

Progetto “SAPERI”

Fase di raccolta e analisi delle informazioni relative all’offerta di istruzione agli adulti dei CPIA della Lombardia

CPIA di Lombardia: Il punto di vista degli utenti

Risultati dell’indagine qualitativa condotta attraverso focus group con un campione di utenti CPIA

Marzo 2018

Sommario degli argomenti

Premessa

Il nostro campione

- Province Lombarde coinvolte nell'indagine e punti di campionamento
- I numeri, in sintesi
- Distribuzione dei focus group sul territorio
- Composizione del campione per sesso e fasce di età
- Analisi delle caratteristiche del campione per fascia di età

I percorsi di approdo al CPIA

- Introduzione
- Il percorso classico, ad ostacoli dei giovanissimi
- I percorsi variegati dei maggiorenni
 - L'intermittenza
- I percorsi di approdo dei "nuovi adulti"
 - Storie di separazioni
- I percorsi di approdo degli adulti ultraquarantenni
- I percorsi di approdo dei "Senior"

Oggi: che cosa è cambiato

- Che cosa è cambiato per i ragazzi da quando frequentano il CPIA
- Che cosa è cambiato per le ragazze da quando frequentano il CPIA
- I maggiorenni: E' cambiato che adesso mi piace andare a scuola
- Le maggiorenni: E' cambiato che adesso mi sento una persona capace
- Evoluzione: che cosa è cambiato per gli adulti da quando frequentano il CPIA
- Over 40: cambiamenti in corso
- Over 55: cambiamenti & progetti per il futuro

I sentieri che portano al CPIA: influenti e strumenti di "reclutamento" dell'utenza

Percezione del CPIA

- Che cosa piace, non piace e perché
- Che cosa rappresenta (Il CPIA per me è come...)
- Risultati della Tecnica associativa per immagini

Progetti per il futuro

Bilancio dell'esperienza nel focus group

Ringraziamenti

Premessa

- Questo documento contiene i principali risultati delle discussioni di gruppo con un campione di **utenti dei CPIA** (Target B) composto da uomini e donne di età superiore ai 15 anni, che frequentano o hanno appena concluso il loro percorso nei CPIA della Lombardia
- Le sessioni di discussione di gruppo sono state organizzate e condotte a cura di docenti CPIA, preventivamente formati, sulla base di una guida di conduzione predisposta ad hoc.
- L'analisi si basa sui verbatim raccolti e trascritti a cura dei docenti CPIA in una griglia di sistematizzazione dei contenuti
- Cogliamo l'occasione per ringraziare chi ha dato la propria disponibilità per realizzare i focus group e per complimentarci per la qualità del lavoro svolto
- Di seguito è descritta nel dettaglio la composizione del campione di utenti che hanno partecipato ai focus group.

Il nostro campione

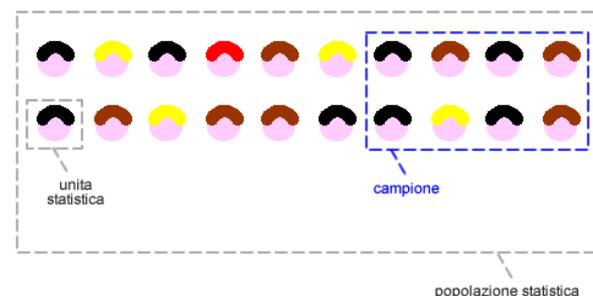
Province Lombarde coinvolte nell'indagine e punti di campionamento



I numeri dei focus group, in sintesi

Inizio rilevazioni	17/11	Primo gruppo
Fine rilevazioni	18/12	Ultimi gruppi
Numero di focus group realizzati	49	
Numero dei punti di rilevazione (CPIA) coinvolti nella realizzazione dei focus	13	Cinisello Balsamo, Pioltello (MI) Albano, Treviglio (BG) Varese, Tradate, Gallarate, B. Arsizio (VA) Como (CO) Lecco (LC) Pavia, Mortara (PV) Mantova (MN)
Numero complessivo utenti intervistati	387	
Stati esteri di provenienza degli intervistati	47*	

* Afghanistan, Albania, Algeria, Argentina, Bangladesh, Bielorussia, Bosnia, Brasile, Burkina Faso, Cambogia, Camerun, Cina, Colombia, Congo, Costa D'avorio, Ecuador, Egitto, El Salvador, Etiopia, Filippine, Gambia, Ghana, Guinea, India, Kosovo, Liberia, Mali, Marocco, Moldavia, Nicaragua, Nigeria, Pakistan, Perù, Polonia, Repubblica Dominicana, Romania, Russia, Senegal, Sierra Leone, Siria, Sri Lanka, Sudafrica, Togo, Tunisia, Turchia, Ucraina, Venezuela



Matrice di distribuzione dei focus group sul territorio

	15-17 ANNI		18-24 ANNI		25-39 ANNI		40-55	55 +	TOTALE
	M	F	M	F	M	F	M +F	M+F	
CINISELLO B.	x	x	x	x	x	x	x	x	8
PIOLTELLO							x	x	2
ALBANO	x			x		x	x		4
TREVIGLIO			x			x	x		3
COMO	x		x	x		x			4
LECCO	x	x	x		x	x	x		6
TRADATE						x			1
GALLARATE				x	x	x	xx		5
B. ARSIZIO			x						1
VARESE						x			1
PAVIA	x	x	x	x	x	x			6
MORTARA	x								1
MANTOVA	x	x	x	x	x	x	x		7
TOTALE FG	7	4	7	6	5	10	8	2	49

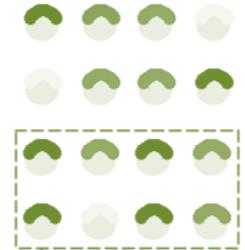
Composizione del campione per sesso e fasce di età

Fasce di età dei partecipanti	M	F	TOTALE
15-17 anni	51	26	77
18-24 anni	56	47	103
25-39 anni	40	80	120
40-55 anni (M+F)		69	69
55 + (M+F)		18	18
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP			387

Caratteristiche del campione per fascia di età

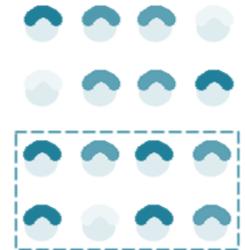
15-17 anni

- Forte incidenza della componente straniera di recente o recentissima immigrazione.
- Diversi i minori non accompagnati.
- La maggior parte è in Italia da meno di un anno, per ricongiungimento familiare; in pochi casi 4 anni al massimo per i ragazzi, 2 anni al massimo per le ragazze.
- Frequentano corsi di alfabetizzazione o conseguimento licenza media, o entrambe.
- Diversi di loro hanno alle spalle un curriculum scolastico di 9, 10 anni nel proprio Paese.
- Ripetute esperienze di bocciatura o non ammissione all'esame di terza media caratterizzano soprattutto la componente italiana del target.



18-24 anni

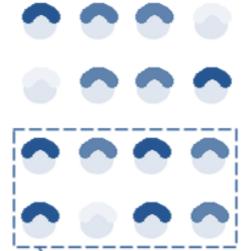
- Ancora forte l'incidenza della componente straniera di recente immigrazione nel segmento maschile.
- La maggioranza dei ragazzi è in Italia da 1 / 2 anni (estremi: 5 mesi l'immigrazione più recente, 7 anni la più "antica"). Le ragazze non italiane dichiarano una permanenza nel nostro paese che data da un minimo di 1 a un massimo di 6 anni.
- Diversi di loro hanno alle spalle un curriculum scolastico di 10 -12 anni (fino a 14) nel proprio Paese.
- Frequentano il primo e secondo periodo didattico, alfabetizzazione e corsi di lingua italiana e/o inglese.
- Presenti esperienze di ripetute bocciature.



Caratteristiche del campione per fascia di età

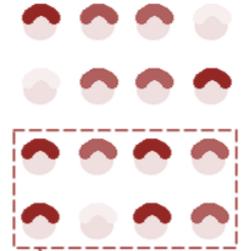
25-39 anni

- Il segmento maschile è interamente composto da immigrati, quasi tutti provenienti dagli Stati dell’Africa sub -sahariana occidentale (Senegal, Gambia, Cameroun, Liberia...). Quasi tutti frequentano il CPIA per i corsi di alfabetizzazione e/o per conseguire il diploma di scuola media.
- La maggior parte delle donne è arrivata nel nostro paese da 8-10 anni, ma è presente anche una componente di più recente immigrazione.
- Quasi tutte le donne straniere di questa fascia di età sono sposate (o divorziate) e hanno figli piccoli (da uno a cinque figli: vogliono imparare la lingua soprattutto per poterli aiutare a scuola); frequentano i corsi di lingua italiana (A2, B1).
- Alcune si sono laureate nel loro Paese, alcune frequentano le nostre Università (“sono una giurista, in Russia lavoravo in tribunale ai casi difficili”; “sono Pakistana, ho studiato medicina in Cina”; “ho studiato in Serbia, qui frequento ingegneria ambientale al Politecnico”).
- Le italiane di questa fascia di età sono meno del 10% e si rivolgono al CPIA soprattutto per i corsi di lingue straniere.



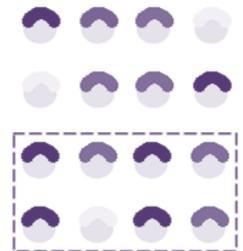
40 – 55 anni

- In questa fascia di età aumenta l’incidenza della componente italiana: dei partecipanti, uno su quattro è nato in Italia; frequentano soprattutto i corsi di lingua inglese; alcuni sono laureati.
- Nella componente straniera, l’immigrazione più antica data di 20 anni e la più recente di 10 mesi. Anche tra gli immigrati si contano diversi laureati nei rispettivi Paesi di origine.
- Corsi di lingua italiana a tutti i livelli, conseguimento della licenza media e “825 ore” sono le offerte fruite da questa componente del target



Oltre 55 anni

- In questa fascia gli italiani sono la maggioranza, uomini e donne già pensionati o ancora in attività.
- Frequentano il CPIA soprattutto per i corsi di lingue straniere (inglese, tedesco) e di informatica, ma hanno molteplici interessi
- Tutti hanno figli grandi dei quali alcuni studiano all’Università, in Italia o all’estero.



I percorsi di approdo al CPIA

Frammenti di vite vissute

Tra 15 e 17 anni

"...un forte disagio di trovarsi in classe con i compagni più piccoli, con i quali non ha trovato interessi in comune per cui ha manifestato un grave stato di ansia che gli impediva di frequentare con regolarità"

tra 18 e 24 anni...

"Ho vissuto a Genova, a Salerno sulla Costiera Amalfitana. Ho cambiato casa tre volte, mamma ha trovato un lavoro qui e ci siamo trasferiti. Io volevo smettere di studiare" (18 anni);

"Questo è il mio primo anno di scuola. Sono arrivato a Gorizia, poi a Como dove sono rimasto un anno, ho preso il permesso di soggiorno, poi sono partito per la Germania, lì sono rimasto sei mesi, senza trovare lavoro, così sono tornato in Italia" (20 anni);

"Sono arrivata in Italia con mio figlio, abito in una comunità. La responsabile della cooperativa mi ha suggerito di venire in questa scuola. L'anno scorso sono riuscita a frequentare la terza media e ce l'ho fatta a prendere il diploma. E ora voglio continuare a studiare.";

"Mangiare e dormire non è abbastanza per vivere."

tra 25 e 39 anni ...

"Vengo a scuola per imparare la lingua italiana bene e prendere il diploma. Nel mio paese ho studiato solo 8 anni perchè c'era la guerra sempre";

"In Costa D'avorio non ho potuto studiare regolarmente per motivi economici; ho frequentato solo tre anni un corso serale perchè di giorno lavoravo nei campi per aiutare la mia famiglia.";

"Quest'anno ho deciso di fare il corso perché voglio andare all'università e migliorare il mio lavoro, non voglio lavorare sempre al Mc Donalds."

tra 40 e 55 anni ...

"Sono sposata da vent'anni e ho tre figli: due femmine e un maschio.

In Brasile avevo una ditta di vernici dove lavoravo con soli uomini. Mio marito viaggiava molto per motivi di lavoro e i suoi dipendenti non amavano prendere ordini da me perché sono una donna e si discuteva in continuazione. Questa situazione mi ha spinto, dopo un periodo di depressione, a decidere di chiudere la ditta e trasferirmi con tutta la mia famiglia in Italia, dove già viveva mia madre. Siamo arrivati il 28 gennaio del 2016. All'inizio è stato difficile sia per me che per i miei figli, trasferiti in una nuova scuola e in un nuovo Paese. Ho deciso di iscrivermi al CPIA per imparare l'italiano per poter parlare con gli insegnanti dei miei figli e poterli aiutare."

sopra i 55 anni ...

"La soddisfazione di fare qualcosa per tenere allenata la memoria: la capacità di leggere e di scrivere testi "riaccende" la memoria"

Introduzione

- Descrivere tutti i percorsi di approdo narrati dai partecipanti durante i focus group sarebbe impossibile, tante sono le storie e i vissuti peculiari di questo segmento di utenza.
- Le loro storie, in fondo, le conosciamo e, volenti o nolenti, siamo tutti testimoni delle vicende che precedono e accompagnano il loro approdo al CPIA. Si rischia di dire cose scontate, risapute, di fare dell'evidentismo.
- Tuttavia, il solo fatto di ascoltarle, queste storie, di farne un oggetto di indagine e un'occasione di scambio e condivisione è risultato essere un metodo utile per "sbloccare" emotivamente soprattutto i nuovi arrivati e chi provava ancora sentimenti di ritrosia e diffidenza a condividere la propria esperienza o più in generale verso l'ambiente del CPIA
 - " *Frequenta il CPIA da circa un mese. Non voleva partecipare al focus group perché non voleva che altre ragazze la ascoltassero parlare di sé. Poi una compagna di classe le ha spiegato che tutte avrebbero parlato della loro esperienza, delle difficoltà incontrate in passato nell'altra scuola e che sarebbe stata un'occasione per conoscersi. In quel momento ha capito che non doveva aver paura perché non era in grado di difendersi dalla cattiveria dei compagni di classe (la ragazza in passato è stata oggetto di atti di bullismo), e che non doveva isolarsi come aveva sempre fatto. Questo è stato un grosso passo in avanti: ora riesce a raccontarsi e a sentirsi più sicura.*
- Il solo fatto, ancora, di ritrovarsi tra simili ad esprimere le proprie opinioni ed essere ascoltati, anzi di essere considerati in quel contesto dei "testimoni privilegiati", ha rinforzato in molti partecipanti il senso di appartenenza e di inclusione, contribuendo a generare in loro la sensazione di essere oggetto di attenzione positiva e "cura", nel senso anglosassone del termine (to care), da parte degli adulti e dell'istituzione scolastica.
- Questi esiti, a margine, ci spingono a guardare al focus group anche sotto una luce diversa da quella consueta di strumento di indagine finalizzato alla ricerca sociale. Ci sollecita anzi a prendere seriamente in considerazione l'opportunità di adottarlo in maniera regolare e periodica sia come strumento di stimolazione della riflessione sui metodi e contenuti della didattica e dell'offerta formativa, sia come "leva" per stimolare il prodursi o il moltiplicarsi delle interazioni all'interno e tra i gruppi di studenti e continuare a migliorare la relazione con questo segmento di utenza, particolarmente delicato e che spesso fatica a far sentire la propria voce.

I percorsi di approdo al CPIA dei 15-17enni

Percorso classico, ad ostacoli

- La maggior parte dei ragazzi che hanno partecipato ai gruppi è arrivata al CPIA indirizzata dalla scuola media “tradizionale” dietro consiglio degli insegnanti. I motivi di tale “reindirizzamento” sono noti a tutti e sono principalmente due:
 - la constatata difficoltà della scuola di provenienza a coinvolgere con profitto lo studente nelle attività didattiche (tanto da non consentirgli di concludere il primo livello di istruzione superiore)
 - la necessità di rinforzare le competenze linguistiche in italiano
- Una discreta quota di studenti immigrati, perlopiù ragazze, arriva al CPIA con un obiettivo specifico : conseguire un titolo di studio che riconosca, anche in Italia, gli sforzi profusi per la formazione nel proprio paese di origine ed i risultati colà conseguiti. Questo ovviamente ha effetto sulla loro determinazione a frequentare con regolarità
 - “ *In Ucraina, non ha abbandonato la scuola anzi frequentava regolarmente ed aveva un’ottima media scolastica.*
 - “ *Nel suo paese frequentava regolarmente gli studi e pensava di iscriversi un giorno all’università per diventare un medico.*
- Per molti **la scuola media si è rivelata un ostacolo insuperabile** e i risultati prodotti da questi ragazzi finora sono sempre stati negativi: le ripetute bocciature in prima e seconda media, le non ammissioni agli esami di terza, per carenze linguistiche o altri limiti. **Portano sulle spalle, e in eredità al CPIA, un fardello pesante: il vissuto dell’essere stati “respinti” (!) una, due, tre volte, l’esperienza dei fallimenti ripetuti e dell’esclusione/emarginazione dal gruppo dei pari.**
- Naturalmente, a determinare le bocciature sono state soprattutto le numerose assenze accumulate che, per gli immigrati, si sono sommate alle difficoltà linguistiche e di integrazione sociale e culturale. **L’assenza** da scuola è il **sintomo**, nella stragrande maggioranza delle storie ascoltate, della **mancanza di una motivazione sufficientemente forte da vincere su altri stimoli** (la moto, il calcio, internet, ...) e a contrastare il processo di autoemarginazione, già naturalmente favorito dalla condizione di adolescente (sentirsi incompreso, sentirsi vittima del mondo cattivo, ecc.).

REALIZZATI 11 FOCUS GROUP *	M	F	TOTALE	DI CUI ITALIANI	PARI AL
15-17 anni	51	26	77	14	18%
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP			387	50	12,9%
* Cinisello Balsamo (MI), Albano (BG), Como (CO), Lecco (LC), Pavia, Mortara (PV), Mantova (MN)					

I percorsi di approdo al CPIA dei 15-17enni

Percorso classico, ad ostacoli

- Va da sè che la causa principale di questo disagio, da cui si vuole fuggire andando altrove, o chiudendosi in se stessi rischiando di imboccare una spirale negativa, è la **difficoltà di stabilire una relazione “virtuosa” o almeno empatica con i professori e soprattutto con i compagni di classe** (sovente più piccoli in età).
- Difficoltà di relazione. Niente di nuovo o di non risaputo, ma forse un aspetto ancora sottovalutato, soprattutto a fronte degli **effetti distruttivi che può produrre sulla personalità dei ragazzi di questa età e sul loro percorso di formazione.**
- A valle di queste constatazioni e dell’analisi dell’intero segmento di utenza emerge con fulgida evidenza che ci sono **due ambiti specifici in cui per questi ragazzi il CPIA ha fatto la differenza: uno è la capacità di ascolto degli insegnanti, l’altro la centralità del lavoro di gruppo.**

I verbatim

- " ... si è sentita profondamente a disagio perché era in classe con ragazzi molto più piccoli e non aveva niente in comune con loro. Il problema dell'irregolarità di frequenza non era dovuto a difficoltà linguistiche bensì a difficoltà relazionali con il gruppo classe.
- " ...un forte disagio di trovarsi in classe con i compagni più piccoli, con i quali non ha trovato interessi in comune per cui ha manifestato un grave stato di ansia che gli impediva di frequentare con regolarità
- " ... non riusciva a relazionarsi con nessuno, si sentiva circondato da persone incapaci di comprendere il suo malessere. Questo disagio si è manifestato con atti oppositivi sia nei confronti dei docenti che dei suoi pari.
- " Conflittualità con insegnanti delle scuole di provenienza, professoressa “troppo aggressive”, insegnanti “poco comprensivi”
- " Deficit (!) di attenzione “nella scuola normale non riuscivo a stare in classe per 6/8 ore di fila”
- " Si è allontanato dalla scuola per un profondo disinteresse agli studi, dedicava la maggior parte delle ore del giorno al calcio e alle moto.

