



DeepL

Monday, 26 February 2024

Comune di Ravenna

Estrategia de Ciudad

PT 4

Entrega 10

 FASTLISA

Índice

Introducción	2
Retos que plantea la incitación al odio en línea en la comunidad local	3
Comunidad de Offenbach	3
Comunidad de Rávena	4
Comunidad de Santa Coloma de Gramenet	7
Individuación del grupo destinatario y metodología utilizada	11
Comunidad de Offenbach	11
Comunidad de Rávena	13
Consulta pública - Wordpress Dashboard	14
Herramienta ECHO	15
Consulta pública durante la conferencia final	16
Comunidad de Santa Coloma de Gramenet	17
Consulta pública - Wordpress Dashboard	17
Talleres	23
Conferencia	25
Directrices de réplica	27
Resultados y comentarios	31
Comunidad de Offenbach	31
Comunidad de Rávena	33
Comunidad de Santa Coloma de Gramenet	34
Consulta pública - Wordpress Dashboard	34
Talleres	35

Introducción

El proyecto FAST LISA (Fighting Hate Speech Through a Legal, ICT and Sociolinguistic Approach) tiene como objetivo mejorar la comprensión y la capacidad de respuesta de jóvenes, académicos, profesionales, órganos de gobierno locales y diversas organizaciones de la sociedad civil dedicadas a fomentar la inclusión social. El proyecto dota a las partes interesadas de competencias técnicas con el fin de promover un esfuerzo continuado para prevenir y abordar el racismo, la xenofobia, la intolerancia y todas las manifestaciones de violencia dirigidas contra grupos marginados.

El objetivo principal es desarrollar un conjunto de herramientas y un protocolo de aplicación universal para identificar, analizar y mitigar los casos de incitación al odio en plataformas digitales transfronterizas.

En la tercera y última fase del proyecto, se hace hincapié en el compromiso, tanto a nivel institucional como comunitario. A nivel Institucional, se presta especial atención al desarrollo de Estrategias Municipales por parte de las ciudades y autoridades locales socias, con el fin de contrarrestar eficazmente la incitación al odio. A nivel comunitario, los Jóvenes Embajadores se encargan de difundir los mensajes del proyecto y de sensibilizar a sus iguales.

Este informe es una recopilación exhaustiva de las experiencias de tres comunidades distintas, Kreis Offenbach, Comune di Ravenna y el Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, que han participado activamente en las iniciativas del proyecto. A través de su participación directa en las actividades del proyecto, estas comunidades han encontrado y superado diversos retos planteados por el discurso de odio en línea. El presente documento pretende proporcionar una visión general de estos retos, a la vez que destaca buenas prácticas que han sido clave a lo largo de la ejecución del proyecto.

Con el fin de cumplir con los objetivos planteados en el entregable D10, este informe pretende proporcionar directrices exhaustivas para reproducir las experiencias de éxito obtenidas en este proyecto. Está diseñado para capacitar a las partes interesadas externas, ofreciendo acceso a la riqueza de recursos y conocimientos de FAST LISA para combatir eficazmente la incitación al odio en línea. Al compartir ideas, metodologías y buenas prácticas, este informe pretende facilitar la adopción y adaptación de estrategias probadas en diversos contextos.

Además, la sección final de este informe presenta un análisis de los resultados logrados, mostrando soluciones tangibles y valiosos comentarios obtenidos por las partes directamente implicadas en la ejecución de las actividades del proyecto. A través de esta revisión exhaustiva, el informe proporciona datos concretos del impacto del proyecto y allana el camino para futuros esfuerzos en la lucha contra la incitación al odio en línea.

Retos que plantea la incitación al odio en Internet en la comunidad local

Cada comunidad del Consorcio inició un itinerario para identificar los retos específicos que plantea la incitación al odio en línea en sus respectivos ámbitos. Esta mayor concienciación permitió una alineación más precisa de los objetivos perseguidos por el proyecto FAST LISA. El objetivo de esta sección es mostrar estos retos de forma exhaustiva, proporcionando una visión del contexto más amplio en el que operaba FAST LISA. La comprensión de estos retos específicos permite contextualizar y apreciar mejor los objetivos del proyecto y los resultados previstos.

Comunidad de Offenbach

La prevalencia de la incitación al odio en Internet plantea importantes obstáculos en sociedades como la del condado de Offenbach, ya que perjudica el bienestar de las personas, deteriora su salud mental e incita los actos violentos. Esto debilita el discurso civil, complica la moderación de contenidos y genera cuestiones jurídicas y éticas complejas. Las comunidades minoritarias, como las minorías religiosas y los inmigrantes, entre otras, que representan una proporción significativa de la población del distrito, se ven injustamente afectadas, lo que conduce a una mayor marginación. Esto requiere una solución multidimensional, con avances tecnológicos, aplicación de políticas, actividades educativas e interacciones sociales. Entre los retos que plantea la incitación al odio en línea figuran los siguientes:

El discurso del odio se propaga rápida y velozmente cuando se comparte en línea, llegando a una población más amplia, especialmente a los jóvenes. La situación es habitual en el distrito de Offenbach, sobre todo si se tiene en cuenta que los jóvenes constituyen una proporción significativa de la población. Esta rápida difusión crea un ambiente hostil, fomentando así la negatividad. A medida que esta prolifera, no solo afecta al bienestar mental de las víctimas y a su autoestima, sino que también contribuye a una cultura de violencia y división en el entorno social. La proliferación de plataformas en línea hace que sea difícil escapar de estos contenidos malintencionados, que pueden ser peligrosos para el bienestar de las personas vulnerables. En este sentido, el proyecto pretende educar a la población, especialmente a los jóvenes, a través de los embajadores, sobre cómo reconocer, comprender y hacer frente al discurso del odio en línea. Esto incluye medidas contra la incitación al odio en Internet. La estrecha cooperación con ["Hesse contra el discurso del odio"](#) también contribuyó, a través de sus talleres en el contexto del proyecto FAST LISA, a educar al público sobre el tema del discurso del odio en línea.

La incitación al odio en Internet se ha relacionado con muchos acontecimientos sociales reales. Difundir estereotipos, incitar al odio contra determinados grupos y difundir ideologías extremistas en las plataformas en línea pueden perjudicar a personas o grupos e incitar a la gente a cometer actos de violencia. Un ejemplo popular en esta región es el ataque de [extremistas en Hanau el 19.02.2020](#). El vínculo entre la incitación al odio en línea y la violencia social pone de manifiesto la necesidad de combatirla y reducir su impacto en las comunidades. A través de las actividades y el taller del proyecto e incluyendo una visita al lugar donde se produjo el ataque, los embajadores de FAST LISA han entendido la necesidad de combatir la incitación al odio y se han comprometido a la consecución de este objetivo en las escuelas, los centros juveniles y la comunidad en general.

El discurso del odio destruye los cimientos del discurso público y da lugar a conflictos. En lugar de entablar diálogos significativos, la gente puede dedicarse a criticar o atacar personalmente, perturbando así el debate y afectando a los discursos sociales. Esta influencia en el discurso público dificulta cada vez más la resolución de problemas sociales complejos. A través de las actividades del proyecto, los expertos enseñaron a los embajadores cómo entablar discursos significativos y rebatir argumentos en línea contra la incitación al odio. Los embajadores lo reprodujeron durante el acto del 26.01.2024 con escolares y el público asistente. Esto se repetirá en las escuelas y en los actos juveniles del condado.

Combatir la incitación al odio en línea es un reto debido a la naturaleza subjetiva y al volumen de los contenidos producidos en las plataformas de medios sociales. Existe la dificultad de distinguir e interpretar correctamente el contexto y la intención de los contenidos en línea. El gran volumen de interacciones en línea dificulta que las plataformas detecten y eliminen oportuna y eficazmente la incitación al odio, exponiendo así a las personas vulnerables a sufrir daños. Este hecho se puso de relieve durante los talleres impartidos por Hessen contra el Odio. Sin embargo, se recordó a los participantes que fueran prudentes en sus comportamientos en línea, ya que podría haber consecuencias si se denunciaban y perseguían.

Distinguir entre la libertad de expresión y la protección de las personas contra los daños causados por la incitación al odio plantea retos jurídicos y éticos. Los responsables políticos y la comunidad en general se enfrentan al reto de garantizar ambos objetivos mediante marcos normativos. Este reto suele afectar a la lucha contra la incitación al odio en línea. En este sentido, se enseñó a los participantes la aplicación FAST LISA ECHO para reconocer el discurso de odio en línea y apreciar sus derechos, así como sus responsabilidades en la sociedad.

En resumen, para superar los numerosos retos que plantea la incitación al odio en línea se requiere un planteamiento global y polifacético que incluya soluciones tecnológicas, planes estratégicos, compromisos educativos y sólidos marcos institucionales, entre otros. La colaboración eficaz en estos ámbitos ha permitido a las partes interesadas en el proyecto FAST LISA avanzar hacia la creación de un entorno en línea más seguro y productivo.

Comunidad de Rávena

Históricamente, la ciudad de Rávena siempre se ha caracterizado por fuertes flujos migratorios, ya que, al estar situada en el centro norte de Italia, ha sido un importante polo económico para los sectores petroquímico, manufacturero y turístico. Además de la migración interna, se produjo una gran migración en el país durante la década de los sesenta y setenta debido al aumento de los llamados "Gastarbeiter" y de los trabajadores temporeros procedentes de diversos países ribereños del Mediterráneo. El fenómeno migratorio no es, por tanto, una novedad de los últimos años, sino que forma parte de un panorama mucho más amplio que abarca también las últimas décadas del siglo XX. A pesar de la continuidad de este proceso, las pautas, los países de origen de los emigrantes y las motivaciones que les llevaron a marcharse han cambiado a lo largo de los años, y del mismo modo ha cambiado la narrativa relativa a este asunto.

