

Monday, 26 February 2024

Comune di Ravenna

City Strategy

WP 4

Deliverable 10



FASTLISA

Indice

Introduzione	2
Le sfide poste dal discorso d'odio online nella comunità locale	3
Comunità di Offenbach	3
Comunità di Ravenna	4
Comunità di Santa Coloma de Gramenet	7
Individuazione del gruppo target e metodologia usata	11
Comunità di Offenbach	11
Comunità di Ravenna	14
Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard	14
ECHO Discord	15
Consultazione pubblica durante la conferenza finale	16
Comunità di Santa Coloma de Gramenet	17
Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard	17
Workshops	22
Conferenza	25
Linee guida per la riproduzione delle attività	27
Risultati e feedback	31
Comunità di Offenbach	31
Comunità di Ravenna	33
Comunità di Santa Coloma de Gramenet	34
Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard	34
Workshops	35

Introduzione

Il progetto FAST LISA (Fighting Hate Speech Through a Legal, ICT and Sociolinguistic Approach) si impegna a migliorare la comprensione e le capacità di risposta di giovani individui, studiosi, professionisti, organi di governo locali e varie organizzazioni della società civile impegnate nella promozione dell'inclusione sociale. Dotando questi portatori di interesse di competenze avanzate, il progetto mira a promuovere uno sforzo sostenuto nella prevenzione e nella gestione del razzismo, della xenofobia, dell'intolleranza e di tutte le manifestazioni di violenza dirette verso gruppi emarginati.

L'obiettivo principale è sviluppare un insieme completo e universalmente applicabile di strumenti e protocolli per identificare, analizzare e mitigare casi di discorsi d'odio su piattaforme digitali oltre i confini nazionali.

Nella terza e ultima fase del progetto, l'accento è posto sulla partecipazione, operando sia a livello istituzionale che comunitario. A livello istituzionale, particolare attenzione è data allo sviluppo di City Strategies da parte delle città partner e delle autorità locali, mirate a contrastare efficacemente i discorsi d'odio. A livello comunitario, i giovani Ambasciatori prendono il comando nella diffusione dei messaggi del progetto e nella sensibilizzazione tra i loro coetanei.

Questo rapporto funge da raccolta completa delle esperienze acquisite da tre diverse comunità, ovvero Kreis Offenbach, Comune di Ravenna e Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, ognuna delle quali ha partecipato attivamente alle iniziative del progetto. Attraverso un coinvolgimento diretto con le attività del progetto, queste comunità hanno affrontato e superato varie sfide poste dai discorsi d'odio online. Questo documento si propone di fornire una panoramica approfondita di tali sfide, evidenziando anche l'emergere di pratiche lodevoli durante l'attuazione del progetto.

Conseguendo gli obiettivi delineati nel documento D10, questo rapporto mira a fornire linee guida esaustive per replicare le esperienze di successo acquisite da questo progetto. È progettato per dare potere ai portatori di interesse esterni, offrendo accesso alla ricchezza di risorse ed esperienza di FAST LISA per contrastare efficacemente i discorsi d'odio online. Condividendo conoscenze, metodologie e migliori pratiche, questo documento cerca di agevolare l'adozione e l'adattamento di strategie comprovate in contesti diversi.

Inoltre, l'ultima sezione di questo rapporto presenta un'analisi dei risultati ottenuti, mostrando risultati tangibili e feedback preziosi ottenuti dagli attori direttamente coinvolti nell'attuazione delle attività del progetto. Attraverso questa revisione completa, il rapporto mira a fornire una comprensione dell'impatto del progetto e a spianare la strada per futuri sforzi nel contrastare i discorsi d'odio online.

Le sfide poste dal discorso d'odio online nella comunità locale

Ciascuna comunità all'interno del Consorzio ha intrapreso un percorso per identificare le sfide uniche presentate dall'odio online all'interno dei rispettivi ambiti. Questa maggiore consapevolezza ha permesso un allineamento più preciso degli obiettivi perseguiti dal progetto FAST LISA. Questa sezione mira a delineare in modo esaustivo tali sfide, fornendo un'idea del contesto più ampio in cui ha operato FAST LISA. Comprendendo queste specifiche sfide, gli obiettivi del progetto e gli esiti previsti possono essere contestualizzati e apprezzati meglio.

Comunità di Offenbach

La diffusione del discorso d'odio online presenta notevoli ostacoli nelle società, compreso il Distretto di Offenbach, causando danni al benessere individuale, compromettendo la salute mentale e stimolando atti violenti. Essa indebolisce il dialogo civile, complica la moderazione dei contenuti e genera intricate questioni legali ed etiche. Le comunità minoritarie, come le minoranze religiose e migranti tra gli altri, che costituiscono una parte significativa della popolazione del Distretto, sono ingiustamente colpite, portando a un aumento della marginalizzazione. Ciò richiede una soluzione multidimensionale, con progressi tecnologici, attuazione di politiche, inseguimenti educativi e interazioni sociali. Le sfide poste dall'odio online includono le seguenti:

Il discorso d'odio si diffonde rapidamente e velocemente quando è condiviso online, raggiungendo una vasta popolazione, specialmente i giovani. La situazione è comune nel Distretto di Offenbach, soprattutto considerando che i giovani costituiscono una parte significativa della popolazione. Questa rapida diffusione crea un ambiente ostile, promuovendo così la negatività. Poiché questo si propaga, non colpisce solo il benessere mentale delle vittime e l'autostima, ma contribuisce anche a una cultura di violenza e divisione nell'ambiente online della società. La proliferazione delle piattaforme online significa che questo contenuto malizioso può essere difficile da evitare e può essere pericoloso per il benessere delle persone vulnerabili. A questo proposito, il progetto ha cercato di educare la popolazione, specialmente i giovani attraverso i giovani ambasciatori, su come riconoscere, comprendere e affrontare l'odio online. Ciò include misure di contrasto all'odio online. La stretta collaborazione con "[Hesse against Hate speech](#)" ha inoltre contribuito attraverso i loro workshop nell'ambito del progetto FAST LISA, ad educare il pubblico sul tema dell'odio online.

L'odio online è stato collegato a molti eventi societari reali. Diffondendo stereotipi, incitando all'odio contro determinati gruppi e diffondendo ideologie estremiste, le piattaforme online possono danneggiare individui o gruppi e incitare le persone a commettere atti di violenza.

Un esempio popolare in questa regione è l'attacco estremista di Hanau del 19.02.2020 ([Hanau extremists attack on 19.02.2020](#)). Il collegamento tra odio online e violenza sociale porta alla necessità di combatterlo e limitarne i danni alle comunità. Attraverso le attività del progetto e i workshop, inclusa una visita al luogo del crimine, gli ambasciatori del progetto hanno compreso la necessità di combattere l'odio online e si sono impegnati a raggiungere questo obiettivo nelle scuole, nei cicli giovanili e nella comunità più ampia.

Combattere l'odio online è difficile a causa della natura soggettiva e dei volumi di contenuti prodotti sulle piattaforme dei social media. Vi è la difficoltà nel distinguere correttamente e interpretare il contesto e l'intento dei contenuti online. I volumi elevati di interazioni online rendono difficile per le piattaforme rilevare e rimuovere tempestivamente ed efficacemente l'odio online, esponendo così i vulnerabili al pericolo. Questo fatto è stato enfatizzato durante i workshop tenuti da Hessen contro l'odio online. Tuttavia, ai partecipanti è stato ricordato di essere circospetti nei loro comportamenti online poiché potrebbero esserci conseguenze se segnalati e perseguiti.

Distinguere tra la libertà di espressione e la protezione delle persone dai danni causati dall'odio online pone sfide legali ed etiche. I responsabili delle politiche e la comunità più ampia sono chiamati ad affrontare la sfida di garantire entrambi gli obiettivi attraverso quadri normativi. Questa sfida tende ad influenzare la lotta contro l'odio online. A questo proposito, i partecipanti sono stati educati tramite l'app FAST LISA ECHO a riconoscere l'odio online e a comprendere i propri diritti così come le proprie responsabilità nella società.

In sintesi, superare le molte sfide poste dall'odio online richiede un approccio completo e multiforme che includa soluzioni tecnologiche, piani strategici, impegni educativi, robusti quadri istituzionali, tra gli altri. La collaborazione efficace in queste aree ha offerto agli attori interessati nel progetto FAST LISA la possibilità di progredire verso la creazione di un ambiente online più sicuro e produttivo.

Comunità di Ravenna

Storicamente, la città di Ravenna è sempre stata caratterizzata da forti flussi migratori, essendo situata nella parte centro-settentrionale dell'Italia ed essendo stata un importante polo economico per i settori petrolchimico, manifatturiero e turistico. Infatti, oltre alla migrazione interna nel paese, fin dagli anni '60 e '70 vi è stato un aumento dei cosiddetti "Gastarbeiter" e dei lavoratori stagionali provenienti da vari paesi del Mediterraneo. Il fenomeno migratorio non è quindi una novità degli ultimi anni, ma fa parte di un quadro molto più ampio che comprende anche gli ultimi decenni del XX secolo. Nonostante la continuità di questo processo, i modelli, i paesi di origine dei migranti e le motivazioni che li hanno spinti a partire sono cambiati nel corso degli anni, così come è cambiata la narrazione riguardante questa questione.

La città di Ravenna conta 126 nazionalità presenti nel suo territorio. Ci sono 29.790 cittadini di paesi terzi (1/1/22 ISTAT) su un totale di 385.631 residenti, rappresentando un percentuale del 7,77%. Gli studenti di primo e secondo grado sono il 20,48% del totale, e più

dell'85% di loro sono nati in Italia. Il Comune di Ravenna, attraverso l'Ufficio Politiche sull'Immigrazione, si occupa dell'immigrazione in senso ampio e implementa diverse strategie in diverse aree:

- **Area interculturale:** Il Comune di Ravenna da oltre vent'anni è impegnato direttamente in una politica interculturale di rafforzamento della coesione sociale, con un approccio multiprofessionale che sostiene una lettura sistemica del fenomeno migratorio, non semplicemente declinato come una questione sociale o di sicurezza, né con la mera logica dell'emergenza, ma come un dialogo interculturale per l'attuazione di azioni di sensibilizzazione verso la cittadinanza e i giovani sulle questioni dell'interculturalismo, dell'antidiscriminazione e del contrasto all'odio online. Per queste azioni, è previsto coinvolgere anche istituti comprensivi e scuole secondarie attraverso l'uso di un innovativo modello di co-design mirato ad ampliare il pubblico target dei partecipanti nelle fasi di organizzazione e implementazione degli eventi. Il coinvolgimento di insegnanti e scuole ha offerto l'opportunità di affrontare nuove tematiche con i giovani, sensibilizzandoli su questioni più ampie dell'immigrazione e toccando temi trasversali come la violenza di genere, il cyber-bullismo e il contrasto al discorso d'odio online;
- **Area dei servizi di informazione e orientamento:** La regione Emilia Romagna con L.R. n. 2/2003 ha strutturato un sistema integrato di interventi e servizi sul territorio, tra cui lo sportello stranieri è un punto di riferimento per i cittadini di Ravenna per la gestione e la fornitura di informazioni relative alle pratiche amministrative e all'orientamento ai servizi territoriali. I cittadini stranieri possono contare su un sistema di sportelli informativi che gradualmente partecipano a un processo di networking e collaborazione tra loro con un costante confronto interno;
- **Area di accoglienza e integrazione:** Il territorio di Ravenna è stato interessato da un forte afflusso incontrollato di vittime di migrazioni forzate, che sta crescendo in modo significativo, rappresentato da richiedenti/titolari di protezione internazionale o nazionale, minori stranieri non accompagnati, vittime di tratta e/o sfruttamento sessuale o lavorativo. Uno degli elementi rilevanti è l'assenza di reti familiari e/o amicali a supporto di questo gruppo di riferimento, che entra in contatto con il sistema di accoglienza pubblica fin dall'inizio, con un impatto significativo soprattutto sui servizi e sui gruppi territoriali. Oltre a ciò, la pressione migratoria nei punti critici lungo le coste italiane ha determinato alla fine del 2022 l'identificazione del porto di Ravenna come uno dei luoghi sicuri per lo sbarco di navi di soccorso ai migranti (fino ad oggi, sono stati gestiti un totale di 8 sbarchi). Ad oggi, il sistema di accoglienza a Ravenna dispone di 1380 posti, divisi tra CAS per adulti (Centro di Accoglienza Straordinaria) e CAS per minori stranieri non accompagnati (gestiti dalla Prefettura), progetti di accoglienza per vittime di tratta e sfruttamento sessuale o lavorativo, SAI ordinari (Sistema di Accoglienza e Integrazione), e progetti di accoglienza per minori stranieri non accompagnati. Inoltre, nel 2021 il Comune di Ravenna ha istituito il Registro delle famiglie accoglienti, che è una piattaforma in cui le persone possono offrire e chiedere alloggio, assistenza e tutoraggio. È uno strumento aggiuntivo per l'inclusione e il sostegno di minori, ragazzi, adulti e anziani, nonché un'opportunità per la crescita dell'intera comunità. Da anni, il Comune di

