

*Il Convegno Nazionale*  
**Fare impresa per gli stranieri in Italia e Finanza islamica**

*Charles Hérissou*

**L'importanza dei Call Center  
per i servizi di pubblica utilità**

Bologna 13 dicembre 2008

# Charles Hérison

## L'importanza dei Call Center per i servizi di pubblica utilità

*L'idea dello scontro di culture sostenuto da Samuel Huntington  
è diventata un'accettazione comune e supporta una concezione di separazione.  
E' un approccio superficiale e chi conosce davvero le differenze  
deve scriverne per dire quali sono, per spiegarle.  
E scrivere per raccontare i punti di similitudini.  
E' importantissimo riconoscere queste cose,  
capire che non c'è solo la pluralità ma una <<plural plurality>>  
una pluralità nelle differenze che impedisce le grandi classificazioni.  
Non dobbiamo avere una visione del mondo che divide>>.*  
Amarthya Sen Premio Nobel per l'economia

### La velocità di spostamento di popoli e di idee

La globalizzazione economico-finanziaria è facilitata ancor più dall'attuale *velocità di spostamento*: di merci, denaro, popoli e idee.

- Lo *spostamento di merci* (materie prime e manufatti) e di *denaro* è realizzato mediante un *nomadismo per profitto* che nella precedente epoca industriale spostava le materie prime, mentre nell'attuale epoca della globalizzazione sposta le produzioni verso i luoghi di minor costo e maggiore deregolamentazione.

- Lo *spostamento dei popoli* (1) è rappresentato dagli esodi che in molte epoche storiche sono causati dagli imperi, e riguardano le emigrazioni di gruppi umani estromessi dalle loro patrie a causa di fame, guerre, invasioni e morte, o semplicemente a causa della mancanza di prospettive future. Le Nazioni Unite prevedono che l'Europa, per l'invecchiamento della sua popolazione, avrà bisogno nel 2025 di 159 milioni di immigrati che l'aiutino a mantenere il rapporto tra popolazione attiva e produzione.

- Lo *spostamento di idee* è realizzato sia dai popoli dominatori, sia dai dominati.

I primi portano i loro modelli culturali e la loro visione di vita là dove aprono relazioni commerciali e politiche, e le culture del mondo si vanno perdendo a favore di un unico e omogeneizzato modello dominante, che creerà, come a Babele, nuove incomprensioni.

I secondi tentano di difendere la propria cultura per preservare la propria identità e a essa si aggrappano nei luoghi delle emigrazioni, facendola conoscere e realizzando un *interculturalismo* benefico e fruttuoso in cui si comprendono lingue e culture differenti e la cui ricchezza viene utilizzata per rispondere alle sfide di un mondo globale.

*Tra i grandi processi di mutamento strutturale in atto sul pianeta,  
c'è la internazionalizzazione dei diritti umani, un orientamento etico -- di etica umana --  
delle relazioni internazionali, in contrapposizione alla cultura della geopolitica e alla realpolitik...  
Il costituzionalismo universale, nell'era della interdipendenza mondiale,*

*é il nuovo traguardo per il diritto e la politica.  
Tutto ciò richiede un mutamento radicale nella struttura stessa delle forme di statualità,  
affinché divengano forme di statualità umanamente sostenibile,  
il cui spazio operativo coincide con quello del pianeta,  
dove i livelli o momenti di esercizio delle funzioni politiche e governative  
sono molteplici e i poli terminali, in basso e in alto, sono la città (o la comunità di villaggio)  
e il sistema di autorità soprannazionale delle Nazioni Unite.  
Antonio Papisca*

## L'interculturalismo realizzato attraverso un Call Center Immigrati

L'*interculturalismo*, di cui tanto si parla oggi, può essere realizzato non solo attraverso lo strumento educativo, ma anche attraverso un *Call Center Immigrati* che riesca a realizzare una governance dal basso che colleghi le istituzioni e i nuovi cittadini, che realizzi una vera flessibilità sociale e istituzionale, rendendo reale la coesione sociale.

L'*interculturalismo* è legato ai movimenti dei popoli, e si realizza nel Nord, nei luoghi delle emigrazioni, e nel Sud. L'interculturalismo consente a culture diverse di incontrarsi, confrontarsi e scoprire la bellezza delle infinite soluzioni ai problemi che derivano dalle singole ricchezze etniche e culturali.

Dal momento in cui il mondo é diventato villaggio ed é entrato in casa nostra attraverso l'attuale esodo planetario degli *impovertiti* del Sud, non é più pensabile che le culture del mondo (di cui il diritto, l'educazione, la scienza, la tecnologia sono espressione) rimangano separate tra di loro, oppure le une inferiori alle altre.

Le culture del mondo, infatti, sono le uniche reali risorse che possiamo avere non solo per gestire l'attuale situazione di ingiustizie, violenze e degrado ambientale (causati da mancanza di diritti umani).

Con la velocità di spostamento di uomini ed idee si realizza anche un incontro tra idee e culture, che può fortemente controbilanciare gli effetti negativi della globalizzazione economica. E' l'interculturalismo, attraverso il quale per la prima volta nella storia umana si possono incontrare <<faccia a faccia>> e dovunque, uomini e donne di tutte le nazioni e in modo molto più universale che ad Atene o a Roma e durante gli altri imperi della storia umana.

Questo incontro ci trova impreparati se non viene superata la tentazione di <<sfruttare le differenze per stabilire relazioni>> di dominio. Che ci siano differenze tra il Nord e il Sud, tra il Nord bianco industrializzato e quello che spesso con arroganza è chiamato Terzo Mondo, lo sappiamo. Sappiamo anche che esistono relazioni tra queste due parti del mondo, relazioni che si sono espresse e si esprimono in termini di scoperta e di conquista, schiavismo e colonialismo, scambio economico per lo più molto unilaterale; e altresì di rivolta e di liberazione, neocolonialismo e apprendimento e trasmissione delle idee. Il grosso problema nel dibattito è sempre stato questo: c'è un nesso, nel senso di nesso causale, tra *queste relazioni e queste differenze*? In altri termini, le differenze sono dovute al decorso storico per lo più infelice delle relazioni? O le relazioni sono dovute alle differenze? Oppure sono vere entrambe le ipotesi o nessuna delle due?

Senza dubbio il Nord aveva qualcosa, al tempo della scoperta e conquista, che il Sud non aveva. Questo qualcosa è stato spesso indicato in termini di una "tecnologia superiore". Ma superiore per che cosa? Per la scoperta e la conquista, indubbiamente, ma questa non è una spiegazione. L'efficacia di questa tecnologia ai fini della scoperta e della conquista non motiva la sua presunta superiorità ma la qualifica soltanto come una condizione, una capacità finalisticamente necessaria. Guardiamo alla storia africana, che noi ora stiamo cominciando a conoscere meglio, o a quella cinese. Ci sono stati periodi in cui questi popoli ci erano superiori in molti tipi di tecnologie, comprese quelle che avrebbero potuto essere utilizzate per la scoperta e la conquista. E tuttavia questi popoli, per una ragione o per un'altra, non sono sbarcati sulle spiagge del Nord... Se i cinesi si fossero preoccupati di utilizzare la loro tecnologia superiore, durante la dinastia Ming, per conquistare alcune parti dell'Europa, devastate dalle conseguenze

della peste, dall'agonia dell'assetto sociale del Medio Evo e dalle doglie per la nascita di una nuova era, essi probabilmente avrebbero potuto farlo.

Essi avrebbero sicuramente potuto fare ciò che il Nord ha realizzato, *sfruttare le differenze per stabilire relazioni*. Ma i cinesi non hanno voluto tutto ciò mentre noi, assai scorrettamente, lo abbiamo voluto. In altri termini: non nella nostra tecnologia ma nell'uso che noi di quella tecnologia abbiamo fatto affondano le radici della attuale situazione.

*L'umanità è uno stock di differenze genetiche e, anche se noi ignoriamo quasi completamente il significato profondo di tali differenze, si può fare l'ipotesi che esso sia una garanzia dell'autonomia della specie umana nei diversi ambienti geografici in cui i suoi membri sono chiamati a muoversi. E anche una garanzia dell'autonomia culturale della specie umana, senza la quale non vi è azione differenziata possibile. Ogni tentativo per ridurre queste differenze, ogni tentativo per imporre un modello unico è una forma di genocidio che può prendere diverse forme. Genocidio che da un punto di vista generale indebolisce l'autonomia della specie nel suo insieme*  
Claude Raffestin

## Le culture creano il mondo per noi

L'annientamento della differenza è assimilabile a una distruzione d'informazione. E' paradossale che si sia coscienti di questo fenomeno, che è essenziale nel mondo fisico, ma lo si sia molto meno nel mondo umano. Noi cerchiamo di proteggere la differenza del mondo vegetale e animale ma ci arrabattiamo a distruggere la differenza nel mondo umano.