La ciudad de Rávena cuenta con 126 nacionalidades presentes en su territorio. Hay 29790 nacionales de terceros países (1/1/22 ISTAT) sobre un total de 385631 residentes, lo que representa un porcentaje del 7,77%. Los estudiantes de primer y segundo grado son el 20,48% del total, y más del 85% de ellos han nacido en Italia. El Ayuntamiento de Rávena, a través de la OU de Políticas de Inmigración, se ocupa de la inmigración en un sentido muy amplio y aplicando diversas estrategias en diferentes ámbitos:

- **Área intercultural:** el Ayuntamiento de Rávena lleva más de veinte años comprometido directamente en una política intercultural de refuerzo de la cohesión social, con un enfoque multiprofesional que apoya una lectura sistémica del fenómeno migratorio, no declinado simplemente como una cuestión social o de seguridad, ni con la mera lógica de la emergencia, sino como un diálogo intercultural para la puesta en marcha de acciones de sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a los jóvenes sobre cuestiones de interculturalidad, antidiscriminación y lucha contra la incitación al odio. Para estas acciones, se ha previsto implicar también a institutos y centros de enseñanza secundaria mediante el uso de un innovador modelo de codiseño destinado a ampliar el público objetivo de los participantes en las fases de organización y ejecución de los actos. La implicación de profesores y centros escolares brindó la oportunidad de abordar nuevos temas con los jóvenes, sensibilizándolos sobre cuestiones más amplias que la inmigración y tocando temas más transversales como la violencia de género, el ciberacoso y la lucha contra la incitación al odio;
- **Área de servicios de información y orientación:** la región Emilia Romagna con la L.R. n. 2/2003 ha estructurado un sistema integrado de intervenciones y servicios en el territorio, entre los cuales el mostrador de extranjeros es un punto de referencia para los ciudadanos de Rávena para la gestión y el suministro de información relacionada con las prácticas administrativas y la orientación a los servicios territoriales. Los ciudadanos extranjeros pueden contar con un sistema de ventanillas de información que participan gradualmente en un proceso de interconexión y colaboración entre sí con una constante comparación interna;

Área de acogida e integración: el territorio de Rávena se ha visto afectado por una fuerte afluencia no planificada de víctimas de la migración forzada, que sigue creciendo con fuerza, representada por solicitantes/titulares de protección internacional o nacional, menores extranjeros no acompañados, víctimas de trata y/o explotación sexual o laboral. Uno de los

elementos relevantes es la ausencia de redes familiares y/o de amigos para apoyar a este grupo objetivo, que entra en contacto con el sistema público de acogida desde el primer momento, con un impacto significativo en particular en los servicios y equipos territoriales. Además, la presión migratoria en los puntos calientes de las costas italianas determinó a finales de 2022 la identificación del puerto de Rávena como uno de los lugares seguros para el desembarco de los buques de rescate de migrantes (hasta la fecha, se han gestionado un total de 8 desembarcos). A día de hoy, el sistema de acogida en Rávena cuenta con 1380 plazas, divididas entre CAS para adultos (Centro de Acogida Extraordinaria) y CAS para menores extranjeros no acompañados (gestionados por la Prefectura), proyectos de acogida para víctimas de trata y explotación sexual o laboral, SAI ordinario (Sistema de Acogida e Integración), y proyectos de acogida de menores extranjeros no acompañados. Además, en 2021 el Ayuntamiento de Rávena creó el Registro de Familias Acogedoras (Albo delle Famiglie Accoglienti), que es una plataforma en la que las personas pueden ofrecer y solicitar alojamiento, asistencia y tutoría. Es una herramienta más para la inclusión y el apoyo de menores, niños y niñas, adultos y ancianos, así como una oportunidad para el crecimiento de toda la comunidad. Desde hace años, el Ayuntamiento de Rávena promueve proyectos destinados a potenciar las acciones de solidaridad familiar y la sensibilidad social hacia los adultos, los menores y las familias en estado de necesidad. Los ciudadanos pueden generar modelos innovadores de intervención social acogiendo a las familias o aportando parte de su tiempo, sus capacidades relacionales y su experiencia profesional, para contrarrestar la fragilidad de las personas y responder a las necesidades de adultos y menores.

La multiplicidad y variedad de estos servicios hace **posible** tratar el tema de la migración en numerosas ocasiones y ser puntos de contacto de diferentes ciudadanos y usuarios, sin dejar de mantener una línea de dirección constante dictada por la lucha contra la discriminación y el discurso del odio de connotación **antirracista**.

Con su presencia en Internet, el Ayuntamiento de Rávena intenta entablar un diálogo intercultural con sus ciudadanos, pero a menudo el tema resulta bastante polarizante; ya se trate de un evento cultural, una iniciativa de difusión o una noticia, la comunicación se enfrenta ocasionalmente a reacciones violentas que dan lugar a comentarios racistas y xenófobos. Independientemente de si este cambio en la narrativa predominante se debe a un cambio real en el tejido de la sociedad o simplemente a su percepción, el debate público, especialmente con la llegada de las plataformas de medios sociales, tiende en ocasiones a adoptar tonos de confrontación que pueden desembocar fácilmente en abusos verbales contra los usuarios, entre los que los inmigrantes figuran como un segmento más vulnerable de la sociedad. Por lo tanto, el riesgo de encender la chispa del odio en un foro en línea está siempre presente y es urgente proporcionar a los ciudadanos las herramientas para actuar conscientemente en la red, siendo conscientes del impacto de sus acciones y comportándose de acuerdo con las normas de interacción pacífica.

A través de su participación en FAST LISA, el Ayuntamiento de Rávena ha establecido un programa polifacético destinado a alcanzar varios objetivos clave:

1. Educar a los ciudadanos en un comportamiento responsable en línea: El municipio se esfuerza por inculcar un sentido de la responsabilidad entre los ciudadanos de diferentes grupos de edad con respecto a su conducta en los espacios digitales. Promoviendo la concienciación y fomentando la comprensión del impacto del



comportamiento en línea, Rávena intenta promover una cultura de compromiso respetuoso y ético en línea.

2. Exploración de herramientas innovadoras de participación electrónica: Rávena busca metodologías e instrumentos innovadores para promover políticas territoriales y mejorar la cohesión social mediante la adopción de una novedosa herramienta de participación electrónica diseñada para facilitar el análisis cualitativo y cuantitativo de las interacciones en línea. Aprovechando la experiencia de especialistas, el municipio pretende aprovechar el potencial de las plataformas digitales para un compromiso cívico significativo, mejorando al mismo tiempo la capacidad de evaluar y responder eficazmente a las aportaciones de los ciudadanos.
3. Capacitar a los ciudadanos contra el discurso de odio en línea: Consciente de la prevalencia de la incitación al odio en Internet y de sus efectos perjudiciales para las personas, Rávena se esfuerza por dotar a los ciudadanos de herramientas para defenderse en caso de encontrarse con este tipo de contenidos. Además, el municipio pretende concienciar sobre los derechos de los ciudadanos y los riesgos asociados a la presencia en línea, fomentando así un entorno en línea más seguro e informado.
4. Capacitar a los jóvenes como moderadores: Rávena se ha comprometido a alimentar el capital social de su población más joven educándola para que actúe como moderadora en los espacios en línea. Al dotar a los ciudadanos jóvenes de las habilidades y conocimientos necesarios para fomentar interacciones positivas en línea, el municipio pretende crear una generación de líderes digitales capaces de promover el diálogo respetuoso y mitigar los casos de abuso en línea.
5. Fomento de las relaciones de colaboración con las escuelas: Rávena busca establecer asociaciones duraderas con instituciones educativas, sentando las bases para iniciativas continuas de concienciación y prevención. Al forjar fuertes lazos con las escuelas, el municipio pretende poner en marcha programas sostenibles que promuevan la alfabetización digital, el comportamiento responsable en línea y la prevención de la incitación al odio en línea entre los estudiantes, contribuyendo así a la creación de una comunidad en línea más segura e inclusiva tanto ahora como en el futuro.

Comunidad de Santa Coloma de Gramenet

Una de las características más destacadas de Santa Coloma es la convivencia de diferentes culturas y comunidades. La heterogeneidad es uno de los rasgos más característicos de la ciudadanía de nuestro municipio. Para ser más específicos, conviven aquí más de 100 nacionalidades diferentes. De los casi 120.000 habitantes que tiene la ciudad, 24.042 han nacido fuera del territorio español; eso significa que alrededor del 21% de nuestra población es inmigrante.

La inmigración y la convivencia son dos temas clave en los que el Ayuntamiento de Santa Coloma lleva trabajando más de 20 años. Lamentablemente, han surgido actitudes racistas,

comentarios xenófobos, situaciones discriminatorias por razón de género, edad, discapacidad, religión o creencias, origen étnico/racial e identidad LGBTIQ, las cuales se han extendido rápidamente a través de las redes sociales. Por ello, Santa Coloma viene luchado históricamente a favor de la diversidad y la inclusión, y su compromiso es máximo.

El Ayuntamiento puso en marcha el programa "Nouvinguts" (recién llegados) en 1995 con el objetivo de ayudar a los recién llegados a la ciudad procedentes de otros países y continentes. Santa Coloma se preparaba para la afluencia de inmigrantes de otros países europeos, que pasó del 2% en 2000 al 22% en 2010. Esta previsión nos permitió estar preparados para un rápido crecimiento de la población. La ciudad no creció en número de habitantes, de hecho, su techo máximo se registró en 1981 con 140.000 habitantes. Desde entonces, los niveles rondan los 122.000 habitantes. Sin embargo, la composición de la ciudadanía y el paisaje social cambiaron drásticamente.

La orientación intercultural y la presencia de inmigrantes planteó un importante reto de inclusión social, del fomento de la tolerancia y el respeto a la diversidad, en contraposición al aumento del racismo y la xenofobia.

Otro hito importante para Santa Coloma fue el programa europeo URBAN. En el año 2000, por primera vez, la ciudad tuvo acceso a un proyecto europeo para la dignificación de espacios públicos y para la dotación de equipamientos sociales. Todas las actuaciones del proyecto URBAN se realizaron conjuntamente con los beneficiarios del mismo. Así, en 2001 se firmó el Plan de Convivencia, que incluía un proceso participativo para la construcción de un programa de inclusión y atención a la diversidad. Asimismo, en 2002 se construyó, también a través de un proceso participativo, el sistema de participación ciudadana de Santa Coloma de Gramenet, que, entre otras cosas, dotaba a la ciudad de órganos participativos como el Consejo de Ciudad o los Consejos de Distrito.

Por otro lado, el Plan de Convivencia Intercultural fue el germen que precedió en 2008 al Servicio de Promoción de la Convivencia y la Ciudadanía, hoy denominado Servicio de Convivencia, Desarrollo Comunitario y Civismo, estructurado y orientado al desarrollo de políticas locales de convivencia.

Del Plan de Convivencia Intercultural surgieron tres iniciativas que hoy están plenamente incorporadas y dependen orgánicamente del Servicio de Convivencia, Desarrollo Comunitario y Convivencia Cívica:

- El Equipo de Mediación y Atención Comunitaria, que desde el paradigma de la gestión positiva de conflictos atiende y acompaña situaciones de convivencia vecinal y aborda situaciones que puedan incidir negativamente en la convivencia;
- La "Xarxa de Valors", un equipo orientado a la sensibilización y a la incorporación de criterios interculturales como modelo de referencia para atender la diversidad;
- El Centro de Información y Atención a la Población Extranjera (CIAPE), que en 1995 se creó dentro del programa "Nouvinguts".

Tras el programa URBAN, en 2004 surgió la primera Ley de Barrios en Santa Coloma. Actualmente, Llei 11/2022, de 29 de diciembre, para la mejora urbanística, ambiental

Intercultural, también llamado ICI. Este proyecto, impulsado por la Obra Social "la Caixa" en 2010, tenía como objetivo fomentar la interacción y la convivencia en zonas con una diversidad cultural significativa para construir una sociedad más cohesionada e integradora. Todas estas iniciativas ponen en el centro de la acción a las personas, y señalan iniciativas como los sistemas de participación y mediación comunitaria, ámbitos que Santa Coloma de Gramenet trabajó y desarrolló en el año 2000 y que, junto a otras iniciativas, continúan siendo el motor para la transformación social.

Estas primeras experiencias consolidaron lo que hoy se denominan políticas de proximidad, que son estrategias orientadas a la generación de vínculos y confianza, y cuyo foco son las interacciones entre vecinos, prestando atención a la percepción como elemento clave en la construcción de experiencias y subjetividades. Por lo tanto, el Ayuntamiento proporciona estructuras para la construcción de nuevas experiencias, narrativas positivas generadas a través del conocimiento y la interacción positiva a favor de la integración y la cohesión social. Ejemplo de ello son las oficinas de Regidurías de Distrito, para este el mandato 2023-2027, bajo el lema "Properes a tu". Se trata de servicios públicos dotados de equipamientos y equipos de proximidad como los equipos de Seguridad Ciudadana, la policía local de proximidad y los agentes cívicos nocturnos (la recuperación de una antigua figura tradicional en los pueblos de España, los "serenos" y "serenas"). Junto a estos equipos se suman los de convivencia, desarrollo comunitario y civismo: el equipo de mediación, la "Xarxa de Valors", el CIAPE, proyectos y programas de civismo, acción comunitaria, etc.

