
La mappa dell'accoglienza e della cura

Un dispositivo di orientamento per migranti, homeless, e operatori dei servizi sociali

Nausicaa Pezzoni¹

Sommario

L'articolo presenta una ricerca sull'abitare in movimento che contraddistingue la città contemporanea, e in particolare focalizza l'attenzione sul percorso di orientamento e riconoscimento di sé in una nuova città da parte di persone migranti e senza dimora. Si iscrive in questo orizzonte il progetto di esplorare la città attraverso lo sguardo dei migranti, chiedendo loro di disegnare, secondo un metodo codificato, la mappa mentale della città d'approdo (Pezzoni, 2020). Un esperimento che, a partire da una diversa geografia con cui la città può essere rappresentata, propone uno strumento di conoscenza e di mediazione attraverso cui apprendere un nuovo linguaggio, facendo spazio a un vocabolario in cui inizia a esistere un'*alterità* che ancora non aveva voce.

L'interpretazione delle mappe raccolte in diverse città italiane ed europee consente di mettere in luce il processo di apprendimento dello spazio urbano da parte delle popolazioni migranti e la costruzione di geografie formate dai luoghi considerati significativi da chi abita la città in modo *sradicato*.

In questo quadro, è stato elaborato un dispositivo cartografico che raccoglie, insieme ai punti di riferimento più ricorrenti rappresentati dai migranti, le informazioni definite in collaborazione con gli operatori dei servizi rivolti all'accoglienza e alla cura delle persone in movimento, allo scopo di dotare la città di uno strumento d'orientamento e di autonomia accessibile a chi stia iniziando ad abitare un nuovo territorio.

L'articolo illustra e discute la «Mappa dell'accoglienza e della cura» realizzata per la città di Savona, e la «Mappa del primo approdo» progettata per Milano, che costituiscono uno strumento destinato a migranti, a rifugiati e a persone senza dimora quale dispositivo di accesso alla città, e agli operatori sociali per facilitare il loro lavoro di orientamento verso i servizi del territorio. A distanza di due anni dall'avvio del programma di distribuzione nell'area del savonese, i primi esiti sull'utilizzo della mappa inducono a ipotizzarne la diffusione anche in altre città, nella prospettiva sia di ampliare l'accessibilità al territorio attraverso una più capillare informazione sui servizi presenti, sia di incentivare l'attivazione di reti e di possibili sinergie fra operatori, servizi, e fruitori stessi dei luoghi mappati.

Parole chiave

Migranti, persone senza dimora, mappe, accessibilità, servizi sociali.

¹ Centro Studi Assenza e Politecnico di Milano.

The Welcome and Care Map

An orientation tool for migrants, homeless people, and social service providers

Nausicaa Pezzoni²

Abstract

This article examines forms of mobile forms of dwelling that characterize the contemporary city, with particular attention to processes of spatial orientation and self-recognition among migrants and homeless individuals in a new urban context. Within this framework, the study explores the city through migrants' perspectives by inviting participants to produce mental maps of the city of arrival, following a codified methodological protocol (Pezzoni, 2020). Grounded in an alternative geography through which the city can be represented, this approach functions as both an epistemic and mediating device, enabling the learning of a new language, and opening up a vocabulary in which a previously voiceless alterity begins to find expression.

The interpretation of mental maps collected across several Italian and European cities makes it possible to highlight the processes through which migrant populations learn and appropriate urban space, as well as the construction of geographies shaped by places deemed significant by those inhabiting the city in conditions of displacement. Within this framework, a cartographic device has been developed that brings together the most recurrent landmarks identified in migrants' representations with information co-produced in collaboration with service providers involved in reception and care for people on the move. The aim is to equip the city with an accessible tool that supports orientation and fosters autonomy among those beginning to inhabit a new territory.

The article presents and discusses the «Map of Reception and Care» developed for the city of Savona and the «First Arrival Map» designed for Milan. These tools are intended for migrants, refugees, and homeless individuals as devices facilitating access to the city, as well as for social workers, supporting their efforts to guide users toward local services. Two years after the launch of the distribution programme in the Savona area, initial findings on the use of the map suggest the potential for its extension to other urban contexts. Such a development would aim both to enhance accessibility to urban resources through more widespread and detailed information on available services, and to foster the activation of networks and potential synergies among practitioners, service providers, and users of the mapped spaces.

Keywords

Migrants, homeless people, maps, accessibility, social services.

² Centro Studi Assenza e Politecnico di Milano.

Una città in movimento

Il movimento sembra interrogare la contemporaneità. Con diversi approcci di ricerca, gli studi più recenti sulla città contemporanea stanno focalizzando l'attenzione intorno alla mobilità degli abitanti quale fenomeno che, sempre più diffusamente e intensamente, contraddistingue la vita della metropoli.