Sfruttare le differenze, inoltre, per stabilire relazioni di dominazione, per inferiorizzare, munirsi di un complesso di superiorità razziale, tecnologica, culturale... per dichiarare <<inferiore>> l'altro: questo il dramma del modello di sviluppo del Nord e di un certo numero di nazioni che insieme o sole si sono arrogate l'arbitrio di decidere le sorti del mondo.

La velocità di spostamento, infatti, mentre facilita l'incontro tra le culture, le espone anche a un fagocitamento da parte delle culture più aggressive, soprattutto quando quelle più deboli sono portate nelle aree più ricche, nel Nord, dagli immigrati, quelli che oggi chiamiamo gli immigrati extracomunitari. Poiché essi gravitano, a causa della *Divisione Nazionale e Internazionale del Lavoro*, nelle fasce sociali più povere e a volte in quelle più degradate della società, le loro culture rischiano di subire lo stesso disprezzo che subiscono loro stessi come individui, inducendo in essi l'abbandono della fierezza del proprio sé culturale ed etnico e riducendo con ciò le possibilità di sviluppi differenziati.

Questa situazione non fa che aggravare la crisi del sistema che invece <<non potrà essere superata, se non mediante il ricorso a una informazione nuova. Tale informazione è forse riposta proprio nelle culture dei gruppi discriminati, è forse detenuta, depositata nella differenza razziale ed etnica, ma noi non lo sappiamo.

*Lo sviluppo è il sì a noi stessi,  
è il passaggio di sé a se stessi.  
In altre parole, non si sviluppa ma ci si sviluppa.  
Ed è la cultura il principio creatore di questo autosviluppo.*  
Frei Betto

## L'altro: dalla prospettiva del pregiudizio a quella interculturale

Compito dell'interculturalismo e dei suoi operatori è far passare dalla prospettiva del *pregiudizio culturale* con cui ci si relaziona con *il differente*, lo si osserva e al massimo se ne ha commiserazione, a quella dell'*interculturalismo* con cui si è attenti alle diversità culturali, aspettandosi da essi la profezia per il mutamento, in una società dove la sclerotizzazione mentale diventa un danno enorme.

Se con la più diffusa prospettiva del *pregiudizio culturale* vien detto che *l'altro* si arrangia, è impreciso, è perditempo, è confusionario, con quella dell'*interculturalismo* si comprende che è uno che conosce l'arte del far da sé, ha elasticità e tolleranza, sa sprecarsi nei rapporti umani. Con gli occhi del pregiudizio *l'altro* viene visto come uno che è confusionario e si mette negli affari altrui non rispettando la sua privacy, ma con quelle dell'*interculturalismo* queste sue caratteristiche vengono lette come capacità di saper celebrare la festa e di essere solidale.

Se con l'ottica del pregiudizio il *differente* viene giudicato sfaticato, senza programma e servile, l'ottica interculturale lo vede come uno che non collabora con gli interessi altrui, sa cogliere l'imprevisto nel quotidiano e sa accogliere il diverso. Infine il pregiudizio fa temere che *l'altro* si ribelli e sia un rivoluzionario, con l'*interculturalismo* si comprende che vuole cambiare lo stato delle cose e lo si accompagna in questo giusto percorso.

*L'era dell'accesso: dalla competizione alla cooperazione  
L'era dell'accesso è governata  
da un insieme completamente nuovo di assunti economici,  
del tutto diverso da quello che ha dominato l'era del mercato.  
Nel nuovo mondo i mercati cedono il posto alle reti,  
i venditori e i compratori ai fornitori e agli utenti,  
e il godimento di qualunque bene si può ottenere attraverso l'accesso".  
I mercati si fondano sulla sfiducia, le reti sulla fiducia.  
I mercati si basano sul perseguimento dell'interesse particolare,  
i network sugli interessi comuni.  
I mercati comportano transazioni ravvicinate,  
i network implicano relazioni intime.  
I mercati sono competitivi, i network cooperativi.*  
Jeremy Rifkin

## La rivoluzione della comunicazione in un Call Center Immigrati. La situazione interculturale per eccellenza: 'win-win'

Nel nuovo scenario economico globale, caratterizzato da complessità e interdipendenza crescenti, le opportunità si possono creare quasi esclusivamente modellandole intorno a vulnerabilità e a rischi condivisi, piuttosto che a interessi particolari escussivi e a rischi imprenditoriali individuali. In un economia globale del rischio, per la sopravvivenza sono più importanti fiducia, reciprocità e cooperazione piuttosto che rude individualismo e comportamento conflittuale. Ecco l'opportunità da raddoppiare con un *Call Center Immigrati*, che dimezzi allo stesso tempo i rischi.

Tutti i paesi avvertono le pressioni di un mondo sempre più connesso e interdependente ed è la società europea quella che pare più all'avanguardia nei cambiamenti in atto: l'Europa è, ancora una volta, il luogo in cui si riformula il futuro. All'origine di questi mutamenti istituzionali è una rivoluzione della comunicazione che sta facendo aumentare la velocità, il ritmo, il flusso, la densità e la connettività della vita sociale ed economica.<sup>1</sup>

L'economia degli scambi di mercato e lo Stato – nazione definito territorialmente non sono stati pensati per adattarsi a una rivoluzione della comunicazione che può abbracciare il mondo intero e connettere simultaneamente tutto e tutti sul pianeta. Ne consegue che stiamo assistendo alla nascita di un nuovo sistema economico e di nuove istituzioni di governo, diversi dal capitalismo di mercato e dallo Stato territoriale moderno, quanto questi lo erano dall'economia feudale e dal potere dinastico dell'era precedente. Quando le transazioni economiche erano meno numerose e i tempi d'introduzione di nuovi prodotti più lunghi, e quando c'erano ampie sacche

<sup>1</sup> Jeremy Rifkin, *Il Sogno europeo, Come l'Europa ha creato una nuova visione del futuro che sta lentamente eclissando il sogno americano*. Mondadori 2004, p. 184 Jeermy Rifkin, Presidente della Foundation on Economic Trends di Washington insegna alla Warton School of Finance and Commerce, dove tiene i corsi dell'Executive Education Program sul rapporto tra l'evoluzione della scienza e della tecnologia e lo sviluppo economico, l'ambiente e la cultura. Tra i suoi libri tradotti in italiano, ricordiamo: *La fine del lavoro* (Baldini &Castoldi 1995) e *il Secolo biotec* (Baldini &Castoldi 1998) e per Mondadori: *Entropia* (1982), *L'era dell'accesso* (2000), *Economia all'idrogeno* (2002).

del mercato finale da esplorare e sfruttare, gli scambi di mercato e l'organizzazione gerarchica avevano un senso. La competizione globale e inferiori margini di profitto hanno contribuito, tutti insieme, a rendere lo scambio di mercato e il modello gerarchico sempre più obsoleti.

Per quanto il modello reticolare sia sempre più diffuso, poca attenzione è stata dedicata al modo in cui i network modificano il nostro stesso concetto del ruolo della proprietà e la filosofia dell'attività economica. E ancor meno discusse sono le possibili implicazioni a lungo termine del profondo cambiamento nel comportamento personale richiesto dalla transizione verso il nuovo modello economico.

In un regime basato sul mercato, difficilmente la proprietà viene condivisa: in generale è posseduta o scambiata. Lo status della proprietà è indiscutibile: "o è mia o è tua". Il tempo e il luogo dello scambio fra venditore e compratore rappresentano la frontiera dove la proprietà passa da una mano all'altra. La negoziazione della transazione è un evento conflittuale: ognuna delle due parti spera di guadagnare a spese dell'altra. Ecco perché si chiama concorrenza: guadagnare significa uscire dallo scambio con un valore dei possedimenti personali aumentato. Obiettivo dello scambio di proprietà nello scambio sul mercato è ampliare il dominio territoriale esclusivo.

Diversamente dagli scambi di mercato, che ci si aspetta abbiano un vincitore e uno sconfitto, nelle relazioni di rete, come quelle promosse e realizzate di fatto da un *Call Center Immigrati*, ci si aspetta che le attività condivise generino un risultato reciprocamente vantaggioso, una cosiddetta situazione "win – win". La più convenzionale idea che concorrere per risorse scarse sia un comportamento essenziale naturale nell'uomo – l'etica hobbesiano/darwiniana – lascia così il posto a un concetto radicale, che vede nella cooperazione un elemento imprescindibile per la sopravvivenza e il progresso. Se questo è il caso, quali sono le implicazioni per la definizione che diamo di libertà personale?<sup>2</sup>

## La governance ovvero l'onnicrazia, ovvero la coesione sociale

La partecipazione democratica diventa, pertanto, un importante strumento per passare dalla competitività alla cooperazione. E le nuove tecnologie, e per noi il *Call Center Immigrati*, sono sicuramente uno strumento inimmaginabile per la costruzione della partecipazione democratica, attraverso quella che Aldo Capitini, padre della nonviolenza, chiamava 'onnicrazia' ovvero potere di tutti e che oggi abbiamo riscoperto come 'governance'.