Todos estos servicios y recursos ponen de relieve la importancia de la comunicación y los elementos que la componen, así como los procesos implicados: información y comunicación, sensibilización, formación y capacitación.

Específicamente en el ámbito de la convivencia y la atención a la diversidad, cabe destacar la adhesión de la ciudad de Santa Coloma de Gramenet, en 2014, a la Red Española de Ciudades Interculturales - Intercultural Cities (RECI-ICC). La RECI es un grupo de ciudades y distritos de diferentes puntos de España comprometidos con la promoción de políticas de gestión de la diversidad basadas en la interculturalidad. La RECI fue creada en 2011 por el Consejo de Europa, en el marco del programa europeo Ciudades Interculturales.

Asimismo, hay que destacar el compromiso del gobierno de la ciudad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, presentes en todas las políticas municipales a través del Plan de Acción Municipal. En este sentido, merece especial mención la Agenda Urbana Española, a la que pertenece Santa Coloma de Gramenet. La Agenda Urbana Española, tomada en consideración por el Consejo de Ministros el 22 de febrero de 2019, es la hoja de ruta que marcará la estrategia y las actuaciones a llevar a cabo hasta 2030. La Agenda Urbana es una nueva forma de analizar y construir el futuro de Santa Coloma de Gramenet, haciéndola más amable y acogedora, con un crecimiento económico equitativo y sostenible.

La participación de Santa Coloma en el proyecto FAST LISA es una muestra más del compromiso de nuestras instituciones en el trabajo continuo a favor de la buena convivencia, la inclusión social y el respeto a la diversidad. A través de este proyecto, Santa Coloma pretende explorar los procedimientos implicados en la identificación, tipificación, persecución y documentación estadística de los delitos de odio y, con ello, cuantificar e identificar la naturaleza de este fenómeno.

Con las acciones llevadas a cabo en el marco del proyecto FAST LISA, Santa Coloma pretende, en definitiva, detectar, comprender y combatir el discurso de odio en la red, así como mejorar la convivencia ciudadana, enriquecer la diversidad comunitaria y mejorar la integración social de todos los colectivos, especialmente los más vulnerables.

En concreto, Santa Coloma se ha fijado los siguientes objetivos específicos:

1. Disponer de una visión clara y completa del tratamiento jurídico y normativo de la lucha contra la incitación al odio y los delitos motivados por el odio en línea.
2. Mejorar el conocimiento de la incitación al odio en línea y de los principales colectivos víctimas de delitos de odio.
3. Promover una narrativa alternativa, interactiva y atractiva de la diversidad con el objetivo de aportar una comprensión más profunda y auténtica de las diferentes culturas, religiones y creencias.
4. Involucrar a representantes del Ayuntamiento, entidades y asociaciones, profesores y alumnos de Institutos Públicos de secundaria, cuerpos policiales, académicos, representantes del ámbito jurídico, en el desarrollo de sistemas formales e informales para detectar, denunciar y contrarrestar los delitos de odio en línea.
5. Sensibilizar a los posibles destinatarios de la incitación al odio sobre los instrumentos, derechos y protección jurídica específicos de que disponen las víctimas de delitos motivados por el odio.
6. Generar alianzas estratégicas con otros organismos a nivel nacional y europeo que den visibilidad a la problemática del discurso del odio y trabajen para contrarrestarlo en favor de la inclusión social y el respeto a la diversidad.

En conclusión, Santa Coloma trabaja para ser una ciudad más sostenible, saludable, eficiente e integradora, convirtiéndose en un ejemplo en España y Europa de cómo abordar la diversidad y la inclusión social.

Individualización del grupo destinatario y metodología utilizada

Las tres comunidades abordaron las actividades del proyecto con una amplia gama de metodologías, cada una de ellas perfectamente adaptada para hacer frente a las diversas manifestaciones de incitación al odio en línea que prevalecen en sus distintos ámbitos. A pesar de enfrentarse a retos similares, las comunidades reconocieron la necesidad de adaptar sus planteamientos a las peculiaridades socioculturales inherentes a sus respectivos contextos. Esta comprensión matizada garantizó que las intervenciones no sólo fueran eficaces, sino también sensibles a las necesidades y dinámicas específicas de cada comunidad.

A lo largo de todo el proyecto, las acciones emprendidas por los socios contaron con la inestimable ayuda de los expertos del consorcio FAST LISA. Aprovechando su riqueza de conocimientos y experiencia, estos expertos ofrecieron valiosas ideas y dirección estratégica, capacitando a las comunidades para navegar con confianza por las complejidades de la lucha contra la incitación al odio en línea.

Además, la presencia de tutores y embajadores dedicados desempeñó un papel fundamental a la hora de facilitar la ejecución de las iniciativas del proyecto. Estas personas, que habían recibido una formación especializada, desempeñaron un papel fundamental como facilitadores y moderadores, garantizando la buena ejecución de los talleres y fomentando un diálogo constructivo en sus respectivas comunidades.

Al integrar la experiencia de los miembros del Consorcio FAST LISA con el apoyo sobre el terreno proporcionado por tutores y embajadores, las comunidades pudieron aprovechar un marco global para abordar eficazmente la incitación al odio en línea. Este enfoque colaborativo no solo mejoró el impacto de las iniciativas, sino que también fomentó un sentido de cohesión y propósito compartido entre las partes interesadas, contribuyendo en última instancia al éxito del proyecto.

Comunidad de Offenbach

Para garantizar la consecución de los objetivos del proyecto, en el ámbito local de Kreis Offenbach participaron en los procesos de ejecución diversas partes interesadas por su experiencia e interés en el tema. Esto ha facilitado el uso de diversas perspectivas y recursos para contribuir a crear una comunidad en línea más segura. Entre las partes interesadas que participaron en el proyecto figuran las siguientes:

El Consejo Asesor Externo: Los miembros del Consejo Asesor Externo del proyecto a

ámbito de la incitación al odio y temas afines. Estos son:

- An Nusrat es una organización sin ánimo de lucro que gestiona varios centros de tutoría sobre la incitación al odio y centros de asesoramiento en toda Alemania. Como parte de los miembros del consejo externo del proyecto FAST LISA, la organización dirigió el programa de desarrollo de capacidades para los jóvenes embajadores del proyecto a nivel local, que se desarrolló de junio a octubre de 2023. Los contenidos impartidos en los talleres tenían como objetivo dotar a los participantes de los conocimientos y habilidades necesarios para mantener interacciones sensibles en las plataformas digitales, así como equiparlos con herramientas para contrarrestar cualquier tendencia dentro de su propio entorno para contrarrestar el discurso de odio en línea y contribuir como embajadores locales del proyecto. En total, la organización impartió 12 talleres dentro del proyecto.
- [Pro prevención - Kreis Offenbach](#): El departamento DEXT del distrito de Offenbach se dedica a medidas de prevención transversal general y específica del extremismo y la promoción de la democracia. Su objetivo es prevenir las tendencias a la radicalización e intervenir en función de las necesidades si hay indicios de un supuesto peligro. En el marco del proyecto FAST LISA, un representante de este departamento ofreció asesoramiento especializado y directrices en las actividades de aplicación local de FAST LISA.
- [Hessen contra el discurso del odio](#) es una institución estatal responsable de ofrecer a los afectados y a los testigos del discurso del odio una oportunidad sin complicaciones de actuar contra el odio en línea, el gobierno del estado de Hesse creó la oficina estatal de denuncias Hessen Gegen Hetze en enero de 2020. Las denuncias se remiten a la Oficina Estatal para la Protección de la Constitución en Hesse (LfV), donde se comprueban y procesan de forma intensiva. Ofrecen un procedimiento de denuncia sencillo a través de formulario web, correo electrónico o línea directa, garantizan la documentación y evaluación de los contenidos denunciados, transmiten los contenidos denunciados a la fiscalía en caso de relevancia penal, a la Oficina Estatal para la Protección de la Constitución en caso de indicios extremistas, apoyan a los afectados denunciando a las redes sociales en virtud de la Ley de Aplicación de la Red (NetzDG), informan a los comunicadores sobre el resultado de nuestra evaluación y las medidas adoptadas, proporcionan información sobre la incitación al odio y el extremismo, entre otras cosas. Como parte interesada, la organización ofreció su experiencia a su proyecto y a sus participantes. Esta organización impartió 2 talleres a un público heterogéneo formado por embajadores del proyecto, trabajadores del sector público, trabajadores sociales juveniles, policías, responsables políticos, alumnos y profesores, entre otros, en el contexto del proyecto FAST LISA.

Representantes de los poderes públicos del condado de Offenbach

El condado de Offenbach está formado por 13 ciudades administrativas diferentes. Gracias a las actividades del proyecto, conseguimos llegar a todos los municipios. Los embajadores locales del proyecto están dispersos por todo el condado. Para llegar a las comunas y, sobre todo, a los responsables políticos, el proyecto reunió a estas partes interesadas para que contribuyeran al debate. Sus contribuciones se pronunciaron durante la jornada informativa en la que participaron alcaldes de algunas de las ciudades y representantes. Durante la misma demostraron su apoyo y compromiso con los objetivos del proyecto.

LUNES, 26 DE FEBRERO

DE2024 COMUNE DI RAVENNA

Durante este evento se impartieron 2 talleres acompañados de un teatro social, dirigidos por jóvenes embajadores y Hessen contra el discurso del odio. Estos representantes volvieron a estar presentes durante el gran evento del proyecto organizado el 26.01.2024, que contó con cerca de 200 participantes. Durante el acto se celebraron 3 sesiones de talleres diferentes, dirigidas por los embajadores, por Hessen contra el discurso del odio y poniendo a prueba la discordia de ECHO. Ya se han tomado medidas para mantener y utilizar esta red y aprovechar sus posibilidades de financiación de proyectos para las actividades de reproducción de FAST LISA para la ampliación del proyecto, después de la financiación.

Centro Educativo Ana Frank

El centro educativo Ana Frank de Fráncfort trabaja en todo el país para sensibilizar a jóvenes y adultos sobre el antisemitismo, el racismo y otras formas de discriminación, y capacitarlos para participar activamente en una sociedad abierta y democrática. Como parte interesada, el centro contribuyó impartiendo un taller en el laboratorio de aprendizaje, que es un laboratorio de aprendizaje interactivo sobre el antisemitismo, el racismo y la discriminación en el pasado y en el presente. Los jóvenes embajadores profundizaron así sus conocimientos sobre el tema. Durante los actos del proyecto se distribuyeron entre los participantes diversos impresos del centro.

Iniciativa del 19 de febrero

Tras el atentado terrorista racista perpetrado en Hanau el 19 de febrero de 2020, surgió una iniciativa para conmemorar a las víctimas de este ataque y sensibilizar a la sociedad sobre el extremismo. Una visita a esta iniciativa con los jóvenes embajadores del proyecto les proporcionó información de primera mano sobre los efectos reales de la incitación al odio y sus consecuencias a través de un taller. El 19 de febrero se organizarán actos diversos sobre la superación del odio. Esto proporcionará una base de recursos para los jóvenes embajadores en sus acciones posteriores.