I percorsi (variegati) dei maggiorenni

- **Un segmento molto composito** dal punto di vista delle storie personali e delle biografie. La foto scattata oggi coglie questi ragazzi in fasi molto diverse del loro percorso di formazione e di vita. Unico punto che li accomuna tutti è quello di possedere un titolo di studio o **avere alle spalle un curriculum di studi acquisito nel paese di origine**. Soltanto due di loro (un ragazzo e una ragazza) non hanno mai potuto frequentare una scuola.
 - " *Nel proprio paese d'origine non ha mai potuto frequentare la scuola. Ha imparato a leggere e a scrivere in Italia grazie agli educatori della cooperativa.*
 - " *Nel mio paese, per problemi di famiglia, non sono mai potuta andare a scuola. Mio padre era violento e mia madre non era presente.*
- Molti degli studenti immigrati maschi si sono diplomati nel proprio paese e prima di venire in Italia avevano un lavoro, altri sono in Italia da pochissimo tempo e nel loro paese studiavano e lavoravano (fin che lavoro c'è stato), ma non hanno concluso la scuola superiore. Diversi tra loro sono richiedenti asilo
 - " *Si è diplomato in Brasile e, prima di venire in Italia, **faceva il barbiere.***
 - " *Gestivo l'attività di famiglia*
 - " *Facevo il **programmatore***
 - " *in Pakistan ha frequentato la scuola inglese e lavorava in pizzeria.*
 - " *in Senegal ha frequentato la scuola francese e faceva l'**autista.***
- Tutti gli immigrati frequentano il CPIA per imparare la lingua italiana tanto da poter ottenere un diploma, cercarsi un lavoro, fare la patente. O almeno, farsi degli amici.
- Alcuni hanno già un lavoro in Italia.
 - " *Qui lavora come cuoco in un ristorante e l'anno scorso si è iscritto ad un corso di alfabetizzazione per imparare la lingua italiana.*
- Vi sono infine anche alcuni laureati che frequentano il CPIA per imparare o rinforzare una lingua straniera (inglese, tedesco)

REALIZZATI 13 FOCUS GROUP *	M	F	TOTALE	DI CUI ITALIANI	PARIALE
18-24 anni	56	47	103	5	5%
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP			387	50	12,9%
* Cinisello Balsamo (MI), Albano, Treviglio (BG), Como (CO), Lecco (LC), Gallarate (VA), Pavia (PV), Mantova (MN)					

I percorsi (variegati) delle maggiorenni (2)

- Eterogeneo anche il segmento di utenza femminile in questa fascia di età. Le ragazze straniere (che sono la maggioranza in questi gruppi) arrivano nel nostro paese per lo più attraverso il ricongiungimento familiare e con i coetanei condividono il lungo curriculum di studi alle spalle nel paese di origine, concluso o arrestato sulle soglie dell'università.
 - " *si è diplomata nel proprio Paese e successivamente è arrivata in Italia per raggiungere il suo fidanzato e per vivere con la sua famiglia.*
 - " *In Brasile ha terminato gli studi e si è diplomata e 11 mesi fa è arrivata in Italia per raggiungere la madre*
 - " *Si è trasferita dopo che ha terminato gli studi in Albania e ora lavora saltuariamente in un'impresa di pulizie.*
- Di peculiare però, a fare la differenza rispetto ai compagni della stessa età, c'è il fatto che in questo segmento diverse **donne sono già sposate e/o madri** di figli piccoli e dunque portatrici di nuove responsabilità personali nei confronti dei figli, della comunità sociale e di se stesse
 - " *Ho finito le scuole al mio paese, adesso sono sposata, voglio imparare l'italiano e trovare un lavoro*
 - " *sebbene abbia solo 20 anni, è già sposata e vive in Italia con suo marito*
 - " *è arrivata in Italia con suo marito e i suoi figli circa 7 mesi fa*
- Questa condizione le dota di **una motivazione formidabile** a frequentare la scuola ed ottenere risultati. Rispetto alle loro compagne più giovani, non sembra più così impellente per queste ragazze il bisogno di frequentare la scuola per socializzare e stringere nuove amicizie. Si fanno strada obiettivi e ambizioni che investono maggiormente il loro percorso di formazione e di vita
 - " *Sono arrivata in Italia con mio figlio, abito in una comunità. La responsabile della cooperativa mi ha suggerito di venire in questa scuola. L'anno scorso sono riuscita a frequentare la terza media e ce l'ho fatta a prendere il diploma. E ora voglio continuare a studiare.*
 - " *Vuole continuare il proprio percorso formativo e aiutare i figli a scuola*
 - " *È molto motivata a studiare e frequenta regolarmente nonostante sia incinta. Lei vorrebbe imparare la lingua per sentirsi più integrata e anche per aiutare i propri figli a scuola.*
 - " *imparare la lingua italiana per meglio integrarsi nella società ed essere di aiuto ai propri figli che frequentano le scuole in Italia.*
- Se non per aiutare i figli, frequentano il CPIA per poter imparare l'italiano, trovare un lavoro e contribuire al bilancio familiare o costruirsi un'indipendenza economica dalla famiglia
 - " *Quest'anno si è iscritta alla terza della scuola superiore di primo grado perché vorrebbe conseguire il titolo e avere più opportunità di trovare un lavoro per aiutare la sua famiglia*
- Sembra rimanere poco della "scapigliatura" che caratterizzava la fascia di età inferiore a questa (15-17 anni): soltanto una tra le partecipanti maggiorenni condivide il percorso accidentato delle compagne più giovani: bocciature, abbandoni, cattive compagnie, ecc. Le altre, sembrano già diventate adulte
 - " *Quando sono arrivata in Italia mi hanno iscritta in prima media anche se non avevo fatto la quinta al mio paese. Sono stata bocciata perché non parlavo bene italiano. Prima abitavo a Torino, mi trovavo bene, avevo tanti amici. Arrivata qui sono entrata in un brutto giro. Non studiavo più, non avevo voglia: i prof non mi hanno aiutato, mi hanno bocciata. Perciò sono venuta qui.*

I percorsi di approdo dei “nuovi adulti”

- Ancora un’utenza **molto eterogenea**, per vissuti ed esperienze personali, per motivazioni a frequentare il CPIA, per aspirazioni sul futuro. Quasi tutti i soggetti maschi sono **richiedenti asilo**, seguiti dalle cooperative di volontariato. Molti non hanno avuto la possibilità di studiare o di concludere un ciclo di studi nel proprio paese. Frequentano il CPIA per imparare la lingua italiana o conseguire la licenza media, per poter proseguire la loro formazione in Italia e trovare un lavoro “migliore”
 - “ In Costa D’avorio non ha potuto studiare regolarmente una scuola per motivi economici e ha frequentato solo tre anni un corso serale. Fin da piccolo ha lavorato nei campi per aiutare la sua famiglia.
 - “ nel suo Paese ha studiato solo 3 anni perché poi è dovuto andare a lavorare per aiutare la famiglia.
 - “ ha bisogno di un lavoro stabile che gli permetta di percepire uno stipendio tale da poter presentare la domanda di ricongiungimento familiare per sua moglie.
- Chi invece nel proprio paese ha avuto la **possibilità di diplomarsi, laurearsi** e magari anche di lavorare, vuole studiare per vedere riconosciuto il proprio titolo anche in Italia e poter esercitare la professione per la quale ha studiato. Diversi di loro stanno attualmente lavorando, anche se sovente in settori estranei alla loro formazione o con mansioni inferiori al loro livello di preparazione
 - “ È laureato in scienze turistiche, conosce molte lingue. Nel suo Paese ha fatto stage negli hotel e nelle agenzie di viaggio. Questo gli ha permesso di risparmiare i soldi per poter venire in Italia
 - “ È laureato in legislazione internazionale. Ha lavorato per un breve periodo presso un’organizzazione internazionale. Intende continuare gli studi per integrare gli esami della laurea.
 - “ È laureato e nel proprio Paese lavorava presso un’ importante multinazionale, rivestendo ruoli manageriali nella gestione del personale.
- Quasi tutte le donne questa fascia di età sono arrivate nel nostro paese con la famiglia d’origine (es. Pakistane) o a seguito di un matrimonio con un italiano (es. Brasiliane, Bieloruse, ecc.). La maggior parte di loro infatti è sposata e alcune hanno figli all’asilo o alla scuola primaria;
 - “ sono arrivata con la mia famiglia, loro non parlano italiano io devo imparare per loro: mio papà ha 65 anni, non è facile per lui imparare italiano.
 - “ È venuta in Italia tre anni fa per raggiungere suo marito, lasciando nel suo Paese i propri affetti e la professione da infermiera.
 - “ È arrivata con il marito e la suocera. È in Italia da 10 mesi.
 - “ è sposata con un italiano che ha conosciuto nel proprio Paese durante una vacanza.

REALIZZATI 15 FOCUS GROUP *	M	F	TOTALE	DI CUI ITALIANI	PARI AL
25-39 anni	40	80	120	3	2,5%
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP			387	50	12,9%
* Cinisello Balsamo (MI), Albano, Treviglio (BG), Varese, Tradate, Gallarate (VA), Como (CO), Lecco (LC), Pavia (PV), Mantova (MN)					

I percorsi di approdo dei “nuovi adulti” (2)

- Molte di loro hanno iniziato a studiare la nostra lingua ancor prima di arrivare qui, da sole, attraverso lezioni on line, e dichiarano che iscriversi a un corso di lingua italiana è stata la prima cosa che hanno fatto, appena arrivate in Italia
 - " Appena è arrivata ha provato a studiare da sola la lingua perché sentiva l'esigenza di volerla parlare*
 - " appena arrivata per prima cosa ho cercato la scuola di italiano*
 - " lo e mio marito abbiamo deciso di trasferirci in Italia. C'erano tanti documenti da preparare e siamo riusciti a partire dopo un anno. Nell'attesa abbiamo cominciato a studiare italiano su internet*
- La fotografia scattata oggi, coglie queste donne in momenti diversi del loro percorso di formazione e **tutti i gradi sono rappresentati**: ci sono quelle che hanno già conseguito il diploma di terza media e frequentano ora il secondo periodo didattico; ci sono quelle che hanno un diploma professionale (ragioneria, informatica, gestione portuale) e già lavorano; ci sono le laureate (un nutrito drappello di laureate in informatica, soprattutto, ma anche sociologia, psicologia, ingegneria civile, architettura, urbanistica, lingue) che aspirano a trovare un lavoro in cui poter sfruttare appieno le competenze acquisite in anni di studio, lavoro e sacrifici.
 - " È laureata in psicologia e prima di venire in Italia, lavorava nell'ONG come psicologa.*
 - " Si è laureata in informatica in Iran e lavorava come tecnico informatico presso una software house.*
 - " Laureata in informatica. È in Italia da 1 anno e mezzo e vive con suo marito che ha due negozi: uno di tappeti persiani e un locale di Kebab*
 - " Si è laureata in Tunisia in lingue e poi ha fatto un master in traduzioni in lingua francese, tedesco e arabo. Durante il periodo universitario ha viaggiato molto. Prima di venire in Italia insegnava nel suo Paese*
 - " ho studiato biologia e poi ho lavorato in un laboratorio di ricerca.*
 - " In Polonia ho fatto due università, sono laureata in economia e cosmetologia, parlo inglese e russo*
- Ciascuna con le proprie aspettative e le proprie aspirazioni, che coincidono solo in questo momento del tempo nel desiderio di apprendere la nostra lingua (e l'inglese) o conseguire un titolo di studio spendibile sul mercato del lavoro o vedere riconosciuto nel nostro paese un titolo già conseguito altrove. **Tutte alla ricerca di ottenere una condizione abilitante che apra loro strade diverse e migliori.** E di nuovo, per le madri, poter essere in grado di aiutare i figli negli studi è una delle principali aspirazioni
 - " lo voglio "vivere" e non solamente esistere.*
 - " Sono venuta per migliorare la mia vita*
 - " Quest'anno ho deciso di fare il corso perché voglio andare all'università e migliorare il mio lavoro, non voglio lavorare sempre al Mc Donalds.*
 - " vengo per imparare bene la lingua e aiutare mio figlio che va a scuola e quando capisco bene posso cercare un lavoro.*
 - " Si è iscritta perché vuole imparare, sia per se stessa sia per aiutare i suoi figli con la scuola.*

L'intermittenza

- Ma c'è un'altro aspetto che accomuna le biografie scolastiche di molte di queste donne, ed è un continuo stato di “stop and go” della loro formazione, un continuo ripetersi di fini ed inizi, di avvii e interruzioni, di fasi di emersione e fasi di latenza. Un fenomeno che abbiamo denominato **'intermittenza'**, che è macroscopico tra le donne (perché connesso anche alle maternità) ma presente anche tra gli uomini.

" ho preso la terza media in Marocco, quando sono venuta qui ho saputo che c'era la scuola di italiano e la terza media. Adesso sono a casa per maternità e ho ricominciato a studiare dopo 9 anni.

" lo ho smesso quando ho avuto il bambino, poi i volontari della chiesa mi hanno dato informazioni sul Cpia . Nel 2014 ho fatto il test A2 poi ho smesso per i figli. Adesso faccio la terza media ma ho delle difficoltà perchè vengo con la bici per il buio.

" Nel mio paese ho fatto la scuola media e poi è iniziata la guerra in Somalia; nel 90 ho smesso poi mi sono sposata e ho iniziato a lavorare.

*" Si era iscritto al corso di livello B1 per imparare l'italiano, ma per poter provvedere economicamente al mantenimento della famiglia ha trascurato il corso per lavorare. Ha frequentato anche un corso di marketing e comunicazione in Italia che lo ha demoralizzato (riferisce che il formatore scoraggiava i frequentanti stranieri a proseguire gli studi anche per la situazione di crisi economica in cui si trovava l'Italia).Questo gli ha provocato una crisi depressiva e **solo a distanza di qualche anno** si è iscritto al corso B1 al CPIA*

- Diversamente da quanto emerso dai gruppi di uomini, sono relativamente poche le donne di questa fascia che non hanno potuto studiare in modo regolare nel proprio paese (o in Italia) e conseguire un titolo di studio, sovente a causa di problemi economici, talvolta per colpa della guerra. Donne figlie di famiglie numerose, che spesso passano direttamente dallo status di figlia a quello di moglie.

*" Ho fatto la scuola superiore ho studiato 11 anni e dopo mi sono fermata per tanti problemi, ho perso mio padre e non avevo i soldi per studiare **e mi sono dovuta sposare.***

*" In Brasile non ha avuto la possibilità di studiare perché ha sempre lavorato per aiutare economicamente la propria famiglia molto numerosa. Si è trasferita in Italia **per accudire la figlia del fidanzato***

*" È la terza figlia di una famiglia numerosa composta da 4 fratelli e 4 sorelle. ha conosciuto suo marito su internet e si sono sposati. Inizialmente suo marito è venuto in Italia da solo, perché lei non voleva allontanarsi dalla famiglia. Poi **sono stati i genitori a consigliare alla figlia di raggiungerlo** e nel 2016 è venuta in Italia. **Per volontà del marito** si è iscritta al CPIA al corso di livello A1 **perché lui voleva che imparasse l'italiano per trovare lavoro e contribuire alla costruzione di una casa in Tunisia.***

I percorsi di approdo degli adulti

- La componente di migranti è pressochè interamente alfabetizzata (alcuni sono laureati) e prosegue il proprio percorso di formazione nella nostra lingua per continuare a migliorare le proprie competenze, anche nell'espressione scritta. Il bisogno di imparare l'italiano non nasce quasi più da una sollecitazione esterna (qualcosa da dimostrare, un documento da ottenere per restare in Italia, per avere un lavoro, per iscriversi i figli a scuola....) quanto da **una spinta interna a migliorarsi**.
- La decisione di iscriversi al CPIA e/o continuare a frequentare i corsi viene infatti sovente assunta in seguito ad una spontanea autodiagnosi (autovalutazione) e alla constatazione dei propri limiti linguistici
 - " *Ad un certo punto si è resa conto che la sua conoscenza della lingua italiana non migliorava e il figlio aveva bisogno di essere aiutato nei compiti assegnati a casa. Così un giorno si è iscritta al corso di italiano di livello A1 presso il CPIA ; l'anno successivo si è iscritta al corso di livello A2 e ha sostenuto e superato anche l'esame CILS dello stesso livello. Quest'anno sta frequentando il corso di livello B2.*
- Tra le motivazioni ad apprendere meglio la nostra lingua emerge anche la volontà di essere in grado di difendere i propri diritti sul posto di lavoro e il proprio ruolo all'interno della famiglia
 - " *voglio imparare, capire meglio la lingua nel luogo di lavoro, perché se non capisci ti sfruttano. Io mangio qua, questa è la mia terra, allora occorre imparare bene l'italiano*
 - " *vorrebbe imparare l'italiano principalmente per sentirsi **più libera e indipendente dal marito***
 - " *non va bene se i figli sgridano la mamma perché la mamma è meno istruita di loro e non parla bene l'italiano.*
- La componente di lingua italiana intende migliorare la propria conoscenza dell'inglese per motivi diversi (lavoro, preparazione ad esami, curiosità, interesse personale, fare qualcosa per sé, rimettersi in gioco).
 - " *perché cercando lavoro tutti richiedevano un inglese fluente, poi ha pensato di continuare a studiarlo per se stessa, per viaggiare e per l'uso quotidiano*
 - " *per comprendere meglio film, canzoni e altro.*
 - " *la scuola da ragazzi era legata all' "ansia da risultato". Qui è diverso.*
- In alcuni casi, sia di soggetti nativi che di migranti, la volontà che spinge ad iscriversi è quella di completare il ciclo di studi del primo livello interrotto in passato, per una necessità lavorativa o, più spesso, per "chiudere un cerchio" e completare l'opera lasciata a metà (trovando così, in qualche caso, anche un senso supplementare da dare alla propria giornata "svuotata" dal lavoro per disoccupazione o pensionamento)
 - " *ha deciso di iscriversi al corso di primo livello perché non aveva completato l'istruzione dell'obbligo nel proprio paese*
 - " *aveva il "sogno" di completare gli studi dell'obbligo, il che non le è stato possibile nel paese di origine. "Aspettavo solo una possibilità", dice. E' interessata in particolare a perfezionare l'italiano e imparare l'inglese perché le ritiene utili per avere maggiori opportunità lavorative*
 - " *non ha potuto studiare da ragazzo perché cresciuto in una famiglia povera e numerosa del sud. Rimasto senza lavoro, in seguito all'insistenza della moglie ha deciso di intraprendere questo percorso per dare un senso alle sue giornate.*

Storie di separazioni

- Così come la narrazione delle donne migranti appartenenti alla fascia di età precedente a questa è punteggiata dall'intermittenza, le storie di queste donne sono **storie di separazioni** (e di ricongiungimenti). Separazioni, a volte brevi, a volte lunghissime, penose, vissute nella fatica, nella speranza e nell'attesa di porre fine a questo stato di pena esistenziale e tornare a vivere con i propri cari, qui o là da dove sono venute.
 - " *L'anno scorso ha frequentato il corso di livello A1, mentre quest'anno è iscritta al corso di livello A2, perché vorrebbe continuare ad imparare bene l'italiano, **per trovare un lavoro stabile tale da permettere il trasferimento di tutta la sua famiglia in Italia (L'andata, ndr)***
 - " *sta frequentando il corso di livello A1 perché vorrebbe imparare l'italiano per poter trovare un lavoro che la soddisfi di più e le permetta di **estinguere il mutuo e poter tornare nel suo Paese dalla sua famiglia. (e il ritorno, ndr)***
- Separazioni dai genitori , che nel frattempo invecchiano, dai figli, che nel frattempo crescono e che sono le più penose, da sorelle e fratelli, che seguono altri destini ; separazioni delle mogli dai mariti (che spesso concorrono nel maturare la decisione di espatriare di uno o dell'altra) e dei mariti dalle mogli (mandate in avanscoperta nel nuovo Paese, a costruire le basi per il ricongiungimento familiare o a guadagnare il necessario per pagare il mutuo della casa nel paese di origine)
 - " *è arrivata in Italia 17 anni fa, quando si era appena separata dal marito in Brasile. Ha deciso di partire per l'Italia per iniziare una nuova vita, **lasciando il figlio minorenne in Brasile con sua madre.***
 - " *E' arrivata in Italia circa sette anni fa dopo che si è separata dal suo primo marito in Venezuela. Ha lasciato suo figlio nel suo paese ed è arrivata con tante aspettative, adattandosi e facendo sacrifici. La principale difficoltà che ha dovuto affrontare in Italia è stata quella di **trovare un lavoro stabile che le permettesse di portare suo figlio qui in Italia.** Ha trascorso molte giornate a distribuire curriculum nelle agenzie e nelle aziende locali, sentendosi spesso rifiutata perché non parlava bene la lingua italiana.*
 - " *È venuta in Italia un anno e due mesi fa con la sorella con la speranza di poter rimanere e far venire anche la sua famiglia che ha lasciato in Brasile. La sorella dopo aver ottenuto la cittadinanza è tornata nel proprio Paese e lei è rimasta da sola.*
 - " *E' in Italia dal 2004. **Il marito l'ha raggiunta con ricongiungimento familiare dopo che lei si è assicurata una minima sistemazione economica***
 - " *è venuta in Italia per poter **pagare la casa che ha comprato insieme a suo marito nel proprio Paese.** È arrivata otto mesi fa e fa la badante. Il lavoro non la gratifica molto ed è spesso causa dei suoi dispiaceri: spesso piange e **sta male perché vorrebbe tornare a casa da suo marito e dai suoi figli.***

REALIZZATI 8 FOCUS GROUP *	M/F	TOTALE	DI CUI ITALIANI	PARI AL
40-55 anni (M+F)	69	69	12	17.9%
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP		387	50	12,9%

* Cinisello Balsamo, Poglietto (MI), Albano, Treviglio (BG), Gallarate (VA), Lecco (LC), Mantova (MN)

I percorsi di approdo dei “Senior”

- La maggior parte dei partecipanti ha iniziato a frequentare corsi subito dopo il pensionamento. Se non immediatamente al CPIA , il percorso inizia presso altri enti di formazione e in seguito, dopo “la scoperta” dell’esistenza dei CPIA , prosegue al loro interno. Alcuni hanno frequentato in modo continuativo, altri hanno dovuto interrompere a causa di impegni familiari. La maggior parte frequenta da più anni (almeno 3)

 - “ Ha già studiato tedesco al XY, dove ha trovato un corso molto tecnico rivolto a persone giovani con ritmi e tecniche di insegnamento troppo pesanti.*
 - “ Ha studiato anche inglese da autodidatta.*
 - “ Ha frequentato qui anche tedesco e francese all’inizio.*
- Le motivazioni che spingono a frequentare il CPIA e proseguire o riprendere il proprio percorso di formazione appartengono tutte alla sfera del piacere. Che si tratti di semplice volontà di mantenere in efficienza le proprie funzioni cerebrali , che si tratti di desiderio di imparare cose nuove e utili, che si tratti di volontà di dare una scansione e un senso alle proprie giornate, la motivazione è (finalmente) egoriferita. Fare qualcosa per sé, che piaccia, serva e dia soddisfazione.