L'onnicrazia è forse l'elemento culturale sociale e politico fortemente innovativo di questo tempo e le tecnologie informatiche ne sono la chiave di volta. "Io spesso penso – afferma Johan Galtung, fondatore della Peace Research a proposito della nonviolenza e dell'onnicrazia - che noi stiamo facendo un lavoro simile a coloro che due secoli fa iniziarono un approccio alla malattia in un modo nuovo. Essi parlavano molto di prevenzione, di igiene ma soprattutto che cosa poteva la gente fare da se stessa. Provando ad impedire l'umidità e l'eccessivo freddo e caldo, perché certi microrganismi attecchiscono in certe condizioni. Lavare spesso le mani, insomma cose semplici che non ci davano certo la vita eterna ma ce l'hanno allungata di una quindicina di anni. E se facciamo attenzione a ciò che va dentro o fuori dalle aperture del nostro corpo noi avremo vite più salutari che possono accrescere la mente e lo spirito. Fare un lavoro simile a questo per la violenza significa vivere più a lungo e in modo più pacifico. Il nostro compito è esplorare cosa fare, come farlo, quando e dove. Con chi? Con tutti. Il nostro compito è di rendere abili le persone. Per chi? C'è un'umanità che sta aspettando e che ha bisogno di maggiore dedizione e maggiore professionalizzazione riguardo alla pace. Ora ci sono nuvole nere, molto nere. Ci sono state anche prima. Noi dobbiamo non solo prepararci per giorni migliori, per il calore dei giorni di sole. Ma dobbiamo contribuire a fare che ciò succeda, con le nostre conoscenze e interventi."<sup>3</sup>

'*Pensare globalmente e agire localmente e globalmente*' può anche significare, oggi, darsi un'organizzazione, un sistema di comunicazione e una revisione dei programmi attraverso un

---

<sup>2</sup> Ib. p. 184 - 199

<sup>3</sup> Rete Transcend

sistema a rete intorno agli obiettivi, ad esempio, del Libro Bianco sulla *Governance* dell'Unione Europea, collaborandovi come società civile internazionale.

I Valori della *governance*, condivisi con l'Unione Europea dalla società civile sono:

- missione dell'Europa fondata sui valori religiosi e civili: prospettiva umanista del sistema economico e sociale fondata sul primato della dignità umana (economia di giustizia) e l'accesso per tutti alla libertà, alla comunicazione interpersonale, alla cultura e alla vita spirituale (politica di uguaglianza);
- sconfiggere la disoccupazione e l'esclusione sociale;
- proiettare nel mondo un modello di sviluppo e di integrazione continentale ispirato ai principi della democrazia, libertà, solidarietà, al servizio di uno sviluppo globale sostenibile.

Gli obiettivi della *governance*, condivisi con l'Unione Europea dalla società civile:

- promuovere nuove forme di governo (*governance*) su scala europea;
- ridefinire le priorità economiche e sociali;
- migliorare per tutti la qualità della vita;
- inventare nuove forme di governo per il mondo di domani su scala europea;
- pensare a un sistema reticolare in cui tutti i livelli di governo concorrano a formulare, proporre e attuare le politiche e a verificarne i risultati, tenendo conto della dimensione di genere.<sup>4</sup>

*La relazione è evento  
e solo in essa l'uomo si costituisce come persona,  
cioè come un "io" per un "tu" e come un "tu" per un "io".*  
Martin Buber

## Il Call Center Immigrati per formare alla coesione sociale

Tutto ciò è possibile se si è formati alle dinamiche di cooperazione, alla ricerca dell'idea della comunità, all'affermazione di giuste relazioni nel gruppo, alla reciproca autoaffermazione e all'emersione dei ruoli all'interno del gruppo, attraverso metodologie innovative di formazione. Insomma se si è formati allo sviluppo integrale della singola persona, a relazioni interpersonali e intersociali cooperative e non competitive, oltre che alla cooperazione internazionale, agli sviluppi dei popoli, alla percezione dell'ambiente naturale e al suo rispetto e infine ma sicuramente non ultimo alla legalità.

Un reale processo formativo deve condurre non solo ad una consapevolezza delle loro risorse, talenti e abilità professionali e dei ruoli all'interno del gruppo e della comunità, ma anche alle continue innovazioni tecnologiche che possono concorrere al benessere personale e di gruppo attraverso le reti e la *governance*. Deve mirare alla proposta di percorsi atti a migliorare e ad ottimizzare tali risorse esistenziali, finalizzandole ad una riscoperta della propria identità personale e alla maturazione di un rapporto interpersonale e di comunità, interculturale, per la reciproca autorealizzazione che sia utile per la rielaborazione della propria esperienza di vita personale e sociale. Un sano processo formativo deve in definitiva formare ad essere cittadini del mondo e della città e lavoratori di qualità diversa. Non solo vuole inventare futuri umanizzati ma vuole perseguire, in una società fortemente caratterizzata dal lavoro individuale legato al successo oppure dal lavoro alienante collettivo, la terza via del lavoro comunitario in cui siano forti le motivazioni, la tensione creativa e innovativa, l'utilità e bellezza sociale del lavoro stesso, affinché il lavoro diventi un valore da proporre e da recuperare, valore proposto e ricordato a tutta la società. Il lavoro comunitario, i think tank e i laboratori, sono, infatti, il luogo in cui professionalità, reti sociali e relazioni affettive possono essere gli elementi sinergici che trasformino l'attuale piacere cercato nel consumo e nel successo in un "com-piacere"

---

<sup>4</sup> Le *Comunità di fede e convinzione* vengono così indicate dalla CE: le organizzazioni sindacali e patronali (partner sociali); le Organizzazioni Non Governative (ONG); le organizzazioni professionali; gli organismi di utilità pubblica; le organizzazioni sociali di base; le organizzazioni di cittadini nella vita locale e municipale; le Chiese e le comunità religiose.

sperimentato come gusto di creare insieme, progettare insieme, trasformare l'utopia di un domani remoto in realtà di un domani molto prossimo.

Nell'epoca dei monopoli dell'informazione il collegamento tra istituzioni e cittadini immigrati attraverso un *Call Center Immigrati*, potrebbe essere la moderna sede della democrazia internazionale che superi non solo la gestione dell'informazione da parte delle grandi agenzie informative, ma anche i confini regionali e nazionali di un mondo invece diventato villaggio. La tecnologia telematica, mediata da un Call Center, dovrebbe consentire il raggiungimento di una governance interculturale.

## Il Fattore 4: una nuova metodologia per dimezzare il rischio immigrati e raddoppiare le opportunità di lavoro e di interculturalismo<sup>5</sup>

La metodologia del Fattore 4 può essere applicata in un *Call Center Immigrati* proprio per raddoppiare le opportunità che vengono dalla loro presenza in Italia non solo in termini di lavoro ma anche in termini di interculturalismo.

Molti sono oggi gli autori che si chiedono quali siano le condizioni necessarie alla diffusione della conoscenza e delle tecnologie più efficienti dal punto di vista non solo ecologico ma anche umano. E quale il possibile ruolo dei governi nel far sì che l'economia e i cittadini possano avere parte attiva in questo processo.

IL Wuppertal Institute, che è uno dei due Centri di Ricerca che insieme a quello di Rocky Mountain in Usa porta avanti l'innovazione del Fattore 4, pubblica ogni anno un Rapporto annuale in cui riporta tutti i successi ottenuti da tale metodologia e indicatore.

Negli anni novanta un elemento di indagine, il Fattore 4, si presenta alla comunità internazionale come una modalità per migliorare la mera analisi dei punti di forza e dei punti di criticità di una determinata area (analisi SWOT), intervenendo su di esse per raddoppiare i primi (+2) e dimezzare i secondi (-2). Unificando, in tal modo, la ricerca scientifica relativa allo *sviluppo sostenibile* con quella collegata all'*equità sociale e internazionale*.

Il *Fattore 4* (Emi, 1998), che si presenta al pubblico mondiale come Rapporto per il Club di Roma, illustra come quadruplicare la produttività e l'eco-efficienza delle risorse, ovvero come raddoppiare il benessere dimezzando il prelievo di risorse naturali, e in particolare di materiali, energia e trasporti.

Gli autori del Rapporto, Amor e Hunter Lovins, e Ernst Ulrich Von Weizsaecher, sono molto conosciuti a livello mondiale.

Amory e Hunter Lovins sono due dei più autorevoli pionieri nel campo dell'efficienza energetica e il primo, che è un famoso fisico inglese, dirige il Rocky Mountains Institute.