Escuelas del distrito de Offenbach

Según lo previsto en el proyecto, los jóvenes son uno de los grupos destinatarios del mismo. Para llegar a ellos y hacerles llegar el mensaje del proyecto y los casos de uso, los colegios de Dietzenbach participaron en las actividades del proyecto, especialmente en los talleres que tuvieron lugar durante el gran evento del proyecto. Durante el acto participaron más de 100 escolares de edades comprendidas entre los 12 y los 25 años. Participaron en talleres sobre la incitación al odio en Internet y el uso de la discordia de ECHO. Los colegios han expresado su interés por seguir trabajando en el tema y ya hay planes muy avanzados para visitarlos y repetir los talleres, así como la aplicación ECHO, que dirigirán los jóvenes embajadores como parte de su plan de sostenibilidad.

Comunidad de Rávena

Los embajadores de FAST LISA fueron reclutados entre los jóvenes que asistían a los espacios de Información de Jóvenes del Ayuntamiento de Rávena, después de que el proyecto fuera presentado y captara su interés, identificándose con muchas de sus historias personales. Ellos fueron los actores clave que permitieron la actualización de las acciones del proyecto, ya que participaron en el programa de desarrollo de capacidades impartido por expertos de UNIBO y UNIURB y, junto con la asistencia y supervisión de tutores (especialistas del tercer sector de Librazione que también recibieron formación específica sobre el tema), actuaron como moderadores tanto en la consulta pública como en los talleres de ECHO Discord.

Consulta pública - Wordpress Dashboard

La herramienta Wordpress se utilizó en cuatro ocasiones distintas: tres talleres dirigidos a operadores del tercer sector (con un total de 71 participantes) y una consulta pública abierta a todo el mundo. En todas estas iniciativas el tema utilizado para suscitar el debate fue el mismo: *A Casa mia?...*:

Muchas familias han experimentado la acogida de refugiados en sus hogares. Vivir con la población local puede ayudarles a sentirse parte de una comunidad, crear una red de relaciones, aumentar sus conocimientos lingüísticos y facilitarles el acceso a mejores oportunidades laborales. Quienes abren sus puertas tienen la oportunidad de conocer una nueva cultura, de convertirse en ciudadanos más conscientes y activos, de vivir una experiencia humana enriquecedora.

Puede consultar el proyecto promovido por el Ayuntamiento de Rávena [aquí](#).

¿Y qué opina de la acogida de familias? ¿Cree que la comunidad debe desempeñar un papel en la integración de los inmigrantes, o que es competencia del sistema público de acogida?

Se eligió esta opción a la luz del hecho de que la promoción en línea de la campaña para el Registro de las Familias Acogedoras ha recibido reacciones encontradas y bastante acaloradas que a menudo han desembocado en discursos de odio y lenguaje abusivo hacia los inmigrantes.

1. Taller experimental:

Cuando:	14 de julio de 2023
Participantes y metodología:	Agentes del tercer sector, sensibles a la cuestión de la migración(de ahí que fuera necesario utilizar tarjetas de "rol").

Este primer taller sirvió para que los embajadores experimentaran como moderadores y se formaran antes de la consulta pública propiamente dicha.

2. Consulta pública:

Cuando:	del 1 al 31 de agosto de 2023
Participantes y metodología:	Se compartió en las plataformas de medios sociales del municipio, así como en la web institucional. Cualquiera podía acceder al enlace y participar escribiendo comentarios.

3. Segundo taller:

Cuando:	20 de octubre de 2023
Participantes y metodología:	Los agentes del tercer sector, sensibles a la cuestión de la migración (recurren al uso de tarjetas de "rol").

4. Tercer taller:

Cuando:	27 de octubre de 2023
Participantes y metodología:	Los agentes del tercer sector, sensibles a la cuestión de la migración (recurren al uso de tarjetas de "rol").

El segundo y el tercer taller resultaron valiosos para los agentes del tercer sector, ya que a menudo se enfrentan a situaciones en línea relacionadas con el ciberacoso o la incitación al odio. A los participantes se les proporcionaron tarjetas de "rol" para simular diversas funciones, minimizando la probabilidad de que se produjeran situaciones que requirieran la intervención de un moderador. A pesar de estar limitados a interactuar como usuarios y no como moderadores, esta experiencia les proporcionó valiosos conocimientos y suscitó debates sobre cómo mejorar sus respuestas ante situaciones similares, tanto en contextos personales como profesionales.

ECHO Discord

En cuanto a los talleres de ECHO Discord, los destinatarios demográficos eran estudiantes (210) de escuelas de primer y segundo grado de Rávena. Tres institutos han participado entre octubre y diciembre de 2023 en un total de 9 talleres: IC Damiano, IC Valgimigli e IC Randi.

La participación de una amplia gama de centros educativos subraya la necesidad imperiosa de abordar a gran escala el problema generalizado de la incitación al odio, especialmente en los espacios en línea. Este esfuerzo concertado surge del compromiso colectivo de numerosas instituciones educativas que han reconocido la necesidad apremiante de abordar este problema de manera significativa. Un elemento central de este esfuerzo es la participación activa de los jóvenes, con el fin de dotarles de perspectivas y estrategias alternativas para comprender y combatir eficazmente el discurso del odio. Por lo tanto, el objetivo principal es educar a los jóvenes sobre los efectos perjudiciales del discurso del odio en línea y dotarles de las habilidades necesarias para identificarlo y abordarlo de manera constructiva, protegiendo al mismo tiempo su privacidad.

En último lugar, el objetivo general es fomentar una cultura de diálogo respetuoso y constructivo, garantizando que las interacciones en línea no causen daños a los miembros más jóvenes y susceptibles de la sociedad. Además, la participación de las escuelas en el proyecto FAST LISA demuestra su voluntad de contribuir a aumentar la concienciación y mejorar la dinámica de la comunicación en línea entre los jóvenes, cultivando así una sociedad digital más integradora y respetuosa.

Los preparativos de cada taller siguieron las instrucciones operativas proporcionadas por el equipo de investigación de UNIBO. Embajadores y tutores se acercaban a los participantes presentándoles el proyecto y sus objetivos, definiendo las reglas de la actividad y creando un ambiente estimulante que les permitiera meterse en los roles asignados. A continuación, se presentaba a los alumnos el tema a debatir, simulando que Discord era en realidad el chat de grupo de la clase:

"Estoy en la estación y espero el autobús para ir al colegio. Llevo puestos mis vaqueros pitillo y de repente siento que alguien me agarra el culo, veo que se aleja silbándome y diciendo "¡ah guapa!". No puedo reaccionar inmediatamente y corro dentro del autobús. En estado de shock, escribo en el chat de grupo de la clase".

El proceso de moderación demostró ser muy dinámico, aprovechando la funcionalidad de Discord para hacer cumplir las normas de participación con eficacia. A través de este sistema, se podían tomar las medidas adecuadas, como emitir advertencias o restringir temporalmente el acceso, en respuesta a infracciones reiteradas. Así se garantizaba la seguridad y el respeto en todo el grupo. Siempre se incluyó a los profesores en las actividades mediante una explicación de la metodología utilizada y las técnicas de moderación adoptadas.

Tras el final de las actividades, siempre había un momento de desconexión afectiva, que permitía a los alumnos tomar distancia de las emociones vividas durante el taller y centrarse más bien en participar en un debate de grupo con las opiniones lúcidas que iban madurando sobre el tema, aportando sus conocimientos personales.

Consulta pública durante la conferencia final

El mes anterior a la conferencia final de Bruselas tendrá lugar otra consulta pública, en la que se compartirán los resultados con los asistentes. El objetivo de esta consulta pública es que los participantes en la conferencia final puedan experimentar de primera mano nuestros talleres interactuando con el Dashboard de Wordpress como usuarios.

Por esta razón, es necesario identificar un tema que sea significativo entre las cuestiones actuales de comunidad, pero también relacionable y aplicable a los agentes externos que puedan estar interesados en participar en la conferencia. El tema elegido es el de la participación política de los ciudadanos inmigrantes a través de una posible ampliación del derecho de voto.

"Ciudadanos y no ciudadanos"

Algunos emigrantes no se interesan por la política italiana y desconocen sus normas, permaneciendo más apegados a lo que ocurre en su país de origen. Para las nuevas generaciones nacidas en Italia, o que llegaron a una edad temprana, el país de origen es visto como un lugar lejano, en el que no se reconocen,

**LUNES, 26 DE FEBRERO
DE 2024** COMUNE DI RAVENNA

encontrando más su identidad en su país de residencia, donde, sin embargo, siguen excluidos de la posibilidad de participar activamente en la vida política y disfrutar plenamente de los derechos civiles.

A pesar de residir en Italia desde hace muchos años, la misma exclusión de la participación política y del ejercicio de los derechos civiles se da también en las primeras generaciones, muchas de las cuales llevan décadas viviendo en territorio itálico.

La concesión u obtención de la ciudadanía italiana se convierte en el único medio de garantizar la participación política del extranjero, un objetivo que no puede darse por sentado dadas las dificultades del proceso administrativo y las variables de adquisición.

Basándose en esta reflexión, ¿cree que la concesión del derecho de voto a los ciudadanos extracomunitarios en su País aportaría ventajas o desventajas dentro del sistema estatal?

Las normas de participación serán las mismas utilizadas en la consulta pública anterior: 1) No comparta información personal (por ejemplo, datos biográficos, números de teléfono, etc.). 2) Evitar contenidos ofensivos, discriminatorios o vulgares. 3) Limitarse a criticar el contenido de debates, evitando los ataques personales a otros usuarios o miembros del equipo. 4) Evita referencias directas o indirectas a otros ciudadanos, aunque se aceptan referencias a figuras públicas e institucionales, siempre que sean respetuosas y relevantes para la discusión. 5) No hagas publicidad ni promociones actividades económicas.

Comunidad de Santa Coloma de Gramenet

Consulta pública - Wordpress Dashboard

El Ayuntamiento de Santa Coloma abrió una Consulta Pública desde el 20 de octubre al 20 de diciembre de 2023.

La consulta pública fue realizada por el Servicio de Convivencia, Desarrollo Comunitario y Civismo. Este Servicio trabaja para todas las personas residentes en Santa Coloma, velando por la igualdad de sus derechos y deberes e interviniendo en toda la ciudad, desde una estrategia de proximidad, con el fin de proporcionar herramientas para hacer frente a situaciones que puedan llegar a ser perjudiciales para la buena convivencia.

La misión del Servicio es implementar y desarrollar líneas estratégicas de actuación relacionadas con las políticas de convivencia ciudadana, en un proceso de mejora continua. Su trabajo se desarrolla desde un enfoque de investigación, participación y aprendizaje, lo que le permite diseñar actuaciones permanentemente ajustadas a las diferentes realidades sociales de Santa Coloma.

Los objetivos perseguidos por el Servicio de Convivencia a través de la consulta pública son:

1. promover la participación y recoger las aportaciones de los ciudadanos, así como valorar e incorporar sus opiniones a la agenda política con el objetivo de desarrollar nuevas acciones orientadas a la integración comunitaria basadas en el respeto a la

diversidad y la estima por el barrio y su comunidad.

