseguito e mostra un non ancora sufficiente grado di dinamicità degli enti locali relativamente alle attività di informazione e di orientamento dell'utenza straniera ai servizi territoriali, soprattutto di carattere sociale, sanitario e scolastico. Sebbene si registri una accresciuta attenzione verso le specifiche esigenze informative dei cittadini stranieri, la risposta non appare omogenea da parte delle principali

istituzioni analizzate.

Per quanto riguarda le lingue parlate, le istituzioni siciliane utilizzano esclusivamente l'italiano e tendono a diffondere le informazioni prevalentemente attraverso materiali stampati, reperibili presso gli uffici addetti, e mediante l'intervento degli sportelli informativi e di consulenza gestiti da enti di vario tipo.

In Emilia Romagna, la carenza di informazioni multilingue viene affrontata attraverso il potenziamento dell'offerta di corsi di italiano e della disponibilità di mediatori linguistico-culturali.

Lacunosa appare l'informazione dedicata alla comprensione dei diritti e dei doveri degli immigrati nel nostro paese.

Abbiamo visto che la Regione Emilia Romagna si è dotata di un piano triennale per il coordinamento delle politiche di integrazione. Molte delle iniziative di informazione che abbiamo descritto si collocano nell'ambito di questa politica che viene definita, nel piano stesso, di "comunicazione interculturale".

Manca, invece, in Sicilia una pianificazione organica e coordinata degli interventi di comunicazione e integrazione sociale, quale si sarebbe dovuta realizzare attraverso un piano regionale di coordinamento delle politiche sull'immigrazione, così come previsto dalla legge nazionale.