Von Weizsaecher ha fondato a Wuppertal, Germania, il *Wuppertal Institute for Climate Energy and Environment*, rinomato Centro studi su teoria e pratica della sostenibilità. Insieme agli Amici della Terra l'Istituto Wuppertal ha prodotto interessanti rapporti come *Europa sostenibile* e *Futuro sostenibile*, dedicato alla sostenibilità della Germania (Emi, 1997), in linea con gli altri studi avviati in Europa sulla sostenibilità (*Sustainable Netherlands*) e con quello relativo alla sostenibilità in Italia, *Italia capace di Futuro* (Emi, 2000).

E nasce infine, nel 1994, all'interno dell'Istituto Wuppertal, e promosso dal suo vicepresidente Friederich Schmidt Bleek un'ampia iniziativa che ha portato alla creazione di un *Factor 10 Club*, un club di studiosi di fama internazionale che hanno prodotto dichiarazioni e documenti relativi alla necessità e possibilità di incrementare di 10 volte l'efficienza nell'uso dell'energia, delle risorse naturali e degli altri materiali, nella produzione di beni e servizi, nell'arco di una generazione. Il *Factor 10 Club* ha insomma sviluppato il concetto di

---

<sup>5</sup> Hérissou Charles, *Dalla competizione locale alla cooperazione globale*, Graus Ed. Napoli, 2007

dematerializzazione del nostro universo di valori fino ad un Fattore 10, come necessaria aggiunta alla rivoluzione energetica di Lovins.

E' interessante notare come in poco tempo il testo che illustra il *Fattore 4* sia non solo stato tradotto già in inglese, spagnolo, ceco e italiano, ma come già si stiano approntando altre sei versioni in altrettante lingue europee ed asiatiche.

Ancor più significativo è che la presidenza olandese dell'Unione Europea (1 semestre 1996) abbia introdotto il concetto di *Fattore 4* nelle trattative della Commissione dell'ONU per lo sviluppo sostenibile.

Altrettanto significativamente l'Unione delle Banche Svizzere ha stabilito un *Fondo di Investimento ecologico* con il *Fattore 4* come linea guida. Infine la Fiera di Carinzia (Klagenfurt, 1998) ha realizzato un'esposizione centrata sul *Fattore 4*.

Da tutto ciò nasce quindi il più che fattibile *Fattore 4*, rapporto al Club di Roma, "*che vuole dimostrare come la Rivoluzione dell'Efficienza sia un percorso ineludibile, sin da ora per consentire alle nostre società di avviarci sulla strada della sostenibilità ecologica e sociale dello sviluppo*".<sup>6</sup>

Nel *Fattore 4*, gli autori mentre danno le linee guida e i fondamenti teorici della loro ipotesi di eco-efficienza, ne danno anche gli esempi pratici: 20 casi di produttività energetica quadruplicata, 20 di produttività dei materiali, 10 nei trasporti.

E' molto interessante che il concetto di sostenibilità include quello sociale, superando l'antitesi o la reciproca indifferenza tra società e ambiente, finalmente comprendendo l'un concetto nell'altro.

Insomma con il *Fattore 4* da una parte sostenibilità sociale e ambientale si integrano come già in *Futuro sostenibile* (1997), dall'altra i concetti di sviluppo e benessere vengono discostati dal prelievo e dal consumo di risorse naturali.

La sostenibilità ambientale e sociale, infatti, si può raggiungere solo muovendosi contemporaneamente sulle vie dell'*efficienza* e della *sufficienza*. Il *Fattore 4*, nel momento in cui riduce l'impatto ambientale moltiplicando per 4 l'efficienza della produzione e dell'uso, si muove sulla linea dell'efficienza, mostrando come sia possibile raddoppiare la diffusione del benessere nella popolazione mondiale dimezzando il prelievo delle risorse naturali e dimezzando l'inquinamento ambientale.

Il *Fattore 4* si coniuga anche con altre analisi oggi allo studio per un'economia che raddoppi la ricchezza di tutti dimezzando i rischi. Con il *Life Cycle Thinking*, ad esempio, che significa considerare i prodotti – e i processi con cui vengono realizzati – lungo il loro intero ciclo di vita. Oggi questo approccio è alla base delle nuove politiche ambientali dell'Unione Europea, e quindi di iniziative che vanno dagli "acquisti verdi" (*Green Procurement*) allo sviluppo delle tecnologie più opportune (le cosiddette BAT, *Best Available Techniques*). Lo strumento operativo del *Life Cycle Thinking* è la LCA (*Life Cycle Assessment*), che propone una visione sistemica dei processi produttivi e dei prodotti.

## Migliorare la flessibilità sociale e istituzionale. Il Call Center Immigrati come metodo di promozione del territorio

La flessibilità sociale è ciò che consente di stabilire una relazione con il territorio. Tale relazione avrà maggiore o minore successo in base al livello di coesione della società locale, il suo grado di accettazione delle novità che anche l'azienda verrà a portare, e se l'impresa viene o meno considerata quale fattore di sviluppo. Pertanto la flessibilità sociale è data da:

1. *La capacità di iniziativa e di coesione della società locale*
2. *La permeabilità al cambio e il senso del futuro*
3. *Il ruolo sociale dell'impresa*

1. *La capacità di iniziativa e di coesione della società locale*

---

<sup>6</sup>E.U Von Weizsaecher, A.B.Lovins, L.H.Lovins, *Fattore 4*, Emi, Bologna, 1998, La versione tedesca è del 1995.

Questo fattore è la risultante di due indicatori: il grado di rappresentazione sociale che definisce il livello di organizzazione della società civile e la sua capacità di dettare alle imprese alcune regole di ingresso e di coabitazione con il territorio; e la forza della coesione interna, il livello, cioè, di integrazione tra i differenti gruppi politici, etnici, religiosi presenti sul territorio.

### *2. La permeabilità al cambiamento e il senso del futuro*

Questo fattore sintetizza non solo il grado di apertura di una società ai cambiamenti introdotti dall'esterno ma anche la diffusione al suo interno di un orientamento innovativo sul piano dei valori, dei consumi e degli stili di vita. Gli indicatori utilizzati per costruirlo sono: *la proiezione nel futuro* ovvero l'importanza che il futuro ha nel disegnare le aspettative della popolazione; *la permeabilità al cambiamento* che esprime il grado di resistenza o apertura alle innovazioni sia dei valori che delle abitudini; *l'apertura all'esterno* che misura il grado di integrazione del territorio con il mondo circostante e con eventuali imprese che si insedino su di esso.

### *3. Il ruolo sociale dell'impresa*

E' la forza di natura sociale e non solo economica che l'impresa rappresenta sul territorio, che si esprime sia nelle forme di mecenatismo, sponsorizzazioni, oppure cura del territorio da parte dell'impresa e nella sua capacità di orientare ed esprimere le aspettative del cambiamento, sia nella considerazione che ha dell'impresa la società che l'ospita se cioè la considera fattore di sviluppo sociale e politico.

La flessibilità istituzionale è data dalla capacità di trasformare ed adeguare le strutture politico-amministrative nazionali e locali per cogliere le opportunità offerte dalle realtà sovranazionali (UE, NN UU...). Ciò consente di svolgere una funzione di promozione del territorio adeguando gli strumenti legislativi e svolgendo una funzione di mediazione tra forze economiche e forze sociali. Ma permette anche di offrire garanzie di stabilità e di continuità dell'indirizzo politico generale.

I fattori esaminati sono:

- 1. La sovranità e l'equilibrio tra poteri centrali e locali*
- 2. L'organizzazione democratica e i poteri reali*
- 3. La capacità di promozione del territorio*
- 4. Il potere politico delle imprese e soggetti economici*

### *1. La sovranità e l'equilibrio tra poteri centrali e locali*

Rappresenta la legittimazione della funzione di governo sul territorio sia nei confronti degli altri stati sia rispetto alle amministrazioni locali e risulta dalla sintesi di quegli indicatori che rappresentano le principali fonti di contestazione della sovranità: conflitti interetnici, movimenti autonomisti parlamentari ed extraparlamentari, assenza di statuti e forme minori di conflitto con le autorità centrali.

### *2. L'organizzazione democratica e i poteri reali*

Con questo fattore si rappresenta il livello di maturità democratica ed è la risultante di due insiemi di indicatori: il grado di democrazia dato dal rispetto dei principi di rappresentanza, alternanza, controllo, garanzia dei diritti; e il grado di efficienza dato dal grado di competenza della classe politica e dalla frequenza degli accordi interistituzionali.

### *3. La capacità di promozione del territorio da parte delle istituzioni*

E' data dal grado di promozione del territorio da parte delle istituzioni centrali e locali ed è la risultante di due indicatori: la presenza di metodi di promozione del territorio e la capacità di iniziativa politica internazionale.