2. analizar el lenguaje utilizado en los comentarios de los y las ciudadanos a través del dashboard y utilizar los resultados proporcionados por esta herramienta para construir políticas públicas de lucha contra el discurso del odio. En este sentido, las personas responsables de la toma de decisiones utilizarán los mapas del odio y resultados estadísticos proporcionados por el Dashboard para comprender el fenómeno y planificar políticas estratégicas adecuadas.

A continuación, se detalla la descripción del contexto y el tema elegido para la consulta pública:

En el marco contextual del proyecto "Barrios y comunidades: motores de transformación", del que forma parte Santa Coloma de Gramenet, se identifican barrios afectados por una situación de segregación urbana y social, donde se producen situaciones de vulnerabilidad económica y residencial. En este sentido, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet trabaja para reducir las desigualdades socioeconómicas, promover la convivencia inclusiva, la participación y la cohesión social. Para ello, se centra en el empoderamiento comunitario, base de una ciudadanía activa, y en el fortalecimiento de los barrios y de la comunidad como agentes de transformación.

Así pues, el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet apuesta por la transformación de los barrios con una perspectiva comunitaria y lo hace incluyendo en el programa municipal actividades de colaboración para generar una buena convivencia. Un ejemplo de las actividades realizadas por el Ayuntamiento es la muestra gastronómica "Sabores del Mundo", que se incluye en el proyecto "Vive el Fondo" y que tuvo lugar en la Plaza del Reloj, el domingo 8 de octubre, de 12 a 16 h.

Este acontecimiento histórico responde al compromiso del Servicio de Convivencia, Desarrollo Comunitario y Ciudadanía del Ayuntamiento de Santa Coloma de fomentar la diversidad y la buena convivencia entre los ciudadanos, así como de integrar la actividad comercial en la dinámica comunitaria desde la restauración y el comercio de proximidad. De forma transversal y con la colaboración de los diferentes servicios municipales, el Servicio trabaja para mejorar la convivencia a través de la proximidad y para fortalecer el tejido asociativo y el trabajo en red.

En este sentido, y con el objetivo de desarrollar nuevas acciones orientadas a la integración comunitaria basadas en el respeto a la diversidad y la estima por el barrio y su comunidad, el Servicio de Convivencia, Desarrollo Comunitario y Civismo del Ayuntamiento de Santa Coloma abre una consulta pública del 20 de octubre al 20 de diciembre de 2023 para recoger propuestas de la ciudadanía sobre qué actividades colaborativas les gustaría llevar a cabo en los espacios públicos con el objetivo de mejorar las relaciones comunitarias, generar narrativas positivas y fortalecer la cohesión social.

La consulta pública incluía normas de participación específicas, que se detallan a continuación:

1. No comparta datos personales (por ejemplo, nombre completo, dirección, número de teléfono, etc.)



Utilice un lenguaje respetuoso en sus comentarios para participar en la consulta

FASTLISA

3. No haga publicidad ni promueva actividades económicas.

El resultado de la consulta pública facilitado por WordPress Dashboard incluye datos cuantitativos y cualitativos. Las estadísticas muestran que ha habido 54 propuestas y 310 reacciones de apoyo y aprobación a los comentarios de los ciudadanos.

Los comentarios recibidos se han recogido, agrupado y clasificado en cuatro grupos según su tipología: 1) Actividades, 2) Educación y Sensibilización, 3) Instalaciones y Servicios, 4) Iniciativas y Espacios de Referencia, 5) Intervención del Ayuntamiento y 6) Red y Espacios Democráticos.

Actividades:

1. Regular el horario y uso de las plazas en función de la actividad.
2. Organizar actividades relacionadas con el deporte y la alimentación en el espacio público, incorporando al comercio como patrocinador.
3. Organizar talleres de música y bailes tradicionales interculturales que den a conocer y faciliten el conocimiento y el contacto entre las diferentes comunidades de en Santa Coloma, lo cual contribuye a respetar la diversidad del territorio y a disfrutar en buena convivencia el tiempo libre.
4. Organizar actividades de jardinería comunitaria que permitan a los participantes relacionarse en un ambiente relajado al tiempo que cuidan el espacio público.
5. Promover actividades gratuitas para jóvenes a partir de 12 años. Este grupo de edad está olvidado y es el más complejo.
6. Instalar puestos de flores y organiza un mercadillo artesanal en la Rambla del Hondo - San Sebastián.
7. Realizar exposiciones itinerantes en espacios públicos para dar a conocer la cultura de las distintas comunidades y promover la diversidad en Santa Coloma.
8. Incluir expresiones artísticas en los espacios públicos para mejorar el aspecto del paisaje urbano, desarrollar un sentimiento de pertenencia y renovar la visión que el público tiene de Santa Coloma.
9. Ampliar la agenda de actividades culturales en las bibliotecas. Elaborar un calendario mensual que incluya proyecciones, presentaciones de libros, sesiones de debate, exposiciones de arte, etc. La cultura y el conocimiento nos unen.
10. Organizar una jornada de "Comercio en la calle" restringiendo el acceso de coches y colocando puestos en la calzada para fomentar la proximidad con los ciudadanos y generar buen ambiente.

Educación y sensibilización:

11. Promover el papel de las entidades en la coordinación y dinamización de actividades de sensibilización en el espacio público para dar a conocer las

diferentes comunidades que existen en Santa Coloma. Cuanto más sepamos de otras comunidades, mayor será el respeto.

12. Organizar actividades solidarias y de voluntariado ciudadano para el mantenimiento de los espacios públicos. Es una forma de crear comunidad, concienciar sobre los comportamientos incívicos y fomentar el respeto entre la comunidad y hacia la ciudad.
13. Contratar Agentes Cívicos para informar y concienciar a las personas que pasean perros por las calles y plazas de la necesidad de limpiar los orines y defecaciones de sus animales y, si procede, repartir botellas con agua y jabón. Esta iniciativa ya se ha puesto en marcha en algunos Ayuntamientos de nuestro país y sería interesante implantarlo en nuestra ciudad.
14. Educadores en primera línea de calle que trabajen con jóvenes y adolescentes para reducir los comportamientos incívicos: golpes con balones, uso indebido de bicicletas y patinetes, juegos invasivos, comportamientos irrespetuosos, música y ruidos molestos.
15. Elaborar y promover vídeos en los centros educativos sobre cómo compartir los espacios públicos, cuidarlos, respetarlos y utilizarlos correctamente para una buena convivencia.
16. Proyección de documentales temáticos con una sesión de debate y reflexión sobre valores y culturas presentes en Santa Coloma para un mejor y mayor conocimiento de las diferentes comunidades que existen en la ciudad.
17. Redactar normas de convivencia y comportamiento en relación con el uso del espacio público y distribuir las en los buzones. Por ejemplo:
 - No romper el mobiliario público (bancos, monumentos, alumbrado, etc.).
 - Prohibidas las pintadas.
 - No quemar las plantas ni arrancar las flores.
 - No pisar la hierba de las plazas.

Instalaciones y servicios:

18. Incorporar papeleras para el tratamiento de residuos y reciclaje en las plazas. Sustituir las papeleras simples por contenedores de selección de residuos con triple separación de reciclaje: azul, amarillo y gris.
19. Habilitar espacios de coworking en bibliotecas y otras instalaciones públicas municipales.
20. Instalar una estructura que de sombra en la plaza Sagrada Familia de Santa Coloma para que adultos y niños puedan disfrutar de este espacio en verano.
21. Habilitar espacios en la zona del río para jóvenes y adolescentes como alternativa al uso de otras instalaciones deportivas.



grandes espacios públicos como el Parc del Pins, el Parc de Santa Rosa, la Plaça del Rellotge, la Plaça de Mediterrània y la Plaça Albert França, con el fin de fomentar que la gente salga y comparta los espacios públicos.

23. Facilitar puntos de recarga de teléfonos móviles en las zonas más concurridas.
24. Delimitar un espacio específico regulado para murales y grafitis. Así se evitará que haya grafitis por todas partes, que ensucian y degradan el espacio público de la ciudad.
25. Habilitar una cocina pública en el mercado municipal donde se puedan celebrar sesiones colectivas para promover hábitos saludables y alimentos de proximidad.
26. Hacer accesible Santa Coloma a las personas con movilidad reducida. Ampliar las mejoras realizadas en la calle Saragossa y la avenida Francesc Macià, al resto de la ciudad. Hay que dar prioridad a los peatones, especialmente niños y ancianos, y crear espacios más amables y seguros para fomentar la cohesión social y la buena convivencia. convivencia.

Iniciativas y ámbitos de referencia

27. Crear un Banco de Recursos Mancomunados. Iniciativa público-comunitaria, para dar servicio a las entidades a través de la formación, el préstamo y la cesión gratuita de materiales diversos para el desarrollo de sus actividades. Es una apuesta para poner en práctica nuevas formas de uso y propiedad de los recursos, así como fomentar la cooperación y el reciclaje.
28. Crear un Aula Medioambiental como punto de apoyo a las organizaciones y comerciantes de Santa Coloma. Un lugar de referencia donde poder ofrecer recursos materiales como vajillas reutilizables, papeleras y señalización de recogida selectiva de residuos, así como asesorar a las organizaciones en diversas cuestiones como: trabajar en la selección de proveedores locales, medidas contra el desperdicio alimentario, eliminación de plásticos en envases y residuos en general, reducción del consumo, distribución verde, etc.
29. Crear un espacio de las culturas vinculadas al Área Metropolitana y al corazón del barrio del Fondo para las diferentes entidades educativas y culturales de la ciudad. El objetivo es dar voz a las lenguas y culturas que conviven unidas por la lengua y la cultura catalana. Esto incluye los siguientes equipamientos: salón de actos, sala de cocinas del mundo, locales de ensayo ("castellers i gegants", danzas indias y latinas, etc.), espacio abierto de encuentro para la tercera edad, sala de estudio, sala de juegos del mundo, sala para jóvenes, etc.
30. Mayor presencia del cine en catalán en la ciudad, teniendo en cuenta que no existe ninguna sala de cine. Se propone que las bibliotecas se conviertan en el motor de esta oferta en Santa Coloma y que sea especialmente sensible al cine en catalán, ya que se trata de una cuestión cultural y lingüística doblemente desatendida.

Intervención del Ayuntamiento:

31. Más seguridad y limpieza en general, y actuaciones más allá del barrio de Fondo.
32. Desinfectar las zonas infantiles como Plaça Catalunya, donde oran los

perros y algún que otro adulto. Incluir agentes cívicos para vigilar, concienciar y denunciar este tipo de comportamientos.

33. Cohousing para personas mayores de 65 años con bajos ingresos.
34. Más ciclorutas en el espacio público e información a los ciudadanos de Santa Coloma sobre dónde están y cómo utilizarlas correctamente.
35. Creación y promoción de rutas y caminos verdes y urbanos alternativos para descongestionar el centro de Santa Coloma y la acumulación de personas, ya que es peligroso y genera conflictos.
36. Reconvertir la Plaza del Reloj. Repensar el espacio y darle voz y mensaje. Promover un espacio verde inclusivo con un escenario profesional (puntos de luz y sonido para eventos de la ciudad como el Año Nuevo Chino, San Jorge o Navidad). Representación simbólica de las culturas y lenguas que conviven. Cultura de paz. Descentralizar la ciudad.
37. Imponer sanciones por comportamiento incívico a las personas que tiren basura o no la recojan y habilitar más espacios caninos.
38. Imponer sanciones a las personas que hacen pintadas, rompen el mobiliario urbano, dejan basura en la acera, se reúnen en las plazas para beber y hacer ruido en las y hacer ruido de madrugada.
39. Crear una App para controlar la capacidad y movilidad de los autobuses e instalar pantallas digitales con los tiempos de espera en todas las paradas.
40. Crear una App que ofrezca información sobre los espacios públicos de la ciudad según diferentes criterios, tales como: nivel de uso público, nivel de contaminación, actividades en el espacio, existencia de zonas verdes, horarios de acceso, etc. Información de gran utilidad para los ciudadanos y para hacer de Santa Coloma una Smart City.