 - “ per tenere la mente attiva; sentirsi produttivi, fare qualcosa di concreto, sentirsi carico dentro, vivo*
 - “ l’esigenza di organizzare la propria vita , di darsi una routine settimanale*
 - “ desiderio di imparare cose utili: “vorrei fare il 730 da solo”,*
 - “ la soddisfazione di utilizzare ciò che si è imparato “orgoglioso di saper utilizzare l’inglese all’estero*

REALIZZATI 2 FOCUS GROUP *	M/F TOTALE	DI CUI ITALIANI	PARI AL
55 +	18	16	89%
TOTALE PARTECIPANTI AI FOCUS GROUP	387	50	12,9%
* Pioltello (MI)			

Oggi (che cosa è cambiato)

Che cosa è cambiato **per i ragazzi** da quando frequentano il CPIA

Sentirsi bene e a proprio agio; sentirsi più liberi, più rispettati, più grandi.

- Quasi tutti i ragazzi che hanno partecipato ai focus group (che erano soprattutto di origine non italiana) affermano di sentire che il loro grado di “libertà” (declinata in termini di libertà di essere se stessi e libertà di esprimere i propri pensieri) aumenta mano a mano che crescono le loro competenze linguistiche.
- Sentono crescere **autostima e sicurezza** (self confidence) grazie ai **riconoscimenti** degli insegnanti, ma soprattutto in virtù del maggiore apprezzamento / considerazione / **rispetto che ricevono dai compagni** e dal gruppo di coetanei, che stimola in loro anche senso di responsabilità e autoconsapevolezza
 - “ Mi sento bene qui al CPIA perché mi sento tra amici (professori, compagni di scuola), tutte le volte che vengo a scuola mi sento dire “benvenuto”.*
 - “ Si sente apprezzato dai compagni tanto che è stato eletto rappresentante di classe.*
- Ma soprattutto, **si rinforza la loro motivazione a frequentare la scuola ed ottenere risultati**. La maggior parte afferma di andare a scuola volentieri adesso, dice di frequentare le lezioni con regolarità (o con molta maggior regolarità di prima), studia, svolge i compiti assegnati ma soprattutto instaura relazioni e interagisce costruttivamente con i propri pari e con un ambiente sociale che finalmente **percepisce come non ostile**.
 - “ si sveglia al mattino con il sorriso*
 - “ ogni pomeriggio prende lo zaino e i libri di testo volentieri. Si sente **libero**....*
 - “ si sente più motivato, più sicuro perché incoraggiato dai professori che lo stimolano continuamente*
 - “ non si sente più circondato da bambini, ma da adolescenti con cui può confrontarsi*
 - “ in questa scuola **a differenza della precedente** si sente **a suo agio**, si sente **libero** di esprimere i propri pensieri e di essere se stesso.*
- Tutti riconoscono che il CPIA ha fornito loro chiavi per comprendere materie prima ostiche, che li mettevano in difficoltà nella scuola di provenienza, che fosse una scuola italiana oppure no
 - “ è contento di poter capire meglio discipline come matematica o inglese, che nella scuola tradizionale gli risultavano troppo difficili.*
 - “ cose che non capivo in Egitto capisco qui.*
- Solo in due casi (su oltre 50) non sembra sia stato percepito cambiamento o se c’è stato, è stato percepito come peggiorativo. Entrambe le motivazioni addotte dai partecipanti hanno a che vedere con la capacità della scuola di stimolare interesse (che in questi casi-limite significa possedere la capacità di ricavare armonia dal caos suonando le corde giuste).
 - “ Dice che non ha ancora voglia di studiare. **Non ha nessun interesse** per la scuola...*
 - “ la motivazione dopo l’inizio delle lezioni è calata: trovano le **lezioni troppo semplici e poco stimolanti**.*
- La vera sfida che il CPIA si trova di fronte con questi ragazzi o se vogliamo, la ambiziosa missione che si deve dare (oltre a quella di non farli scappare) è quella di riuscire a stimolare in loro il *desiderio* di investire sulla propria formazione.

Che cosa è cambiato per le ragazze da quando frequentano il CPIA

Sentirsi tra amici, sentirsi al sicuro, sentirsi utili agli altri

- Nel processo di cambiamento-evoluzione delle ragazze, **la possibilità di sviluppare rapporti sociali extrafamiliari risulta svolgere un ruolo cruciale**. Come e ancor più di quanto già detto per i maschi, lo stabilirsi di un rapporto “alla pari” con i coetanei, sia in classe (il confronto tra esperienze, la condivisione, i lavori di gruppo) che fuori dalla scuola (partecipazione ad attività extrascolastiche, “uscite” con gli amici), rappresenta per le ragazze **il collante che tiene insieme anche le motivazioni più deboli**.

“ frequentare le lezioni è l'unico modo per poter conoscere altri giovani e fare nuove amicizie.

*“ da quando ha iniziato a frequentare il CPIA sente che dentro di sé sta cambiando qualcosa, si sente meno nostalgica, **trascorre meno tempo su skype o internet per seguire la vita degli amici in Pakistan**. Sta conoscendo nuovi compagni di classe, sta instaurando un bel rapporto di dialogo con le insegnanti e **partecipa attivamente alle attività extrascolastiche**.*
- Integrarsi con gli altri compagni/le altre compagne, stringere amicizie con nuove persone e di nazionalità diverse costituisce una motivazione centrale, dominante, nel quadro delle ragioni per frequentare; rappresenta per molte ragazze la spinta principale che ogni giorno le stimola a continuare a scegliere di frequentare il CPIA.

*“ Sta frequentando regolarmente il CPIA. Questo per lei è un grandissimo cambiamento, **non è mai andata a scuola per più di tre giorni consecutivi**. Frequenta il corso perché inizia a sentirsi al sicuro e prova **un senso di serenità quando partecipa ai lavori di gruppo***
- Soprattutto per i soggetti che hanno alle spalle una storia di ripetute bocciature, **essere in classe con persone della propria età è vissuto come un salto di qualità** nel proprio quadro di vita quotidiano, elemento questo che contribuisce ad aumentare in loro il **senso di appartenenza ad un gruppo sociale definito** ed a ridurre la percezione di isolamento, solitudine, incomunicabilità.

“ Adesso socializza con ragazzi/e che hanno tra i 16/20 anni e discutono di argomenti della loro età, e non più “di bambole e soldatini. “
- Il secondo passo, in questo percorso di evoluzione è, per le ragazze, la gratificazione intrinseca che dà loro il poter mettere quanto apprendono a scuola al servizio di chi è percepito più debole o bisognoso di aiuto. Questo **poter offrire aiuto le rinforza nell'autostima** perché interviene positivamente sulla percezione di sé e perché rappresenta la prova “concreta” del realizzarsi di un percorso di emancipazione

“ Ha già un ottimo rapporto con i compagni di classe, si sente il leader del gruppo ed è sempre pronta ad aiutare tutti.

“ adesso gira per la città con i suoi genitori e le sue compagne di classe senza cercare di gesticolare per farsi capire e arrossire per la vergogna. Si sente più sicura, la sua autostima è migliorata tanto che supporta i compagni di classe che per svariati motivi si trovano in un momento di difficoltà. Si sente come una seconda maestra, un tutor e questo la rende felice.
- Solo in due casi non sembra ci sia stato cambiamento o se c'è stato, è stato percepito come peggiorativo. Le motivazioni sono identiche a quelle dei ragazzi.

*“ non avverte ancora nessun cambiamento, **continua a sentirsi sola e incompresa**.*

*“ trova le **lezioni un po' noiose e poco stimolanti***

Che cosa è cambiato per i ragazzi da quando frequentano il CPIA

E' cambiato che ***adesso mi piace andare a scuola***

- In analogia con quanto testimoniato dai ragazzi minorenni, anche per i ragazzi di questa fascia di età frequentare il CPIA produce o ha prodotto, innescato o ha innescato un **processo di maturazione** che si manifesta attraverso cambiamenti rilevanti che investono soprattutto la sfera emotiva e la **percezione di sé in rapporto all'ambiente sociale di riferimento**
- Per i ragazzi di origine non italiana (che anche in questo segmento di età sono la maggioranza) i primi benefici percepiti derivano dal miglioramento della conoscenza della lingua italiana che li mette in condizioni di “cavarsela” nelle situazioni di interazione e dà loro un senso di **maggiore sicurezza e minore dipendenza** dall'aiuto dei genitori o di terzi
 - " *“Mi sentivo male quando non riuscivo a rispondere, volevo sempre qualcuno con me per aiutarmi”.*
 - " *“Da quando frequenta ha imparato ad esprimersi meglio e a sentirsi più indipendente dalla madre.*
- A questa sensazione di sicurezza si accompagna una crescita della **fiducia** (verbalizzato come minore diffidenza) che si traduce in una maggiore **apertura alle relazioni** con tutti: coetanei, adulti, ambiente
 - " *“Da quando ha iniziato a frequentare il CPIA ha imparato ad essere meno diffidente.*
 - " *“si sente più sicuro nell'affrontare una conversazione*
 - " *“parla meglio e si relaziona con gli italiani e con gli altri stranieri.*
 - " *“ora capisco meglio la lingua, mi sento meno in difficoltà per esempio dal dottore o al supermercato”.*
- Si fa strada **una nuova consapevolezza di sé e delle proprie capacità**, che stimola, sostiene e motiva a proseguire il percorso formativo e a continuare a migliorare.
 - " *“Non voglio fermarmi a quello che so, ma conoscere e fare sempre di più. Sto pensando di iscrivermi ad un Corso universitario*
 - " *“nella mia testa è cambiato qualcosa: imparare a scrivere e leggere in italiano mi ha fatto scoprire che io sono molto interessato*
- Da queste premesse scaturisce **un nuovo e diverso rapporto con la scuola**, che **da ostacolo diventa opportunità**, da fonte di frustrazione diventa motivo di soddisfazione, **da obbligo diventa piacere**.
 - " *“è cambiata l'idea che avevo di scuola. È stata un'esperienza felice”. I professori mi hanno fatto cambiare idea.*
 - " *“prima non ero impegnato, mi piaceva dormire e non facevo niente, **adesso mi piace andare a scuola**, imparare e studiare”.*
 - " *“Questa scuola è “brava”, **lo sono felice a scuola***

Che cosa è cambiato per le ragazze da quando frequentano il CPIA

E' cambiato che ***adesso mi sento una persona capace***

- Anche per le ragazze di questa fascia di età – in gran parte di origine non italiana - il cambiamento viene percepito e si esprime soprattutto nella maggior **sicurezza** (meno paura, meno difficoltà) e nella maggiore **autonomia** acquisite grazie alla migliore conoscenza della lingua, che le facilita nel loro agire quotidiano e contribuisce alla crescita della fiducia in sé stesse e verso l'ambiente sociale di riferimento.

" La vita e' cambiata con l'apprendimento della lingua italiana, soprattutto sul piano dell'autonomia (rapporto con le istituzioni e le attivita' quotidiane)

" si sente più sicura e parla con maggiore padronanza la lingua. Aver superato il test e anche l'esame CILS le ha dato maggior fiducia nelle sue capacità.

" Andare a scuola per lei è gratificante e la fa sentire una persona capace.

- La maggior facilità ad instaurare delle relazioni con le compagne e con i compagni grazie al progredire della conoscenza della lingua produce anche l'effetto di far nascere e/o crescere in loro il **senso di appartenenza e di integrazione nella comunità**.

" Iniziano a sentirsi sempre più integrate anche grazie al fatto di avere stretto amicizie con le altre corsiste.

- Si rinforza, in questo quadro, anche **la motivazione a frequentare** la scuola, percepita come occasione e veicolo di promozione sociale e di arricchimento personale, anche grazie alle molteplici relazioni che promuove con persone di culture diverse dalla propria.

" Quando ho preso il diploma ci ho pensato un po', poi ho deciso di continuare a studiare.

" si sente già migliorata e stimolata ad apprendere la lingua.

" Da quando si è iscritta il CPIA la sua vita si è arricchita della presenza di più amici. Frequentare il corso di italiano è stato per lei importante perché ha imparato a comunicare e a socializzare con gli altri studenti di nazionalità e culture differenti e ad apprezzare la loro unicità.

Evoluzione: che cosa è cambiato per gli adulti da quando frequentano il CPIA

- L'esperienza nel CPIA ha avuto l'effetto di far crescere per tutti coinvolgimento, motivazione, autostima e per i migranti la sensazione di una sempre maggiore integrazione sociale e culturale. Oggi si ha più coraggio, più sicurezza nell'affrontare il mondo là fuori, con le sue difficoltà ma anche con le sue occasioni
 - " da quando frequenta il CPIA è cambiato tantissimo: prima si sentiva a disagio, era più emotivo ed insicuro. Frequentando la scuola è migliorato sia nella comunicazione orale che scritta. Si sente cresciuto, più libero e **non ha più timore di parlare** e riesce a socializzare più facilmente.
 - " Da quando frequenta il CPIA si sente più sicuro e si relaziona con gli altri con maggior padronanza. Ha instaurato un bel rapporto con il gruppo classe consolidando questa amicizia anche al di fuori della scuola.
 - " da quando frequenta il CPIA si sente più sicura, meno sola ed è più socievole. La paura di sbagliare, la portava a chiudersi. Oggi è più felice perché la sua autostima è migliorata e ha trovato lavoro come badante.
- "Sentirsi meno soli" è il beneficio riconosciuto e riscontrato universalmente ed è la frase ripetuta con maggior frequenza sia dagli uomini che dalle donne anche in questo segmento. L'isolamento, che è subito (e non la solitudine, che è talvolta ricercata) è una delle condizioni più critiche sofferte dai soggetti migranti (ma non solo), una condizione dalla quale, attraverso la scuola, stanno guadagnando il proprio affrancamento, una condizione penosa che sentono progressivamente allontanarsi ed entrare pian piano a far parte del passato. Questo stato d'animo si accompagna a una sensazione che molti descrivono, facendo eco ai più giovani, come **libertà**, altri come una sorta di rinascita (*mi sento un'altra persona, mi ha cambiato la vita*).
 - " Questa scuola mi ha cambiato la vita
 - " mi sento una persona normale non c'è più paura di parlare, di sbagliare, è una cosa bella.
 - " Da quando frequenta il CPIA si sente un'altra persona, ha nuovi interessi ed è fortemente motivato a continuare gli studi qui in Italia, affinché possa integrarsi e avere un lavoro più gratificante. Quando ha saputo di aver superato brillantemente l'esame CILS, ha aumentato la sua autostima e gli ha dato motivo di credere maggiormente in lui.
- Le donne di questa fascia di età declinano il concetto di libertà in termini di un beneficio di crescente **indipendenza e autonomia** dagli altri (e di "forza" personale), di un **nuovo status** che consente loro fare cose che prima – "per la paura di sbagliare" - erano loro precluse o faticosamente accessibili.
 - " Ora mi sento più libera quando esco fuori posso fare qualcosa da sola è importante per me.
 - " quando viaggio nessuno mi deve aiutare a prendere il biglietto, se c'è sciopero adesso posso leggere senza problema e capire cosa succede.