### *4. Il potere politico delle imprese degli altri soggetti economici*

E' un fattore che rappresenta il potere che imprese e soggetti economici sono in grado di esercitare sul territorio e sulle linee guida della politica nazionale, in virtù soprattutto di una radicata tradizione di impresa.

*Gli altri ci formano,  
le nostre opere ci costruiscono, tutti ci educano.  
Viviamo inclusi nella "fluente reciprocità dell'universo"  
M.Buber*

## Aree di servizio del Call Center Immigrati

Il *Call Center Immigrati*, oltre ad essere offerto per 24 ore su 24 e in tutte le lingue presenti sul territorio può essere diviso in 5 aree: giuridica, istruzione cultura feste e religione, famiglia e assistenza, secondo il seguente schema:

### 1. *Area lavoro*

- lavoro subordinato
- lavoro stagionale
- ingressi in casi particolari
- lavoro autonomo
- infortuni sul lavoro

### 2. *Area giuridica*

- condizioni per l'ingresso in Italia, Schengen, flussi
- visti, permessi di soggiorno e tipologie, rinnovi permessi soggiorno, variazione e iscrizione anagrafe, obblighi ospitante e datore lavoro, carta di soggiorno
- divieti di espulsione, obbligo traduzione
- mancato avviso di avvio al procedimento, reati penali
- respingimento ed espulsione, divieti di espulsione
- come acquisire la cittadinanza italiana
- asilo politico
- diritto di voto agli stranieri
- anagrafe e legalizzazione documenti

### 3. *Area istruzione, cultura, feste, religione*

- imparare l'italiano
- gradi di istruzione, riconoscimento titoli
- studiare in Italia
- modelli culturali
- mediazione interculturale
- feste religiose e luoghi di culto
- eventi culturali etnici

### 4. *Area famiglia*

- matrimonio
- ricongiungimento familiare
- infanzia abbandonata
- violenza su minori
- ragazze madri
- parto protetto pre-abbandono
- matrimoni misti
- violenza sulle donne
- mediazione familiare

### 5. *Area assistenza*

- assistenza sanitaria, anagrafe
- assistenza senza fissa dimora

- protezione donne della tratta
- problemi e disfunzioni riguardo le schede telefoniche internazionali
- spedire denaro all'estero: tariffe, offerte, dove andare...
- affitto casa

Le seguenti Tabelle possono dare un esempio, ancorché sommario, di come il *Call Center Immigrati* può intervenire sul territorio per migliorare la flessibilità sociale e istituzionale.

*Tab. 1. Il Call Center Immigrati per una Governance della società interculturale. La persona<sup>7</sup>*

Governance territoriale	Cosa (obiettivo)	Come <b>Il Call Center</b>	Con chi (società civile)	Con chi (istituzioni)	Quando (tempo medio/lungo)	Quando (tempo breve)
<i>Persona</i>						
Sviluppo e tutela della persona immigrata.						
Integralità della persona immigrata in equilibrio con la comunità ospitante e l'ambiente.						
Vivere bene in una società mista (qualità della vita).						

*Tab. 2. Il Call Center Immigrati per una Governance della società interculturale. La comunità locale*

Governance della società interculturale	Cosa (obiettivo)	Come (modalità) <b>Il Call Center</b>	Con chi (società civile)	Con chi (istituzioni)	Quando (tempo medio/lungo)	Quando (tempo breve)
<i>Comunità locale</i>						
Processi di empowerment dell'immigrato nell'ambito della vita delle comunità locali.						
La valorizzazione delle vocazioni culturali nazionali degli immigrati						
Valorizzazione delle città come incontro di culture.						
Sviluppo equo dei quartieri all'interno di sistemi sociali misti						
Valorizzazione delle risorse imprenditoriali già esperite sul territorio ospitante						
Valorizzazione delle risorse imprenditoriali non ancora esperite sul territorio (economia sociale, interculturale, internazionale).						

*Tab. 3. Il Call Center Immigrati per una Governance della società interculturale. L'etica*

<sup>7</sup> Schede compilare per ogni intervento o azione di programma con i protagonisti della governance.

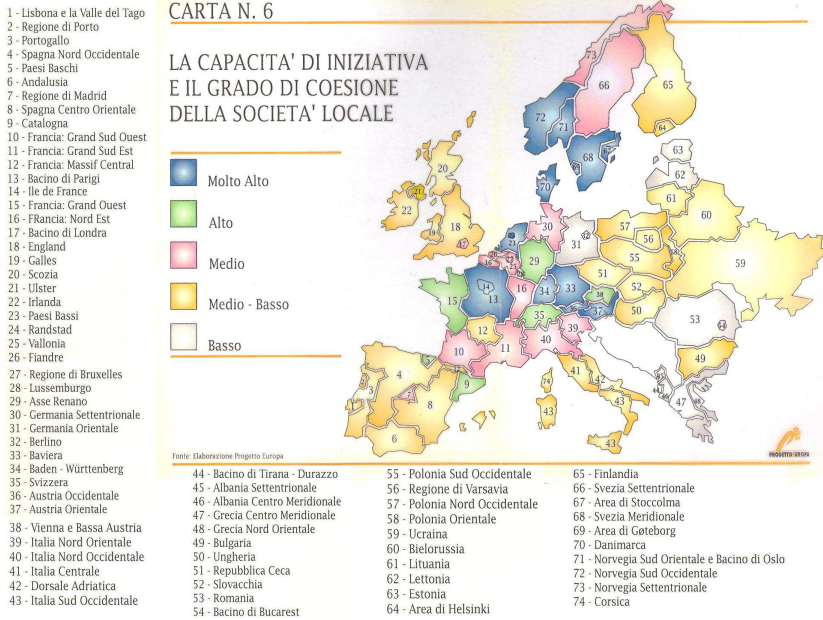
Governance della società interculturale	Cos a (obiettivo)	Come (modalità) <b>Il Call Center</b>	Con chi (società civile, Ong, Associazioni...)	Con chi (istituzioni)	Quando (tempo medio/lungo)	Quando (tempo breve)
<i>Etica</i>						
Etica dello sviluppo e etica del lavoro.						
Tutela delle istituzioni immateriali (la fiducia, la fedeltà ai patti, onestà...)						
Corretta interpretazione e codificazione della società mista interculturale.						
Modello di sviluppo economico equo e solidale.						
Vicinato globale e costruzione della pace.						
Valutazione dei valori dedotti e dei rischi sicurezza.						
Tracciabilità etica dei flussi economico-finanziari.						
Tracciabilità etica dei flussi di informazione.						
Corretta conoscenza e interpretazione delle norme.						
Responsabilità sociale.						
Etica finanziaria.						
Principio di precauzione.						

Tab.4. Il Call Center Immigrati per una Governance della società interculturale. La Rete

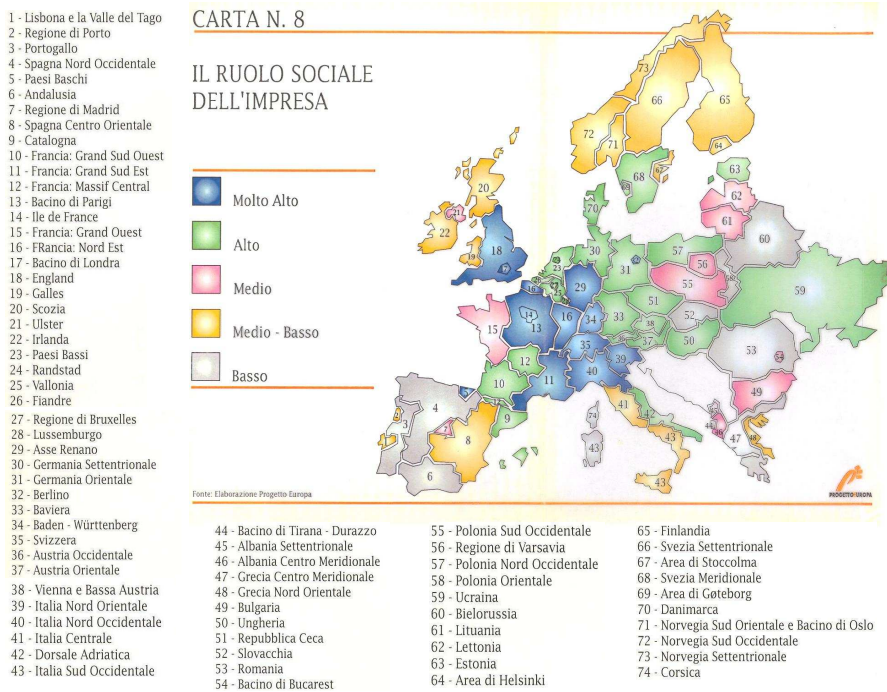
Governance della società interculturale	F4 (Punti forza) Strumenti normativi	F4 (Punti forza) Strumenti normativi	F4 (Punti forza) Strumenti operativi	F4 (Punti forza) Strumenti operativi	F4 (Punti forza) R&S	F4 (Punti forza) ICT
Organizzazione della rete con il Call Center	Italia	Estero	Italia	Estero	Italia	Italia
Dare informazioni sui dibattiti delle Commissioni parlamentari nazionali sui temi dell'immigrazione.						
Dare informazioni sui servizi di interesse generale.						
Dare informazioni su regolamentazioni e promuovere forme di coregolamentazione.						
Razionalizzare e rilanciare forme di concertazione sociale.						
Utilizzare forme molteplici di concertazione sociale per l'accesso all'informazione, al processo decisionale, alle vie giudiziarie.						
Decentramento orizzontale con il territorio locale						
Decentramento verticale (in funzione delle situazioni locali) e contrattazione di obiettivi.						
Garantire un'esecuzione efficace degli interventi a favore immigrati						
Definire una tipologia delle reti policentriche in chiave di interoperabilità e di servizio internazionale.						