Ravenna promuove progetti finalizzati ad aumentare le azioni di solidarietà familiare e la sensibilità sociale verso adulti, minori e famiglie in stato di bisogno. I cittadini possono generare modelli innovativi di intervento sociale accogliendo famiglie o offrendo parte del loro tempo, delle loro capacità relazionali e della loro competenza professionale, per contrastare la fragilità delle persone e rispondere ai bisogni di adulti e minori.

La molteplicità e la varietà di questi servizi consentono di affrontare il tema della migrazione in molte occasioni e di essere punti di contatto di cittadini e utenti diversi, mantenendo comunque una linea costante di direzione dettata dal contrasto alla discriminazione e all'odio online con una connotazione antirazzista.

Con la sua presenza online, il Comune di Ravenna cerca di aprire un dialogo interculturale con i suoi cittadini, ma il tema spesso si rivela piuttosto polarizzante; che si tratti di un evento culturale, di un'iniziativa di diffusione o di una notizia, la comunicazione a volte affronta critiche, dando luogo a commenti razzisti e xenofobi. Indipendentemente dal fatto che questo cambiamento nella narrativa predominante sia dovuto a un effettivo cambiamento nel tessuto della società o semplicemente alla sua percezione, la discussione pubblica, specialmente con l'avvento delle piattaforme di social media, tende a volte ad assumere toni conflittuali che possono facilmente sfociare in abusi verbali degli utenti, tra cui i migranti figurano come un segmento più vulnerabile della società. Pertanto, il rischio di accendere la scintilla dell'odio all'interno di un forum online è sempre presente e c'è un urgente bisogno di fornire ai cittadini gli strumenti per agire consapevolmente sul web, consapevoli dell'impatto delle proprie azioni e comportandosi secondo le regole dell'interazione pacifica.

Attraverso la partecipazione a FAST LISA, il Comune di Ravenna ha delineato un'articolata agenda mirata a raggiungere diversi obiettivi chiave:

1. Educazione dei cittadini sul comportamento responsabile online: Il Comune si impegna a instillare un senso di responsabilità tra i cittadini di diverse fasce d'età riguardo al loro comportamento negli spazi digitali. Promuovendo la consapevolezza e favorendo la comprensione dell'impatto del comportamento online, Ravenna mira a coltivare una cultura di impegno online rispettoso ed etico.
2. Esplorazione di strumenti innovativi di partecipazione online: Ravenna cerca di identificare metodologie e strumenti innovativi per la promozione delle politiche territoriali e il potenziamento della coesione sociale, attraverso l'adozione di un nuovo strumento di partecipazione online progettato per facilitare analisi qualitative e quantitative delle interazioni online. Sfruttando l'esperienza di specialisti, il comune mira a sfruttare il potenziale delle piattaforme digitali per un coinvolgimento civico significativo, mentre migliora la capacità di valutare e rispondere efficacemente alle opinioni dei cittadini.

3. Rafforzamento dei cittadini contro l'odio online: Riconoscendo la diffusione dell'odio online e i suoi effetti dannosi sugli individui, Ravenna si impegna ad equipaggiare i cittadini con gli strumenti per difendersi in caso di incontri con tali contenuti. Inoltre, il comune mira a sensibilizzare i cittadini sui propri diritti e sui rischi associati alla presenza online, favorendo così un ambiente online più sicuro e informato.
4. Potenziamento dei giovani come moderatori: Ravenna è impegnata a coltivare il capitale sociale della sua popolazione più giovane educandoli a servire da moderatori negli spazi online. Conferendo ai giovani cittadini le competenze e le conoscenze necessarie per promuovere interazioni online positive, il comune mira a coltivare una generazione di leader digitali capaci di promuovere un dialogo rispettoso e mitigare casi di abuso online.
5. Promozione di rapporti collaborativi con le scuole: Ravenna cerca di stabilire partenariati duraturi con istituti educativi, gettando le basi per iniziative di sensibilizzazione e prevenzione continue. Creando forti legami con le scuole, il comune mira a implementare programmi sostenibili che promuovono la cultura digitale, il comportamento responsabile online e la prevenzione dell'odio online tra gli studenti, contribuendo così alla creazione di una comunità online più sicura e inclusiva sia ora che in futuro.

Comunità di Santa Coloma de Gramenet

Santa Coloma è uno dei comuni con la più alta densità di popolazione in Spagna. Una delle caratteristiche più eccezionali di Santa Coloma è la convivenza di diverse culture e comunità. L'eterogeneità caratterizza i cittadini del nostro comune e, per essere più specifici, qui vivono più di 100 nazionalità diverse. Dei quasi 120.000 abitanti della città, 24.042 sono nati al di fuori del territorio spagnolo; ciò significa che circa il 21% della nostra popolazione è costituito da immigrati.

L'immigrazione e la convivenza sono due temi chiave su cui il Comune di Santa Coloma ha lavorato per più di 20 anni. Purtroppo, atteggiamenti razzisti, commenti xenofobi, situazioni discriminatorie basate sul genere, sull'età, sulla disabilità, sulla religione o sul credo, sull'origine etnica/razziale e sull'identità LGBTIQ sono emersi e si sono diffusi rapidamente attraverso i social media. È per questo che Santa Coloma ha storicamente combattuto per promuovere la diversità e l'inclusione.

Il Comune ha implementato il programma "Nouvinguts" (novizi) nel 1995 con l'obiettivo di aiutare i nuovi arrivati nella città provenienti da altri paesi e continenti. Santa Coloma si stava preparando all'afflusso di immigrati provenienti da altri paesi europei, che è aumentato dal 2% nel 2000 al 22% nel 2010. Questa preveggenza ci ha permesso di essere preparati per una rapida crescita della popolazione. La città non è cresciuta in termini di numero di abitanti, infatti il suo picco è stato nel 1981 con 140.000 abitanti. Da allora, i livelli si

aggirano intorno ai 122.000 abitanti. Tuttavia, la composizione della cittadinanza e il panorama sociale sono cambiati drasticamente.

L'orientamento interculturale e la presenza di migranti/immigrati hanno posto una sfida importante di inclusione sociale e la promozione della tolleranza e del rispetto per la diversità, di fronte all'esclusione sociale e all'aumento del razzismo e dell'intolleranza.

Un'altra importante pietra miliare per Santa Coloma è stato il programma europeo URBAN. Nel 2000, per la prima volta, la città ha avuto accesso a un progetto europeo per la dignificazione degli spazi pubblici e per la fornitura di servizi sociali. Tutte le azioni del progetto URBAN sono state realizzate con e per i beneficiari del progetto. Così, nel 2001 è stato firmato il Piano di Convivenza, che includeva un processo partecipativo per la costruzione di un programma per l'inclusione e l'attenzione alla diversità. Allo stesso modo, nel 2002 è stato istituito il sistema di partecipazione dei cittadini a Santa Coloma de Gramenet, anche in un processo partecipativo, che, tra le altre cose, è stato dotato di organi partecipativi come il Consiglio comunale o i Consigli di Quartiere.

Il Piano di Convivenza Interculturale è stato il germe che ha preceduto nel 2008 il Servizio per la Convivenza e la Promozione della Cittadinanza, ora noto come Servizio di Convivenza, Sviluppo Comunitario e Civico, che è strutturato e orientato verso lo sviluppo di politiche di convivenza locali.

Dal Piano di Convivenza Interculturale sono emerse tre iniziative che sono ora completamente incorporate e dipendenti organicamente dal Servizio di Convivenza, Sviluppo Comunitario e Convivenza Civica:

- Il Team di Mediazione e Assistenza Comunitaria, che dal paradigma della gestione positiva dei conflitti si occupa di situazioni di convivenza di quartiere e affronta situazioni che potrebbero avere un impatto negativo sulla convivenza;
- La "Xarxa de Valors", un team orientato alla sensibilizzazione e all'incorporazione di criteri interculturali come modello di riferimento per l'attenzione alla diversità;
- Il Centro per le Informazioni e l'Assistenza alla Popolazione Straniera (CIAPE), che nel 1995 è stato creato come programma "Nouvinguts".

Dopo il programma URBAN, nel 2004 è emersa la prima Legge sulle Quartieri a Santa Coloma. Attualmente, la Llei 11/2022, del 29 dicembre, per il miglioramento urbano, ambientale e sociale dei quartieri e dei comuni. Allo stesso modo, è emerso il Progetto di Intervento Comunitario Interculturale, anche chiamato ICI. Questo progetto, promosso dai Progetti di Assistenza "la Caixa" nel 2010, mirava a incoraggiare l'interazione e la convivenza in aree con una significativa diversità culturale al fine di costruire una società più coesa e inclusiva. Tutte queste iniziative pongono le persone al centro dell'azione e portano a iniziative come i sistemi di partecipazione comunitaria e di mediazione, aree su cui Santa Coloma de Gramenet ha lavorato e sviluppato nel 2000 e che, insieme ad altre iniziative, continuano ad essere la forza trainante per la trasformazione sociale.

Queste prime esperienze hanno consolidato ciò che oggi viene chiamato politiche di prossimità, strategie orientate alla generazione di legami e fiducia e il cui focus è sulle interazioni tra vicini, prestando attenzione alla percezione come elemento chiave nella costruzione di esperienze e soggettività. Pertanto, il Consiglio comunale fornisce strutture per la costruzione di nuove esperienze, narrazioni positive generate attraverso la conoscenza e l'interazione positiva a favore dell'integrazione e della coesione sociale. Un esempio di ciò sono gli uffici dei Consigli di Quartiere, per il mandato 2023-2027 sotto lo slogan "Properes a tu". Ciò include servizi pubblici dotati di attrezzature di prossimità e team come i team di Sicurezza Cittadina, la polizia di prossimità locale e i team di agenti civici notturni (il recupero di una vecchia figura tradizionale nei paesi di Spagna, i "serenos" e le "serenas"). Oltre a questi team, ci sono i team di convivenza comunitaria, sviluppo comunitario e civic-mindedness: il team di mediazione, la "Xarxa de Valors", il CIAPE, il civic-mindedness, progetti di azione comunitaria e programmi, ecc.

Tutti questi servizi e risorse mettono in evidenza l'importanza della comunicazione e gli elementi che la compongono, così come i processi coinvolti: informazione e comunicazione, sensibilizzazione, formazione e sviluppo delle capacità.