Red y espacios democráticos:

41. Organizar una "Conferencia participativa": Abrir un espacio de debate y relación entre diferentes personas, comunidades culturales y entidades para debatir sobre el uso que hace cada uno del espacio público en concreto (plazas, calles, etc.). Se podría hablar de por qué hacemos ese uso, qué propuestas de mejora tenemos en mente, cómo nos corresponsabilizamos de esos cambios y qué podemos hacer para convivir en un mismo espacio.
42. Abrir una Comisión formada, entre otros, por el representante de la Asociación de Comercios, un representante de cada comunidad migrante y local de Santa Coloma, y elaborar conjuntamente un plan de trabajo sobre la temática de la Consulta Pública y las propuestas recogidas.
43. Adhesión del Ayuntamiento de Santa Coloma a la Red de Ciudades que Caminan. Se trata de una asociación internacional sin ánimo de lucro, abierta a Ayuntamientos y otras administraciones públicas comprometidas con la mejora del espacio público. Promueven, entre otras cosas, la movilidad sostenible, la accesibilidad universal, la seguridad vial, la calidad ambiental y la autonomía infantil.

Las aportaciones a la consulta pública se analizaron con la herramienta Dashboard con el fin de identificar la presencia o ausencia de lenguaje abusivo, la motivación que subyace al prejuicio y el tipo de público objetivo al que se dirige el lenguaje abusivo. Los resultados proporcionados por el cuadro de mandos se explican en la sección "Resultados y comentarios".

Talleres

El grupo de embajadores de Santa Coloma representó a FAST LISA en la primera reunión general de "Centres per la Convivència" (Centros para la Convivencia) el lunes 16 de octubre de 2023. Se trata de un programa socioeducativo del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet y centros públicos de secundaria con la colaboración de los Servicios de Convivencia, Educación, Salud y CIRDA y el Departamento de Educación de la Generalitat.

Centres per la Convivència pretende establecer un modelo de intervención en la ciudad mediante la articulación de una red colaborativa que promueva y dinamice modelos de convivencia positiva, a través del intercambio, la participación y la representación de los diferentes agentes que conviven en los institutos públicos de la ciudad: profesorado, alumnado, familias y otros agentes de la comunidad.

El programa promueve diferentes estrategias que tienen como principios la transformación de los conflictos en oportunidades de aprendizaje y la construcción de una narrativa positiva, intercultural e interseccional que tenga en cuenta las diversidades, antirracista y feminista.

Los embajadores de FAST LISA asistieron a la reunión junto con dos representantes del equipo de "la Xarxa de Valors", quienes les introdujeron a profesores de varios institutos públicos de Santa Coloma de Gramenet y a agentes de integración social. Los embajadores presentaron el proyecto FAST LISA, explicaron su experiencia y su rol, así como el plan de acción local que incluye talleres y grupos de discusión con jóvenes estudiantes. Mostraron el video resumen del Campamento Internacional entre otros recursos.

El feedback recibido fue muy positivo y se acordó la participación de los embajadores de FAST LISA en tres conferencias "Intercentros" con alumnos y profesores de los nueve institutos públicos de Santa Coloma de Gramenet.

Intercentros I:

El primer encuentro "Intercentros" tuvo lugar el 12 de diciembre 2023 en el centro de recursos juveniles Mas Fonollar, en Santa Coloma de Gramenet. Más de setenta representantes, entre profesores y alumnos, asistieron a este acto de cuatro horas de duración.

El programa incluía:

1. Acogida de los participantes y breve dinámica para conocer y mezclar a los alumnos de los diferentes centros de enseñanza secundaria.
2. Presentación del proyecto FAST LISA y de la herramienta ECHO por parte de los embajadores de Santa Coloma.

3. Debate general sobre la incitación al odio en Internet y recopilación de ejemplos reales de discriminación sufrida por los estudiantes presentes. Se recopilaron más de 100 casos.
4. Juego "da un paso adelante si..." con los alumnos para ejemplificar y visualizar si han experimentado o generado discriminación, si han utilizado el discurso del odio y si lo han contrarrestado.
5. Taller con estudiantes y profesores, divididos en 8 grupos formados por participantes de diferentes escuelas y supervisados por embajadores de FAST LISA. A cada grupo se le entregaron 5 casos reales de incitación al odio online previamente escritos por los alumnos. Tuvieron una hora para reflexionar y debatir sobre cada caso, expresar cómo se trata en cada colegio y proponer una forma de contrarrestarlo.
6. Sesión general final en la que los alumnos de cada grupo presentaron los resultados y conclusiones de los talleres incluyendo diferentes metodologías: actuación, discurso, mapa de reflexión, fotografías, etc.

Intercentros II

El segundo encuentro "Intercentros" tuvo lugar el 24 de febrero de 2024 en el Instituto de Secundaria Can Periquet. Éste es un centro educativo de referencia en cultura restaurativa. Más de 70 participantes entre alumnos y profesores de los institutos de Santa Coloma y embajadores de FAST LISA se reunieron con más de 85 alumnos de Can Periquet. También asistieron representantes del Ayuntamiento y el acto fue retransmitido por "radio Palau".

El programa de cuatro horas incluía las siguientes actividades:

1. Acogida de los participantes y breve dinámica para conocer y mezclar a los alumnos de los distintos centros de enseñanza secundaria.
2. Taller en grupos de 15 participantes incluyendo estudiantes y embajadores:
a) romper el hielo: pregunta inicial qué es lo que más te gusta de tus amigos; **b)** juego para mezclar a los participantes; **c)** actividad principal para ejemplificar la comunicación restaurativa que contrarresta el discurso de odio y promueve el comportamiento inclusivo; **d)** sesión general: debate y conclusiones.
3. Segundo taller en grupos de 10 participantes para resolver dos conflictos basándose en los cinco principios restaurativos.
4. Clausura: resume el día de hoy en dos palabras y colócalo en el mural del vestíbulo del colegio.

Ambos encuentros Intercentros I y II han sido evaluados en las reuniones del seminario con los profesores durante el curso académico.

Asimismo, los alumnos de los 9 institutos públicos de secundaria reprodujeron la actividad en sus centros con compañeros de clase y otros jóvenes de cursos inferiores.

Intercentros III

Actualmente estamos trabajando con los embajadores de FAST LISA en la última conferencia que tendrá lugar el 15 de mayo de 2024.

Conferencia

La Estrategia de Ciudad incluye la conferencia académica organizada por la Universitat Autònoma de Barcelona: "Delitos de odio: problemas de aplicabilidad y límites constitucionales". El evento tendrá lugar durante el 21 de marzo de 2024, en la misma Universidad.

El objetivo de este Congreso es seguir avanzando en el estudio de la problemática del discurso del odio (especialmente en las redes sociales e internet) y mejorar el estudio de las técnicas de detección y reacción, especialmente desde el ámbito del derecho penal.

El Congreso es un acto público abierto, en el que participarán personas clave como estudiantes universitarios, miembros de asociaciones culturales, políticos municipales, académicos, etc.

El orden del día es el siguiente:

16.00 - 16:15	Presentación del acto a cargo de Antoni Cardona Barber, Catedrático de Derecho Penal y coordinador del equipo de la UAB en el Proyecto Fast Lisa.
16.15 - 16.45	"Tratamiento jurisprudencial de los delitos de odio por el Tribunal Constitucional español", por Rafael Rebollo Vargas, Catedrático de Derecho Penal de la Universidad Autónoma de Barcelona.
16.45 - 17:15	"Límites a la libertad de expresión y delitos de odio", por Sergi Cardenal Montraveta, Catedrático de Derecho Penal de la Universidad de Barcelona.
17.15 - 17:45	"¿Tenemos un problema en España con los delitos consistentes en actos de expresión (y, si es así, cómo lo afrontamos?)", por Jacobo Dopico Gómez-Aller, Catedrático de Derecho Penal de la Universidad Carlos III de Madrid.
17.45 - 18.15	Pausa café.
18.15 - 19.00	Mesa redonda, moderada por Míriam Cugat Mauri, Catedrática de Derecho Penal de la Universidad Autónoma de Barcelona, con la participación de profesores de derecho penal de la UAB, jueces, fiscales y miembros del equipo de investigación del Ayuntamiento

	de Santa Coloma de Gramenet en el proyecto Fast Lisa
--	--

Es intención de los organizadores del Congreso es que las ponencias presentadas, así como los principales puntos del debate, se publiquen en un libro resultante del Congreso. Para ello, en su momento, trabajarán con una editorial jurídica especializada.

Directrices de réplica

Los esfuerzos de colaboración de las tres comunidades socias han dado como resultado un amplio conjunto de pasos prácticos diseñados para guiar a terceros externos en la reproducción de las actividades de FAST LISA. Estas directrices de procedimiento, diseñadas específicamente para replicar una consulta pública utilizando el panel de WordPress, abarcan una serie de pasos detallados destinados a garantizar la ejecución sin problemas y la participación significativa de los participantes:

1. **Identificación del sistema informático adecuado:** Este paso inicial subraya la importancia de seleccionar un sistema **informático** fácil de usar y de fácil acceso, en particular para las personas con recursos o conocimientos digitales limitados. La accesibilidad es clave para fomentar una amplia participación e inclusión en el proceso de consulta.
2. **Identificación de la población destinataria:** Definir claramente el grupo demográfico al que se pretende llegar con el cuadro de mando es esencial para adaptar los esfuerzos de divulgación y garantizar que los temas de consulta son adecuados para el público destinatario. Entender **las características y preferencias del grupo demográfico destinatario** facilita la eficacia de las estrategias de comunicación y participación.
3. **Redacción de normas de participación:** Establecer normas transparentes que rijan el uso y la moderación de la plataforma es crucial para crear un entorno propicio al diálogo constructivo. Unas **directrices claras sobre la implicación de los participantes y el intercambio** de opiniones garantizan que los debates sigan siendo respetuosos, productivos y centrados en los objetivos de la consulta.
4. **Identificación y formación de moderadores:** Los moderadores desempeñan un papel fundamental a la hora de facilitar los debates, mantener el **decoro** y garantizar el buen funcionamiento de la plataforma de consulta. Ya sean embajadores voluntarios o profesionales formados, los moderadores necesitan una formación exhaustiva para desenvolverse bien en la plataforma y abordar cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de consulta.
5. **Selección de un tema significativo:** La selección de un tema relevante y significativo es fundamental para obtener aportaciones significativas y fomentar una **comprensión más profunda entre los participantes**. Si se **eligen temas que coincidan con los intereses y preocupaciones del grupo demográfico destinatario**, las partes interesadas pueden generar ideas valiosas y promover una toma de decisiones informada.
6. **Establecimiento de un marco temporal:** Establecer un calendario claro para la consulta pública permite a los participantes disponer de tiempo suficiente para formular opiniones fundamentadas y entablar debates significativos. Un calendario bien definido también permite a los moderadores hacer un seguimiento eficaz de los debates, recopilar datos y evaluar los resultados en un **plazo determinado**.
7. **Análisis exhaustivo de datos:** Además de recopilar los datos cuantitativos proporcionados por el panel de WordPress, se anima a las partes interesadas a realizar un análisis cualitativo para conocer mejor las perspectivas y los sentimientos de

los participantes. Este enfoque integral del análisis de datos permite a las partes interesadas evaluar la eficacia del proceso de consulta e identificar áreas de mejora.