# Appendice

## 1. Le carte della flessibilità sociale e istituzionale



Fonte: Atlante Strategico d'Europa, Progetto Europa, 1994

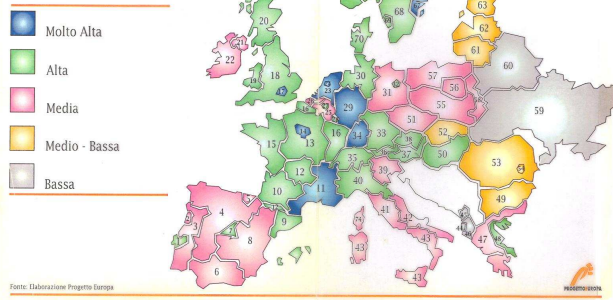


Fonte: Atlante Strategico d'Europa, Progetto Europa, 1994

- 1 - Lisbona e la Valle del Tago
- 2 - Regione di Porto
- 3 - Portogallo
- 4 - Spagna Nord Occidentale
- 5 - Paesi Baschi
- 6 - Andalusia
- 7 - Regione di Madrid
- 8 - Spagna Centro Orientale
- 9 - Catalogna
- 10 - Francia: Grand Sud Ouest
- 11 - Francia: Grand Sud Est
- 12 - Francia: Massif Central
- 13 - Bacino di Parigi
- 14 - Ile de France
- 15 - Francia: Grand Ouest
- 16 - Francia: Nord Est
- 17 - Bacino di Londra
- 18 - England
- 19 - Galles
- 20 - Scozia
- 21 - Ulster
- 22 - Irlanda
- 23 - Paesi Bassi
- 24 - Randstad
- 25 - Vallonia
- 26 - Flandre
- 27 - Regione di Bruxelles
- 28 - Lussemburgo
- 29 - Asse Renano
- 30 - Germania Settentrionale
- 31 - Germania Orientale
- 32 - Berlino
- 33 - Baviera
- 34 - Baden - Württemberg
- 35 - Svizzera
- 36 - Austria Occidentale
- 37 - Austria Orientale
- 38 - Vienna e Bassa Austria
- 39 - Italia Nord Orientale
- 40 - Italia Nord Occidentale
- 41 - Italia Centrale
- 42 - Dorsale Adriatica
- 43 - Italia Sud Occidentale

CARTA N. 11

LA CAPACITA' DI PROMOZIONE  
DEL TERRITORIO  
DA PARTE DELLE ISTITUZIONI



Fonte: Elaborazione Progetto Europa

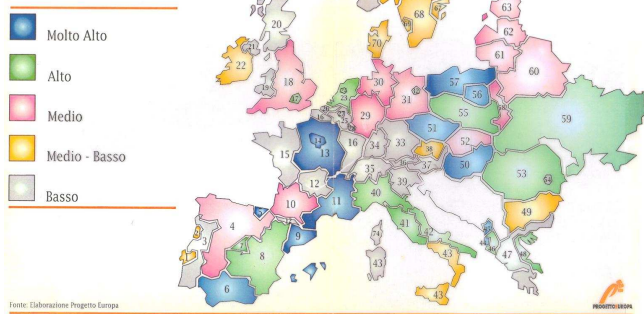
- |                                 |                               |  |
|---------------------------------|-------------------------------|--|
| 44 - Bacino di Tirana - Durazzo | 55 - Polonia Sud Occidentale  | 65 - Finlandia                               |
| 45 - Albania Settentrionale     | 56 - Regione di Varsavia      | 66 - Svezia Settentrionale                   |
| 46 - Albania Centro Meridionale | 57 - Polonia Nord Occidentale | 67 - Area di Stoccolma                       |
| 47 - Grecia Centro Meridionale  | 58 - Polonia Orientale        | 68 - Svezia Meridionale                      |
| 48 - Grecia Nord Orientale      | 59 - Ucraina                  | 69 - Area di Goteborg                        |
| 49 - Bulgaria                   | 60 - Bielorussia              | 70 - Danimarca                               |
| 50 - Ungheria                   | 61 - Lituania                 | 71 - Norvegia Sud Orientale e Bacino di Oslo |
| 51 - Repubblica Ceca            | 62 - Lettonia                 | 72 - Norvegia Sud Occidentale                |
| 52 - Slovacchia                 | 63 - Estonia                  | 73 - Norvegia Settentrionale                 |
| 53 - Romania                    | 64 - Area di Helsinki         | 74 - Corsica                                 |

Fonte: Atlante Strategico d'Europa, Progetto Europa, 1994

- 1 - Lisbona e la Valle del Tago
- 2 - Regione di Porto
- 3 - Portogallo
- 4 - Spagna Nord Occidentale
- 5 - Paesi Baschi
- 6 - Andalusia
- 7 - Regione di Madrid
- 8 - Spagna Centro Orientale
- 9 - Catalogna
- 10 - Francia: Grand Sud Ouest
- 11 - Francia: Grand Sud Est
- 12 - Francia: Massif Central
- 13 - Bacino di Parigi
- 14 - Ile de France
- 15 - Francia: Grand Ouest
- 16 - Francia: Nord Est
- 17 - Bacino di Londra
- 18 - England
- 19 - Galles
- 20 - Scozia
- 21 - Ulster
- 22 - Irlanda
- 23 - Paesi Bassi
- 24 - Randstad
- 25 - Vallonia
- 26 - Flandre
- 27 - Regione di Bruxelles
- 28 - Lussemburgo
- 29 - Asse Renano
- 30 - Germania Settentrionale
- 31 - Germania Orientale
- 32 - Berlino
- 33 - Baviera
- 34 - Baden - Württemberg
- 35 - Svizzera
- 36 - Austria Occidentale
- 37 - Austria Orientale
- 38 - Vienna e Bassa Austria
- 39 - Italia Nord Orientale
- 40 - Italia Nord Occidentale
- 41 - Italia Centrale
- 42 - Dorsale Adriatica
- 43 - Italia Sud Occidentale

CARTA N. 7

LA PERMEABILITA' AL CAMBIAMENTO  
E IL SENSO DEL FUTURO



Fonte: Elaborazione Progetto Europa

- |                                 |                               |  |
|---------------------------------|-------------------------------|--|
| 44 - Bacino di Tirana - Durazzo | 55 - Polonia Sud Occidentale  | 65 - Finlandia                               |
| 45 - Albania Settentrionale     | 56 - Regione di Varsavia      | 66 - Svezia Settentrionale                   |
| 46 - Albania Centro Meridionale | 57 - Polonia Nord Occidentale | 67 - Area di Stoccolma                       |
| 47 - Grecia Centro Meridionale  | 58 - Polonia Orientale        | 68 - Svezia Meridionale                      |
| 48 - Grecia Nord Orientale      | 59 - Ucraina                  | 69 - Area di Goteborg                        |
| 49 - Bulgaria                   | 60 - Bielorussia              | 70 - Danimarca                               |
| 50 - Ungheria                   | 61 - Lituania                 | 71 - Norvegia Sud Orientale e Bacino di Oslo |
| 51 - Repubblica Ceca            | 62 - Lettonia                 | 72 - Norvegia Sud Occidentale                |
| 52 - Slovacchia                 | 63 - Estonia                  | 73 - Norvegia Settentrionale                 |
| 53 - Romania                    | 64 - Area di Helsinki         | 74 - Corsica                                 |