Nel campo della convivenza e dell'attenzione alla diversità, vale la pena menzionare l'adesione della città di Santa Coloma de Gramenet, nel 2014, alla Rete Spagnola delle Città Interculturali-Città Interculturali (RECI-ICC). RECI è un gruppo di città e quartieri provenienti da diverse parti di Spagna impegnati a promuovere politiche di gestione della diversità basate sull'interculturalità. RECI è stato creato nel 2011 dal Consiglio d'Europa, nell'ambito del programma Europeo delle Città Interculturali.

Allo stesso modo, va evidenziato l'impegno del governo cittadino verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile, presenti in tutte le politiche municipali attraverso il Piano d'Azione Municipale. A questo proposito, è necessario menzionare in modo particolare l'Agenda Urbana Spagnola, di cui fa parte Santa Coloma de Gramenet. L'Agenda Urbana Spagnola, presa in considerazione dal Consiglio dei Ministri il 22 febbraio 2019, è la roadmap che segnerà la strategia e le azioni da realizzare fino al 2030. L'Agenda Urbana è un nuovo modo di analizzare e costruire il futuro di Santa Coloma de Gramenet, rendendola più accogliente e accogliente, con una crescita economica equa e sostenibile.

La partecipazione di Santa Coloma nel progetto FAST LISA è un altro esempio dell'impegno delle nostre istituzioni nel continuo lavoro a favore della buona convivenza, dell'inclusione sociale e del rispetto della diversità. In questo progetto, specificamente, il nostro obiettivo è esplorare le procedure coinvolte nell'identificazione, classificazione, perseguimento e documentazione statistica dei crimini d'odio e, nel farlo, quantificare e identificare la natura di questo fenomeno.

Con le azioni svolte nell'ambito del progetto FAST LISA, Santa Coloma mira in ultima analisi a individuare, comprendere e contrastare il discorso d'odio online, nonché a migliorare la convivenza cittadina, arricchire la diversità comunitaria e migliorare l'integrazione sociale di tutti i gruppi, specialmente i più vulnerabili.

In particolare, Santa Coloma si è prefissata i seguenti obiettivi specifici:

1. Avere una visione chiara e completa del trattamento legale e normativo della lotta contro il discorso d'odio e il crimine d'odio online.
2. Migliorare la conoscenza del discorso d'odio online e dei principali gruppi bersaglio degli haters online.
3. Promuovere una narrazione alternativa, interattiva e coinvolgente della diversità con l'obiettivo di portare una comprensione più profonda e autentica delle diverse culture, religioni e credenze.
4. Coinvolgere rappresentanti del Consiglio comunale, entità e associazioni, insegnanti e studenti delle scuole secondarie pubbliche, forze di polizia, accademici, rappresentanti del campo legale, nello sviluppo di sistemi formali e informali per individuare, segnalare e contrastare il crimine d'odio online.
5. Sensibilizzare i potenziali bersagli del discorso d'odio sugli strumenti specifici, i diritti e la protezione legale disponibili alle vittime del crimine d'odio.
6. Generare alleanze strategiche con altri organismi a livello nazionale ed europeo che diano visibilità alla questione del discorso d'odio e lavorino per contrastarlo a favore dell'inclusione sociale e del rispetto per la diversità.

In conclusione, Santa Coloma lavora per essere una città più sostenibile, sana, efficiente e inclusiva, diventando un esempio in Spagna e in Europa su come affrontare la diversità e l'inclusione sociale.

Individuazione del gruppo target e metodologia usata

Le tre comunità hanno affrontato le attività del progetto con una vasta gamma di metodologie, ciascuna perfettamente in sintonia per affrontare le varie manifestazioni di incitamento all'odio online prevalenti nei rispettivi ambiti distinti. Nonostante si trovino ad affrontare sfide simili, le comunità hanno riconosciuto la necessità di adattare i propri approcci per accogliere le peculiari complessità socio-culturali inerenti ai loro contesti. Questa comprensione ricca di sfumature ha assicurato che gli interventi fossero non solo efficaci ma anche sensibili alle esigenze e alle dinamiche specifiche di ciascuna comunità.

Nel corso del progetto, le azioni intraprese dai partner sono state sostenute dalla preziosa guida fornita dagli esperti del Consorzio FAST LISA. Attingendo al loro patrimonio di conoscenze ed esperienze, questi esperti hanno offerto approfondimenti preziosi e indicazioni strategiche, consentendo alle comunità di affrontare con sicurezza la complessità della lotta all'incitamento all'odio online.

Inoltre, la presenza di tutor e ambasciatori dedicati ha svolto un ruolo fondamentale nel facilitare la realizzazione delle iniziative del progetto. Queste persone, dopo aver seguito una formazione specializzata, hanno assunto ruoli critici come facilitatori e moderatori, garantendo il regolare svolgimento dei workshop e promuovendo un dialogo costruttivo all'interno delle rispettive comunità.

Integrando l'esperienza dei membri del Consorzio FAST LISA con il supporto sul campo fornito da tutor e ambasciatori, le comunità sono state in grado di sfruttare un quadro completo per affrontare in modo efficace l'incitamento all'odio online. Questo approccio collaborativo non solo ha migliorato l'impatto delle iniziative, ma ha anche favorito un senso di coesione e uno scopo condiviso tra le parti interessate, contribuendo in definitiva al successo del progetto.

Comunità di Offenbach

Al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del progetto, il progetto a livello locale nel Kreis Offenbach ha coinvolto diverse parti interessate grazie alla loro esperienza e al loro interesse per l'argomento, nei processi di implementazione. Ciò ha facilitato l'uso di prospettive e risorse diverse per contribuire alla creazione di una comunità online più sicura. Tra le parti interessate che sono state coinvolte nel progetto figurano:

Il comitato consultivo esterno: i membri del comitato consultivo esterno del progetto a livello locale sono rappresentanti ed esperti di organizzazioni che lavorano sull'incitamento all'odio e su temi correlati. Questi sono:

- An Nusrat è un'organizzazione senza scopo di lucro che gestisce diversi centri di tutoraggio sull'incitamento all'odio e centri di consulenza in tutta la Germania. Nell'ambito dei membri del consiglio di amministrazione esterno del progetto FAST LISA, l'organizzazione ha guidato il programma di sviluppo delle capacità per i giovani ambasciatori del progetto a livello locale, che si è svolto da giugno a ottobre 2023. I contenuti forniti nei workshop miravano a fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per mantenere interazioni sensibili sulle piattaforme digitali, nonché a dotarli di strumenti per contrastare eventuali tendenze all'interno del proprio ambiente, per contrastare l'incitamento all'odio online e per contribuire come ambasciatori locali del progetto. In tutto, l'organizzazione ha organizzato 12 workshop nell'ambito del progetto.
- [Pro prevention – Kreis Offenbach](#): il dipartimento DEXT nel distretto di Offenbach si occupa di misure per la prevenzione generale e specifica dell'estremismo e della promozione della democrazia. Ha lo scopo di prevenire le tendenze alla radicalizzazione e di intervenire in modo orientato ai bisogni se ci sono segnali di un presunto pericolo. Nell'ambito del progetto FAST LISA, un rappresentante di questo dipartimento ha offerto consulenza esperta e linee guida nelle attività di implementazione locale di FAST LISA.
- [Hessen against Hate Speech](#) è un'istituzione statale responsabile di offrire alle persone colpite e ai testimoni di incitamento all'odio un'opportunità semplice per agire contro l'odio online, il governo dello stato dell'Assia ha istituito l'ufficio di segnalazione statale Hessen Gegen Hetze nel gennaio 2020. Le segnalazioni vengono inoltrate all'Ufficio statale per la protezione della Costituzione in Assia (LfV), dove vengono controllate ed elaborate in modo approfondito. Offrono una procedura di segnalazione semplice tramite modulo web, e-mail o hotline, garantiscono la documentazione e la valutazione dei contenuti segnalati, trasmettono i contenuti segnalati alle autorità giudiziarie in caso di rilevanza penale, all'Ufficio statale per la protezione della Costituzione in caso di indizi estremisti, sostengono le persone interessate da denunce ai social network ai sensi della legge sull'applicazione delle reti (NetzDG), informare i comunicatori sui risultati della nostra valutazione e sulle misure adottate, fornire informazioni sull'incitamento all'odio e sull'estremismo. In qualità di stakeholder, l'organizzazione ha messo a disposizione la propria esperienza al progetto e ai partecipanti. Nell'ambito del progetto FAST LISA, questa organizzazione ha tenuto 2 workshop per un pubblico misto composto da ambasciatori del progetto, lavoratori del settore pubblico, assistenti sociali giovanili, polizia, responsabili politici, alunni delle scuole e dei loro insegnanti.

Rappresentanti delle autorità pubbliche della contea di Offenbach

La contea di Offenbach è composta da 13 diverse città amministrative. Attraverso le attività del progetto, siamo riusciti a raggiungere ogni comune. Gli ambasciatori locali del progetto sono sparsi in tutta la contea. Al fine di raggiungere i comuni e in particolare i responsabili politici, il progetto ha riunito queste parti interessate per contribuire alla discussione. I loro contributi sono stati pronunciati durante l'evento della giornata informativa a cui hanno

partecipato i sindaci di alcune città e i loro rappresentanti. Durante il quale hanno dimostrato il loro sostegno e impegno per gli obiettivi del progetto. Durante l'evento sono stati tenuti 2 workshop accompagnati da un teatro sociale, guidati da giovani ambasciatori e Hessen against Hate Speech. Questi rappresentanti sono stati nuovamente presenti durante il grande evento del progetto organizzato il 26.01.2024, che ha visto quasi 200 partecipanti. Durante l'evento, sono state tenute 3 diverse sessioni di workshop, guidate dagli ambasciatori, da Hessen contro l'incitamento all'odio e testando il ECHO Discord. Sono già in atto accordi per mantenere e utilizzare questa rete e utilizzare le possibilità di finanziamento dei progetti per le attività di replica di FAST LISA per l'upscaling del progetto, il post-finanziamento.

Centro educativo Anne Frank

Il centro educativo Anne Frank di Francoforte è attivo a livello nazionale per sensibilizzare giovani e adulti sull'antisemitismo, il razzismo e altre forme di discriminazione e consentire loro di partecipare attivamente a una società aperta e democratica. In qualità di parte interessata, il centro ha contribuito con un workshop nel laboratorio di apprendimento, che è un laboratorio di apprendimento interattivo sull'antisemitismo, il razzismo e la discriminazione nel passato e nel presente. Questo ha ulteriormente approfondito la conoscenza dei giovani ambasciatori sull'argomento. Durante gli eventi del progetto, sono state distribuite ai partecipanti varie stampe del centro.

Iniziativa del 19 febbraio

Dopo l'attacco terroristico razzista di Hanau del 19 febbraio 2020, è emersa un'iniziativa per commemorare le vittime di questo attacco e per sensibilizzare la società sull'estremismo. Una visita a questa iniziativa con i giovani ambasciatori del progetto ha fornito loro informazioni di prima mano sugli effetti reali dell'incitamento all'odio e sulle sue conseguenze attraverso un workshop. Dal 19 febbraio vengono organizzati eventi regolari sul superamento dell'odio. Ciò fornirà una base di risorse per i giovani ambasciatori nelle loro azioni successive.

Scuole di Kreis Offenbach

Come previsto dal progetto, i giovani sono uno dei gruppi target del progetto. Per raggiungerli e trasmettere il messaggio del progetto e i casi d'uso, le scuole di Dietzenbach sono state coinvolte nelle attività del progetto, in particolare nei workshop durante il grande evento del progetto. Durante l'evento sono stati coinvolti oltre 100 alunni di età compresa tra i 12 e i 25 anni. Sono stati presi in considerazione attraverso seminari sull'incitamento all'odio online e sull'uso di ECHO Discord. Le scuole hanno espresso interesse a impegnarsi ulteriormente sull'argomento e sono in fase avanzata i piani per visitare le scuole e replicare i workshop e l'app ECHO, che sarà guidata dai giovani ambasciatori come parte del loro piano di sostenibilità.