Evoluzione: che cosa è cambiato per gli adulti da quando frequentano il CPIA (2)

- I cambiamenti relativi alla possibilità di operare autonomamente nelle necessità della vita quotidiana sono a tutte evidenti. Cose di poco conto come fare la spesa ma anche cose importanti, come consultare un medico (spiegarsi e capirlo) o andare a colloquio con gli insegnanti dei figli sono oggi più facili o almeno, una fonte minore di ansia.
 - " tante cose sono cambiate, adesso posso parlare senza problemi, ora posso seguire i bambini a cui dò lezioni, non puoi parlare con le mamme senza sapere cosa dire.
 - " adesso posso andare a fare la spesa, dal medico da sola senza mio marito.
 - " Si sente più sicura quando va ai colloqui con la maestra del figlio. Prima ascoltava e basta, senza capire tutto, ora può anche interagire. Se non riesci a rispondere come faresti nella tua lingua, ti senti più debole, non riesci a far uscire come tu sei veramente. Prima non riuscivo a far capire come ero. Ora mi sento più forte.
 - " Non ha più paura, nemmeno quando va a parlare con le maestre dei suoi figli, momento che prima temeva molto.
- Naturalmente, per le madri, la possibilità di essere di aiuto ai figli a scuola o di poter fornire informazioni utili alle persone più disorientate o fornire supporto a chi si trova ora in una condizione simile alla loro di origine ("io ci sono già passata") rappresenta, come già detto per le più giovani, sia una formidabile motivazione a proseguire negli studi, sia la prova autentica della loro progressiva integrazione nella comunità sociale.
 - " Ora è in grado di comunicare, fare domande, comprendere quello che le persone le dicono in italiano. Riesce anche ad aiutare le sue amiche che vivono gli stessi problemi che fino a poco fa viveva anche lei.
 - " Si sente migliorata nella lingua e conosce di più la cultura italiana. Ora sente di avere più conoscenze, che può sfruttare anche per aiutare la figlia con la scuola

La scoperta del mondo

- Come accade per i ragazzi di fasce di età inferiori, la possibilità offerta dal CPIA di entrare in contatto con soggetti appartenenti a culture diverse dalla propria scaturlisce l'effetto di "aprire gli orizzonti" e scoprire che fuori da sé e dal proprio enclave esiste un mondo da scoprire
- E' un aspetto che affascina soprattutto le donne, curiose di approcciare nuove culture, usi, religioni, abitudini alimentari e stimolate dalla possibilità di relazionarsi e scambiare in un ambiente fortemente internazionale
 - " Ora conosce più culture, sia quella italiana che quella dei compagni. Le piace imparare e prendere qualche elemento da ogni cultura con cui è a contatto.
 - " Ha conosciuto diverse culture, oltre a quella italiana, anche quella dei suoi compagni di diverse nazionalità. Grazie al CPIA è riuscita ad aprirsi agli altri, e ha capito che tutte le persone sono uguali e pensano allo stesso modo, l'unica piccola differenza è dettata dalla cultura con cui si è cresciuti. L'incontro con altre culture ha aumentato la capacità di tollerare le diversità.
 - " Conoscendo diverse culture ha scoperto più gioia, più apertura e più amore.
 - " **Prima non conoscevo l'esistenza di diversi Paesi.**

Over 40: cambiamenti in corso

- La crescita delle competenze linguistiche ha in tutti l'effetto di far **aumentare l'autostima** e la **consapevolezza** delle proprie capacità su diversi piani: relazionale e della comunicazione, cognitivo, intellettuale, nel rapporto con le istituzioni, nell'autopromozione e difesa dei propri diritti. C'è il senso dell' avere nuove possibilità, c'è un atteggiamento di curiosità e positività verso il futuro.
 - " *Ho iniziato a **credere di più in me stessa***
 - " *Ora, conoscendo la lingua, **posso conoscere i miei diritti, è cambiato tutto**. Se si conoscono i propri diritti si vive meglio.*
 - " *Prima non conoscevo altri luoghi, oltre a quello in cui vivevo, ora invece **mi piace viaggiare in Italia, vedere nuovi posti e conoscere la geografia**. Prima conoscevo solo la Lombardia.*
 - " *È felice perché quando va da qualche parte si sente più capace di comunicare. Prima si sentiva esclusa perché non capiva niente*
- Per le donne migranti con figli questo ha significato anche il **recupero di una dignità di ruolo all'interno della famiglia** grazie al riequilibrio nei confronti dei figli di relazioni "gerarchiche" prima sbilanciate e l'esercizio di funzioni (materne) maieutiche, prima impossibili.
 - " *Sono capace di rispondere ai professori dei miei figli e con mio figlio parlo anche di argomenti di scuola. Posso entrare in conversazione.*
 - " *i ragazzi mi stimano di più". Per questo motivo il prossimo anno vorrebbe frequentare anche un corso di inglese.*
 - " *oggi è più soddisfatta del proprio ruolo di madre: "**i bambini non mi riprendono più**", "**non va bene se il bambino sgrida la mamma**".*
 - " *Ora non è più frustrata dal fatto che prima fosse solo il marito italiano ad essere in grado di seguire i figli nei compiti.*
- Cresce, di pari passo, nei soggetti migranti, la consapevolezza di una integrazione sempre maggiore, sia sul piano sociale (aver conosciuto o stretto amicizia con persone "umanamente ricche") che sul piano culturale. Conoscere meglio la cultura italiana, in tutte le sue espressioni, attraverso una migliore comprensione di storia, geografia, usi e costumi del paese che li ospita sembra essere percepito come l'ulteriore passo da fare verso la completa integrazione. Dopo aver imparato meglio *l'italiano* ora si sentono pronti a "capire meglio **gli italiani**"
 - " *Mi sento più integrata, più libera.*
 - " *Ha notato tanti cambiamenti. **Ora capisce meglio gli italiani**. Conosce anche cose della storia italiana.*
 - " *questa scuola le ha dato la possibilità di **incontrare delle belle persone con cui è ancora in contatto** e condivide anche quest'anno il corso di italiano. Si sente **più ricca** perché nella sua vita ci sono nuove amicizie.*
- Segnalato da molti un deciso cambio di punto di vista sulla scuola e sull'apprendimento, vissuti ora come fonti di piacevolezza e strumenti di conoscenza, promozione e crescita personale
 - " *Esperienza scolastica positiva e differente da quella vissuta nel passato.*
 - " *E' cambiata la percezione dell' esperienza dell' essere a scuola. In questa scuola lo stare a scuola non è legato all' ansia del risultato, ma solo al piacere di farlo*
 - " *Studiare è stato come aprire una finestra . "Si apre il mondo con tante informazioni nuove".*

Over 55: cambiamenti & progetti per il futuro

- Questa volta non c'è nessuno che dichiara che l'esperienza nel CPIA gli ha cambiato la vita. La vita è per buona parte alle spalle, al massimo gli cambia la giornata (cosa che in alcuni casi è già un bel passo avanti). Tuttavia, anche questi soggetti denunciano l'avverarsi di cambiamenti, soprattutto a livello emotivo. Il solo poter tornare sui banchi di scuola ha un già in sé un effetto euforizzante
 - " *Si è contenti di tornare sui banchi di scuola "come i ragazzini".*
 - " *Grazie al gruppo è possibile tenere a bada la frustrazione di non riuscire a ricordare.*
 - " *La routine settimanale è meno pesante grazie al corso frequentato.*
- Sentono crescere in loro i motivi di soddisfazione (verso se stessi) e/o diminuire quelli di frustrazione; e insieme all'autostima sentono di aver acquisito maggior consapevolezza "del mondo" di sé e degli altri
 - " *Soddisfazione di fare qualcosa per tenere allenata la memoria: la capacità di leggere e di scrivere testi "riaccende" la memoria anche per la lingua italiana*
 - " *Soddisfazione di comprendere meglio i testi scritti e capire le canzoni in inglese.*
 - " *Si è consapevoli di fare qualcosa per migliorarsi.*
 - " *Ha acquisito maggiore consapevolezza di altre culture, soprattutto degli arabi e mussulmani, che sono pochi nel suo paese. Ha imparato dalla loro cultura.*
- Più o meno tutti sono intenzionati a continuare a frequentare corsi al CPIA e vorrebbero poter fruire di un'offerta più ampia e variegata (dall'educazione musicale alla compilazione del 730, alla cucina etnica. I dettagli più avanti).

I sentieri che portano al CPIA

I sentieri che portano al CPIA i più giovani

- La maggior parte dei ragazzi della fascia di età 15-17 anni che hanno partecipato ai gruppi è arrivata al CPIA indirizzata dalla scuola media “tradizionale” dietro consiglio degli insegnanti. I motivi di tale “reindirizzamento” sono noti e sono principalmente due:
 - la constatata difficoltà della scuola di provenienza a coinvolgere con profitto lo studente nelle attività didattiche (tanto da non consentirgli di concludere il primo livello di istruzione superiore)
 - la necessità di rinforzare le competenze linguistiche in italiano
- I ragazzi più grandi (18-24 anni) arrivano al CPIA soprattutto su suggerimento degli educatori che li seguono nelle cooperative e nei centri di accoglienza; le ragazze anche attraverso l’indirizzo da parte di altre scuole o su consiglio di amiche e conoscenti.
 - ” *Ho conosciuto questa scuola grazie alla responsabile della cooperativa con cui vivo*
 - ” *le mie amiche mi hanno detto che c’era questa scuola, perché già la frequentavano.*
- Non infrequente l’approdo su stimolo di uno o più parenti (mamma, fratello, sorella) che conoscono il CPIA perché hanno già seguito dei corsi negli anni precedenti.
 - ” *mio fratello negli anni scorsi ha frequentato questa scuola e sono venuta anch’io*
 - ” *è stata la mamma, perché mia sorella era già venuta prima qui.*

I sentieri che portano i “nuovi adulti” al CPIA

- Il **passaparola** tra amici, parenti, vicini di casa, ex allievi è di gran lunga il **principale veicolo** di diffusione delle informazioni riguardanti il CPIA; al momento è il **più efficace mezzo di comunicazione trasversale** (vale per italiani e immigrati) e principale tramite tra il CPIA e la sua utenza potenziale in questa fascia di età. Molto influente, per i migranti, è il consiglio da parte di membri della loro stessa comunità etnica e la testimonianza dell’esperienza fatta da altri membri della stessa comunità.
 - “ *un ragazzo che ha studiato in questa scuola mi ha detto che il corso era gratuito e buono.*
 - “ *hanno saputo del CPIA da amici e/o parenti che in precedenza hanno frequentato i corsi.*
 - “ *una vicina di casa mi ha detto che c’è questa scuola, mi ha detto vai che è bello e sono venuta.*
 - “ *me ne hanno parlato delle amiche*
- In subordine, sono insegnanti, educatori e volontari dei centri di accoglienza ad indirizzare verso i CPIA gli studenti.
 - “ *ho saputo di questa scuola dalla mia maestra di italiano , lei era una volontaria e mi ha consigliato di venire qui, perché trovava che ero brava.*
- Un **ruolo ancora residuale** lo svolgono altri mezzi di comunicazione: qualcuno ha trovato il sito del CPIA su **internet**, qualcuno ha saputo del CPIA grazie ad un **volantino portato a casa dai figli** che frequentano la scuola primaria, qualcuno ha letto un articolo sulla **stampa locale**.
 - “ *l’anno scorso, la bambina ha portato un volantino da scuola e ho saputo che c’era un corso*
 - “ *Le studentesse del corso d’inglese hanno saputo del CPIA da amici e in un caso leggendo un articolo su un quotidiano.*
- In altri casi ancora, il contatto con la scuola è avvenuto per eventi del tutto casuali.
 - “ *è arrivata per caso perché non c’è tanta pubblicità,”*
 - “ *frequenta dall’anno scorso perché il corso è vicino a casa sua*
- Tutti gli intervenuti ai focus group concordano nel ritenere insufficiente la pubblicità sui CPIA: si sa poco della loro esistenza, delle opportunità che offre per proseguire la propria formazione e per costruire o inserirsi in una rete di relazioni sociali, della gratuità di alcuni corsi, dei titoli e delle certificazioni che rilascia.
 - “ *per lei è stato difficile trovare informazioni in merito. Suggestisce che vengano dati volantini ai bambini figli di stranieri.*

Sentieri che portano al CPIA gli adulti

- Presso questo segmento di utenza i **mezzi di comunicazione (tradizionali, come locandine e pieghevoli, e innovativi come internet) sembrano assumere un ruolo maggiore nel favorire il primo contatto con i CPIA**, anche se sovente il contatto dell'utente con il veicolo del messaggio (volantino, sito web) appare ancora fortuito, affidato alla casualità. Qui sarebbe necessaria una azione più sistematica e mirata, vista la sensibilità del target a questi mezzi.
 - " *ha cercato dappertutto un servizio per gli stranieri poi per caso ha trovato una locandina, si è incuriosita, è entrata nel sito internet e poi è arrivata al Cpia. Non è stato facile.*
 - " *ha visto il depliant pubblicitario in Comune, dei corsi di lingua del cpia e ha pensato di iscriversi.*
 - " *Ha conosciuto il CPIA attraverso una ricerca sul web*
 - " *Ha appreso dell' esistenza del CPIA da Internet.*

- Consistente anche il contributo delle agenzie sul territorio (scuole, centri di accoglienza, cooperative, sportelli del Comune) e di operatori e volontari del terzo settore.
 - " *alla scuola del figlio le hanno parlato del CPIA*
 - " *sono state indirizzate dalle volontarie che lo scorso anno erano le loro insegnanti alfabetizzatrici*
 - " *ha saputo dell' esistenza del CPIA allo sportello stranieri del Comune*

- Il passaparola tra amici, così rilevante presso gli altri segmenti, qui diventa meno presente mentre è ancora influente, specie all'interno delle comunità straniere, il passaparola tra membri della stessa famiglia
 - " *sono state consigliate da amiche a frequentare il centro*
 - " *molto è valso il passaparola, soprattutto tra i membri di una stessa famiglia come canale di approccio al CPIA.*
 - " *ha conosciuto il CPIA tramite la sorella, che frequenta corsi di inglese*

I sentieri che portano al CPIA i “Senior”

- Le informazioni ricevute da amici e conoscenti o il **suggerimento dei figli** sono stati, anche per questo segmento di utenza, i principali veicoli di contatto con il CPIA
 - ” *Conosce il CPIA da un'amica che già frequenta tedesco.*
 - ” *Da una conoscente riceve l'informazione sul CPIA .*
 - ” *Arrivata al CPIA su consiglio del figlio*
- Qualcuno ha trovato dei volantini del CPIA in Comune o in biblioteca, qualcuno ha scoperto il CPIA sul web, durante la ricerca di un corso.
 - ” *ho trovato volantini del cpia in biblioteca*
 - ” *ho trovato i volantini in comune*
 - ” *ha scoperto il CPIA 5 anni fa sul web, dice che non e' facile trovarlo su internet.*
- E' unanime l'opinione che il CPIA sia una istituzione troppo poco pubblicizzata: si sa poco della sua esistenza, della sua offerta, dei benefici che offre a costi competitivi.
 - ” *Il CPIA non e' reclamizzato.*
 - ” *Il CPIA non e' pubblicizzato mentre trovano ovunque i volantini dell'Esselunga.*
- Sull'aspetto del **costo dei corsi** si soffermano in molti per sottolinearne l'**estrema convenienza**, fino al punto di ritenere che essa possa addirittura rappresentare un limite, **una minaccia alla percezione di qualità** dell'offerta (secondo l'equazione costa poco vale poco) che invece, al contrario, dagli utenti è percepita come qualitativamente elevata
 - ” *I costi sono troppo bassi, lo considera un potenziale discredito, molti pensano che per un costo così basso il servizio sia scadente.*
 - ” *I costi sono troppo bassi rispetto alla qualità' del servizio. Il CPIA e' molto meglio rispetto all'universita' della terza eta'*

Percezione del CPIA: Cosa piace/non piace e perchè

Cosa piace del CPIA e perché

- L'elemento del sistema CPIA che viene maggiormente apprezzato dai ragazzi e le ragazze che hanno partecipato ai focus è, stando alle loro testimonianze, **la qualità dei docenti**. O della stragrande maggioranza di questi.
- Occorre ovviamente tenere conto di un "vizio" d'origine di queste affermazioni, determinato dal fatto che a condurre i focus group erano i docenti dei CPIA stessi, nei confronti dei quali possiamo presumere che gli studenti abbiano un rapporto "reverenziale" che abbia almeno in parte condizionato le loro risposte
- Ciò detto, è indubbio che ovunque si sia domandato cosa piace in modo particolare del CPIA la prima risposta e la più frequente riguardi i docenti, e in particolare, la loro capacità di

- **instaurare con i ragazzi un rapporto empatico e di ascolto**
- **trasferire contenuti e concetti in maniera e con modalità accessibili a tutti**

" *Gli insegnanti sono disponibili, generosi, amabili; spiegano con passione, sono accoglienti e comprensivi, disponibili a ripetere, a seguirti in modo personale.*

" *con i docenti si può parlare liberamente e sono pronti ad ascoltarti anche se ciò significa trascorrere l'intera lezione a raccontarsi e ad ascoltarsi. Mi piace perché è come un punto di ascolto*

" *Mi piace perché i docenti ascoltano gli studenti quando hanno un problema e non li mettono a tacere perché bisogna fare lezione.*

" *Questa scuola mi piace perché è utile, bella, perché i professori sono tutti simpatici e mi sento più bravo da quando vengo qui.*

" *I professori sono simpatici e spiegano molto bene e con calma, quando loro spiegano, capisci meglio*

" *I professori sono simpatici, bravi, al mio paese ho studiato la mia lingua, ho studiato matematica, cose che non capivo in Egitto capisco qui.*

Cosa piace del CPIA e perché (2)

- La possibilità di socializzare e stringere amicizie con persone percepite come simili (“diversi ma simili”) costituisce l’altro motivo di apprezzamento dell’esperienza che i ragazzi stanno facendo al CPIA
 - “ *ho trovato degli amici a scuola.*
 - “ *è un ambiente dove si instaurano nuove amicizie*
 - “ *Del CPIA mi piace il gruppo classe di cui faccio parte, ho conosciuto ragazzi che sanno come cavarsela da soli senza chiamare il papino o la mamma*
- Le ragazze aggiungono a questi due elementi un terzo, probabilmente più difficile da confessare da parte dei maschi, ma forse non meno sentito: il senso di essere seguite e protette quanto e a volte più che in una famiglia
 - “ *del Cpia le piace l’atmosfera familiare che ha riscontrato dal primo giorno, perché le trasmette **un senso di protezione***
 - “ ***le piace il senso di protezione che hanno alcuni docenti** nei suoi confronti e il supporto di alcune compagne di classe. Le piace il CPIA perché ha avuto la possibilità di essere ascoltata*

Altri likes (vari) per il CPIA

(maschi):

- “ *Mi piace perché è il motivo per cui oggi mi sento così determinato e **ho iniziato a credere che i desideri possono realizzarsi***
- “ *Mi piace perché è la mia seconda **possibilità di poter rimediare agli errori commessi.***
- “ *Mi piace il CPIA perché devo trascorrere **poche ore in classe** e **posso dedicare più tempo ai miei interessi: la moto e il calcio***
- “ *mi piace che **non c’è religione***

(femmine)

- “ *le piace frequentare la scuola pomeridiana, così può svegliarsi un po' più tardi al mattino e aiutare la mamma nelle faccende domestiche. Le piace perché **trascorre meno ore in classe, così può dedicare maggior tempo alla lettura dei suoi libri preferiti***

Cosa piace del CPIA e perché

- Gli **insegnanti** – i loro metodi di insegnamento, la loro disponibilità ad ascoltare ed aiutare chi si trova in difficoltà, la gentilezza, la pazienza e la capacità di rassicurare – rappresentano senza alcun dubbio **il punto di forza del CPIA nel vissuto di questi ragazzi**. Le testimonianze in questo senso sono tantissime
 - " *Mi piace il loro modo di insegnare. Spiegare lentamente per facilitare la comprensione*
 - " *Il modo di insegnare e il rigore dei professori sul lavoro. Rigore perché **l'insegnante è lì per gli studenti ad aiutarli e a spiegare più volte.***
 - " *L'impegno dei professori **a far apprendere.***
 - " *Mi piacciono le lezioni che sono interessanti e divertenti.*
 - " *Mi è piaciuto stare con loro. **Il loro modo semplice di accettare le persone e spiegare le cose.***
 - " *Mi piacciono gli insegnanti che sono sempre **disponibili e rassicuranti***
 - " *Mi piace questa scuola perché mi ci trovo bene, mi fa sentire uguale agli altri e poi i professori sono molto **gentili e disponibili.***
 - " *la mia maestra di italiano molto brava e simpatica, ci aiuta sempre e ci fa sentire bene. **Sono felice con la mia classe, sto bene quando sono in classe***
- L'apprezzamento per le qualità di gentilezza e disponibilità si estende, soprattutto per i maschi, a tutto il personale CPIA
 - " *al Cpia ci sono persone che aiutano gli stranieri, non tutti lo fanno*
 - " *le persone che lavorano al Cpia sono bravissime e qui ho trovato anche degli amici, italiani e stranieri.*
- La possibilità di instaurare rapporti di amicizia e di confrontarsi e scambiare con persone diverse , appartenenti a culture diverse dalla propria è, come già visto per i minorenni, uno degli aspetti del CPIA più apprezzati dalle ragazze
 - " *Mi piace stare a scuola con persone di vari paesi, con religioni e tradizioni diverse*
 - " *Mi piace la condivisione e i rapporti che si instaurano all'interno di questa scuola.*
 - " *Mi piace la mia classe perché ci sono tanti studenti di diverse nazionalità e di diverse età*
- Sono in molti ad apprezzare in toto la loro scuola (*non c'è niente che non mi piace in questa scuola*), includendo nel loro encomio elementi diversi, che vanno dalla qualità nell'organizzazione dei corsi ai distributori automatici di cibo e bevande.