Fonte: Atlante Strategico d'Europa, Progetto Europa, 1994

- 1 - Lisbona e la Valle del Tago
- 2 - Regione di Porto
- 3 - Portogallo
- 4 - Spagna Nord Occidentale
- 5 - Paesi Baschi
- 6 - Andalusia
- 7 - Regione di Madrid
- 8 - Spagna Centro Orientale
- 9 - Catalogna
- 10 - Francia: Grand Sud Ovest
- 11 - Francia: Grand Sud Est
- 12 - Francia: Massif Central
- 13 - Bacino di Parigi
- 14 - Ile de France
- 15 - Francia: Grand Ovest
- 16 - Francia: Nord Est
- 17 - Bacino di Londra
- 18 - England
- 19 - Galles
- 20 - Scozia
- 21 - Ulster
- 22 - Irlanda
- 23 - Paesi Bassi
- 24 - Randstad
- 25 - Vallonia
- 26 - Fiandre
- 27 - Regione di Bruxelles
- 28 - Lussemburgo
- 29 - Asse Renano
- 30 - Germania Settentrionale
- 31 - Germania Orientale
- 32 - Berlino
- 33 - Baviera
- 34 - Baden - Württemberg
- 35 - Svizzera
- 36 - Austria Occidentale
- 37 - Austria Orientale
- 38 - Vienna e Bassa Austria
- 39 - Italia Nord Orientale
- 40 - Italia Nord Occidentale
- 41 - Italia Centrale
- 42 - Dorsale Adriatica
- 43 - Italia Sud Occidentale



Fonte: Atlante Strategico d'Europa, Progetto Europa, 1994

## 2.I dati sugli immigrati

Gli immigrati residenti al primo gennaio 2008 nel nostro Paese, sono 3 milioni 432 mila 651 493.729 in più rispetto all'anno precedente +16,8% rispetto all'anno precedente. La metà proviene da Romania, Albania, Marocco, Cina e Ucraina<sup>8</sup> La graduatoria per nazionalità vede al 1° posto In un solo anno (2006-2007) i romeni che sono passati da 342.200 unità a 625.278 (+82,7%), scalzando così il primato dell'Albania (da 375.947 a 401.949) che al momento si colloca al secondo posto. Al terzo posto c'è il Marocco con 365.908 unità (erano 343.228). I primi cinque paesi della graduatoria - Romania, Albania, Marocco, Cina e Ucraina - rappresentano circa la metà di tutti gli immigrati residenti, con 1.682.000 unità, pari al 49% del totale.

La popolazione straniera residente nel nostro paese corrisponde al 5,8% (un anno prima era il 5%) sul totale della popolazione complessiva. Un andamento del tutto in linea con i grandi paesi europei come Francia e Regno Unito. L'incremento registrato in Italia è analogo a quello spagnolo, anche se in questo paese gli stranieri sono l'11,3%.

Quasi la metà degli stranieri (47,1%) in Italia proviene dai paesi dell'Est europeo. Il 5,6% delle famiglie in Italia (1.366.835) ha per capo famiglia uno straniero. I dati dell'Istat confermano inoltre che l'aumento della popolazione italiana (da 59.131.287 a 59.619.290) è dovuto alla presenza di stranieri: il saldo naturale della popolazione straniera (+60.379) compensa quasi per intero il saldo naturale negativo di quella italiana (-67.247).

## 3. La seconda generazione

Circa 457mila residenti di cittadinanza straniera sono nati in Italia, 64.049 nel solo anno 2007 (+10,9%), pari all'11,4% del totale dei nati. Questi costituiscono il 13,3% del totale dei residenti e rappresentano un segmento di popolazione in costante crescita: in occasione del censimento del

<sup>8</sup> Rapporto Istat "La popolazione straniera residente in Italia". L'istituto di statistica sottolinea che "si tratta dell'incremento più elevato mai registrato nel corso della storia dell'immigrazione nel nostro Paese, da imputare al forte aumento degli immigrati di cittadinanza romena che sono cresciuti nell'ultimo anno di 283.078 unità (+82,7%)".

2001 erano circa 160mila. Sono una "seconda generazione", poiché non sono immigrati: la cittadinanza straniera, infatti, è dovuta unicamente al fatto di essere figli di genitori stranieri.

#### 4. Stranieri e cittadinanza

Sono aumentati anche gli stranieri diventati italiani attraverso l'acquisizione della cittadinanza. Secondo i dati forniti dal ministero dell'Interno si stima che siano stati 261 mila gli stranieri diventati italiani, molti a seguito di matrimoni. Un numero importante - osserva l'Istat - visto che, ad esempio, in Francia nei soli anni 2005 e 2006 sono state concesse complessivamente 303 mila cittadinanze.

#### 5. La distribuzione sul territorio

L'insediamento dei residenti stranieri mostra, per la prima volta, una lieve redistribuzione a favore delle regioni meridionali, a causa della presenza romana che in queste regioni è cresciuta più intensamente che altrove. Tuttavia, ciò non muta sostanzialmente la geografia del fenomeno: il 62,5% degli immigrati risiede nelle regioni del Nord, il 25% in quelle del Centro e il restante 12,5% in quelle del Mezzogiorno.<sup>9</sup>

#### 6. Le informazioni sugli immigrati

Oltre ai dati Istat l'agenzia che fino ad oggi ha dato le informazioni più dettagliate in merito è stata la Caritas Italiana che insieme all'Ufficio della Conferenza Episcopale Italiana Migrantes pubblica ogni anno, da 18 anni un Dossier Statistico Immigrazione Caritas-Migrantes 2008.<sup>10</sup> Quest'anno è anche uscito a cura del Ministero degli Interni il 1° Rapporto sugli immigrati in Italia.<sup>11</sup>

#### 7. Portali interessanti per gli immigrati

*Stranieri in Italia Il portale dei nuovi cittadini* è il Portale dell'Immigrazione multilingue dedicato alle procedure di rilascio e di rinnovo dei permessi e delle carte di soggiorno, promosso dal Ministero dell'Interno in collaborazione con Poste Italiane e Anci. Il giornale on line offre notizie sulle novità legislative per i lavoratori extracomunitari, strumenti e informazioni utili per italiani interessati a questa tematica e per gli stranieri in Italia. Il sito è strutturato in tre sezioni ben distinte: 1. normativa (lavoro, ingresso, soggiorno, procedure, documentazione, previdenza sociale, ecc.); 2. informativa, (notizie di agenzie stampa, articoli aggiornati quotidianamente e vari rubriche culturali); 3. attualità (indirizzi utili, tradizioni, cucina, arte, momenti di aggregazione, ecc.). Il materiale da consultare è spesso offerto in più lingue (come la Guida sulle leggi dell'immigrazione e sulla sanatoria di colf, badanti e lavoratori).<sup>12</sup>

Il portale offre anche un Call Center: uno attivo 24 h su 24 per informazioni di carattere generale (800.309.309) un Contact Center per informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste di rilascio e rinnovo documenti di soggiorno presentate dopo il 6/11/2006 attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 (848.855.888) e un Numero Verde per informazioni sugli Uffici Postali abilitati attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 (803.160).

Il *Portale del Cnel*, attraverso l'*Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale dei cittadini stranieri a livello locale* e con la consulenza scientifica del *Dossier Statistico Immigrazione della Caritas/Migrantes*, ha promosso la creazione di una banca

<sup>9</sup> cfr Repubblica 9 ottobre 2008

<sup>10</sup> s2ew.caritasitaliana.it/pls/caritasitaliana/V3\_S2EW\_consultazione.mostra\_pagina?id\_pagina=1090 - 39k -

<sup>11</sup> interno.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/15/0673\_Rapporto\_immigrazione\_BARBAGLI.pdf

<sup>12</sup> Stranieri in Italia Editore: Francesco Costa Amministratore: Gianluca Luciano Fax 06/87410527 Sito internet: www.stranierinitalia.net E- mail: redazione@stranierinitalia.net

dati dedicata interamente alla presentazione di tutti i dati disponibili a livello nazionale e regionale sull'immigrazione. Si tratta di un database, unico nel suo genere, che permette una lettura incrociata dei dati provenienti dalle molteplici fonti istituzionali preposte alla rilevazione del fenomeno migratorio. I temi trattati sono stati suddivisi in tre macrofenomeni (soggiornanti, inserimento e lavoro) che al loro interno contengono numerose voci a loro volta disaggregate in molteplici tabelle statistiche. 1. *Presenze* I dati relativi ai cittadini stranieri presenti nel nostro Paese rilevano: 1) il numero dei soggiornanti titolari di un permesso di soggiorno con le relative disaggregazioni; 2) i flussi d'ingresso, attraverso i dati sui nuovi permessi di soggiorno e sui visti; 3) i residenti, ovvero coloro che sono iscritti alle anagrafi comunali con le relative disaggregazioni; 4) i regolarizzati, con le relative disaggregazioni. 2. *Inserimento*. L'inserimento degli immigrati è rilevato attraverso i dati relativi: 1) alle concessioni e reiezioni della cittadinanza italiana, 2) l'inserimento scolastico dei minori stranieri, 3) l'analisi dei dati sui ricoveri e le diagnosi delle patologie più frequenti nella popolazione straniera, 4) l'appartenenza religiosa degli immigrati, 5) gli aspetti giudiziari che vedono coinvolti cittadini non italiani e infine un percorso guidato in power point che mette in relazione tutti questi dati per verificare il diverso grado di inserimento della popolazione straniera nelle varie regioni italiane. 3. *Lavoro*. In questa sezione vengono analizzati i dati disponibili sull'inserimento lavorativo ed in particolare: 1) quelli relativi alle quote fissate dal Governo ogni anno per l'ingresso in Italia di lavoratori stranieri; 2) ai visti e ai permessi di soggiorno per lavoro; 3) alle assunzioni e cessazioni di rapporti di lavoro in cui il lavoratore è un cittadino straniero; 4) ai titolari e soci d'impresa; 5) agli immigrati assicurati; 6) agli infortuni occorsi a lavoratori stranieri; 7) alle rimesse