Comunità di Ravenna

Gli ambasciatori di FAST LISA sono stati reclutati tra i giovani che frequentano gli spazi Informagiovani del Comune di Ravenna, dopo la presentazione del progetto che ha catturato il loro interesse, risuonando anche con molte delle loro storie personali. Sono stati gli attori chiave che hanno permesso l'attuazione delle azioni del progetto, in quanto hanno preso parte al programma capacity building fornito da esperti di UNIBO e UNIURB e, insieme all'assistenza e alla supervisione dei tutor (specialisti del terzo settore di Librazione che hanno anche ricevuto una formazione specifica sul tema), hanno svolto il ruolo di moderatori sia per la consultazione pubblica che per i workshop ECHO Discord.

Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard

Lo strumento della Dashboard di Wordpress è stato utilizzato in quattro distinte istanze: tre workshop rivolti agli operatori del terzo settore (per un totale di 71 partecipanti) e una consultazione pubblica aperta a tutti. Per tutte queste iniziative il tema utilizzato per innescare la discussione è stato lo stesso, *A Casa mia?*:

Tante famiglie hanno sperimentato l'accoglienza di rifugiati in casa propria. Vivere con persone del luogo, infatti, può aiutarli a sentirsi parte di una comunità, a creare una rete di relazioni, ad accrescere le competenze linguistiche e a potenziare l'accesso a migliori opportunità lavorative. Chi apre le porte di casa ha l'opportunità di conoscere una nuova cultura, di diventare un cittadino più consapevole e attivo, di vivere un'esperienza umana che arricchisce.

Puoi visionare il progetto promosso dal Comune di Ravenna [qui](#).

E tu cosa pensi dell'accoglienza in famiglia? Credi che la comunità debba giocare un ruolo nell'integrazione dei migranti, oppure che sia un tema di cui deve occuparsi il sistema pubblico di accoglienza?

La scelta è stata fatta alla luce del fatto che la promozione online della campagna per il Registro delle Famiglie Accoglienti ha suscitato reazioni contrastanti e piuttosto accese che spesso sono sfociate in discorsi di odio e linguaggio offensivo nei confronti dei migranti.

1. Primo workshop (sperimentale):

Quando:	14 luglio 2023
Partecipanti e metodologia:	Operatori del terzo settore, sensibili al tema delle migrazioni (si è quindi reso necessario l'uso di carte "ruolo")

Questo primo workshop è stato utile agli ambasciatori per sperimentare come moderatori e formarsi prima della consultazione pubblica vera e propria.

2. Consultazione pubblica:

Quando:	dal 1 al 31 agosto 2023
Partecipanti e metodologia:	La consultazione è stata condivisa sulle piattaforme social del comune e sul sito istituzionale. Chiunque poteva accedere al link e partecipare nei commenti.

3. Secondo workshop:

Quando:	20 ottobre 2023
Partecipanti e metodologia:	Operatori del terzo settore, sensibili al tema delle migrazioni (si è quindi reso necessario l'uso di carte "ruolo")

4. Terzo workshop:

Quando:	27 ottobre 2023
Partecipanti e metodologia:	Operatori del terzo settore, sensibili al tema delle migrazioni (si è quindi reso necessario l'uso di carte "ruolo")

Il secondo e il terzo workshop si sono rivelati preziosi per gli operatori del terzo settore, che spesso si trovano ad affrontare situazioni online di cyberbullismo o di incitamento all'odio. Ai partecipanti sono state fornite carte "ruolo" per simulare vari ruoli, riducendo al minimo la probabilità di situazioni che richiedono l'intervento del moderatore. Nonostante si siano limitati a interagire come utenti piuttosto che come moderatori, questa esperienza ha fornito loro preziose intuizioni e ha stimolato discussioni per migliorare le loro risposte a situazioni simili sia in contesti personali che professionali.

ECHO Discord

Per quanto riguarda i workshop ECHO Discord, il target demografico era costituito da studenti (210) delle scuole di prima e seconda elementare di Ravenna. Tre gli istituti coinvolti tra ottobre e dicembre 2023 per un totale di 9 workshop: IC Damiano, IC Valgimigli e IC Randi.

Il coinvolgimento di una serie di scuole diverse sottolinea l'imperativo di affrontare il problema pervasivo dell'incitamento all'odio, in particolare negli spazi online, su vasta scala. Questo sforzo concertato nasce dall'impegno collettivo di numerose istituzioni scolastiche che hanno riconosciuto l'urgente necessità di affrontare questo problema in modo significativo. Al centro di questo sforzo c'è l'impegno attivo dei giovani, volto a dotarli di prospettive e strategie alternative per comprendere e combattere efficacemente i discorsi d'odio. Pertanto, l'obiettivo primario è quello di educare i giovani sugli impatti dannosi dei

discorsi d'odio online e di dotarli delle competenze necessarie per identificarli e affrontarli in modo costruttivo, proteggendo al contempo la loro privacy.

In definitiva, l'obiettivo generale è quello di promuovere una cultura del dialogo rispettoso e costruttivo, garantendo che le interazioni online non infliggano danni ai membri più giovani e più suscettibili della società. Inoltre, la partecipazione delle scuole al progetto FAST LISA testimonia la loro volontà di contribuire ad accrescere la consapevolezza e a migliorare le dinamiche della comunicazione online tra i giovani, coltivando così una società digitale più inclusiva e rispettosa.

La preparazione di ciascun workshop ha seguito le istruzioni operative fornite dal team di ricerca di UNIBO. Ambasciatori e tutor si sono avvicinati ai partecipanti introducendo il progetto e i suoi obiettivi, definendo le regole dell'attività e creando un ambiente stimolante che ha permesso loro di entrare nei ruoli assegnati. Agli studenti è stato quindi presentato l'argomento da discutere, fingendo che Discord fosse in realtà la chat di gruppo della classe:

"Sono in stazione e sto aspettando l'autobus per andare a scuola. Indosso i miei skinny jeans e all'improvviso sento uno palparmi il sedere, lo vedo allontanarsi fischiandomi e chiamando "ah bella!". Non riesco a reagire subito e corro dentro l'autobus, scioccata lo scrivo nella chat della classe."

Il processo di moderazione si è rivelato altamente dinamico, sfruttando le funzionalità di Discord per applicare efficacemente le regole di ingaggio. Grazie a questo sistema, è stato possibile adottare misure appropriate, come l'invio di avvertimenti o la limitazione temporanea dell'accesso, in risposta a ripetute violazioni. Ciò ha garantito la sicurezza e il rispetto dell'intero gruppo. I docenti sono stati sempre coinvolti nelle attività attraverso una spiegazione della metodologia utilizzata e delle tecniche di moderazione adottate.

Al termine delle attività, c'è sempre un momento di sfogo, che permette agli studenti di fare un passo indietro rispetto alle emozioni vissute durante il laboratorio e di concentrarsi maggiormente sulla partecipazione a una discussione di gruppo con le lucide opinioni che stanno maturando sull'argomento, contribuendo con le proprie conoscenze personali.

Consultazione pubblica durante la conferenza finale

Un'altra consultazione pubblica avrà luogo nel mese precedente la conferenza finale a Bruxelles e i risultati saranno condivisi con il pubblico. Lo scopo di questa consultazione pubblica è quello di far sì che i partecipanti alla conferenza finale possano vivere in prima persona i nostri workshop interagendo con la Dashboard di Wordpress come utenti.

Per questo motivo, è necessario individuare un argomento che sia allo stesso tempo rappresentativo delle tematiche presenti all'interno della nostra comunità ma anche relazionabile e applicabile agli stakeholder esterni che potrebbero essere interessati a prendere parte al convegno. Il tema scelto è quello della partecipazione politica dei cittadini migranti attraverso una possibile estensione del diritto di voto.

"Cittadini e non cittadini"

Alcuni migranti non sono interessati alla politica italiana e non ne conoscono le normative, rimanendo più attaccati a ciò che accade nel loro paese d'origine. Per le nuove generazioni nate in Italia, o che vi sono cresciute in giovane età, il paese d'origine è visto come un luogo lontano, in cui non si riconoscono, trovando più della loro identità nel loro paese di residenza, dove però rimangono esclusi dalla possibilità di partecipare attivamente alla vita politica e di godere pienamente dei diritti civili.

Pur risiedendo in Italia da molti anni, la stessa esclusione dalla partecipazione politica e dall'esercizio dei diritti civili si riscontra anche per le prime generazioni, molte delle quali vivono sul territorio italiano da decenni.

Concedere o ottenere la cittadinanza italiana diventa l'unico mezzo per garantire la partecipazione politica dello straniero, un obiettivo che non può essere dato per scontato viste le difficoltà del processo amministrativo e le variabili di acquisizione.

Sulla base di questa riflessione, pensi che concedere il diritto di voto ai cittadini extracomunitari del tuo Paese porterebbe vantaggi o svantaggi all'interno del sistema statale?

Le regole di ingaggio saranno le stesse utilizzate nella precedente consultazione pubblica: 1) Non condividere informazioni personali (ad esempio, dati biografici, numeri di telefono, ecc.). 2) Evitare contenuti offensivi, discriminatori o volgari. 3) Limitarsi a criticare il contenuto delle discussioni, evitando attacchi personali ad altri utenti o membri del team. 4) Evitare riferimenti diretti o indiretti ad altri cittadini, mentre è accettabile il riferimento a personaggi pubblici e istituzionali, purché rispettosi e pertinenti alla discussione. 5) Non pubblicizzare o promuovere attività economiche.

Comunità di Santa Coloma de Gramenet

Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard

Il Comune di Santa Coloma ha tenuto una Consultazione Pubblica dal 20 ottobre al 20 dicembre 2023.

La consultazione pubblica è stata gestita dal Servizio di Convivenza, Sviluppo Comunitario e Cittadinanza. Questo Servizio lavora per i residenti di Santa Coloma, garantendo pari diritti e doveri e intervenendo in tutta la città, da una strategia di prossimità, al fine di fornire strumenti per affrontare situazioni che potrebbero diventare dannose per la convivenza.

La missione del Servizio è quella di implementare e sviluppare linee strategiche di azione relative alle politiche di convivenza dei cittadini, in un processo di miglioramento continuo. Il suo lavoro è sviluppato dal punto di vista della ricerca, della partecipazione e

dell'apprendimento, che consente di progettare azioni permanentemente adattate alle diverse realtà sociali di Santa Coloma.

Gli obiettivi perseguiti dal Servizio di Convivenza attraverso la consultazione pubblica erano:

1. promuovere la partecipazione elettronica e raccogliere i contributi dei cittadini, nonché valorizzare e incorporare le loro opinioni nell'agenda politica con l'obiettivo di sviluppare nuove azioni orientate all'integrazione comunitaria basata sul rispetto della diversità e della stima per il quartiere e la sua comunità.
2. analizzare il linguaggio usato nei commenti dei cittadini attraverso il dashboard e utilizzare i risultati forniti da questo strumento per costruire politiche pubbliche per combattere il discorso d'odio. In questo senso, i decisori utilizzeranno il dashboard delle mappe dell'odio per comprendere il fenomeno e pianificare adeguate politiche strategiche.

La descrizione del contesto e l'argomento scelto per la consultazione pubblica sono dettagliati come segue:

Nell'ambito del progetto "Quartieri e comunità: motori di trasformazione", di cui Santa Coloma de Gramenet fa parte, vengono identificati quartieri colpiti da situazioni di segregazione urbana e sociale, dove si manifestano situazioni di vulnerabilità economica e residenziale. In questo senso, il Comune di Santa Coloma de Gramenet lavora per ridurre le disuguaglianze socio-economiche, promuovere una convivenza inclusiva, la partecipazione e la coesione sociale. Lo fa concentrandosi sull'empowerment della comunità, base della cittadinanza attiva, e rafforzando i quartieri e la comunità come agenti di trasformazione.