Cosa piace del CPIA e perché

- Pazienza, tenacia, esperienza, motivazione, disponibilità, metodi didattici efficaci. Sono queste le (principali) capacità riconosciute coralmemente ai **docenti** CPIA da questo segmento di utenza, così come da tutti i precedenti. Anche nel parere di questi utenti, le star del CPIA sono loro, i docenti. La loro capacità di accogliere tutti, di rendere digeribili materie prima coriacee, di insistere nello spiegare e rispiegare per assicurarsi che tutti abbiano compreso. Docenti che non ti fanno sentire “indietro” perché indietro non vogliono lasciare nessuno.
 - " *Mi piace la metodologia e il modo con cui vengono spiegati gli argomenti.*
 - " *Mi piace perché riesco a capire le cose che da solo non riuscivo a capire.*
 - " *Tutti sottolineano la grande disponibilità dei docenti a rispiegare e a cercare di semplificare il più possibile contenuti per loro difficili, anche ricorrendo ad altre lingue veicolari*
 - " *mi piace la tenacia nell'insegnare da parte dei docenti*
- **Insegnanti superstar** anche secondo il segmento femminile: praticamente un tributo alla competenza, alla professionalità, alla disponibilità, alla passione che ci mettono nel fare il loro lavoro, alla loro capacità di far sentire accolti ... Sotto questo profilo non c'è niente di nuovo: finora tutti hanno ripetuto le stesse cose e anche questo segmento conferma **l'opinione più che largamente condivisa che siano le qualità degli insegnanti la punta di diamante dei CPIA**
 - " *avere a che fare con professori amichevoli che aiutano gli alunni a imparare e a indirizzarli verso la strada giusta.*
 - " *mi piace il metodo di insegnamento, mi piace anche che sono molto dolci e pazienti. Forse dovrebbero essere più esigenti con gli studenti.*
 - " *In questa scuola mi piacciono gli insegnanti simpatici e disponibili, mi piace anche il loro metodo d'insegnamento*
 - " *L'insegnante è accogliente come una famiglia*
- Molto importante per questo target di utenza è l'aver accesso ad un **ambiente** in cui si respira un **clima sereno** (*colorato, simpatico*) che crea, favorisce e moltiplica le occasioni di interagire e socializzare, di **stringere relazioni** ed amicizie con persone umanamente ricche e di sentire di far parte di una famiglia più grande; lo stesso si dica per il carattere **internazionale** della scuola, che favorisce l'espressione e l'incontro di una varietà di culture
 - " *Mi piace perche' ho trovato delle amiche che sono diventate come sorelle.*
 - " *la possibilità di socializzare con altre donne e mamme in funzione di aiuto reciproco.*
 - " *Mi piace perché qui ho trovato una seconda famiglia.*
 - " *Mi piace l'aspetto internazionale di questa scuola*
- I costi contenuti o la gratuità dei corsi rappresentano un vantaggio competitivo riconosciuto da molti
- La flessibilità degli orari, che si concludano con le proprie esigenze organizzative extrascolastiche è particolarmente apprezzata in alcuni CPIA (ma non è sempre così: in diversi casi, come presto vedremo, la rigidità degli orari rappresenta un limite e un ostacolo alla accessibilità per l'utente).

Cosa piace del CPIA e perché

- Al primo posto nella classifica degli aspetti del CPIA maggiormente apprezzati troviamo, ancora una volta, i **docenti**. Le loro doti più celebrate sono relative alle **metodologie di lavoro** adottate, e in particolare alla capacità di spiegare “bene e con calma” e alla disponibilità a “farti capire bene le cose”. Piace il loro atteggiamento aperto, **sorridente, incoraggiante, accogliente**.
 - “ *Mi piace di questa scuola che tutti i professori sono molto simpatici e spiegano molto bene e con calma*
 - “ *mi piace il metodo del docente, che in tutti i modi cerca di far comprendere i vari argomenti e aiuta a superare le difficoltà*”
 - “ *mi piace la nostra insegnante che ci mette a nostro agio.*
- La “new entry”, in questa classifica e la novità rispetto a quanto emerso finora, è l’apprezzamento espresso da questo segmento per il **rapporto qualità prezzo offerto dai CPIA**. Quello che gli anglosassoni definiscono “**Good value for money**” è il secondo motivo di apprezzamento per l’esperienza offerta dai CPIA. E questo è da intendersi **riferito molto più alla qualità percepita** ed esperita (dei corsi, degli insegnanti, ecc.) che non alla convenienza del costo (ovvero: sarebbero disposti a pagare anche di più per questo servizio).
 - “ *Il rapporto qualità'- prezzo.*
 - “ *il costo dell'iscrizione è effettivamente molto basso.*
 - “ *Il costo dei corsi di inglese è accessibile per tutti*
- In comune con gli altri segmenti di utenza, l’apprezzamento per
 - Gli **orari** dei corsi che si concludono con le esigenze di chi lavora sono il terzo motivo di apprezzamento.
 - “ *ha apprezzato la possibilità di frequentare sia al mattino sia al pomeriggio perché fa i turni*
 - “ *la possibilità offerta ai lavoratori di frequentare conciliando con le esigenze di lavoro.*
 - La funzione svolta dal CPIA **come luogo (protetto) di socializzazione** e di scambio tra soggetti di culture diverse.
 - “ *la possibilità di fare amicizia con Italiani.*
 - “ *mi piacciono le nuove amicizie che ho fatto*

Cosa piace del CPIA e perché

- I punti di forza riconosciuti al CPIA da questi utenti riguardano ancora una volta e in modo insistito le qualità personali, i metodi e l'approccio adottato dai **docenti** con i corsisti
 - " *Mi piace l'approccio soft degli insegnanti*
 - " *Insegnanti molto disponibili e professionali. Insegnanti bravissimi, molto competenti e molto disponibili, bei luoghi,*
 - " *Metodi di insegnamento adatti alle esigenze dell'età.*
- L'offerta di un **ambiente** confortevole, informale, che favorisce la socializzazione è un altro punto di merito condiviso da questo come da tutti gli altri segmenti di utenza
 - " *Molto forte la socializzazione: nei corsi di lingua e' un valore aggiunto.*
 - " *familiarita', ambiente informale,*
- Il **beneficio** largamente riconosciuto da questo **specifico segmento** di utenza, il motivo di soddisfazione che spinge a reiterare l'esperienza di formazione al CPIA è dato dal fatto di "**poter ritornare sui banchi di scuola**", un fatto generatore di emozioni legate ad esperienze, vissuti e sensazioni dell'"età più bella" e che ha quindi un effetto positivo sull'umore e sull'approccio alla vita (e alla senilità); un fatto che ha influenza sulla percezione di sé e "costringe" a riscrivere continuamente la propria biografia
 - " *essere di nuovo nel ruolo di studenti fa tornare ragazzi, e questo fa piacere di per sé*
 - " *fa piacere vedere i propri progressi a scuola ("i miei piccoli passi"), il fatto di superare le difficoltà;*
 - " *è un ripercorrere le esperienze con più maturità per chi non vedeva allora l'utilità di imparare.*
- Da ultimo, ma non meno importante, il già menzionato beneficio di un **costo accessibile e perfino basso** a fronte della qualità percepita.

Cosa piace meno del CPIA e perché

- Non sono pochi i ragazzi che, sollecitati ad esprimersi su che cosa piaccia meno del CPIA, rispondono con la doppia negazione **“non c’è niente che non mi piace”**, che testimonia di un livello di gradimento generale decisamente elevato da parte di questo segmento di utenza più giovane e di recente ingresso
 - “ *Mi piace studiare italiano e mi piace la scuola. Non c’è niente che non mi piace.*
 - “ *Del CPIA gli piace tutto ciò che rappresenta nell’insieme, gli piace la scuola, i compagni, i professori, il personale scolastico.*
 - “ *Mi piace di questa scuola che la prima volta che sono venuto, facevo degli errori ed avevo molti più problemi per parlare con loro, ma mi hanno aiutato. Non c’è niente che non mi piace in questa scuola.*
- L’aspetto più macroscopico delle – seppure contenute - ragioni di scontento riguarda **l’ampiezza dell’offerta formativa**, percepita come ridotta, limitata, incompleta. Ragazzi e ragazze in egual misura lamentano la mancanza (o la scarsità) di alcune materie percepite come importanti o particolarmente formative, francese e tecnologia in primo luogo e poi arte, musica, educazione motoria...
 - “ *vorrei francese 2 volte alla settimana*
 - “ *il fatto che non sia possibile studiare francese e che non ci siano corsi pratici (per esempio di cucina).*
 - “ *Solo un’ora di tecnologia, vorrei più ore.*
 - “ *Non mi piace non sfruttare la Lim e la tecnologia*
 - “ *Più tecnologia (LIM funzionanti).*

 - “ *non si fanno molte delle materie che si studiano nella scuola tradizionale*
 - “ **non c’è motoria.**
 - “ *non mi piace che non c’è arte,*
 - “ **non c’è musica**
 - “ *tutte le ragazze vorrebbero frequentare corsi di inglese, tedesco o di ballo e recitazione.*
- Nel novero degli aspetti che incontrano un gradimento più contenuto, i docenti sono nuovamente nel mirino, ma questa volta individualmente e limitatamente a pochi casi sporadici: la professoressa antipatica che non piace a nessuno, il professore severo che “ti costringe” ponendoti di fronte ad un compito difficile e non ti aiuta, l’insegnante che non si sa organizzare...
 - “ *“al CPIA servono docenti sensibili e disponibili” e non “indisponibili e presuntuosi”*
- In diversi casi si rileva – esplicita o implicita - una domanda che ha come sfondo il desiderio di **trascorrere ancora più tempo a scuola**
 - “ *Ci sono poche ore di lezione.*
 - “ *Vorrei la scuola anche il venerdì.*
 - “ *Tutti i ragazzi vorrebbero avere la possibilità di fare a scuola il patentino per la moto.*

Cosa piace meno del CPIA e perché (2)

- Altre osservazioni critiche piuttosto diffuse investono **la qualità e lo stato delle strutture fisiche** messe a disposizione dal CPIA, alle quali più o meno tutti gli intervistati vorrebbero apportare miglioramenti, o la sua localizzazione, giudicata troppo distante e scomoda da raggiungere con i mezzi del trasporto pubblico. Sotto il mirino, in particolare, le sedie e la qualità (o la mancanza) della connessione ad internet
 - " *Sedie che non si rompano*
 - " *Aule più moderne, con arredi nuovi e connessione wifi*
 - " *Non mi piace l'assenza di connessione ad internet per gli studenti*
 - " *lo stato "poco curato" e piuttosto decadente delle aule e degli ambienti che ospitano il cpia*
 - " *cambierei solo il colore delle aule, per dare un tocco di colore alla scuola.*
 - " *vorrei una scuola più bella esteticamente.*
 - " *non le piace il fatto che la scuola sia molto lontano dalla stazione*
 - " *prima la scuola si trovava in centro ed era facile da raggiungere con i mezzi di trasporto, invece adesso è anche lontana dalla stazione dei treni.*

- Da ultimo, alcuni rilievi marginali vengono mossi a carico degli orari e dell'organizzazione dei corsi
 - " *non ci sono corsi alla mattina*
 - " *Le ragazze vorrebbero che il corso di terza media si effettuasse al mattino e non solo in orario pomeridiano e serale*
 - " *Si lamenta la mancanza dell'intervallo nel secondo periodo didattico, dove ci sono 4 ore di seguito.*

Cosa piace meno del CPIA e perché

- Tra i limiti evidenziati con maggior frequenza anche dai ragazzi di questa fascia di età (18-24 anni) , la maggior parte fa riferimento **all’offerta formativa**, che **si vorrebbe più ampia** e articolata a comprendere altre discipline. In particolare, si registra una domanda insoddisfatta di contenuti ed esperienze che promuovano una **conoscenza più approfondita della cultura del nostro paese**. Altri rilievi più sporadici riguardano la scelta dei libri di testo, la disomogeneità dei corsi del 2° periodo didattico, la mancanza di un’offerta di **discipline sportive**
 - " *più corsi di cultura, anche uscite didattiche nelle città italiane vicine alla scuola.*
 - " *trattare più argomenti riguardanti la storia del nostro paese per avere una maggiore integrazione culturale.*
 - " *La scelta dei libri di testo. Troppo basici. Meglio se fossero focalizzati di più sulla grammatica con le regole, per evitare la dispersione dell’argomento*
- Segnalati sia dalle ragazze che dai ragazzi motivi di insoddisfazione che attengono al **numero di ore** di lezione, ritenuto insufficiente (!) in alcune specifiche discipline o in assoluto.
 - " *Per il corso di lingue straniere, solo 2 ore la settimana sono dispersive.*
 - " *Punto di forte debolezza è la possibilità di frequentare solo due volte a settimana.*
- L’orario serale pesa e sono diversi i ragazzi che preferirebbero seguire le lezioni in orario diurno; anche quattro ore di lezione senza interruzioni sono pesanti, come segnalato in alcuni casi da parte delle ragazze, che reclamano un intervallo più lungo.
 - " *non gli piace l’orario serale, gli piacerebbe di più frequentare i corsi la mattina*
 - " *Si potrebbe fare un intervallo di 10- 15 minuti, 4 ore di seguito sono pesanti.*
 - " *Non piace il fatto che a volte gli orari scolastici non coincidono con quelli lavorativi.*
- Un aspetto “che non ti aspetti”, segnalato all’attenzione da diversi partecipanti di entrambe i sessi è il **disagio** per il comportamento di alcuni studenti in classe, definito come “maleducato” , irrispettoso o poco partecipativo e la richiesta di un atteggiamento più severo nei loro confronti da parte degli insegnanti in questi casi
 - " *gli insegnanti dovrebbero essere più severi nei confronti dei compagni che non permettono un regolare svolgimento della lezione*
- Non mancano segnalazioni sulla **difficoltà di “trovare” il CPIA** e sulla mancanza di informazioni relative alla sua raggiungibilità con i mezzi pubblici. Le altre osservazioni critiche raccolte sono di scarsa rilevanza o riguardano aspetti ineliminabili (l’esiguità degli spazi a disposizione, il divieto di fumare...)

Cosa piace meno del CPIA e perché

- Nelle segnalazioni raccolte tra i partecipanti 25-39enni, emergono aspetti macroscopici considerati come limiti o ragioni di non gradimento dell'esperienza al CPIA, eccezion fatta **per aspetti relativi a strutture**, attrezzature e arredi di alcune sedi (sedie sicure e non rotte, aule meno rumorose, spazi più grandi, lim funzionanti, connessione ad internet, fotocopiatrice, ecc.).
- Si rileva invece, ancora una volta, **una domanda condivisa e rilevante per un ampliamento dell'offerta formativa in generale e in particolare dell'offerta di corsi di cultura italiana** (magari con uscite didattiche nei musei)
 - " *Ampliare l'offerta formativa (non solo lingua ma anche cultura italiana, informatica)*
 - " *Le piacerebbe che ci fossero più uscite didattiche, per visitare luoghi del territorio circostante e anche musei.*
 - " *sarebbe interessante un breve corso di sola cultura italiana aperto agli stranieri che hanno già una buona padronanza linguistica.*
- Si vorrebbero inoltre più **corsi ad indirizzo professionalizzante**, per ottenere qualifiche utili a trovare un lavoro
 - " *avere la possibilità di seguire più corsi e che siano più utili per il suo futuro. Intensificare il raccordo con le altre scuole, soprattutto quelle di formazione professionale.*
 - " *vorrebbe più corsi che aiutino a trovare un lavoro.*
 - " *vorrebbe frequentare corsi che rilascino attestati e qualifiche professionalizzanti.*
- E sono davvero tanti i partecipanti che manifestano il desiderio di poter **incrementare il monte ore di lezioni settimanale**; qualcuno lamenta perfino l'impossibilità di frequentare **durante i mesi di chiusura estiva** delle scuole
 - " *Vorrebbe corsi più intensivi con più ore di studio*
 - " *Sarebbe bello poter frequentare tutti i giorni. Dovrebbero esserci più corsi nelle diverse fasce orarie.*
 - " *Vorrebbero incrementare le ore di lezione per avere maggiore possibilità di praticare la lingua italiana.*
 - " *Lezioni 3 o 4 volte alla settimana*
 - " *Più ore di lezione (8 ore alla settimana)*
 - " *Non mi piace l'interruzione a giugno delle attività e l'impossibilità di frequentare nei mesi estivi.*

Cosa piace meno del CPIA e perché (2)

- Anche sulle **lingue straniere** c'è domanda, in particolare sul **francese**, mentre per l'inglese e altre lingue alcuni lamentano la mancanza di insegnanti **madrelingua**
 - " *Manca un corso di francese, sia all'interno della scuola medi, a sia aperto a tutti.*
 - " *offerta formativa più ricca di altre lingue straniere*
 - " *non ci sono insegnanti madrelingua per i corsi di lingue straniera*
- Alcuni segnalano come limite una certa **rigidità degli orari**, talvolta poco compatibili con le esigenze familiari, specie delle donne, che lamentano in alcuni casi la mancanza di un servizio di baby sitting.
- Altri rilievi marginali riguardano la **composizione dei gruppi di classe**, non sempre omogenea, una certa "disorganizzazione" nelle attività di segreteria, l'accessibilità della scuola (difficile con i mezzi pubblici/la sera), la mancanza di corsi specifici per prepararsi all'esame CILS.
- Non potevano mancare infine le segnalazioni negative (rammarico) per la **scarsa notorietà dei CPIA**, su cui circolano ancora poche e frammentarie informazioni
 - " *dovrebbe aumentare la pubblicità, perché non sono molti quelli che sono a conoscenza di questa opportunità.*

Cosa piace meno del CPIA e perché

- Anche per i partecipanti over 40 il limite più grande del CPIA sta nella **sua offerta formativa**, che si vorrebbe più ampia (estesa ad altre discipline, in primis altre lingue) e più “intensiva” (più ore alla settimana; a scuola anche la domenica)
 - “ *Il CPIA ha poca offerta formativa. Servirebbero più corsi di lingue, per esempio tedesco, cinese, arabo. Ma non solo corsi di lingua. Per esempio corsi di cucina multietnica o di cucito...*
 - “ *Servirebbero più indirizzi di studio, non solo il settore socio-sanitario, per il quale la scuola sta già lavorando, ma anche amministrazione finanza e marketing..*
 - “ *Trovo che si studia poca grammatica; insufficiente l’ora di conversazione,*
 - “ *Non mi piace che le ore di lezione siano solo tre alla settimana.*
 - “ *la scuola dovrebbe essere aperta anche la domenica, le mie amiche ucraine sono tutte sulle panchine per strada e verrebbero volentieri a scuola due ore per migliorare l’italiano.*

- Il secondo (per frequenza di citazioni) elemento segnalato come limite in alcuni CPIA è relativo ad aspetti di natura organizzativa, tecnologica o di funzionamento della segreteria, che talvolta hanno causato disagi agli utenti (incertezza sulle date di inizio corsi, mancate conferme di avvenuta iscrizione; iscrizione on line complicata)
 - “ *Problemi di organizzazione. Manca una segreteria*
 - “ *l’incertezza, all’inizio di ogni anno scolastico, della partenza e delle date dei corsi*
 - “ *L’iscrizione on line è macchinosa. Due persone dei corsi di inglese non hanno ricevuto l’ email di conferma a iscrizione avvenuta.*
 - “ *Una persona non è stata avvisata in tempo dell’ inizio del corso di inglese.*

- C’è ampia convergenza sull’opinione che il CPIA sia troppo poco pubblicizzato e che sia forse questo il suo limite più grave, tenuto conto della sua missione (non certo di nicchia). Tra queste voci critiche si annovera perfino qualcuno che si spinge ad analizzare le cause di questa scarsa notorietà e ne individua una nel nome “CPIA” , offrendo suggerimenti migliorativi
 - “ *sarebbe auspicabile migliorare la pubblicizzazione*
 - “ *Andrebbe sponsorizzato di più e meglio.*
 - “ *Manca una pagina Internet per il CPIA di xy. Il sito esistente è poco fruibile.*
 - “ *Il nome CPIA “non dice niente”, occorrere un nome più significativo. Un esempio di nome che funziona è: Università della Terza Età. Qualcosa di simile ma legato all’ istruzione per adulti. Il nome dovrebbe dare l’idea del fatto che si tratta di corsi organizzati dallo Stato Italiano. Ciò darebbe molto più valore alla scuola.*

Cosa piace meno del CPIA e perché (2)