8. **Compartir los resultados:** La transparencia y la responsabilidad se promueven compartiendo los resultados de las consultas con los participantes, siempre que sea posible. Al proporcionar información sobre los resultados obtenidos, las partes interesadas refuerzan la implicación de los participantes en el proceso y demuestran su compromiso de escuchar y estar abiertos a la ciudadanía.

Mediante la adhesión a estas directrices detalladas, las partes interesadas externas pueden reproducir eficazmente el proceso de consulta pública facilitado por FAST LISA, promoviendo así un diálogo informado, mejorando el compromiso de la comunidad y fomentando una participación significativa en los procesos de toma de decisiones.

Para reproducir con éxito la experiencia de ECHO Discord, se anima a las partes interesadas externas a que adapten y apliquen las siguientes directrices generales, que deberán ajustarse cuidadosamente a las características y necesidades únicas de sus contextos locales:

1. **Preparación minuciosa del entorno:** Dar prioridad a la preparación meticulosa del entorno del taller para garantizar la perfecta facilitación de las actividades. Esto incluye no sólo garantizar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos, sino también crear un ambiente propicio para el compromiso y la participación. Si la herramienta informática elegida presenta problemas que impidan una comunicación eficaz o el compromiso con el público, considere métodos alternativos, como los talleres fuera de línea. Las interrupciones técnicas constantes pueden socavar la legitimidad del taller y erosionar la confianza de los participantes. Por lo tanto, es crucial dominar el software, asegurarse una conexión a Internet fiable, proporcionar los dispositivos necesarios a los participantes y diseñar planes de contingencia para hacer frente a cualquier incidente imprevisto.
2. **Individualización de la población destinataria:** Es prioritario conocer la composición demográfica de los participantes previstos para adaptar eficazmente el contenido del taller. Tenga en cuenta factores como la edad, los antecedentes culturales, la situación socioeconómica y el nivel de alfabetización digital. Al identificar las características y necesidades específicas de la población destinataria, las partes interesadas pueden garantizar que el taller tenga eco entre los participantes y fomente un compromiso significativo.
3. **Selección de un tema de debate:** Seleccionar un tema que se ajuste a los intereses, experiencias y preocupaciones del grupo demográfico destinatario es esencial para fomentar la participación y promover un diálogo significativo. El tema elegido debe ser pertinente, oportuno e impactante, abordar cuestiones con las que los participantes puedan identificarse y ofrecer oportunidades para una conversación constructiva. Considere la posibilidad de llevar a cabo una investigación preliminar o encuestas para calibrar los intereses y preferencias del grupo demográfico destinatario e informar sobre la selección de un tema adecuado para el debate. Al adaptar el contenido del taller para abordar temas relevantes y significativos para los participantes, las partes interesadas pueden maximizar el compromiso y crear una experiencia de taller más enriquecedora.

4. Asignación de roles: Distribuya los roles entre los participantes para diversificar las perspectivas y garantizar un diálogo equilibrado. Al asignar roles, el taller puede evitar polarizarse y fomentar una exploración más holística del tema elegido.
5. Facilitación del compromiso de los participantes: Equipar a los moderadores con conocimientos de educación no formal para que puedan guiar eficazmente a los participantes a lo largo del proceso del taller. Esto incluye facilitar los debates, proporcionar apoyo cuando sea necesario y garantizar que todos los participantes se sientan valorados y escuchados durante toda la sesión. Al crear un entorno propicio, los moderadores pueden mejorar el compromiso de los participantes y promover un sentido de propiedad sobre el diálogo.
6. Enfoque inclusivo: Preste especial atención a los participantes que puedan tener dificultades para encontrar su voz dentro de la actividad, asegurándose de que nadie se quede atrás. Este enfoque inclusivo se extiende a los profesores que puedan estar supervisando el taller, haciendo hincapié en su participación activa en los debates y las actividades.
7. Creación de un espacio seguro: Establezca un entorno seguro y de apoyo para el debate abierto, en el que los participantes se sientan capacitados para expresar sus pensamientos, opiniones y experiencias sin miedo a ser juzgados o a represalias. Después de la actividad, facilite sesiones informativas guiadas para ayudar a los participantes a procesar cualquier respuesta emocional y proporcionarles herramientas prácticas para hacer frente a los casos de incitación al odio en línea que puedan encontrar en el futuro.

Siguiendo estas directrices exhaustivas, las partes interesadas pueden reproducir eficazmente la experiencia con ECHO Discord, fomentando un diálogo significativo, promoviendo la concienciación y dotando a los participantes de las habilidades necesarias para navegar por las interacciones en línea de manera responsable y con confianza en sus respectivas comunidades.

Es primordial subrayar la importancia crítica de garantizar que las personas encargadas de moderar las actividades de los talleres posean la formación y los conocimientos necesarios. En concreto, los moderadores deben haber recibido una formación exhaustiva, similar a la que se imparte a los tutores y embajadores como parte del programa de capacitación. Esta formación dota a los moderadores de las habilidades y conocimientos necesarios para facilitar eficazmente los debates, gestionar las interacciones y mantener una atmósfera de apoyo y constructiva durante las sesiones del taller. Además, es esencial proporcionar oportunidades continuas para que los moderadores mejoren su comprensión de los temas relacionados con la incitación al odio y la participación electrónica. Este aprendizaje continuo permite a los moderadores mantenerse al corriente de las nuevas tendencias, las mejores prácticas y los retos que se plantean en estos ámbitos, mejorando así su eficacia a la hora de facilitar un diálogo y un compromiso significativos entre los participantes. Además, es indispensable un apoyo informático constante durante toda la duración de las actividades. Este apoyo garantiza el buen funcionamiento de las herramientas y plataformas tecnológicas, minimiza las interrupciones y mejora la experiencia general de los participantes.

Además, las ideas y conclusiones extraídas de las actividades del taller tienen un potencial significativo para informar las estrategias de promoción y dar forma a recomendaciones políticas sobre cuestiones como los derechos digitales, la seguridad en

línea y las causas subyacentes de la incitación al odio en Internet. Las partes interesadas pueden aprovechar estos resultados para desarrollar campañas de promoción basadas en pruebas, presionar para que se modifiquen las políticas y abogar por la aplicación de medidas destinadas a salvaguardar los espacios digitales y promover una cultura de tolerancia y respeto en línea. Aprovechando los resultados de las actividades, las partes interesadas pueden contribuir al avance de los derechos digitales, la promoción de la seguridad en línea y la mitigación del odio en la esfera digital, fomentando así un entorno en línea más inclusivo y equitativo para todos.

Resultados de FAST LISA que pueden ser útiles para la reproducción de las actividades:

- Tarjetas de rol: útiles durante los talleres para evitar una marcada polarización a favor/en contra del tema tratado. Permitir cierta forma de anonimato de las opiniones personales permite a algunos participantes implicarse mejor en los talleres.
- Normas de conducta de los participantes y normas de conducta de los embajadores: definir explícitamente las normas de conducta de ambas partes (en sus respectivos papeles) permite que la actividad se desarrolle sin problemas. Esto se aplica tanto a los talleres como a las consultas públicas, ya que si las normas están claramente definidas, es más probable que el usuario reflexione sobre su comportamiento, ya que puede ser sancionado en caso de infringir el código de conducta. Un conjunto de normas claras para el moderador también es fundamental para lograr un resultado satisfactorio, ya que le permite asumir su responsabilidad tanto en sus actividades de control como en el apoyo a los participantes.
- Material de privacidad: es crucial que la actividad se desarrolle respetando la ley de privacidad. En cualquier taller, cada participante debe disponer de credenciales personales que permitan el anonimato en la plataforma. El usuario debe ser informado de quién es el responsable del tratamiento de datos y quién es el encargado del tratamiento, en caso de que ambos no se solapen.

Resultados y comentarios

En esta sección final, las tres comunidades expondrán los resultados y la información obtenida tras la realización de las actividades. A través de la reflexión sobre los resultados obtenidos, mostrarán la eficacia y el impacto de las iniciativas emprendidas en sus respectivos ámbitos.

Comunidad de Offenbach

Resultados positivos:

El objetivo del proyecto de aumentar la concienciación tuvo mucho éxito. Esto se debe al programa de desarrollo de capacidades al que se sometieron los jóvenes embajadores, así como a las diversas actividades y eventos que se organizaron, acompañados de talleres interactivos. Se llegó a una parte significativa de la población, especialmente a los jóvenes estudiantes y a los responsables políticos. Los comentarios de los participantes confirman esta afirmación.

Lo que funcionó:

La ejecución del proyecto llevada a cabo por Pro Arbeit fue en gran medida un éxito. Los procesos previstos en la propuesta de proyecto funcionaron muy bien. Entre los aspectos que funcionaron bien figuran los siguientes:

Selección de participantes: Tal y como se había previsto, el proyecto a nivel local consiguió reclutar a 20 jóvenes embajadores locales. Que se comprometieron, participaron y dirigieron las actividades del proyecto hasta ahora.

10 de ellos participaron con éxito en el campamento internacional de Santa Coloma. No obstante, cabe mencionar que su nivel de compromiso difería de unos a otros, pero ello no ha afectado a los resultados del proceso de aplicación a nivel local.

Los miembros de la Junta Asesora Externa: El proyecto a nivel local constituyó con éxito la Junta Asesora Externa del proyecto, que proporcionó apoyo y experiencia al proyecto. De hecho, las actividades de capacitación del proyecto fueron dirigidas por miembros de la junta asesora externa - An Nusrat y Hessen contra el odio.

Programa de capacitación: Tal y como estaba previsto, el proyecto a nivel local impartió con éxito 40 horas del programa de Desarrollo de Capacidades, que consistió en temas y actividades destinados a equipar a los embajadores locales para abordar el tema de la incitación al odio en línea y funcionar como embajadores del proyecto en sus comunidades. Las sesiones consistieron en talleres y debates muy atractivos que facilitaron una exploración significativa de cuestiones complejas en torno al tema. Estas sesiones se guiaron por recursos cuidadosamente seleccionados, que proporcionaron un marco para comprender y abordar la incitación al odio en línea.

La jornada informativa: Con el fin de reunir a todas las partes interesadas, se organizó

con éxito la jornada informativa del proyecto, que contó con una gran participación. Entre los asistentes se encontraban expertos en el ámbito de la incitación al odio, alcaldes de los distintos municipios del condado de Offenbach o sus representantes, responsables políticos, trabajadores sociales juveniles, responsables políticos de los municipios de Offenbach y sus representantes, y periodistas, entre otros. El proyecto logró transmitir el mensaje a través de sesiones interactivas, talleres y teatro social dirigidos por los embajadores del proyecto. Así se ganó el apoyo de todos los participantes, lo que es muy importante para la sostenibilidad del proyecto.