Così, il Consiglio Comunale di Santa Coloma de Gramenet si impegna nella trasformazione dei quartieri con una prospettiva comunitaria e lo fa includendo nel programma municipale attività collaborative per generare una buona convivenza. Un esempio delle attività svolte dal Consiglio Comunale è la mostra gastronomica "Sapori del Mondo", inclusa nel progetto "Vive el Fondo" e che si è tenuta in Plaza del Reloj, domenica 8 ottobre, dalle 12 alle 16.

Questo evento storico è in linea con l'impegno del Dipartimento di Convivenza, Sviluppo Comunitario e Cittadinanza del Comune di Santa Coloma a promuovere la diversità e la buona convivenza tra i cittadini, nonché a integrare l'attività commerciale nella dinamica della comunità dalla ristorazione e dal commercio di prossimità. In modo trasversale e con la collaborazione dei diversi servizi municipali, il Dipartimento lavora per migliorare la convivenza attraverso la prossimità e per rafforzare la rete associativa e il networking.

In questo senso, e con l'obiettivo di sviluppare nuove azioni orientate all'integrazione comunitaria basata sul rispetto della diversità e della stima per il quartiere e la sua comunità, il Dipartimento di Convivenza, Sviluppo Comunitario e Cittadinanza del Comune di Santa Coloma apre una consultazione pubblica dal 20 ottobre al 20 dicembre 2023 per raccogliere proposte dai cittadini su quali attività collaborative vorrebbero realizzare negli spazi pubblici con l'obiettivo di migliorare le relazioni comunitarie, generare narrazioni positive e rafforzare la coesione sociale.

La consultazione pubblica includeva regole specifiche di partecipazione, che sono dettagliate di seguito:

1. Non condividere dati personali (ad esempio, nome completo, indirizzo, numero di telefono, ecc.);
2. Usate un linguaggio rispettoso nei vostri commenti per partecipare alla consultazione pubblica;
3. Non fare pubblicità o promuovere attività economiche.

Il risultato della consultazione pubblica fornito dal Dashboard di WordPress include dati quantitativi e qualitativi. Le statistiche mostrano che ci sono state 54 proposte e 310 reazioni di supporto e approvazione ai commenti fatti dai cittadini.

I commenti ricevuti sono stati raccolti, raggruppati e classificati in quattro gruppi in base alla loro tipologia: 1) Attività, 2) Educazione e Sensibilizzazione, 3) Strutture e Servizi, 4) Iniziative e Spazi di Riferimento, 5) Intervento del Comune e 6) Rete e Spazi Democratici.

Attività:

1. Regolare l'orario e l'uso delle piazze in base all'attività.
2. Organizzare attività legate allo sport e al cibo nello spazio pubblico, coinvolgendo il commercio come sponsor.
3. Le attività di musica e danza tradizionali delle diverse comunità ci permettono di conoscerci, accettare la diversità del territorio e goderci il tempo libero.
4. Le attività di giardinaggio comunitario permettono ai partecipanti di conoscersi in un ambiente rilassato, prendendosi cura allo stesso tempo dello spazio pubblico.
5. Organizzare attività gratuite per giovani di età superiore ai 12 anni. Questo gruppo di età è spesso dimenticato ed è il più complesso.
6. Allestire bancarelle di fiori e organizzare un mercato artigianale sulla Rambla del Hondo - San Sebastián.
7. Mostre itineranti negli spazi pubblici per conoscere la cultura delle diverse comunità e promuovere la diversità a Santa Coloma.
8. Includere l'espressione artistica negli spazi pubblici per migliorare l'aspetto del paesaggio urbano, sviluppare un senso di appartenenza e rinnovare la visione pubblica di Santa Coloma.
9. Ampliare l'agenda delle attività culturali nelle biblioteche. Stilare un calendario mensile che includa proiezioni, presentazioni di libri, sessioni di dibattito, mostre d'arte, ecc. Cultura e conoscenza ci uniscono.
10. Organizzare una "Giornata del Commercio su Strada" limitando l'accesso delle auto e posizionando bancarelle sulla strada per promuovere la prossimità ai cittadini e generare un'atmosfera piacevole.

Educazione e Sensibilizzazione:

11. Promuovere il ruolo delle entità nella coordinazione e dinamizzazione di attività di sensibilizzazione nello spazio pubblico per pubblicizzare le diverse comunità presenti a Santa Coloma. Più conosciamo altre comunità, maggiore è il rispetto.
12. Organizzare attività di solidarietà e volontariato cittadino per la manutenzione degli spazi pubblici. Questo è un modo per creare comunità, sensibilizzare sul comportamento incivile e promuovere il rispetto tra la comunità e verso la città.
13. Assumere Agenti Civici per informare e sensibilizzare i proprietari di cani sull'importanza di pulire l'urina e le feci dei loro cani quando li portano a passeggio per strada e nelle piazze e, se necessario, distribuire bottiglie con sapone e acqua. Questa iniziativa è già stata attuata in alcuni consigli locali del nostro paese e dovrebbe essere implementata nella nostra città.
14. Educatori sul fronte della strada per lavorare con giovani e adolescenti per ridurre il comportamento incivile: colpire con palloni, uso improprio di biciclette e monopattini, giochi invasivi, comportamenti irrispettosi, musica disturbante e rumore.
15. Sviluppare e promuovere video nei centri educativi su come condividere gli spazi pubblici, prendersene cura, rispettarli e usarli correttamente per una buona convivenza.
16. Proiezione di documentari tematici con una sessione di dibattito e riflessione su valori e culture presenti a Santa Coloma per una migliore e più ampia conoscenza delle diverse comunità presenti nella città.
17. Redigere regole di convivenza e comportamento riguardanti l'uso dello spazio pubblico e distribuirle nelle cassette delle lettere. Ad esempio:
 - Non calpestare l'erba nelle piazze.
 - Non portare animali a fare i propri bisogni negli spazi pubblici.
 - Non danneggiare strutture pubbliche (panchine, monumenti, luci, ecc.).
 - Non bruciare piante o strappare fiori.
 - Non è permesso fare graffiti.

Strutture e Servizi:

18. Incorporare bidoni per il trattamento dei rifiuti e riciclaggio. Sostituire i semplici cestini per i rifiuti con bidoni per la raccolta differenziata con tripla separazione: blu, giallo e grigio.
19. Fornire aree di coworking nelle biblioteche e in altre strutture pubbliche comunali.
20. Installare una struttura per fornire ombra nella Plaça Sagrada Família a Santa Coloma in modo che adulti e bambini possano godersela in estate.
21. Creare spazi nella zona fluviale per giovani e adolescenti come alternativa all'uso di altre strutture sportive.
22. Installare punti di accesso Wi-Fi comunitari in grandi spazi pubblici come il Parc del Pins, il Parc de Santa Rosa, la Plaça del Rellotge, la Plaça de Mediterrània e la Plaça Albert Francias. Regolato il tempo di utilizzo per incoraggiare le persone a frequentare gli spazi comunitari pubblici.
23. Facilitare punti di ricarica per telefoni cellulari nelle aree più frequentate.
24. Delimitare uno spazio specifico regolamentato per murali e graffiti. Ciò impedirà graffiti ovunque, che sporcano e degradano lo spazio pubblico della città.

25. Creare una cucina pubblica nel mercato dove possono svolgersi sessioni collettive per promuovere abitudini alimentari sane e cibo locale.
26. Rendere Santa Coloma accessibile alle persone con ridotta mobilità. Estendere i miglioramenti effettuati, ad esempio in Carrer Saragossa e Avinguda Francesc Macià, al resto della città. Priorità deve essere data ai pedoni, soprattutto bambini e anziani, e devono essere creati spazi più accoglienti e sicuri per promuovere la coesione sociale e la buona convivenza.

Iniziative e Aree di Riferimento:

27. Creare una Banca di Risorse Comuni. Iniziativa pubblico-comunitaria, per fornire un servizio alle entità attraverso la formazione, il prestito e il trasferimento gratuito di materiali diversi per svolgere le loro attività. Si tratta di un impegno per mettere in pratica nuove forme di utilizzo e proprietà delle risorse, nonché per promuovere la cooperazione e il riciclaggio.
28. Creare una Sala Ambientale come punto di supporto per organizzazioni e commercianti a Santa Coloma. Un luogo di riferimento dove potrebbero offrire risorse materiali come stoviglie riutilizzabili, cestini per i rifiuti e segnaletica per la raccolta differenziata, oltre a fornire consulenza alle organizzazioni su una serie di temi come: lavorare sulla selezione di fornitori locali, misure contro lo spreco alimentare, eliminazione della plastica nell'imballaggio e dei rifiuti in generale, riduzione dei consumi, distribuzione verde, ecc.
29. Creare uno spazio per le culture legate all'Area Metropolitana e al cuore del quartiere del Fondo per diverse entità educative e culturali della città. L'obiettivo è dare voce alle lingue e alle culture che convivono unite dalla lingua e dalla cultura catalana. Questo include le seguenti strutture: sala assemblee, sala cucine del mondo, spazi prove ("castellers i gegants", danze indiane e latine, ecc.), spazio di incontro aperto per anziani, sala studio, sala giochi del mondo, sala per giovani, ecc.
30. Maggiore presenza del cinema in lingua catalana nella città, tenendo conto del fatto che non c'è cinema. Si propone che le biblioteche diventino il motore di questa offerta a Santa Coloma e che sia particolarmente sensibile ai film in lingua catalana, poiché questa è una questione culturale e linguistica che è doppiamente trascurata.

Intervento del Comune:

31. Maggiore sicurezza e pulizia in generale, e azione oltre il quartiere del Fondo.
32. Disinfettare le aree per bambini come la Plaça Catalunya, dove i cani e occasionalmente gli adulti urinano. Includere agenti civici per monitorare, sensibilizzare e denunciare questo tipo di comportamento.
33. Cohousing per anziani, oltre i 65 anni, con basso reddito.
34. Più piste ciclabili nello spazio pubblico e informazioni per i cittadini di Santa Paloma su dove si trovano e come usarle correttamente.
35. Creazione e promozione di percorsi verdi e urbani alternativi per decongestionare il centro di Santa Coloma e l'accumulo di persone, poiché è pericoloso e genera conflitti.

36. Riconvertire la Plaza del Reloj. Riconsiderare lo spazio e dargli una voce e un messaggio. Promuovere uno spazio verde inclusivo con un palcoscenico professionale (punti luce e suono per eventi cittadini come Capodanno cinese, San Giorgio o Natale). Rappresentazione simbolica delle culture e delle lingue che convivono. Cultura della pace. Decentralizzare la città.
37. Imporre sanzioni per comportamenti incivili a persone che sporcano o non raccolgono le deiezioni dei cani e fornire più spazi per i cani.
38. Imporre sanzioni alle persone che imbrattano con vernice spray, rompono i mobili urbani, lasciano rifiuti sui mobili urbani, lasciano rifiuti sul marciapiede, si riuniscono in piazze per bere e fare rumore nelle prime ore del mattino.
39. Creare un'app per controllare la capacità e la mobilità degli autobus e installare schermi digitali con tempi di attesa a tutte le fermate degli autobus.
40. Creare un'app che fornisca informazioni sugli spazi pubblici della città secondo diversi criteri, come: livello di utilizzo pubblico, livello di inquinamento, attività nello spazio, presenza di aree verdi, orari di accesso, ecc. Informazioni molto utili per i cittadini e per fare di Santa Coloma una Smart City.