- Laddove mancano, vengono richiesti a gran voce orari più estesi e più flessibili, e più corsi al mattino per permettere alle madri di frequentare. In questa direzione rilevate anche richieste di servizi di supporto (baby sitting)
 - " *Le lezioni vengono disturbate dal fatto che ci sono mamme che arrivano in ritardo o vanno via prima. Occorrerebbe trovare forme di supporto organizzativo alla loro vita familiare. Le mamme dovrebbero essere libere di concentrarsi di più nel loro spazio a scuola.*
- Auspicato da diversi studenti un raccordo più stretto tra il percorso nel CPIA e il secondo periodo didattico, oltre che tra CPIA e mondo del lavoro.
 - " *Vorrebbe essere indirizzata verso corsi che rilasciano attestazioni utili per il mondo del lavoro. Vorrebbe un legame più forte tra questa scuola e il lavoro.*
 - " *vorrebbe che il CPIA aiutasse di più a cercare e trovare un lavoro.*
 - " *Vorrebbe avere la certezza di una continuità dopo il biennio del Secondo Periodo Didattico.*
 - " *Secondo le ex corsiste, il corso delle "825 ore" dovrebbe continuare. L'importante è potere continuare, ma manca il passo successivo*
- I rilievi critici a carico dei docenti diventano più espliciti e circostanziati (diminuisce l'effetto riverenza), ma continuano ad avere un peso marginale
 - " *la docente da' molte cose per scontate, spiega poco su argomenti non facili, sostituendo le spiegazioni con la distribuzione di fotocopie.*
 - " *I docenti vengono spesso chiamati fuori dall' aula per informazioni e questioni amministrative riguardanti documenti per gli studenti*
 - " *non tutti gli insegnanti della scuola media hanno un atteggiamento incoraggiante nei confronti degli adulti.*
 - " *i professori devono essere più severi e dare i compiti da fare a casa*
- Altri rilievi marginali riguardano aspetti strutturali (manca la lavagna, le aule sono poco riscaldate), un ricorso alle fotocopie giudicato eccessivo e l'aumento del costo di alcuni corsi.
 - " *Non mi piace in questa scuola che manca la lavagna.*
 - " *l'aula non era sufficientemente riscaldata, l'anno scorso.*
 - " *Penuria di materiale didattico. Per il corso è stato necessario fare fotocopie a proprie spese al di fuori della scuola.*
 - " *vorrebbe dei libri di testo, si lavora tanto con le fotocopie*

Migliorie suggerite/auspicate dai “Senior”

- Questi utenti prendono molto sul serio l’analisi dei punti deboli e dei limiti dei CPIA, fornendo pareri interessanti e suggerimenti intelligenti.
- **Per prima cosa**, secondo il loro parere, è necessario **ampliare l’offerta formativa dei CPIA**. In senso estensivo (più discipline) ed intensivo (più ore settimanali, viaggi di studio...). Così, al volo, suggerirebbero di allargare l’offerta a corsi sull’ utilizzo dello smartphone; su strumenti finanziari e gestione del risparmio ; corsi per compilare la denuncia dei redditi; cucina etnica; teatro; conversazione inglese dopo il livello Intermediate; francese e spagnolo; fotografia; geografia, storia e cultura italiana; strumento musicale...
- Auspicata anche l’introduzione della possibilità di compiere viaggi all’estero, nei paesi della lingua studiata, e l’organizzazione di uscite didattiche ma non solo. In effetti, emerge un diffuso desiderio di poter fruire di più frequenti momenti di socializzazione
 - “ *Dovrebbe essere un luogo di socializzazione:” socializzazione anche con altre persone fuori dalla loro classe, per esempio una festa con i ragazzi*
 - “ *Mancano i viaggi in Inghilterra alla fine dei corsi di inglese*
- **In secondo luogo** è indispensabile **fare più pubblicità** ai CPIA e a questo proposito, sono diversi e ugualmente interessanti i suggerimenti raccolti, così come sono “commoventi” le contestuali preoccupazioni che un allargamento dell’utenza possa causare un abbassamento della qualità del servizio.
 - “ *Scarsa pubblicità, solo passaparola. (ma c’è anche il timore che con molta pubblicità e grandi numeri le cose possano cambiare in peggio.*
 - “ *Gli utenti si chiedono anche se, a fronte di un aumento degli iscritti, sarà possibile avere il numero di insegnanti necessario.*
 - “ *Servono i fondi.*
 - “ *Suggeriscono una pubblicità mirata su Radio Popolare e su giornali locali, per esempio La Gazzetta XY; volantinaggio al mercato il sabato mattina a fine agosto/inizio settembre; inserire l’offerta del CPIA nella newsletter del Comune e ottenere un link specifico nella pagina...*

Migliorie suggerite/auspicate dai “Senior” (2)

- Un altro aspetto di non piena soddisfazione fa riferimento agli **orari**. La maggior parte dei partecipanti preferirebbe frequentare durante la fascia mattutina. Disturba anche il fatto che gli orari siano cambiati da un anno all'altro (per esempio da mattutino a pomeridiano e poi di nuovo mattutino) a seconda delle esigenze di orario degli insegnanti.
- Alcuni lamentano il fatto che non sia garantita la continuità con lo stesso insegnante
 - " *Non è garantita la continuità con lo stesso insegnante e invece è importante per la continuità del metodo. Inoltre ci si affeziona agli insegnanti.*
- Ulteriori rilievi sporadici riguardano aspetti organizzativi relativi a difficoltà incontrate nell'uso dei sistemi informatici o nel disbrigo della burocrazia con le segreterie amministrative e limiti fisici e strutturali delle sedi.
 - " *difficolta' nelle iscrizioni online perche' non funzionava l'invio*
 - " *difficolta' di connessione durante il corso di informatica*
 - " *le lim spesso non funzionano*
 - " *ripetizione della richiesta dei documenti anche se iscritto da 4 anni,*
 - " *gestione troppo faticosa delle iscrizioni,*
 - " *accesso all'ascensore per utenti "over" e non solo per quelli con difficolta' motorie*
 - " *i bagni sono da rifare e non sono facili da utilizzare dalle persone anziane (bagni alla turca).*

Percezione del CPIA:
Che cosa rappresenta il CPIA per me
(in razionale e con tecnica associativa per immagini)

Per me il CPIA é...

- A livello esplicito, il CPIA rappresenta per tutti **una opportunità** offerta loro per migliorarsi o riparare agli errori e alle mancanze del passato, stringere delle amicizie e magari trovare un lavoro; rappresenta **un aiuto, un supporto, un punto di riferimento** sicuro al quale ancorarsi, dopo una navigazione nella burrasca.
- Riportiamo alcune delle frasi dei ragazzi, stimolati ad esprimersi su che cosa rappresenta per loro il CPIA oggi

" **Un'opportunità** anche per chi, nel corso della vita, ha interrotto gli studi.

" Una seconda opportunità.

" Il CPIA è la scuola delle "opportunità" in un paese difficile.

" un'opportunità per fare amicizia e trovare lavoro.

" E' un punto di riferimento.

" il CPIA è una buona scuola che **aiuta a realizzare i propri sogni**.

" **un aiuto per un futuro migliore**

" è un aiuto per migliorare la lingua italiana;

" un aiuto per tutto.

" è una scuola che **mi ha fatto stare bene**

" é il futuro' per gli starnieri che vivono in Italia



" **Un'opportunità** per imparare di più, migliorare la lingua.

" un'importante **possibilità** per imparare la lingua italiana, per poter poi trovare un lavoro.

" una possibilità per migliorarsi

" E' un punto di riferimento

" Alcuni vengono a scuola perché sono obbligati dai genitori, per me adesso è una scelta.

" Il Cpia per me "è un posto per ricominciare".



Percezione del CPIA

Per me il CPIA é...

- A livello razionale verbale, il CPIA viene visto anche da questi soggetti come **un'opportunità di miglioramento**, miglioramento della propria formazione, della conoscenza della lingua italiana, delle condizioni materiali di vita. C'è anche chi lo vive come una sfida, a se stesso e nei confronti delle condizioni avverse subite nel passato. Una sorta di rivincita
- Per chi ancora non lavora il CPIA rappresenta il fulcro intorno al quale si impernia la giornata, il momento più importante; per le donne sposate rappresenta un momento da dedicare a se stesse dopo aver soddisfatto le esigenze degli altri
 - " *il CPIA è un momento che dedica a se stessa dopo aver sempre lavorato per la sua numerosa famiglia*
 - " *CPIA il momento più importante della giornata e un luogo che dà senso e continuità al suo vissuto, che la aiuta a non lasciarsi andare*
- Ma **la connotazione più interessante** che viene associata al CPIA da questo sottogruppo e non dai precedenti, è relativa al ruolo che gli viene riconosciuto di **mediatore tra culture differenti e di "modello di integrazione"**
 - " *J. sottolinea il ruolo di mediatore del CPIA, in quanto è una scuola in grado di favorire l'integrazione e la socializzazione tra persone di diverse nazionalità*
 - " *Il CPIA è visto come un modello di integrazione, infatti è tramite il passaparola tra ex e nuovi corsisti che in molti si sono avvicinati e hanno proseguito la loro formazione*
 - " *senza pregiudizi*

Percezione del CPIA

Per me il CPIA é...

40 – 55 + ANNI

- In analogia con quanto visto negli altri segmenti di età, anche per gli ultra quarantenni il CPIA e l'esperienza di formazione vissuta all'interno della scuola vengono percepiti soprattutto come una opportunità.
- Ma questa volta, la natura dell'opportunità percepita, il **beneficio ricercato** nella formazione non è l'ottenimento di un titolo di studio necessario a qualche fine di natura burocratica, qui il beneficio ricercato è **poter fare qualcosa per sé, per la propria crescita personale**, per accrescere la propria conoscenza, per "rimettersi in gioco" o proseguire il proprio cammino verso l'integrazione (e poterlo fare a costi contenuti o gratuitamente rappresenta un beneficio molto apprezzato da questo segmento di utenza).
 - " *per la propria **crescita** personale, la propria autostima*
 - " *un'opportunità di imparare **qualcosa che è stato perso** in passato*
 - " *un modo di **mettersi in gioco** a una certa età. Quando ho scoperto che il CPIA è una scuola statale sono rimasto sorpreso. E' importante che lo stato si occupi di istruzione per adulti. **E' importante continuare a studiare dopo avere terminato gli studi per non regredire***
- O semplicemente, una opportunità per entrare in relazione con le persone in un ambiente favorevole
 - " *serve per aprirsi, perché a volte siamo persone chiuse*
 - " *è uno spazio per entrare in relazione con le persone, parlare, scambiare idee, fare nuove amicizie.*
- Questo è il segmento di utenza che meglio rappresenta il target "elettivo" dei CPIA, gli utenti della formazione permanente, portatori di una domanda più evoluta della semplice alfabetizzazione, capaci di esercitare delle scelte tra "fornitori" di formazione, in grado di fare raffronti tra l'offerta dei CPIA e quella di altri enti erogatori (es. privati o università della 3 età). Un target aspirazionale, per il momento.
- Presso il segmento di utenza dei "senior" (over 55), a livello razionale ed esplicito il CPIA è percepito perlopiù come **un luogo in cui si possono frequentare corsi adatti alla terza età**. Viene spontaneamente messo a confronto con le Università della Terza Età che però hanno un'offerta formativa più ampia. La tecnica associativa per immagini, meglio delle parole, mostra quale sia realmente l'immagine "interna" del CPIA presso questa utenza matura.

Percezione del CPIA:
Tecnica associativa per immagini

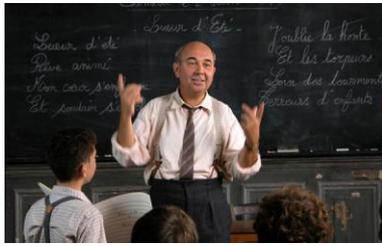
Percezione del CPIA

Le immagini-stimolo



A tutti i partecipanti è stato chiesto di selezionare tra le 45 mostrate qui sopra, le 3 immagini che meglio rappresentano il CPIA nella loro esperienza. Ne è risultata una convergenza fortissima su 4 di esse e forti concentrazioni di preferenze intorno a una decina di altre.

Le 8 immagini più selezionate dagli utenti di tutti i gruppi di età

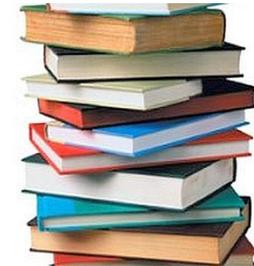


Presenti e selezionate più volte in **tutti** i focus group:

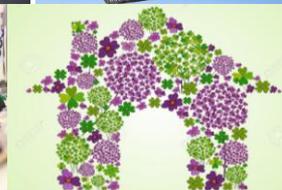
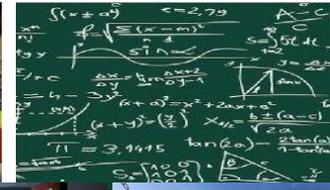


Presenti e selezionate più volte in quasi **tutti** i focus group:

Presenti e selezionate più volte in **8/10** focus group:

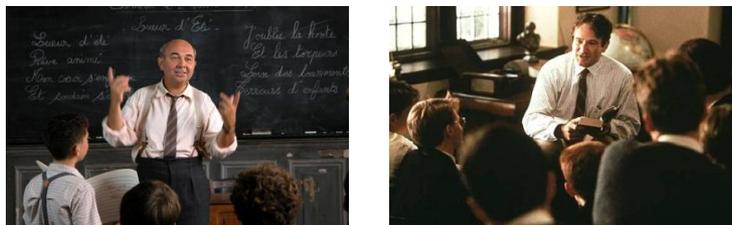


Altre ricorrenze frequenti



Percezione del CPIA*: Sintesi 15-17 anni

- Qui sotto vengono presentate le immagini selezionate con maggior frequenza (tra 45 proposte) dai partecipanti ai gruppi di utenti **tra 15 e 17** anni, per rappresentare la loro immagine del CPIA.
- Ove significativo sono riportate anche le motivazioni alla base delle scelte iconiche effettuate dai ragazzi.



“mi ricorda la prof. che l’anno scorso mi ha aiutato nello studio della lingua italiana. Al CPIA ci sono molte maestre gentili che aiutano gli studenti iniziando la lezione con conversazioni di gruppo”

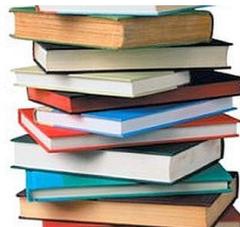
*“perché il CPIA è una scuola e in classe si fa lezione. Però **le lezioni sono coinvolgenti e mi distraigo pochissime volte**”*
“in questa scuola ci sono insegnanti buoni e sorridenti e il clima è sereno”



*“così vivo l’amicizia con gli altri corsisti del CPIA; **così mi sento con i miei compagni di scuola, tra amici che si aiutano.**”*

“essere accolto da un bel gruppo classe, con studenti coetanei che hanno vissuto le mie stesse esperienze”

*“quando i miei genitori mi hanno iscritto al CPIA speravo sopra ogni cosa di **fare amicizia con ragazzi della mia età e di fare lezione divertendomi**”*



*“**si lavora in gruppo** e questo aiuta chi ha problemi nello studio*

*“perché è in questa scuola che è **nato in me l’interesse per lo studio e la lettura**”*

“da quando sono al cpia il mio italiano è molto migliorato; devo ringraziare i docenti di questa scuola, che continuano a spronarmi a leggere dandomi dei libri....”



“perché è come una seconda casa, visto che ci passiamo molto tempo, ma anche perché è un ambiente protetto in cui ci si sente a casa (grazie ai compagni) una scala: perché la scuola è una tappa necessaria per avere successo nella “vita”, per realizzare i propri progetti
“Il Cpia è libertà d’espressione.”

* La tecnica associativa per immagini rende conto della percezione del CPIA più di qualsiasi parola: il linguaggio delle emozioni fatica a tradursi solo attraverso le parole, specie da parte dei soggetti svantaggiati sul piano dell’espressione linguistica. Per questo, per rilevare la percezione dei CPIA, si è scelto di integrare le dichiarazioni raccolte a livello razionale con una tecnica associativa per immagini.

Percezione del CPIA: Sintesi 15-17 anni

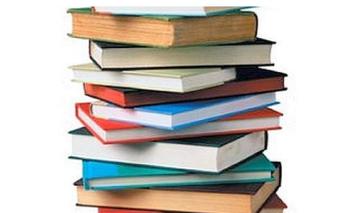
Immagini specifiche del target 15-17 anni rispetto ai ragazzi di 18-24 anni



Percezione del CPIA*:

Sintesi 18-24 anni

- Qui sotto vengono presentate le immagini selezionate con maggior frequenza (tra 45 proposte) dai partecipanti ai gruppi di utenti tra 18 e i 24 anni, per rappresentare la loro immagine del CPIA.
- Ove significativo sono riportate anche le motivazioni alla base delle scelte iconiche effettuate dai ragazzi.



- " è un maestro, mi ricorda il mio prof. che "mi aiuta a tirare fuori il mio italiano" e mi corregge.
- " I libri: perché senza libri non posso imparare a studiare.
- " Tanti ragazzi di nazionalità diverse ed età diverse che sorridono divertiti, come siamo noi.
- " Le chiavi me le forniscono i professori con le conoscenze, con le chiavi apro diverse porte

- " Si vive un'altra aria rispetto alla scuola tradizionale, è un altro ambiente. Si viene qui per imparare, non per obbligo.
- " Il Cpia rappresenta una scala che ci porta verso un futuro migliore.
- " Ciascuna di quelle porte rappresenta l'unicità di ogni persona che frequenta questa scuola. Non ci sono porte uguali così come non ci sono persone identiche. Ognuno ha la propria storia e la propria esperienza.
- " Al CPIA, se ho difficoltà, posso chiedere, l'insegnante è disponibile come la nonna.



- " La matematica per me è come l'arabo ma con la prof. inizio a capire di più.
- " avevo problemi con la matematica ma la scuola mi sta aiutando a superarli.
- " Il lavoro di gruppo, perché l'apprendimento avviene anche grazie al lavoro con gli altri
- " Il Cpia è un luogo in cui si può stare bene insieme tra persone diverse, senza razzismo

* La tecnica associativa per immagini rende conto della percezione del CPIA più di qualsiasi parola: il linguaggio delle emozioni fatica a tradursi solo attraverso le parole, specie da parte dei soggetti svantaggiati sul piano dell'espressione linguistica. Per questo, per rilevare la percezione dei CPIA, si è scelto di integrare le dichiarazioni raccolte a livello razionale con una tecnica associativa per immagini.

Percezione del CPIA: Sintesi 18-24 anni

Immagini in comune con il target più giovane (15-17 anni):



Percezione del CPIA*: Sintesi 25-39 anni

- Qui sotto vengono presentate le immagini selezionate con maggior frequenza (tra 45 proposte) dai partecipanti ai gruppi di utenti tra 25 e 39 anni, per rappresentare la loro immagine del CPIA.
- Accanto e nei riquadri sono riportate le motivazioni alla base delle scelte iconiche effettuate.



" *Rappresenta le lezioni, ci sono molte persone di diverse nazionalità **sono tutte felici perché vedono i loro risultati.***

" *Qui si impara in serenità, in tranquillità, i maestri sono felici e anche gli alunni sono tranquilli*

" *il Cpia può dare le chiavi per accedere al mondo del lavoro*

" *Il CPIA rappresenta **la chiave per realizzare il suo sogno.** Gli dà la possibilità di studiare per poter trovare un lavoro attinente al suo percorso universitario.*

" *leggo più libri vado più in biblioteca*

" *grazie a questa esperienza ho capito che **mi piace studiare***



" *Il CPIA è stato per lui una famiglia dove ha sempre trovato affetto e serenità.*

" *La famiglia perché davvero, **per me questa scuola è la mia seconda famiglia***



" *La scala perché se continuo a studiare in Italia **diventerò una persona importante.***

" *perché **le nostre capacità, la nostra conoscenza ci possono aprire diverse porte***

" *le porte colorate rappresentano diverse persone, al Cpia è come se ognuno fosse ambasciatore del suo paese*



" *In questa scuola ho trovato tanti amici con cui ho condiviso momenti sereni che hanno arricchito la mia vita.*

" *Si vede il cammino, **diversità di pensiero ma si cammina insieme.***



" *tanti stranieri, **un clima internazionale, sono felici: quando io sono a scuola mi sento così***

" *il Cpia significa avere dei **professori** che non si limitano a spiegare, ma che sanno anche **ascoltare le esigenze e i problemi, si interessano degli alunni***

Le immagini qui sopra, che sono le otto selezionate con maggior frequenza dal segmento in esame, sono **coincidenti con quelle selezionate dal segmento più giovane (18-24 anni)** per rappresentare il "loro" CPIA. **Una coerenza di percezione fortissima.**

Queste due immagini, invece, sono specifiche di questo segmento di età.

* La tecnica associativa per immagini rende conto della percezione del CPIA più di qualsiasi parola: il linguaggio delle emozioni fatica a tradursi solo attraverso le parole, specie da parte dei soggetti svantaggiati sul piano dell'espressione linguistica. Per questo, per rilevare la percezione del CPIA, si è scelto di integrare le dichiarazioni raccolte a livello razionale con una tecnica associativa per immagini.