## 8. Organismi di Coordinamento

*L'Organismo Nazionale di Coordinamento per le politiche di integrazione sociale dei cittadini stranieri a livello locale*, è previsto dall'art. 42, com.3 del Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" (Dlgs 286/98) è stato insediato presso il CNEL il 10 dicembre 1998. Due sono essenzialmente i compiti attribuiti all'ONC dal Regolamento di attuazione del Testo Unico (art.56): 1. accompagnare e sostenere lo sviluppo dei processi locali di accoglienza ed integrazione dei cittadini stranieri, la loro rappresentanza e partecipazione alla vita pubblica; 2. promuovere, a tale fine, il confronto fra soggetti istituzionali e sociali a livello locale, ma anche con realtà locali significative di altri paesi europei, per una continua socializzazione delle esperienze al fine di individuare e valutare percorsi e modelli efficaci di intervento. L'O.N.C. è stato istituito d'intesa con il Ministro per la solidarietà sociale con determinazione del Presidente del CNEL in data 10 dicembre 1998, successivamente modificata con due successive determinazioni dell' 8 novembre 1999 e del 9 ottobre 2000. Attualmente risulta composto da 126 componenti, oltre il Presidente del CNEL. La sua composizione, in ragione dei compiti ad esso attribuiti, prevede la presenza:

- a livello istituzionale, delle Regioni, delle Province, ma soprattutto dei Comuni, anche con alcune espressioni della rete dei maggiori servizi sociali;
- a livello sociale, di rappresentanti locali delle forze sociali, dell'associazionismo, del volontariato e rappresentanze degli stessi stranieri.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ai lavori dell'ONC sono invitati i rappresentanti delle pubbliche amministrazioni interessate. L'O.N.C. è presieduto dal Presidente del CNEL, o su sua delega da un Vice Presidente con funzioni Vicarie. Attualmente il Presidente Vicario è il Consigliere *Giorgio Alessandrini*. L'O.N.C. è convocato in seduta plenaria almeno due volte l'anno.

L'art. 4 della determinazione con cui è stato istituito l'ONC prevede un Comitato di Presidenza presieduto dal Presidente del CNEL, o su sua delega dal Presidente Vicario dell'O.N.C., dai Consiglieri del Comitato per l'immigrazione del CNEL, è composto da esperti del settore e ad esso partecipano i rappresentanti delle amministrazioni interessate. Il Comitato collabora con il Presidente nei compiti di indirizzo, programmazione e coordinamento delle attività delle sezioni e nella definizione del programma.

Le piste di lavoro riguardano le seguenti problematiche:

- Promozione della rappresentanza. Organismi territoriali e partecipazione
- Politiche regionali per l'immigrazione
- Inserimento lavorativo
- Politiche per l'abitazione e la famiglia
- Modelli culturali e prestazioni sanitarie
- Istruzione e formazione
- Semplificazione amministrativa e sportelli integrati
- Formazione ed impiego dei mediatori culturali
- Informazione e immigrazione

## 9. Il progetto P.A.eS.I.

Dal settore Immigrazione della Regione Toscana, un laboratorio che predispone un accesso telematico alle informazioni e ai servizi che coinvolgono amministrazioni pubbliche e stranieri.

## 10. Guide





















Le Guide internazionali, plurilingue sono state allestite a Ginevra da una Ong accreditata presso le NNUU, Franciscan International allo scopo di proteggere e tutelare l' inserimento degli immigrati e di attuare le Convenzioni e sono:

- Il *Manuale sugli strumenti di protezione dei diritti dei lavoratori migranti*
- La *Guida per le ONG sull'applicazione della Convenzione*<sup>14</sup>

## 11. Dati statistici su immigrati

Riepilogo Nazionale - Immigrazione – 2007 (Fonte: Cnel)

Tabella sinottica
























		Nazione: Italia
<b>Presenze</b>		
	Soggiornanti - Unità (2006)	 3.690.053
	Visti - Unità (2006)	 1.198.167
	Nuovi ingressi - Unità (2006)	 595.895
	Residenti - Unità (2006)	 2.938.922
	Domande di regolarizzazione - Unità (2002)	 704.350
	Immigrati regolarizzati - Unità (2004)	 693.937
	Censimento 2001 - Unità (2001)	 1.334.889
<b>Inserimento</b>		
	Matrimoni misti - Unità (2002)	 25.590
	Concessioni di cittadinanza - Unità (2005)	 19.266
	Reiezioni di cittadinanza - Unità (2004)	 2.075

Per quanto concerne il metodo di lavoro l'Organismo è articolato in gruppi impegnati mensilmente in attività seminariale di confronto e approfondimento su singoli temi di intervento, anche con iniziative a livello locale ed il coordinamento è assicurato dal Comitato di Presidenza dell'O.N.C








<sup>14</sup> Pubblicate da Franciscan International la prima in francese e inglese e la seconda in francese inglese e spagnolo. La Convenzione completa e rafforza altre norme: Patti internazionali sui diritti civili e politici, Patti internazionali sui diritti economici, sociali e culturali, Convenzione sull'eliminazione della discriminazione razziale, Convenzione sull'eliminazione della discriminazione contro le donne, Convenzione contro la tortura, Convenzione sui diritti del fanciullo.

	Scuola - studenti - Unità (2006)		498.310
	Salute - Ricoveri - Unità (2003)		389.200
	Salute - Diagnosi - Unità (2000)		242.190
	Religione - confessioni - Unità (2006)		3.690.052
	Aspetti giudiziari - Detenuti - Unità (2006)		13.152
	Aspetti giudiziari - Reati ascritti ai detenuti - Unità (2006)		47.787
	Aspetti giudiziari - Denunce - Unità (2005)		17.495
	Aspetti giudiziari - Respingimenti - Unità (2006)		22.679
	Aspetti giudiziari - Espulsioni - Unità (2006)		93.411
	Aspetti giudiziari - Ingressi CPT (Centri di Permanenza Temporanea) - Unità (2005)		16.163
	Aspetti giudiziari - Riammissioni - Unità (2006)		8.293
	Università - Matricole - Unità (2006)		9.113
	Università - Iscritti - Unità (2006)		41.589

### Lavoro

	Quote annuali - Unità (2004)		79.500
	Rapporti Annuali di lavoro - Unità (2006)		923.879
	Immigrati assicurati per settore - Unità (2004)		1.537.380
	Visti annuali per lavoro - Unità (2006)		94.014
	Permessi di soggiorno per lavoro - Unità (2005)		1.898.598
	Titolari e soci d'impresa - Unità (2006)		141.393
	Infortuni per settore - Unità (2006)		115.849
	Rimesse inviate - migliaia di euro (2006)		4.354.524
	Rimesse inviate pro-capite - Euro (2006)		1180,1
	Rimesse ricevute - migliaia di euro (2006)		248.193
	Assunzioni - Durate dei rapporti - Unità (2002)		-
	Occupati Netti - Unità (2006)		2.194.271

### Dati scheda paese

	Popolazione - milioni di unità		58,9
	Crescita annua popolazione - Percentuale		0,1
	PNL - miliardi di dollari usa (2005)		1762,5
	PIL a Parità di Potere d'Acquisto - milioni di dollari usa (2005)		1672000,0
	Disoccupazione - Percentuale (2005)		6,8
	Indice di sviluppo Umano - Unità (2005)		0,653
	Posizione Indice di sviluppo umano - Unità (2005)		20

Nota (1): la Banca Dati Immigrazione è in continuo aggiornamento, ci scusiamo per le eventuali discrepanze tra i dati che verranno risolte in breve tempo.

Nota (2): l'anno indicato tra parentesi indica l'ultimo anno disponibile e per gli anni precedenti il 2004 il dato o non è disponibile per anni più recenti oppure è in corso di aggiornamento. Il trattino (-) al posto del valore indica che il dato non è disponibile, o che non è stato ancora possibile riportare il dato complessivo.