Casos piloto y de uso: Para llegar a un público más amplio, el personal del proyecto, los embajadores y otras partes interesadas organizaron un gran acto para poner en marcha las acciones piloto del proyecto. Asistieron más de 100 escolares y sus profesores, representantes de los municipios del distrito, responsables políticos, expertos, representantes del departamento de policía y políticos, entre otros. Los participantes asistieron a 3 sesiones diferentes de talleres interactivos para los distintos grupos destinatarios -alumnos, compañeros y adultos de las autoridades públicas, ONG y responsables políticos- dirigidos por los jóvenes embajadores. Una de las sesiones se centró en probar la discordia de ECHO. Los participantes probaron la aplicación de ECHO en tandas de 20 cada vez. Esta actividad tuvo mucho éxito y las reacciones fueron muy positivas. Para las próximas semanas están previstas visitas a los colegios para repetir las sesiones y probar la ECHO App.

Resultados negativos:

A pesar de estos éxitos, la iniciativa se enfrentó a dificultades para mantener el compromiso y hacer frente a prejuicios profundamente arraigados entre los participantes. A algunas personas les costaba enfrentarse a sus propios prejuicios, lo que provocaba resistencia y actitud defensiva durante los debates. Los tutores tuvieron dificultades para abordar estos temas delicados y mantener al mismo tiempo un espacio seguro e integrador para todos los participantes.

Lo que no funcionó:

Para proteger la privacidad y los datos personales de los participantes, la aplicación ECHO no se instaló en sus dispositivos, como habría ocurrido en la vida real. En su lugar, los participantes utilizaron los ordenadores portátiles que se les proporcionaron para interactuar con la aplicación ECHO. Este ajuste no comprometió los objetivos del proyecto.

Mantener la motivación y el compromiso de los embajadores a lo largo de todo el proyecto ha sido un reto que ha dado lugar a distintos niveles de participación. Esto se debe en parte a su compromiso con la escuela y el trabajo. Para superarlo, las actividades se organizaron teniendo muy en cuenta la disponibilidad de tiempo de los jóvenes embajadores. Además, para mantener su motivación, las sesiones del programa formativo se combinaron con actividades lúdicas, como excursiones a diferentes lugares.

Comentarios de las partes interesadas:

Las reacciones de las partes interesadas pusieron de relieve la necesidad de un apoyo y un diálogo continuos más allá de la duración del proyecto. Los participantes expresaron su de



en sus comunidades. Los embajadores del proyecto subrayaron la importancia de fomentar actitudes de respeto y tolerancia en línea para mantener los resultados del proyecto a largo plazo.

Comunidad de Ravenna

En total, las cuatro actividades realizadas con el Tablero de Wordpress -tres talleres y una consulta pública- generaron 827 comentarios, de los cuales 774 pasaron con éxito el escrutinio del moderador.

El primer taller realizado en el marco del proyecto FAST LISA sirvió de sesión experimental destinada a preparar a los moderadores para la consulta pública. El simulacro realizado el 14 de julio fue una experiencia esencial que permitió a los embajadores sentirse más cómodos con su rol. A lo largo del programa de capacitación, los participantes recibieron una formación exhaustiva que les dotó de las habilidades y los conocimientos necesarios para combatir con confianza la incitación al odio en línea y animar a sus compañeros a hacer lo mismo. Además, la interacción con embajadores de otras comunidades supuso una valiosa oportunidad de intercambio que enriqueció las perspectivas y el crecimiento personal de los participantes. Como se ha documentado en informes anteriores, los embajadores han expresado que esta experiencia no solo les ha enriquecido personalmente, sino que también ha consolidado sus capacidades como ciudadanos digitales concienciados, con beneficios potenciales que se extienden a sus futuras actividades personales y profesionales.

Los talleres dirigidos a los agentes del tercer sector, en los que se utilizaron tarjetas de "roles", mostraron resultados fructíferos, suscitando debates productivos y recabando valiosos puntos de vista de los participantes. Algunos de ellos, en particular, destacaron que a veces resultaba difícil seguir la conversación, ya que el tablero de mandos presentaba algunas limitaciones a la hora de navegar por comentarios y respuestas anteriores. Los embajadores admitieron que también se enfrentaron a algunas dificultades con el mismo problema durante la fase de moderación, lo que demuestra la importancia de hacer un "ensayo" para familiarizarse con la plataforma antes de abrir una consulta pública.

A pesar del éxito de sus objetivos, el proceso de consulta pública registró unos índices de participación inferiores a los previstos, lo que indica la posibilidad de reevaluarlo y mejorarlo en futuras iteraciones. Esto sugiere la necesidad de explorar temas diferentes o de realizar esfuerzos promocionales más amplios en el futuro para transmitir mejor los objetivos de la iniciativa e impulsar un compromiso más amplio.

Los talleres realizados en las escuelas con el uso de ECHO Discord tuvieron un éxito notable. Los alumnos se mostraron receptivos y bastante entusiasmados con la idea de utilizar una plataforma con la que están familiarizados en un entorno educativo. Los profesores también hicieron comentarios positivos, destacando el gran potencial que tienen estas actividades para sensibilizar y promover la responsabilidad con respecto a un público más joven.

Aunque tanto los embajadores como los tutores informaron de problemas técnicos, como fallos de comunicación entre Discord y el panel de control, la oportuna intervención del equipo técnico del proyecto facilitó una rápida resolución, aliviando preocupaciones. Se



observaron otras limitaciones, como la imposibilidad de utilizar GIFs, que sin embargo no mermaron el éxito ni la eficacia de las actividades.

Comunidad de Santa Coloma de Gramenet

Consulta pública - Wordpress Dashboard

Los resultados estadísticos de la consulta pública facilitados por Wordpress Dashboard muestran que:

1. En sesenta días se aportaron 54 comentarios. La tasa de participación obtenida fue del 20%, lo cual es comprensible ya que el escenario de la consulta era un debate real abierto a toda la ciudadanía de Santa Coloma. La herramienta utilizó un criterio erróneo al considerar las conexiones IP para calcular el número de participantes. No tuvo en cuenta que distintos usuarios pueden conectarse desde el mismo ordenador y en este sentido, el Ayuntamiento de Santa Coloma facilita el acceso digital de los ciudadanos poniendo a su disposición ordenadores en equipamientos públicos como bibliotecas, centros juveniles, centros culturales y cívicos, etc. El mensaje de participación en la consulta pública aparece en la pantalla para que el usuario que esté conectado en ese momento pueda aportar de forma anónima y voluntaria sus comentarios. Por lo tanto, más de un ciudadano por ordenador puede participar en la consulta pública utilizando el mismo IP. Así pues, el criterio de IP aplicado por el Dashboard no debería ser equivalente al número de participantes. Este es un aspecto de la herramienta que definitivamente debe mejorarse para proporcionar informes precisos.
2. El uso de lenguaje abusivo en proporción al número total de comentarios fue extremadamente bajo (1,9%), mientras que más del 98% de los comentarios no mostraban ningún tipo de abuso en sí mismos. La escasez de comentarios de odio en este debate puede explicarse por el cumplimiento de las reglas FAST LISA de participación y comportamiento en la consulta pública.
3. El tono general de la conversación de la consulta pública fue cortés. Si bien las estadísticas muestran que sólo un tercio de los comentarios tienen un carácter positivo, cuando analizamos los comentarios individualmente, tan sólo encontramos uno que traspasa los límites de la incitación al odio.
4. El algoritmo ha detectado dos temáticas que han suscitado el discurso de odio: "Ideologías" y "Odio Racial/Étnico". En ambos casos los posibles objetivos detectados son Mujeres y Menores, ampliando el contexto del lenguaje vejatorio y vinculándolo a otras posibles motivaciones que el primer algoritmo no captó.
5. Las estadísticas muestran que los comentarios abusivos no recibieron ninguna interacción, mientras que los que no contenían lenguaje abusivo, sí tuvieron interacción. Si bien, estos recibieron pocas respuestas, el número de "me gusta" es significativamente alto en comparación con la cantidad de personas que comentaron.

En conclusión, gracias a las estadísticas proporcionadas por el cuadro de mandos del Dashboard, fue posible recopilar datos para crear nueva información sobre el tema propuesto

en la consulta pública y su percepción por parte de los usuarios/ciudadanos.

En general, los gráficos ilustraron que en un entorno real se respetaron las normas de comportamiento (bajo porcentaje de comentarios abusivos), no se alimentó el discurso del odio ya que no hubo interacciones con comentarios etiquetados como abusivos, y los ciudadanos mayoritariamente respondieron de forma adecuada tomando un rol activo en la conversación sin desviar la discusión a temas que no tienen nada que ver con la vida del barrio. Contrariamente, hay que señalar, debido al número de "me gusta" frente al de comentarios, que la mayoría de la población en este caso probablemente prefirió participar de forma pasiva.

Por último, es interesante señalar que, a pesar del bajo porcentaje de discurso de odio, se demostró que los objetivos del discurso de odio detectados por el algoritmo tienden a ampliar el contexto de la motivación (por ejemplo, en Odio Racial, se encontraron Mujeres y Menores, pero no Extranjeros), y que motivaciones similares tienden a ocurrir y compartir estos objetivos.

Talleres

A pesar de los retos tecnológicos, hemos realizado hasta ahora dos jornadas, Intercentros I e Intercentros II, y la valoración recibida han sido muy positiva. Al final de cada uno de ellas se celebró una breve sesión de evaluación con alumnos y profesores, en la que se formularon varias sugerencias:

1. Los participantes destacaron positivamente que había sido muy práctico y ameno, y sobre todo muy realista, ya que las dinámicas y talleres se basaban en casos de odio que ellos mismos habían experimentado.
2. También nos dijeron que habían aprendido a identificar más fácilmente la incitación al odio en Internet y a ser conscientes del impacto que tiene, especialmente en las personas vulnerables aunque a veces se le reste importancia o se normalice.
3. Los profesores mencionaron que al colaborar en los talleres con profesionales de otros centros pudieron conocer los protocolos que siguen los diferentes institutos y ver cómo podrían mejorar el suyo e incluso generar un protocolo juntos para todos los centros.
4. Los estudiantes mencionaron que al principio les daba miedo mezclarse con otros estudiantes de otros centros que no conocían, pero que esto les ha permitido darse cuenta de que todos compartimos problemas similares. Por ello, es importante ponerse previamente en el lugar de la otra persona y pensar lo que se va a decir antes de hacer un comentario desafortunado.
5. Algunos estudiantes se ofrecieron voluntarios para recibir formación sobre el discurso del odio en Internet y convertirse en modelos de conducta en sus escuelas. En este sentido, Santa Coloma organizó una formación específica sobre el discurso del odio y la cultura restaurativa. Los participantes se han convertido en embajadores de FAST LISA y son un referente en sus colegios.
6. Los estudiantes sugirieron invitar a otras escuelas y entidades al último Intercentros que tendrá lugar el 15 de mayo de 2024 para compartir su experiencia y amplificar el impacto de la misma.
7. Los representantes políticos e institucionales que participaron en Intercentros II destacaron el gran trabajo realizado, entre los cuales y, a modo de ejemplo, está el



LUNES, 26 DE FEBRERO

DE2024 COMUNE DI RAVENNA

compromiso gubernamental con la lucha contra el discurso del odio y con el proyecto FAST LISA.

Socios