Percezione del CPIA*:

Sintesi 40-55 anni

- Qui sotto vengono presentate le immagini selezionate con maggior frequenza (tra 45 proposte) dai partecipanti ai gruppi di utenti tra 40 e 55 anni, per rappresentare la loro immagine del CPIA.
- Nel riquadro grigio sono riportate le motivazioni alla base delle scelte iconiche effettuate.



Le sei immagini qui sopra, che sono tra quelle selezionate con maggior frequenza dal segmento in esame, **coincidono** con quelle selezionate dal segmento più giovane (25-39 anni) per rappresentare il CPIA.

Le due immagini qui sopra, invece, sono specifiche di questo segmento di età.

- " *In questa scuola **si conoscono tante persone di nazionalità diversa e diventano poi amici**. Le lezioni sono piacevoli, perché si socializza e si crea un ambiente positivo per l'apprendimento della lingua italiana.*
- " *L'insegnante è la persona che ti trasmette la conoscenza della lingua italiana. Ti ascolta, comprende e incoraggia ; ti chiede come stai e ti dice di reagire e guardare al futuro con speranza.*
- " *Il Cpia ha significato **riprendere i libri dopo tanti anni**.*
- " *Prima di iscrivermi al CPIA **mi sentivo in gabbia, ora invece ho potuto liberarmi** e uscire nel mondo. Posso continuare a salire, a elevarmi, andare avanti e non fermarmi.*
- " *Abitare in un Paese e non riuscire a comunicare, ti fa sentire chiusi come in una gabbia. **Il CPIA le ha dato gli strumenti base per poter aprire questa gabbia e volare.***
- " *Il CPIA per lei è **la chiave che apre la porta per la comunicazione** e per il mondo del lavoro.*
- " *Queste chiavi aprono varie porte. Ogni studente si iscrive al CPIA per un determinato motivo e **le porte raffigurate nella foto rappresentano gli obiettivi che ognuno di loro desidera raggiungere** al termine di ogni percorso formativo.*
- " *Il CPIA è come una **finestra aperta verso la conoscenza**.*

* La tecnica associativa per immagini rende conto della percezione del CPIA più di qualsiasi parola: il linguaggio delle emozioni fatica a tradursi solo attraverso le parole, specie da parte dei soggetti svantaggiati sul piano dell'espressione linguistica. Per questo, per rilevare la percezione dei CPIA, si è scelto di integrare le dichiarazioni raccolte a livello razionale con una tecnica associativa per immagini.

Percezione del CPIA*: Sintesi oltre 55 anni

- Qui sotto vengono presentate le immagini selezionate con maggior frequenza (tra 45 proposte) dai partecipanti ai gruppi di utenti dai 55 anni in su, per rappresentare la loro immagine del CPIA.
- Nel riquadro grigio sono riportate le motivazioni alla base delle scelte iconiche effettuate



" *L'insegnante che ogni studente vorrebbe avere*
 " *il piacere dell'insegnante di insegnare che si trasmette agli utenti*
 " *rappresenta l'atmosfera in classe al CPIA. Rilassata, senza paura dell'interrogazione. Il metodo alternativo con gli studenti li porta ad accettare le sfide*
 " *classe multietnica e allegra*
 " *multiculturalità, tutte le età, allegria; momento conviviale di forte socializzazione*
 " *ci sono tante razze insieme, arricchimento*
 " *Le diversità assieme perché il CPIA è un luogo dove si lavora per l'inclusione.*



" *chiavi per l'integrazione,*
 " *la chiave, la ricerca di autonomia, anche per andare all'estero,*
 " *perché sono chiavi per tutte le persone*
 " *simbolo di integrazione. Tanti giovani e tante storie.*
 " *multiculturalità*



" *una finestra sul mondo,*
 " *stimola riflessione su se stessi, respiriamo aria nuova, ci arricchisce;*
 " *Imparare è utile ai nonni per essere più vicini ai nipoti, entrambi sono più contenti; i nonni riescono maggiormente e meglio a trasmettere qualcosa; le generazioni possono essere più utili l'una all'altra.*



" *rappresenta la volontà di studiare insieme in gruppo; il lavoro di gruppo è importante, non solo con gli italiani.*
 " *Rappresenta l'aspetto "democratico" del CPIA: tante porte, ovvero strumenti per tutti i cittadini. Rappresenta la multiculturalità, "devi vederne tante" per imparare.*
 " *Rappresenta tutte le età e nazionalità, le molte opzioni che il CPIA offre*
 " *Le porte chiuse sono quelle che devono essere aperte (le sfide) con nuovi strumenti che anche da anziani occorre continuamente acquisire per "non rimanere fuori"*
 " *Il bar come alternativa negativa dal CPIA. Gli anziani al bar rappresentano un modo di aggregarsi che non condivido. Conclusione dell'esistenza come spegnimento interiore. No grazie.*
 " *per non trovarsi così, per non andare al bar a giocare a carte, perché il CPIA riempie la vita*

* La tecnica associativa per immagini rende conto della percezione del CPIA più di qualsiasi parola: il linguaggio delle emozioni fatica a tradursi solo attraverso le parole, specie da parte dei soggetti svantaggiati sul piano dell'espressione linguistica. Per questo, per rilevare la percezione del CPIA, si è scelto di integrare le dichiarazioni raccolte a livello razionale con una tecnica associativa per immagini.

Percezione del CPIA: Sintesi oltre 55 anni

+ 55 ANNI



Scelte specifiche di questo segmento
rispetto alla fascia più giovane



Scelte iconiche **in comune** con il segmento di
utenza più giovane (40-55 anni)

Progetti per il futuro

I progetti per il futuro dei giovanissimi

- Dei ragazzi intervistati, almeno un terzo afferma di voler continuare a studiare nella scuola superiore – anche al serale - e qualcuno, specie tra le ragazze, punta all'università (scienze umane, psicologia, medicina, biologia sono le ipotesi formulate)
- Circa un terzo intende frequentare una scuola o un corso abilitante a una professione (meccanico ed elettricista sono le professioni più citate)
 - " *voglio fare la scuola per fare il meccanico;*
 - " *voglio fare un corso professionale per fare l'elettricista*
 - " *prendere la licenza media e poi continuare a frequentare un corso professionale di meccanica, e magari fare le superiori.*
 - " *vorrei frequentare le medie, diventare elettricista e organizzare un progetto in Mali come elettricista.*
- Un altro terzo pensa di cercarsi un lavoro, magari anche all'estero, intraprendere una carriera nei social media o nella ristorazione e c'è anche chi programma di mettere su una propria impresa. Solo in due casi si è manifestata apertamente l'intenzione di non proseguire la propria formazione oltre la scuola media
 - " *trovare **un lavoro che garantisca un reddito mensile di almeno 1800 euro***
 - " *cercare lavoro fuori dall'italia*
 - " ***andare a lavorare all'estero***
 - " *voglio **lavorare come padroncino**, comprare un camioncino e continuare a fare le spedizioni.*
 - " *sala bar/barista*
 - " *saldatore o meccanico*
 - " ***youtuber/cuoco**, meno fatica più guadagno.*
- Le ragazze sembrano **più determinate dei compagni a proseguire gli studi** per conseguire un titolo, o frequentare corsi per imparare un mestiere. Al lavoro pensano meno: soltanto una dichiara apertamente di sperare di trovare presto un lavoro per affrancarsi dalla famiglia.
 - " *preferirebbero iscriversi ad una scuola professionale per imparare un mestiere ed avere maggiori possibilità di trovare un'occupazione che in futuro le renda indipendenti dalla famiglia e soprattutto dal futuro marito.*
 - " *vorrebbe fare la parrucchiera ed è disposta a frequentare un corso professionale se è necessario.*
 - " *managment turistico*
 - " *corso professionale per panettiera, estetista*
- La prospettiva sul futuro è in generale colorata di ottimismo: l'esperienza al CPIA sembra aver soddisfatto o superato le aspettative dell'inizio e si guarda alla propria formazione come a un percorso di crescita e maturazione personale che, se perseguito, non potrà che portare buoni frutti.

I progetti per il futuro dei maggiorenni

- In generale, la prospettiva sul futuro è ottimista: almeno metà dei ragazzi manifesta l'intenzione di voler proseguire gli studi anche dopo l'anno corrente, continuando nel proprio percorso all'interno del CPIA per conseguire un titolo di studio che apra loro l'accesso all'università o al mondo del lavoro. Oppure frequentando corsi di formazione professionale.
 - " *Vede un bel futuro, pensa di riuscire a continuare a studiare.*
 - " *nel futuro vuole continuare a studiare, vorrebbe fare il professore*
 - " *continuare a studiare nell'Istituto serale per geometri*
 - " *lo dopo quest'anno vorrei studiare ancora. Fare una formazione per il lavoro, formazione professionale.*
 - " *lo vorrei seguire un corso per saldatore.*
- Tutti i ragazzi di origine non italiana hanno come obiettivo primario, nel futuro prossimo, quello di migliorare il loro livello di conoscenza della lingua italiana e in quello meno prossimo di trovarsi un lavoro, qui o altrove. Una quota consistente dei maschi immigrati ambisce ad acquisire in fretta la strumentazione linguistica sufficiente a poter trovare un lavoro che consenta loro di rimanere in Italia, aiutare la famiglia qui o nel paese di origine.
 - " *Prima di tutto voglio capire la lingua; poi trovare un lavoro per aiutare la mia famiglia in Senegal.*
 - " *Vorrei fare il parrucchiere o aprire un bar. Vorrei dare un aiuto a mia madre che mi supporta*
- Le ragazze manifestano aspettative simili: continuare il loro percorso formativo per avere maggiori opportunità nel mondo del lavoro. Alcune puntano all'università, altre hanno ben chiara la formazione professionale che desiderano acquisire, una volta conseguito il titolo di studio al CPIA; altre ancora hanno intenzione di iniziare a lavorare e contemporaneamente frequentare la scuola superiore per conseguire il diploma.
 - " *Ho due idee in mente: diventare receptionist, iscrivermi all'università e diventare psicologa.*
 - " *Fare una specializzazione in contabilità*
 - " *Ho intenzione di fare una scuola a Torino per diventare istruttore equestre.*
 - " *Vorrei trovare un lavoro e magari fare le superiori.*
- E c'è infine un esiguo drappello, composto soprattutto da ragazzi immigrati, che al momento dichiara di non avere le idee chiare sul proprio futuro o se le ha, non sono tinte di rosa
 - " *vedo difficoltà nel mio futuro perché la società non è molto aperta con noi.*
 - " *in Italia tutto è lento, non ci sono tante opportunità, c'è il problema della lingua, del lavoro*
 - " *ancora non so cosa farò, prima ho studiato grafico, potrei andare all'università tra tanto tempo. Io non ho la famiglia che mi aiuta. Vedo davanti a me tanti problemi.*
 - " *il mio futuro lo vedo in Ghana. Qui in Italia non sono riuscito a entrare nella squadra di calcio che mi piaceva tanto, vedo il futuro difficile.*

I progetti per il futuro dei “nuovi adulti”

- Relativamente **pochi**, in questa fascia di età, gli studenti che intendono **limitare** il proprio percorso nella scuola solo fino al conseguimento delle abilità e dei titoli minimi necessari per trovare un lavoro. Per gli studenti di origine non italiana, acquisire padronanza nella nostra lingua è l'orizzonte minimo. E' l'obiettivo prossimo per i maschi che vogliono lavorare; è l'imperativo assoluto per le madri, che vogliono essere d'aiuto ai figli che vanno, o presto andranno, a scuola
 - " *voglio cercare lavoro in una ditta di ristorazione.*
 - " *dopo devo tornare a lavorare, solo quest'anno poi non posso più, per fare il diploma è lontano*
 - " *pensano soprattutto a trovare un lavoro e continuerebbero a formarsi solo se questo fosse indispensabile al loro scopo*
 - " *voglio parlare meglio l'italiano per aiutare i figli a scuola e parlare con le maestre*
- Anche se con orizzonti diversi, la **stragrande maggioranza** dei partecipanti ai focus group **intende proseguire gli studi per arricchire la propria formazione** e poter così aspirare a posizioni lavorative stabili e qualificate.
- Un numero consistente degli studenti di questa fascia di età, infatti, **punta all'università**, in particolare le immigrate già laureate nel proprio paese, che stanno frequentando per ottenere il riconoscimento del proprio/dei propri titoli di studio in modo da poter esercitare anche in Italia il lavoro o la professione per la quale hanno studiato; i laureati italiani mirano a migliorare la propria conoscenza delle lingue straniere (soprattutto inglese) per conseguire specializzazioni post laurea... e magari andarsene altrove a cercare un lavoro all'altezza delle proprie competenze
 - " *è già laureato vorrebbe prendere una nuova laurea come mediatore culturale*
 - " *studiare italiano per l'università, trovare un lavoro migliore. Nel mio paese ero ingegnere di sistemi tecnologici, voglio continuare con l'inglese, l'anno prossimo*
 - " *vorrei fare l'università, studiare amministrazione perché ho fatto risorse umane nel mio paese lavoravo come assistente amministrativa.*
 - " *vorrei andare all'università e far riconoscere la mia laurea e trovare un lavoro che mi dà soddisfazioni*
 - " *devo studiare per il concorso, per fare l'esame di stato per fare l'architetto*
 - " *voglio fare la specializzazione in medicina.*

I progetti per il futuro dei “nuovi adulti” (2)

- Sono numerosi, sia tra le donne che tra gli uomini, anche gli studenti che intendono **proseguire la propria formazione all'interno di percorsi professionalizzanti** che li abilitino ad esercitare un lavoro che sia anche fonte di gratificazione o ad avviare in proprio una piccola **impresa** artigianale
 - " *mi piace andare avanti, prendere il diploma in campo professionale e poi trovare un lavoro*
 - " *corso professionale come meccanico, inglese*
 - " *vorrebbero frequentare dei corsi professionali OSA per poter svolgere un lavoro attinente a quello che facevano nel loro Paese.*
 - " *dopo questo, voglio seguire un corso di cucito e in futuro aprire un negozio di abbigliamento*
 - " *vorrei fare una scuola per lavorare in ospedale, in campo sanitario*
- Ben rappresentati infine, in questo segmento di età, i soggetti che desiderano **proseguire la propria formazione “per amor di conoscenza”**, e sono portatori di una **domanda potenziale** di corsi che vanno dall'informatica e al tedesco, alla cucina.
 - " *vede un futuro migliore, in cui approfitterà delle occasioni che le si presentano per continuare la sua formazione, soprattutto nell'ambito della cucina. Vorrebbe iscriversi anche al corso di informatica al Cpia, ma non è ancora stato attivato.*
 - " *continuerà a frequentare il corso di inglese, se fossero offerte altre lingue studierebbe altra lingua*
 - " *vorrebbe trovare nuovi corsi da frequentare per essere impegnata in qualcosa. Ha già fatto un corso di pasticceria.*
 - " *una volta consolidata la conoscenza della lingua, vorrebbe frequentare un corso d'informatica e, possibilmente, uno di spagnolo. Le studentesse d'inglese si dicono interessate anche a corsi di altre lingue (tedesco) o più creativi (cucina).*

La frase qui sotto sintetizza con efficacia l'atteggiamento di questo segmento di utenza verso la formazione ed esprime una domanda potenziale di formazione permanente che andrebbe colta e soddisfatta.

*“Io sono stata abituata a studiare con l'idea di imparare, mi piace, sono alla ricerca di sicurezze, certezze, **avrei idea anche di fare un corso di tedesco per curiosità, anche di storia; metterei anche un corso di arabo perché l'arabo è la lingua del futuro, anche il russo...**”.*

I progetti per il futuro degli adulti

- Il futuro è diverso per tutti. L'importante è continuare.
- La visione sul futuro e le aspettative di questo segmento di utenza ultraquarantenne cambiano in relazione al tipo di corso che le persone stanno frequentando al CPIA, ma la volontà manifestata dalla stragrande maggioranza è continuare il proprio percorso di formazione. In modo particolare nella conoscenza delle lingue e della storia e letteratura italiane
 - " *si vede al cpia studentessa fino a 70 anni, come da "formazione continua".*
 - " *migliorare la conversazione in inglese e in seguito studiare lo spagnolo.*
 - " *continuare con un'altra lingua o, comunque, con altra attività' per mantenere attiva la mente.*
 - " *vorrebbe continuare a frequentare, non vuole fermarsi perché vuole approfondire la cultura italiana.*
 - " *esercitarmi per parlare come un'italiana*
 - " *sarebbe interessata a frequentare dei corsi più specifici di letteratura italiana.*
- Proseguire nel percorso iniziato al CPIA (e andare anche oltre), per irrobustire le proprie conoscenze o per acquisire titoli e qualifiche da spendere sul mercato del lavoro
 - " *studiare bene inglese per riuscire a conversare anche con i medici stranieri durante i convegni.*
 - " *vorrebbero specializzarsi nel campo della professione sanitaria (medicina)*
 - " *pensa di ottenere il diploma di terza media e poi continuare con un corso professionale.*
 - " *Il suo sogno è diventare insegnante per bambini in Italia.*
 - " *Vorrei inserirmi nel mondo dell'insegnamento*
- Trovare un lavoro o trovarne uno migliore è una aspettativa ancora presente e a volte impellente e a questo punto possiamo dire che è l'aspirazione più trasversale, quella espressa in tutti i gruppi di età.
 - " *nel futuro vorrebbe trovare un lavoro e aiutare suo marito.*
 - " *vorrebbe trovare un lavoro migliore.*
- Sono relativamente pochi i corsisti che manifestano l'intenzione di non volere/potere proseguire il proprio percorso di formazione: per mancanza di tempo da dedicare allo studio quelli che lavorano, per convinzione che il proprio impegno nello studio non serva ad aprire loro opportunità occupazionali concrete viste le attuali contingenze, quelli che non lavorano.
 - " *molti nutrono dubbi e perplessità circa il loro futuro e la permanenza in Italia per motivi legati ai documenti e alla ricerca ed al mantenimento del lavoro.*
 - " *ha pochissimo tempo libero, quindi non pensa che nel futuro frequenterà altri corsi. vorrebbe continuare nella formazione anche se lo vede un po' incerto da parte sua e da parte delle istituzioni. **Per un adulto che lavora il percorso deve essere più breve** e lei avrebbe bisogno di completare con il diploma di scuola secondaria di secondo grado.*

Bilancio dell'esperienza nel focus group

15-17 anni: Bilancio dell'esperienza nel focus group

“Un’esperienza utile, positiva, interessante, bella, divertente, da ripetere.”