Rete e spazi democratici:

41. Organizzare una "Conferenza Partecipativa": Aprire uno spazio di dibattito e relazioni tra persone diverse, comunità culturali e entità per discutere come ognuno utilizza uno spazio pubblico specifico (piazze, strade, ecc.). Discussione su perché facciamo questo uso, quali proposte di miglioramento abbiamo in mente, come prendiamo corresponsabilità per questi cambiamenti e cosa possiamo fare per convivere nello stesso spazio.
42. Aprire una Commissione composta dal rappresentante dell'associazione di commercianti, un rappresentante di ciascuna associazione, un rappresentante di ciascuna comunità migrante e un rappresentante locale di Santa Coloma e redigere un piano di lavoro sull'argomento della Consultazione Pubblica.
43. Adesione del Comune di Santa Coloma alla Rete delle Città che Camminano. Si tratta di un'associazione internazionale senza scopo di lucro, aperta a comuni e altre amministrazioni pubbliche impegnate a migliorare lo spazio pubblico. Promuovono, tra le altre cose, la mobilità sostenibile, l'accessibilità universale, la sicurezza stradale, la qualità ambientale e l'autonomia dei bambini.

Le contribuzioni alla consultazione pubblica sono state analizzate con lo strumento Dashboard in base alla presenza o assenza di linguaggio abusivo, alla motivazione alla base del pregiudizio e al tipo di pubblico a cui è diretto il linguaggio abusivo. I risultati forniti dal Dashboard sono spiegati nella sezione "Risultati e feedback".

Workshops

Il gruppo di ambasciatori di Santa Coloma ha rappresentato FAST LISA alla prima riunione generale dei "Centres per la Convivència" (Centri per la Convivenza) lunedì 16 ottobre 2023.

Si tratta di un programma socio-educativo del Comune di Santa Coloma de Gramenet e delle scuole secondarie pubbliche con la collaborazione dei servizi di Convivenza, Educazione, Salute e CIRD e del Dipartimento di Educazione della Generalitat.

I Centri per la Convivència mirano a stabilire un modello di intervento cittadino attraverso l'articolazione di una rete collaborativa che promuove e attiva modelli di convivenza positiva, attraverso lo scambio, la partecipazione e la rappresentanza dei diversi attori che convivono nelle scuole superiori pubbliche della città: insegnanti, studenti, famiglie e altri agenti comunitari.

Il programma promuove diverse strategie che hanno come principi la trasformazione dei conflitti in opportunità di apprendimento e la costruzione di una narrazione positiva, interculturale e intersezionale che tiene conto delle diversità, dell'antirazzismo e del femminismo.

Gli ambasciatori di FAST LISA hanno partecipato alla riunione insieme a due rappresentanti del team di "la Xarxa de Valors", che li hanno presentati agli insegnanti di diverse scuole di Santa Coloma de Gramenet e agli agenti di integrazione sociale. Gli ambasciatori hanno presentato il progetto FAST LISA, spiegato la loro esperienza e il loro ruolo, nonché il piano di azione locale che include laboratori e gruppi di discussione con i giovani studenti. Hanno mostrato il video riassuntivo del Campo Internazionale tra le altre risorse.

Il feedback ricevuto è stato molto positivo e ha confermato la partecipazione degli ambasciatori di FAST LISA a tre conferenze "Intercentres" con studenti e insegnanti delle nove scuole superiori pubbliche di Santa Coloma de Gramenet.

Intercentres I

Si è svolto il 12 dicembre 2023 presso il centro giovanile Mas Fonollar, a Santa Coloma de Gramenet. Più di settanta rappresentanti, tra insegnanti e studenti, hanno partecipato all'evento di quattro ore.

Il programma includeva:

1. Accoglienza dei partecipanti e una breve dinamica per incontrare e mescolare gli studenti delle diverse scuole secondarie.
2. Presentazione del progetto FAST LISA e dello strumento dashboard da parte dei nostri ambasciatori.
3. Discussione generale sul discorso d'odio online e raccolta di esempi reali di discriminazione vissuta dagli studenti. Sono stati raccolti più di 100 casi.
4. Gioco "fai un passo avanti se..." con gli studenti per esemplificare e visualizzare se hanno vissuto o generato discriminazioni, se hanno usato discorsi d'odio e se li hanno contrastati.

5. Laboratorio con studenti e insegnanti, divisi in 8 gruppi composti da partecipanti di diverse scuole e supervisionati dagli ambasciatori di FAST LISA. A ciascun gruppo sono stati forniti 5 casi reali di discorsi d'odio online precedentemente scritti dagli studenti. Avevano un'ora per riflettere e discutere su ogni caso, esprimere come viene affrontato in ciascuna scuola e proporre un modo per contrastarlo.
6. Sessione generale finale in cui gli studenti di ogni gruppo hanno presentato i risultati e le conclusioni dei laboratori utilizzando diverse metodologie: recitazione, discorso, mappa di riflessione, fotografie, ecc.

Intercentres II

Si è svolto il 24 febbraio 2024 presso la scuola secondaria Can Periquet. Can Periquet è un centro educativo di riferimento nella cultura restaurativa. Più di 70 partecipanti, tra studenti e insegnanti delle scuole superiori di Santa Coloma e ambasciatori di FAST LISA, hanno incontrato più di 85 studenti di Can Periquet. Hanno partecipato anche rappresentanti del Comune e l'evento è stato trasmesso da "radio Palau".

Il programma di quattro ore includeva le seguenti attività:

1. Accoglienza dei partecipanti e una breve dinamica per incontrare e mescolare gli studenti delle diverse scuole secondarie.
2. Laboratorio in gruppi di 15 partecipanti, tra studenti e ambasciatori: a) rompere il ghiaccio: domanda iniziale su cosa piace di più ai tuoi amici; b) gioco per mescolare i partecipanti; c) attività principale per esemplificare la comunicazione restaurativa per contrastare il discorso d'odio e promuovere comportamenti inclusivi; d) sessione generale: discussione e conclusioni.
3. Secondo laboratorio in gruppi di 10 partecipanti per risolvere due conflitti basati sui cinque principi restaurativi.
4. Chiusura: riassumere la giornata odierna in due parole e metterla sul muro nella sala scolastica.

La valutazione di entrambi gli eventi Intercentres viene fatta durante i seminari con gli insegnanti durante l'anno accademico.

Allo stesso modo, gli studenti delle 9 scuole secondarie pubbliche hanno riprodotto l'attività con compagni di classe e altri giovani di gradi inferiori nelle loro scuole.

Intercentres III

Attualmente stiamo lavorando con gli ambasciatori di FAST LISA sull'ultima conferenza che si terrà il 15 maggio 2024.

Conferenza

La Strategia della Città include la conferenza accademica organizzata dall'Università Autonoma di Barcellona: "Crimini d'odio: problemi di applicabilità e limiti costituzionali". L'evento si terrà il 21 marzo 2024, nella stessa Università.

L'obiettivo di questo Congresso sarà quello di continuare ad avanzare nello studio del problema del discorso d'odio (specialmente nei social media e su internet) e migliorare lo studio delle tecniche di individuazione e reazione, soprattutto dal campo del diritto penale.

Il Congresso sarà un evento pubblico aperto, con la partecipazione di persone chiave come studenti universitari, membri di associazioni culturali, politici comunali, accademici, ecc.

L'agenda è la seguente:

16.00 – 16:15	Presentazione dell'evento, a cura di Antoni Cardona Barber, Professore di Diritto Penale e coordinatore del team UAB nel Progetto FAST LISA.
16.15 – 16.45	"Trattamento giurisprudenziale dei crimini d'odio da parte della Corte Costituzionale spagnola", a cura di Rafael Rebollo Vargas, Professore di Diritto Penale presso l'Università Autonoma di Barcellona.
16.45 – 17:15	"Limiti alla libertà di espressione e crimini d'odio", a cura di Sergi Cardenal Montraveta, Professore di Diritto Penale presso l'Università di Barcellona.
17.15 – 17:45	"Abbiamo un problema in Spagna con i crimini costituiti da atti di espressione (e, in tal caso, come lo affrontiamo?)" a cura di Jacobo Dopico Gómez-Aller, Professore di Diritto Penale presso l'Universidad Carlos III de Madrid.
17.45 – 18.15	Pausa caffè
18.15 – 19.00	Discussione a tavola rotonda, moderata da Míriam Cugat Mauri, Professore di Diritto Penale presso l'Università Autonoma di Barcellona, con la partecipazione di professori di diritto penale

	dell'UAB, giudici, pubblici ministeri e membri del team di ricerca del Comune di Santa Coloma de Gramenet nel progetto FAST LISA.
--	---

È intenzione degli organizzatori del Congresso che gli articoli presentati e i principali punti di discussione saranno pubblicati in un libro risultante dal Congresso. A tal fine, quando sarà il momento, lavoreranno con un editore legale specializzato.

Linee guida per la riproduzione delle attività

Gli sforzi collaborativi delle tre comunità partner hanno prodotto un insieme esaustivo di passaggi concreti progettati per guidare gli stakeholder esterni nella replicazione delle attività di FAST LISA. Queste linee guida procedurali, appositamente adattate per replicare una Consultazione Pubblica utilizzando il Pannello di Controllo WordPress, comprendono una serie di passaggi dettagliati mirati a garantire l'esecuzione fluida e il coinvolgimento significativo dei partecipanti:

1. **Identificazione del Sistema Informatico Adeguato:** Questo primo passo enfatizza l'importanza della selezione di un sistema informatico user-friendly facilmente accessibile, soprattutto per individui con risorse limitate o scarsa alfabetizzazione digitale. L'accessibilità è fondamentale per incoraggiare una partecipazione ampia e l'inclusività nel processo di consultazione.
2. **Identificazione del Target Demografico:** Definire chiaramente il target demografico inteso per interagire con il pannello di controllo è essenziale per adattare gli sforzi di divulgazione e garantire la rilevanza degli argomenti della consultazione per il pubblico previsto. Comprendere le caratteristiche e le preferenze del target demografico facilita strategie di comunicazione ed engagement efficaci.
3. **Stesura delle Regole di Coinvolgimento:** L'istituzione di regole trasparenti che governano l'uso della piattaforma e la moderazione è cruciale per creare un ambiente favorevole al dialogo costruttivo. Linee guida chiare per il coinvolgimento dei partecipanti e lo scambio di opinioni garantiscono che le discussioni rimangano rispettose, produttive e concentrate sugli obiettivi della consultazione.
4. **Identificazione e Formazione dei Moderatori:** I moderatori giocano un ruolo cruciale nel facilitare le discussioni, mantenere il decoro e garantire il corretto funzionamento della piattaforma di consultazione. Che siano ambasciatori volontari o professionisti formati, i moderatori necessitano di una formazione completa per navigare efficacemente la piattaforma e affrontare eventuali problemi che possono sorgere durante il processo di consultazione.
5. **Selezione di Argomenti Significativi:** La scelta di un argomento rilevante e significativo è fondamentale per ottenere contributi significativi e promuovere una comprensione più approfondita tra i partecipanti. Scegliendo argomenti che risuonano con gli interessi e le preoccupazioni del target demografico, gli stakeholder possono generare insights preziosi e promuovere la presa di decisioni informate.
6. **Stabilimento del Periodo Temporale:** Impostare un chiaro periodo temporale per la consultazione pubblica consente ai partecipanti il tempo sufficiente per formulare opinioni informate e partecipare a discussioni significative. Una tempistica ben definita consente anche ai moderatori di monitorare efficacemente le discussioni, raccogliere dati e valutare i risultati entro un periodo di tempo specificato.

7. **Analisi Dati Completa:** Oltre alla raccolta dei dati quantitativi forniti dal Pannello di Controllo WordPress, si incoraggiano gli stakeholder a condurre un'analisi qualitativa per ottenere insights più approfonditi sulle prospettive e i sentimenti dei partecipanti. Questo approccio completo all'analisi dei dati consente agli stakeholder di valutare l'efficacia del processo di consultazione e identificare aree di miglioramento.
8. **Condivisione dei Risultati:** La trasparenza e la responsabilità sono promosse attraverso la condivisione dei risultati della consultazione con i partecipanti, quando possibile. Fornendo un feedback sui risultati ottenuti, gli stakeholder rafforzano il coinvolgimento dei partecipanti nel processo e dimostrano un impegno verso la reattività e l'apertura.

Aderendo a queste linee guida dettagliate, gli stakeholder esterni possono replicare efficacemente il processo di Consultazione Pubblica facilitato da FAST LISA, promuovendo un dialogo informato, migliorando l'engagement della comunità e incoraggiando una partecipazione significativa nei processi decisionali.

Per replicare con successo l'esperienza con ECHO Discord, si incoraggiano gli stakeholder esterni ad adattare e implementare le seguenti linee guida esaustive, che dovrebbero essere attentamente adattate per soddisfare le caratteristiche uniche e le esigenze dei loro contesti locali:

1. **Preparazione Ambientale Approfondita:** Dare la massima priorità alla preparazione meticolosa dell'ambiente di lavoro per garantire la facilitazione senza intoppi delle attività. Ciò include non solo garantire il corretto funzionamento dell'attrezzatura tecnologica, ma anche creare un'atmosfera favorevole all'engagement e alla partecipazione. Se lo strumento software scelto presenta sfide che ostacolano una comunicazione efficace o l'engagement del pubblico, considerare metodi alternativi, come workshop offline. Le interruzioni tecniche costanti possono compromettere la legittimità del workshop e erodere la fiducia dei partecipanti. Pertanto, è fondamentale padroneggiare il software, garantire una connessione internet affidabile, fornire dispositivi necessari ai partecipanti e ideare piani di contingenza per affrontare eventuali incidenti imprevisti.
2. **Individuazione del Target Demografico:** Dare la massima priorità alla comprensione della composizione demografica dei partecipanti previsti per adattare efficacemente il contenuto del workshop. Considerare fattori come età, background culturale, status socioeconomico e livello di alfabetizzazione digitale. Identificando le caratteristiche specifiche e le esigenze del target demografico, gli stakeholder possono garantire che il workshop risuoni con i partecipanti e incoraggi l'engagement significativo.
3. **Individuazione di un Argomento per la Discussione:** La selezione di un argomento che si allinea con gli interessi, le esperienze e le preoccupazioni del target demografico è essenziale per favorire l'engagement e promuovere un dialogo significativo. L'argomento scelto dovrebbe essere rilevante, tempestivo e incisivo, affrontando questioni a cui i partecipanti possono relazionarsi e offrendo opportunità per una conversazione costruttiva. Considerare di condurre ricerche preliminari o sondaggi per valutare gli interessi e le preferenze del target demografico e informare la

selezione di un argomento adatto per la discussione. Adattando il contenuto del workshop per affrontare argomenti di rilevanza e importanza per i partecipanti, gli stakeholder possono massimizzare l'engagement e creare un'esperienza di workshop più arricchente.

4. Assegnazione dei Ruoli: Distribuire i ruoli tra i partecipanti per diversificare le prospettive e garantire un dialogo equilibrato. Assegnando ruoli, il workshop può evitare di diventare polarizzato e incoraggiare una più ampia esplorazione dell'argomento scelto.
5. Facilitazione dell'Engagement dei Partecipanti: Equipaggiare i moderatori con competenze nell'educazione non formale per guidare efficacemente i partecipanti attraverso il processo del workshop. Ciò include facilitare le discussioni, fornire supporto dove necessario e garantire che tutti i partecipanti si sentano valorizzati e ascoltati durante la sessione. Creando un ambiente di supporto, i moderatori possono migliorare l'engagement dei partecipanti e promuovere un senso di responsabilità sul dialogo.
6. Approccio Inclusivo: Prestare particolare attenzione ai partecipanti che possono avere difficoltà a far sentire la propria voce nell'attività, garantendo che nessuno venga lasciato indietro. Questo approccio inclusivo si estende anche agli insegnanti che potrebbero supervisionare il workshop, sottolineando il loro coinvolgimento attivo nelle discussioni e nelle attività.
7. Creazione di uno Spazio Sicuro: Stabilire un ambiente sicuro e di supporto per la discussione aperta, dove i partecipanti si sentano autorizzati ad esprimere i propri pensieri, opinioni ed esperienze senza paura di giudizi o ritorsioni. Dopo l'attività, facilitare sessioni di debriefing guidate per aiutare i partecipanti a elaborare eventuali risposte emotive e fornire loro strumenti pratici per affrontare eventuali casi di hate speech online che potrebbero incontrare in futuro.

Seguendo queste linee guida esaustive, gli stakeholder possono replicare efficacemente l'esperienza con ECHO Discord, promuovendo un dialogo significativo, sensibilizzando e dotando i partecipanti delle competenze necessarie per navigare responsabilmente e con fiducia le interazioni online nelle rispettive comunità.

È fondamentale sottolineare l'importanza cruciale di garantire che le persone incaricate di moderare le attività del workshop possiedano la formazione e l'esperienza necessarie. In particolare, i moderatori dovrebbero aver partecipato a una formazione completa, simile a quella fornita ai tutor e agli ambasciatori nel quadro del programma di capacity-building. Questa formazione equipaggia i moderatori con le competenze e le conoscenze necessarie per facilitare efficacemente le discussioni, gestire le interazioni e mantenere un'atmosfera di supporto e costruttiva durante le sessioni del workshop. Inoltre, è indispensabile fornire un supporto IT costante per tutta la durata delle attività. Questo supporto garantisce il corretto funzionamento degli strumenti e delle piattaforme tecnologiche, riduce al minimo le interruzioni e migliora l'esperienza complessiva dei partecipanti.

Inoltre, le intuizioni e i risultati ottenuti dalle attività del workshop hanno un significativo potenziale per informare le strategie di advocacy e plasmare le raccomandazioni politiche su

questioni pertinenti come i diritti digitali, la sicurezza online e le cause sottostanti dell'hate speech su internet. Gli stakeholder possono sfruttare questi risultati per sviluppare campagne di advocacy basate su evidenze, fare pressioni per cambiamenti normativi e promuovere l'attuazione di misure volte a salvaguardare gli spazi digitali e promuovere una cultura di tolleranza e rispetto online. Sfruttando gli esiti delle attività, gli stakeholder possono contribuire all'avanzamento dei diritti digitali, alla promozione della sicurezza online e alla mitigazione dell'hate speech nella sfera digitale, favorendo così un ambiente online più inclusivo ed equo per tutti.

Risorse di FAST LISA che potrebbero essere utili per la replicazione delle attività:

- Carte dei Ruoli: utili durante i workshop al fine di evitare una marcata polarizzazione a favore o contro l'argomento discusso. Consentire una certa forma di anonimato delle opinioni personali consente a alcuni partecipanti di impegnarsi meglio nei workshop.
- Regole di Condotta dei Partecipanti e Regole di Condotta degli Ambasciatori: definire esplicitamente le regole di condotta per entrambe le parti (nei rispettivi ruoli) consente una consegna fluida dell'attività. Questo si applica sia ai workshop che alle consultazioni pubbliche, dato che, se le regole sono chiaramente definite, l'utente è più incline a riflettere sul proprio comportamento poiché potrebbe essere sanzionato in caso di violazione del codice di condotta. Un chiaro insieme di regole fornito al moderatore è anche fondamentale per raggiungere un risultato di successo, poiché gli consente di assumersi la responsabilità mentre opera nelle loro attività di monitoraggio e nel supporto dei partecipanti.
- Materiali sulla Privacy: è cruciale che l'attività si svolga in conformità con la legge sulla privacy. In qualsiasi workshop, ogni partecipante dovrebbe essere fornito di credenziali personali, consentendo l'anonimato sulla piattaforma. L'utente dovrebbe essere informato su chi è il responsabile del trattamento dei dati e chi è il responsabile del controllo dei dati, nel caso in cui i due non si sovrappongano.

Risultati e feedback

In questa sezione finale, le tre comunità offriranno un resoconto dei risultati e dei feedback acquisiti a seguito del completamento delle attività implementate. Attraverso la riflessione sui risultati ottenuti, metteranno in luce l'efficacia e l'impatto delle iniziative intraprese all'interno dei rispettivi ambiti.

Comunità di Offenbach

Risultati positivi:

L'obiettivo del progetto di sensibilizzazione è stato molto efficace. Ciò è in luce al programma di sviluppo delle capacità attraverso il quale i giovani ambasciatori sono stati formati, nonché alle varie attività ed eventi che sono stati accompagnati da workshop interattivi organizzati. Una significativa proporzione della popolazione, soprattutto giovani studenti e decisori politici, è stata raggiunta. Il feedback dei partecipanti conferma questa affermazione.

Cosa ha funzionato:

L'attuazione del progetto da parte di Pro Arbeit è stata molto efficace. I processi previsti dalla proposta del progetto hanno funzionato in gran parte. Tra gli aspetti che hanno funzionato bene vi sono i seguenti:

Selezione dei partecipanti: Come previsto, il progetto a livello locale ha reclutato con successo 20 giovani ambasciatori locali. Questi hanno partecipato e guidato le attività del progetto fino ad ora. 10 di questi hanno partecipato con successo al campo internazionale a Santa Coloma. Tuttavia, è importante sottolineare che il loro livello di impegno è variato da uno all'altro, ma ciò non ha influenzato i risultati del processo di attuazione a livello locale.

Membri del Comitato Consultivo Esterno: Il progetto a livello locale ha costituito con successo il comitato consultivo esterno del progetto, che ha fornito supporto e competenze per il progetto. In effetti, le attività di sviluppo delle capacità del progetto sono state guidate dai membri del comitato consultivo esterno: An Nusrat e Hessen against Hate.

Capacity Building programme: Come previsto, il progetto a livello locale ha offerto con successo 40 ore di programma di sviluppo delle capacità consistente in argomenti e attività finalizzati a preparare gli ambasciatori locali ad affrontare il tema dell'odio online e a fungere da ambasciatori del progetto nelle loro comunità. Le sessioni hanno compreso workshop e discussioni molto coinvolgenti che hanno facilitato l'esplorazione significativa di questioni complesse legate all'argomento. Queste sessioni sono state guidate da risorse attentamente selezionate, che hanno fornito un quadro per comprendere e affrontare l'odio online.

Giornata dell'Informazione: Per coinvolgere tutti gli attori rilevanti, la giornata informativa del progetto è stata organizzata con grande partecipazione. Il pubblico era composto da esperti nel campo dell'odio online, sindaci dei vari comuni del distretto, decisori politici, operatori sociali giovanili, e giornalisti, tra gli altri. Il progetto ha trasmesso con successo il messaggio attraverso sessioni interattive, workshop e teatro sociale guidati dagli ambasciatori del progetto. Ciò ha ottenuto il sostegno di tutti i partecipanti, il che è molto rilevante per la sostenibilità del progetto.

Casi Pilota e di Utilizzo: Per raggiungere un pubblico più ampio, lo staff del progetto, gli ambasciatori e altri attori hanno organizzato un grande evento per lanciare le azioni pilota del progetto. Erano presenti oltre 100 studenti e i loro insegnanti, rappresentanti dei comuni del distretto, decisori politici, esperti, rappresentanti del dipartimento di polizia e politici, tra gli altri. I partecipanti sono stati coinvolti in 3 diverse sessioni di workshop interattivi per i vari gruppi target - studenti, coetanei e adulti delle autorità pubbliche, ONG e decisori politici - guidate dai giovani ambasciatori. Una delle sessioni si è concentrata sul Testing dell'App ECHO Discord. I partecipanti hanno provato l'app ECHO a gruppi di 20 alla volta. Questo evento è stato molto riuscito e il feedback è stato molto positivo. Sono previste visite alle scuole per ripetere le sessioni e il testing dell'App ECHO nelle prossime settimane.