- C'è convergenza sul fatto che l'esperienza del focus group sia stata, oltre che piacevole, utile a tutti (scuola e studenti), un'esperienza che andrebbe ripetuta perché si è rivelata importante “per riflettere insieme sui problemi” e “contribuire a migliorare il servizio”, in generale, e importante in particolare per le ragazze che, senza la presenza dei maschi, si sono sentite libere di esprimere il proprio pensiero senza timore di essere fraintese o prese in giro.
 - “ *riflettere insieme sui problemi può essere un buon punto di partenza per contribuire al miglioramento della scuola*
 - “ *la conversazione di gruppo rappresenta uno strumento utile e fondamentale per riflettere insieme sulle varie problematiche*
 - “ *è un’esperienza da ripetere; serve soprattutto alle ragazze, perché spesso in presenza dei ragazzi non possono esprimersi, per vergogna e per il timore di essere prese in giro*
 - “ *Ha scoperto che il dialogo e il confronto fanno stare meglio e servirebbero soprattutto nei momenti difficili, quando bisogna prendere delle decisioni e si è insicuri.*
 - “ *ha capito che le ragazze hanno un mondo interiore fatto di sentimenti e di emozioni che i ragazzi non potranno mai comprendere.*
 - “ ***raccontarsi, essere ascoltata** le provoca un **senso di sicurezza e di serenità. È bello sentirsi capita!***
- Il focus group sembra rappresentare inoltre uno strumento efficace per far maturare nei ragazzi la consapevolezza che la loro condizione di sofferenza e disagio è comune a molti altri coetanei, e che non sono da soli ad attraversare il fiume controcorrente
 - “ *ho scoperto che tutti condividiamo gli stessi problemi*
 - “ *ognuno ha il suo vissuto i suoi problemi e, insieme, il dolore si può alleviare. Le discussioni di gruppo sono molto importanti*
 - “ *ha scoperto che non è la sola ad avere problemi, a soffrire, e ascoltando le storie delle ragazze del gruppo ha capito che non deve mollare*
- In analogia con quanto dichiarato dai più giovani, l'aver organizzato queste discussioni di gruppo ha veicolato un messaggio di attenzione ed interesse da parte della scuola e rivelato una determinazione a migliorare il servizio che ha da un lato gratificato e dall'altro rassicurato questi utenti
 - “ *le ragazze si dicono contente che il parere degli studenti venga considerato importante*
 - “ *mi ha fatto piacere perché vi interessa la nostra opinione*
 - “ *attraverso interviste di questo tipo si cerca di migliorare un servizio*

18-24 anni: Bilancio dell'esperienza nel focus group

"Nessuno mai prima ci aveva chiesto il nostro parere"

- Gli studenti esprimono soddisfazione per il fatto di essere stati ascoltati e posti al centro dell'interesse della scuola e concordano sull'utilità di valutare periodicamente le aspettative per elaborare proposte (didattiche , ma non solo) sempre più mirate alle loro esigenze e progetti di vita. Sono davvero rari quelli che dichiarano di non aver imparato niente dall'esperienza del focus group
 - " *Oggi ho capito che il CPIA non mi aiuta solo ad imparare, ma vuole anche sapere cosa penso io sulla scuola, per migliorarla.*
 - " *Concordano sull'importanza che ha valutare le loro aspettative, cio' puo' facilitare anche altri studenti.*
 - " *In generale condividono che è importante far conoscere la proprie esigenze per trovare soluzioni*
 - " *Attività molto coinvolgente e stimolante per esporre il proprio giudizio sul corso che stanno frequentando.*
- La discussione all'interno dei focus group e il confronto con altri studenti sul tema della formazione ha consentito ai partecipanti di costruire una immagine più compiuta dell'istituzione CPIA
 - " *Nonostante sia una scuola non molto conosciuta, per le lingue straniere offre le stesse opportunità di istituti prestigiosi.*
 - " *Il CPIA offre più opportunità a più livelli e a più persone*
 - " *Ho conosciuto percorsi di formazione diversi.*
- Sono diversi ad esprimersi in favore della ripetizione, a cadenze regolari, dell'esperienza della discussione di gruppo presso tutti gli studenti, in modo da mantenere aperto questo canale di comunicazione così ricco e proficuo
 - " *la conversazione libera e di gruppo può essere **un ottimo metodo** di apprendimento e di crescita personale*
 - " *esperienza positiva, da ripetere.*
 - " *positivo e molto utile. Vorrebbero riproporre gli incontri con caduta mensile*
- La possibilità, data dall'occasione dei focus group, di esprimere liberamente il proprio pensiero, dire la propria sulla scuola che si frequenta e di poter ascoltare il pensiero e le opinioni di altri studenti è stata forse la parte più stimolante e piacevole e dell'esperienza
 - " *Ho condiviso gli stessi pensieri dei miei coetanei.*
 - " *Ho pensato che non sono l'unico ad avere delle difficoltà nella vita.*
 - " *Mi è piaciuto perché ci siamo potute esprimere liberamente, mi è piaciuto stare con le altre.*
 - " *è stato molto positivo perché 'ho potuto dire quello che penso'..*
 - " *Mi sono trovata bene, ho sentito l'opinione degli altri.*
 - " *È stato un piacere.*

25-39 anni: Bilancio dell'esperienza nel focus group

“Nessuno ci aveva mai chiesto queste cose“

Sintetizzando i feedback (numerosi e tutti positivi) raccolti al termine dei focus group, si possono evidenziare tre apprendimenti principali, che vengono illustrati qui di seguito così come percepiti dagli utenti:

1. Abbiamo scoperto **che il CPIA si interessa a noi** e ha a cuore il nostro benessere (e che userà queste informazioni per migliorare ancora)
 - " Abbiamo scoperto che voi vi interessate a quello che pensiamo, al nostro benessere
 - " i prof del cpia hanno a cuore i loro alunni
 - " non siamo soli, ci sono persone che si interessano a noi
 - " e' importante il fatto che si chieda l'opinione dei corsisti
 - " si e' scoperta la possibilita' di dire il proprio parere sulla scuola che si sta frequentando.
 - " e' chiaro il concetto che questo tipo di indagine ha una funzione migliorativa per tutto il CPIA.
2. Abbiamo capito **che il CPIA aiuta a crescere anche sul piano personale**; abbiamo scoperto che alcuni nostri compagni ce l'hanno fatta a trovare un lavoro. E questo rincuora.
 - " Il CPIA ti aiuta a credere nelle tue capacità.
 - " La scuola è un luogo di crescita
 - " ha capito che la scuola le ha dato la forza per affrontare la "nuova" vita che gli stranieri hanno in Italia.
 - " ha capito che il Cpia offre molte opportunità per imparare e lavorare, ma anche tante opportunità di crescita sul piano personale.
 - " il Cpia può essere un'opportunità per ognuno di noi di qualunque etnia essa sia, per tutti quelli che hanno voglia di migliorarsi personalmente e professionalmente.
 - " Gli studenti sono stati contenti di confrontarsi sulle diverse esperienze personali e di scoprire che alcuni loro compagni sono riusciti ad inserirsi nel mondo del lavoro. Hanno trovato interessante l'esperienza.
3. Abbiamo sperimentato che **parlare, confrontarsi e condividere i problemi con gli altri aiuta** a superarli e fa stare meglio
 - " Parlare ti aiuta a stare bene con te stesso.
 - " Parlare dei problemi con altre persone ti aiuta a migliorare le tue giornate.
 - " Mi è piaciuta questa esperienza perché ho sentito anche il parere degli altri.
 - " Vorrei ripetere questa esperienza anche in classe, discutere di questo anche in classe.

40-55 anni: Bilancio dell'esperienza nel focus group

- Essere venuti a conoscenza di aspetti del CPIA prima ignorati è uno dei principali apprendimenti acquisiti attraverso la discussione di gruppo
 - " *Interessante avere conosciuto nuovi aspetti del CPIA e avere dialogato con altre persone.*
 - " *Interessante la scoperta dell'esistenza del corso delle 825 ore.*
 - " *ha scoperto che il Cpia è utile anche per orientarsi per capire cosa si può fare dopo la terza media, in campo lavorativo o formativo.*
- Il secondo apprendimento, più che altro una conferma, è che il CPIA non è abbastanza conosciuto alla sua platea di potenziali utenti
 - " *Conclusione sulla scarsa conoscenza del CPIA nel territorio. Suggerimento condiviso dalla maggior parte dei presenti: il libretto di presentazione dell'offerta formativa del CPIA andrebbe consegnato ai bambini nelle scuole medie ed elementari affinché lo portino ai loro genitori.*
 - " *verifica che questa realtà scolastica non è molto conosciuta.*
- La terza cosa di cui si è presa consapevolezza è che aprirsi a culture diverse è una occasione di arricchimento anche personale, anche se, da adulti, parlare di sé può risultare per alcuni ancora difficile
 - " *conoscere e capire le differenze tra le culture aiuta a vivere meglio.*
 - " *la diversità di culture dev'essere una considerata una risorsa.*
 - " *parlare delle diverse culture aiuta a capire gli altri e noi stessi*
 - " *venire a scuola fa stare bene.*
- Non manca nemmeno qui chi sottolinea la significatività di questi focus group perché "evidenzia che anche a livello istituzionale c'è interesse per i corsisti adulti e i loro percorsi".

Oltre 55 anni: Bilancio dell'esperienza nel focus group

- Anche per questo target di utenza, essere venuti a conoscenza di aspetti del CPIA prima non noti è uno dei principali apprendimenti acquisiti nel corso della discussione
 - " *ho scoperto che ci sono altri corsi di lingua*
 - " *C'è il recupero scolastico per i ragazzi, non lo sapevo*
 - " *Il CPIA serve un territorio vasto.*
- Le informazioni raccolte sul CPIA portano alcuni a manifestare sentimenti di "solidarietà" nei confronti della scuola e il forte desiderio che il CPIA continui ad esistere, per le funzioni che svolge e per il suo ruolo di "presidio" sul territorio
 - " *"E' necessario che il CPIA esista."*
 - " *Il CPIA è un presidio. Va difeso .*
- Il fatto che il CPIA dimostri interesse verso questo segmento di utenza stupisce in positivo e conferma la già buona immagine che questi soggetti hanno dell'istituzione CPIA
 - " *sono sorpreso dall'interesse che il cpia ha dimostrato per noi*
 - " *bello che il CPIA si interessi alle persone over 60.*

Ringraziamenti



a...

Amelia Melotti, Dirigente Scolastico CPIA 2, Cinisello Balsamo (MI), capofila del progetto "Saperi"

Renata Averna e Corrado Cosenza, Ufficio Scolastico Regionale della Lombardia, grandi sponsor del progetto, sostenitori, oltre che supervisor attenti

I proff. Rosina, Scaratti e Ivaldi dell'Università Cattolica di Milano (Trailab), per i loro contributi in fase di costruzione dell'indagine

I dirigenti scolastici e i docenti dei CPIA che hanno reso possibile questa indagine offrendo la propria disponibilità ad organizzare, condurre e verbalizzare i focus group con gli utenti : Pioltello (MI), Albano, Treviglio (BG), Varese, Tradate, Gallarate, B. Arsizio (VA), Como (CO), Lecco (LC), Pavia, Mortara (PV), Mantova (MN).



a...

Joel (Perù), Hamzam (Marocco), Valentin (Moldavia), Jefferson (El Salvador), Micheal, Oscar, Joseph; Gurpreet (India), Moussa, (Senegal), Agustin (Argentina), Fallou (Senegal), Baba (Senegal), Abdou (Senegal), Mamadou (Senegal), Mousseu (Senegal);
Moussa (Mali), Denis (Ucraina), Moustafa (Egitto), Oscar (Ecuador);
Matias (Italia), Houzaffa (Pakistan), Lamine (Costa d'Avorio), Traore (Togo), Aiman (Egitto), Arianit (Kosovo), Dame (Senegal), Serigne (Senegal), Mahamed (Senegal);
Giuliano (Filippine), Luca (Italia), Zaak (Marocco), Davide (Italia), Andrea (Italia), Manuel (Italia), Alex (Repubblica Dominicana), Kamal (Egitto);
Salvatore (Italia), Gouem (Burkina Faso), Moustafa (Egitto), Patryk (Polonia), Ibrahim Mohamed (Egitto), Xiaohui (Cina), Roberto (Italia);
Bohach (Ucraina), Nicolas (Italia), Kevin (Italia), Gaetano (Italia), Jonas (Italia), Matteo (Italia), Solyman (Italia), Michael (Filippine).

Hannah Lois (Filippine), Nayeli (Perù), Veronica (Perù), Odile (Senegal), Deborah (Nigeria), Federica (Italia);
Ikram (Algeria), Maimuna (Gambia), Saminatou (Togo), Ashley (Filippine), Maramé (Senegal), Maimuna (Senegal), Ikram (Egitto), Giorgia (Italia);
Elisa, Naïke, Erika, Sara (tutte italiane);
Bethlehem (Etiopia), Palwasha (Pakistan), Melania (Italia), Kethrene (Italia), Sandra (Romania), Ouafaa (Marocco), Anna (Brasile), Anastasya (Ucraina).



Merçi



danke



xiè xiè
谢谢



a...

Giacomo (Italia), Raoul (Camerun), Mafall (Senegal), Fabrizio (Italia); Eissa (Egitto), Mustapha (Ghana), Djato (Togo), Gaye I (Senegal), John Caleb (Sierraleone), Khadim (Senegal), Drame (Senegal), Javed (Pakistan), Ullah (Pakistan), Sangare (Senegal), Mamadou (Senegal); Kebba (Gambia), Mbow (Senegal), Lucky (Nigeria), Anthony (Ecuador), Jamal (Afghanistan); Elsharkawy (Egitto), Bacari (Senegal), Lamin (Senegal), Stiffler (Ghana), Alassan (Guinea), Jannick (Guinea), Orobosa (Nigeria), Ndawo (Senegal), Sekou (Costa d'Avorio); Zacaria (Gambia), Amadou (Gambia), Kararmoko (Costa d'Avoria), Soleiman (Mali), Fodè (Gambia), Ibrahim (Senegal), Daniel (Sierra Leone), Daliton (Nigeria); A.M. (Senegal), A. H. (Egitto), D. O. (Mali), K. K. (Guinea), K. M. (Mali), T. L. (Mali), B. M. (Pakistan), T. B. (Congo), K. M. (Ghana); Jeffrey (Nigeria), Matheus (Brasile); Drissa (Mali), Nikhil (India), Pritpal (India), Chrystian Leandro (Brasile), Joshua (Nigeria), Gursimran (India), Stefan (Serbia), Jonathas (Brasile).

Jerinne, (Peru'), Rita (Senegal); Fatou (Senegal), Bushra (Pakistan), Olga (Moldavia), Fatima (Marocco), Naima (Marocco), Jaspreet (India), Sonia (India), Diana (Ucraina); Daniela (Romania), Valeria (perù), Livia (Moldavia), Federica (Italia), Hamide (Albania), Benalda (Albania), Precious (Nigeria), Milena (Italia); Valentina (Italia), Katia (Italia), Felicia (Nigeria), Viktoria (Ucraina), Djegueni (Mali), Princess (Nigeria), Jing (Cina), Yun Yun (Cina), Yuhang (Cina), Dina (Egitto); A.R. I. (Venezuela), A. O. L. (Repubblica Dominicana), A. M. (Bangladesh), B. S. (Pakistan), E. N. (Pakistan), H. A. (Cina), R. L. (Albania), H. A. (Ucraina), O. L. (Ecuador), P. K. (Ucraina), T. M. (Nicaragua); Esmeralda (Albania), Blerina (Albania), Aminata (Senegal), Kassiany (Brasile), Ingrid (Brasile), Barbara Rachella (Camerunese), Adeyemi (Nigeria), Florence (Nigeria).



a...

Giacomo (Italia), Raoul (Camerun), Mafall (Senegal), Fabrizio (Italia); Eissa (Egitto), Mustapha (Ghana), Djato (Togo), Gaye I (Senegal), John Caleb (Sierraleone), Khadim (Senegal), Drame (Senegal), Javed (Pakistan), Ullah (Pakistan), Sangare (Senegal), Mamadou (Senegal); Kebba (Gambia), Mbow (Senegal), Lucky (Nigeria), Anthony (Ecuador), Jamal (Afghanistan); Elsharkawy (Egitto), Bacari (Senegal), Lamin (Senegal), Stiffler (Ghana), Alassan (Guinea), Jannick (Guinea), Orobosa (Nigeria), Ndawo (Senegal), Sekou (Costa d'Avorio); Zacaria (Gambia), Amadou (Gambia), Kararmoko (Costa d'Avorio), Soleiman (Mali), Fodè (Gambia), Ibrahim (Senegal), Daniel (Sierra Leone), Daliton (Nigeria); A. M. (Senegal), A. H. (Egitto), D. O. (Mali), K. K. (Guinea), K. M. (Mali), T. L. (Mali), B. M. (Pakistan), T. B. (Congo), K. M. (Ghana); Jeffrey (Nigeria), Matheus (Brasile); Drissa (Mali), Nikhil (India), Pritpal (India), Chrystian Leandro (Brasile), Joshua (Nigeria), Gursimran (India), Stefan (Serbia), Jonathas (Brasile); Mamadou (Mali), Baakary (Gambia), Ansu (Liberia), Ebrima D. (Gambia), Mamadiang (Senegal), Amidu (Sierra Leone), Innocent (Nigeria), Khaled (Egitto); Palmer (Nigeria), Kanoute (Cameroun), Dumbia (Mali), Philippe (Mali); F. G. (Nigeria), H. M. Z. (Bangladesh), J. S. M. A. (Ecuador), L. L. P. (Cuba), A. A. (Afghanistan), D. M. (Marocco), E. M. A. (Marocco), F. I. (Bangladesh), R. S. (Egitto), R. R. (Ucraina), T. A. (Pakistan), W. M. (Pakistan); Abugri (Ghana), John Clay (Brasile), Emmanuel (Costa d'Avorio), Mody (Mali), Shokho (Nepal), Miheretar (Etiopia), Ouolo Aligoun (Costa d'Avorio), Louis Marcel (Costa d'Avorio).

Agnese (Italia), Noura (Marocco), Alina (Moldavia), Angelica (Ecuador); Fatima (Marocco), Heba (Egitto), Angelina (Francia), Emel (Turchia), Renata (Polonia), Nelly (Ruanda), Fatima I., Nejwa (Marocco), Sanae (Marocco), Salamatu (Burkina Faso), Marie Angele (Senegal), Asifa (Pakistan), Nezha (Marocco), Rasha (Egitto), Aziza (Marocco), Delma (Burkina Faso); Dyanna (Cuba), Faiza (Marocco), Evgeniya (Russia), Reka (Ungheria), Lala (Senegal), Merieme (Marocco), Kulwinder (India), Nazma (India), Shafiq (Pakistan), Gorica (Bosnia), Zaklina (Bosnia), Anastasia (Romania), Natalia (Russia), Halina (Bielorussia), Mary Ann, Kelly (Sudafrica); Zakiya (Marocco), Saida (Marocco), Tania (Italia), Elize (Brasile), Anna (Moldavia), Paola (Italia), Rosanna (Italia), Silvia (Italia); Miao (Cina), Lin (Cina), Maoyan (Cina), Jinjuan (Cina), Tatiana (Ucraina), Hanen (Tunisia), Wafa (Tunisia), Sharmin (Bangladesh), Lyly (Congo), Juliette (Camerun); B.B. (Cambogia), D. A. (Brasile), A. F. (Marocco), S. K. (Marocco), M. O. (Marocco), S. R. (Albania), A. T. (Perù), Z.Z. (Pakistan), A. A. (Togo), B. J. (Tunisia); Manuela (Brasile), Blerina (Albania), Igdalie (Kosovo), Sahamata (Togo), Dega; Somayeh (Iran), Michelle (Filippine), Sheilla Pricila (Brasile), Adriana (Brasile), Rosa Aura (Repubblica Dominicana), Adriene (Brasile), Melinda (Romania), Dayane (Brasile), Mejri (Tunisia), Ana Katia (Brasile).



Merci



danke



xiè xiè
谢谢



a...

El Miloudia (Marocco), Olinda , Anjely (Colombia), Lucineide (Brasile), Nicola (Italia), Michele (Italia), Emanuela (Italia), Juliana (Romania); Elena (Italia), Rita (Italia), Akita (Marocco) , Roberta (Italia); Bouchra (Marocco), Mariagrazia (Italia), Nataliia (Ucraina), Sek (Senegal), Adja (Senegal), Sibide (Guinea), Yacout (Egitto), Soumia (Marocco); Olga (Russia) , Oksana (Russia), Natalya (Russia), Maya (Serbia), Maryna (Ucraina), Chu Gek (Malesia) , Lei (Cina) , Ronald (Venezuela), Bouchra (Marocco); Tatsiana (Bielorussia), Somia (Marocco), Kadija (Marocco), Najat (Siria), Salvatore (Italia), Hassan (Marocco), Daniela (Italia), Irene (Italia); J. S. (Bangladesh), A. A. (Bangladesh), A. K. (Marocco), J. I. (Albania), M. S. (Pakistan), G. B. (Ucraina), O. K. (Nigeria), M. J. (Nigeria), M. A. (Nigeria), A. T. A. (Etiopia); N. C. (Gambia), B. J. (Gambia), L. Y. (Cina), J. L. (Albania), C. O. (Nigeria), Y. L. (Cina), B. S. (Bangladesh), A. S. (Pakistan), O. P. (Turchia), X. H. (Cina); Elizabeth (Brasile), Stacey (USA), Maria Celma (Brasile), Marisol (Venezuela), Joice (Brasile), Sofia (Romania), Maria Jose (Brasile), Altair Germano (Brasile).



a...

Anthony (Sri Lanka), Marco (Italia), Roberto (Italia), Piero (Italia), Nadia (Italia), Giorgio (Italia), Paolo (Italia), Johanna (Venezuela); Antonio (Italia), Achille (Italia), Loredana (Italia), Vincenzo (Italia), Paola (Italia), Vilma (Italia), Giuseppe (Italia), Mario (Italia), Anna (Italia), Maria Iolanda (Italia).