Risultati negativi:

Nonostante questi successi, l'iniziativa ha affrontato sfide nel mantenere l'impegno e affrontare pregiudizi profondamente radicati tra i partecipanti. Alcune persone hanno faticato a confrontarsi con i propri pregiudizi, portando a resistenza e difensività durante le discussioni. I tutor hanno incontrato difficoltà nel navigare questi argomenti sensibili mantenendo uno spazio sicuro e inclusivo per tutti i partecipanti.

Cosa non ha funzionato:

Per proteggere la privacy e i dati personali dei partecipanti, l'App ECHO non è stata installata sui dispositivi dei partecipanti, come sarebbe avvenuto in uno scenario reale. I partecipanti hanno invece utilizzato i computer portatili messi a disposizione per utilizzare l'App ECHO. Questa modifica non ha compromesso gli obiettivi del progetto.

Mantenere la motivazione e l'impegno degli Ambasciatori per l'intera durata del progetto è stato impegnativo, risultando in livelli di coinvolgimento variabili. Questo è in parte dovuto al loro impegno scolastico e lavorativo. Per superare questo problema, le attività sono state organizzate con una stretta considerazione per la disponibilità di tempo dei giovani ambasciatori. Inoltre, per mantenere alto il loro livello di motivazione, le sessioni durante il programma di sviluppo delle capacità sono state mescolate con attività divertenti come gite in diversi luoghi, anche se ciò richiedeva una ripartizione del budget che non era sufficiente come previsto dal progetto.

Feedback degli Stakeholder:

Il feedback degli stakeholder ha evidenziato la necessità di un supporto e di un dialogo continui oltre la durata del progetto. I partecipanti hanno espresso il desiderio di risorse continue e opportunità per un coinvolgimento costruttivo nelle loro comunità. Gli ambasciatori del progetto hanno sottolineato l'importanza di coltivare atteggiamenti di rispetto e tolleranza online per mantenere nel lungo periodo i risultati del progetto.

Comunità di Ravenna

In totale, le quattro attività svolte con il Dashboard di Wordpress, comprendenti tre workshop e una consultazione pubblica, hanno generato un totale di 827 commenti, di cui 774 sono stati approvati con successo dai moderatori.

Il primo workshop condotto all'interno del progetto FAST LISA ha funzionato come una sessione sperimentale mirata a preparare i moderatori per la successiva consultazione pubblica. La simulazione condotta il 14 luglio è stata un'esperienza essenziale che ha permesso agli ambasciatori di sentirsi più a loro agio con il loro ruolo. Durante il programma di sviluppo delle capacità, i partecipanti hanno ricevuto una formazione completa, dotandoli delle competenze e delle conoscenze necessarie per affrontare con fiducia l'odio online e incoraggiare i loro pari a fare lo stesso. Inoltre, il coinvolgimento con ambasciatori provenienti da altre comunità ha fornito un'opportunità preziosa per lo scambio, arricchendo le prospettive dei partecipanti e la loro crescita personale. Come documentato in rapporti precedenti, gli ambasciatori hanno espresso come questa esperienza non li abbia solo arricchiti personalmente, ma abbia anche consolidato le loro capacità come cittadini digitali responsabili, con benefici potenziali che si estendono alle loro future iniziative personali e professionali.

I workshop rivolti agli operatori del terzo settore, impiegando carte "di ruolo", hanno prodotto risultati fruttuosi, suscitando discussioni produttive e ottenendo preziose intuizioni dai partecipanti. Alcuni di loro hanno sottolineato in particolare come a volte fosse difficile seguire la conversazione, poiché il pannello di controllo presentava alcune limitazioni nel tentativo di navigare tra i commenti e le risposte precedenti. Gli ambasciatori hanno ammesso di aver affrontato alcune difficoltà con lo stesso problema durante la fase di moderazione, testimoniando quindi l'importanza di avere una "prova generale" per acquisire maggiore familiarità con la piattaforma prima di aprire una consultazione pubblica.

Nonostante il successo nei suoi obiettivi, il processo di consultazione pubblica ha registrato tassi di partecipazione inferiori alle aspettative, indicando una potenziale strada per la rivalutazione e il potenziamento nelle future iterazioni. Ciò suggerisce la necessità di esplorare argomenti diversi o di implementare sforzi promozionali più estesi in futuro per comunicare meglio gli obiettivi dell'iniziativa e favorire un coinvolgimento più ampio.

I workshop svolti nelle scuole con l'uso di ECHO Discord sono stati particolarmente riusciti. Gli studenti sono stati recettivi e molto entusiasti all'idea di utilizzare una piattaforma con

cui sono familiari in un contesto educativo. Anche gli insegnanti hanno dato un feedback positivo, evidenziando il grande potenziale che queste attività hanno nel sensibilizzare e promuovere la responsabilità nei confronti di un pubblico più giovane.

Sebbene siano stati segnalati problemi tecnici, come interruzioni della comunicazione tra Discord e il pannello di controllo, sia dagli ambasciatori che dai tutor, un intervento tempestivo del team tecnico del progetto ha facilitato una rapida risoluzione, alleviando tali preoccupazioni. Altre limitazioni, come l'incapacità di utilizzare GIF, sono state notate, ma non compromettono il successo e l'efficacia delle attività.

Comunità di Santa Coloma de Gramenet

Consultazione pubblica - Wordpress Dashboard

I risultati statistici della Consultazione Pubblica forniti dal Dashboard di Wordpress mostrano che:

1. In sessanta giorni, sono stati scritti 54 commenti. Il tasso di coinvolgimento ottenuto è stato del 20%, il che è comprensibile poiché l'impostazione di questo esperimento era una discussione tra cittadini reali. Lo strumento ha utilizzato criteri errati nel considerare le connessioni IP per calcolare il numero di partecipanti. Santa Coloma de Gramenet fornisce accesso gratuito a computer ai cittadini. Lo strumento ha utilizzato criteri errati poiché ha contato le connessioni IP per calcolare il numero di partecipanti e non ha tenuto conto del fatto che diversi utenti possono connettersi allo stesso computer. Il Comune di Santa Coloma facilita l'accesso digitale per i cittadini fornendo computer in spazi pubblici come biblioteche, centri giovanili, centri culturali e civici, ecc. Il messaggio di partecipazione alla consultazione pubblica appare sullo schermo in modo che l'utente che è connesso in quel momento possa partecipare anonimamente e volontariamente alla consultazione pubblica. Pertanto, più di un cittadino per computer può partecipare alla consultazione pubblica utilizzando lo stesso computer o IP. Di conseguenza, il criterio IP non è equivalente al numero di partecipanti. Si tratta di un problema dello strumento che deve essere sicuramente migliorato al fine di fornire rapporti accurati.
2. L'uso di linguaggio abusivo in proporzione al numero totale di commenti è stato estremamente basso (1,9%), mentre più del 98% dei commenti non mostrava alcun tipo di abuso al loro interno. La scarsità di commenti di odio in questa discussione può essere spiegata dal rispetto delle regole di comportamento di FAST LISA (che quindi è riuscito a utilizzare correttamente i suoi strumenti).
3. Il tono generale della conversazione della consultazione pubblica è stato cortese. Le statistiche del dashboard mostrano che solo circa un terzo dei commenti ha un carattere positivo conforme alla discussione. Tuttavia, analizzando i commenti uno per uno, abbiamo trovato solo un commento che è andato oltre i limiti del discorso d'odio.

4. Con uguale importanza abbiamo Ideologie e Odio Razziale/Etnico come motivazioni per il discorso d'odio rilevate dall'algoritmo. In entrambi i casi i possibili bersagli individuati sono Donne e Minori, ampliando il contesto del linguaggio abusivo e collegandolo ad altre possibili motivazioni che il primo algoritmo non ha colto.
5. Le statistiche mostrano che i commenti abusivi non hanno ricevuto alcuna interazione, mentre quelli senza linguaggio abusivo sì, hanno ricevuto poche risposte, ma il numero di 'mi piace' è significativamente alto rispetto al numero di persone che hanno commentato.

In conclusione, grazie alle visualizzazioni utilizzate nel dashboard di FAST LISA, è stato possibile raccogliere dati al fine di creare nuove informazioni sul tema proposto e sulla sua percezione da parte degli utenti/cittadini.

Infatti, i grafici hanno illustrato che in un ambiente reale le regole di comportamento sono fortemente rispettate (basso percentuale di commenti abusivi), non è stato alimentato alcun discorso d'odio perché non c'è stata interazione con i commenti contrassegnati come abusivi, e i cittadini tendono a rispondere in modo pertinente quando hanno un ruolo attivo nella conversazione senza deviare la discussione su questioni che non hanno nulla a che fare con la vita di quartiere. Tuttavia, va notato, a causa del numero di mi piace rispetto ai commenti, che la maggioranza della popolazione in questo caso probabilmente ha preferito partecipare in modo passivo e senza.

Infine, è interessante notare che, nonostante il basso percentuale di discorsi d'odio, è stato dimostrato che i bersagli del discorso d'odio individuati dall'algoritmo tendono ad ampliare il contesto della motivazione (ad esempio, nell'Odio Razziale, sono state trovate Donne e Minori, ma non Stranieri), e che motivazioni simili tendono a co-occorrere e condividere questi bersagli (l'odio razziale o può derivare dalle Ideologie).

Workshops

Nonostante le sfide tecnologiche, abbiamo finora tenuto due laboratori, Intercentres I e Intercentres II e il feedback ricevuto è stato molto positivo. Abbiamo avuto una breve sessione di valutazione con studenti e insegnanti alla fine di ogni evento e sono state fatte diverse proposte come:

1. I partecipanti hanno enfatizzato positivamente che è stato molto pratico e divertente, e soprattutto molto realistico poiché le dinamiche e i laboratori si basavano su casi di odio che avevano sperimentato loro stessi.
2. Ci hanno anche detto di aver imparato a identificare più facilmente il discorso d'odio online e di essere consapevoli dell'impatto che ha specialmente sulle persone vulnerabili, anche se a volte viene minimizzato o normalizzato.
3. Gli insegnanti hanno menzionato che lavorando con professionisti di altre scuole sono stati in grado di apprendere i protocolli seguiti da altre scuole e vedere come poter migliorare i propri e persino generarne uno insieme per tutte le scuole.
4. Gli studenti hanno detto che all'inizio avevano paura di mescolarsi con altri studenti di altri centri che non conoscevano, ma che questo li ha portati a realizzare che tutti

abbiamo problemi simili e non siamo così diversi. Pertanto, è importante mettersi nei panni dell'altro prima e pensare a cosa si sta per dire prima di fare un commento sfortunato.

5. Alcuni studenti si sono offerti volontari per essere formati sul tema del discorso d'odio online e per diventare modelli nelle loro scuole. A tal proposito, Santa Coloma ha organizzato una formazione specifica sul discorso d'odio e sulla cultura riparativa. I partecipanti sono diventati una sorta di ambasciatori di FAST LISA e sono un punto di riferimento nelle loro scuole.
6. Gli studenti hanno suggerito di invitare altre scuole e entità all'ultimo intercentro che si terrà il 15 maggio 2024 al fine di condividere la loro esperienza e amplificarne l'impatto.
7. I rappresentanti politici e istituzionali che hanno partecipato all'Intercentres II hanno evidenziato il grande lavoro svolto come esempio di impegno governativo nella lotta contro il discorso d'odio e con il progetto FAST LISA.

Partners