Nel campo delle politiche urbane, descrivere il movimento appare come la scelta di un indizio che possa far luce sulle dinamiche di una città in rapido mutamento: molte ricerche ne fanno il nodo centrale per indagare il rapporto con lo spazio da parte di chi lo abita, cogliendo in esso ciò che dà forma alla città.

Nel campo della sociologia urbana, il movimento sembra costituire una chiave di ingresso privilegiata per raccontare la società contemporanea: gli studi sulle popolazioni urbane analizzano i modi di utilizzare e vivere la città in base alla mobilità spazio-temporale delle popolazioni stesse (Ciaffi et al., 2020; Martinotti, 1993; Nuvolati, 2002). Questa linea di ricerca si inserisce in una tradizione che, già con la Chicago School, aveva posto al centro l'analisi dei gruppi sociali urbani e delle loro traiettorie nello spazio della città. In particolare, i lavori di Nels Anderson sugli hobo mettevano in evidenza forme di mobilità marginale e instabile, mostrando come la città fosse attraversata da popolazioni mobili la cui presenza sfuggiva alle categorie stabili dell'urbanistica e della pianificazione (Anderson, 1923). Nella riflessione sociologica classica sulla modernità metropolitana, Georg Simmel mostrava come l'intensificazione degli stimoli urbani producesse una progressiva condizione di estraneità, e come lo spaesamento diventasse una cifra dell'esperienza urbana moderna (Grafmeyer e Joseph, 1984).

Nella geografia umana, le forme e i significati dello spazio vengono riletti attraverso la lente del movimento quale condizione che continuamente disarticola e riarticola le relazioni fra società e territorio. In questo campo, le geometrie variabili diseguate da appartenenze più o meno stabili degli abitanti ai luoghi urbani aprono a nuove esplorazioni circa la domanda di abitabilità che ne deriva, e in generale circa la rappresentabilità delle geografie con cui le pratiche di vita degli abitanti solcano la città (Fareri, 2004; Pasqui, 2009).

Soggetto di frontiera (Chambers, 1996), nomade abitudinario o sedentario instabile (Augè, 1994), la figura stessa dell'abitante è identificata negli studi antropologici con quella del nomade (Attali, 2006), e considerata rappresentativa di un modo di essere al mondo connotato dalla transitorietà, dalla flessibilità, dall'imprevedibilità tipiche di una condizione errante. Richard Sennett ne ha evidenziato altresì la vulnerabilità sociale, legando il lavoro e la vita urbana a traiettorie sempre meno prevedibili (Sennett, 1998).

Un abitare discontinuo, precario, continuamente interrotto, sembra dare forma all'instabilità connaturata al tempo attuale. Sembra, secondo molti, rappresentare la condizione esistenziale che ci sottende: dal secolo nomade di Vince

alla modernità liquida di Bauman all'uomo flessibile di Sennett, alcune descrizioni sono divenute ritratti della nostra epoca.

Eppure c'è una profonda disparità nell'abitare di chi sceglie di spostarsi temporaneamente dai propri luoghi, e in quello di chi lascia il paese d'origine senza trovare nel nuovo territorio un altro possibile radicamento. Ed è una frattura che si gioca nel solco della libertà di movimento.

In ragione dell'accesso o del divieto a una mobilità legittima, si vanno delineando nuove forme di classificazione sociale (Khosravi, 2019), con una polarizzazione tra élite di un mondo globalizzato che ne ha progressivamente favorito gli spostamenti, e migranti che si spostano seppur costretti all'immobilità.

Di questo divario la città è teatro che mette in scena, insieme alle disuguaglianze espresse da un diverso abitare, le contraddizioni rispetto a diritti di cittadinanza riconosciuti o negati in base alla provenienza di ciascuno. «I confini sono selettivi e mirati» (Rumford, 2006): se alla scala globale abitiamo un territorio segnato da confini e respingimenti, alla scala urbana riproponiamo un sistema di frontiere che rendono l'accesso ai servizi di welfare — oltre che a un'istruzione e a un lavoro qualificati — di fatto irraggiungibile proprio per coloro che più hanno faticato ad accedere alla città stessa.

Una linea netta e discriminante separa chi appartiene — a un territorio, a un diritto, a un sistema — da chi è collocato su una soglia, in uno spazio intermedio tra il dentro e il fuori, come lo sono i migranti nell'essere estromessi dal luogo d'origine e da quello d'approdo.

Questo significa che una componente rilevante della città vive una sospensione del diritto di cittadinanza, e un abitare privo di quel diritto di avere diritti (Rodotà, 2012) che è il fondamento della polis.

E tuttavia è proprio quella condizione tra l'essere qui e altrove, al contempo interna ed esterna al territorio che si trovano ad abitare, a rendere i migranti i soggetti privilegiati nel suggerire altre immagini e idee con cui la città può essere pensata.

Il loro sguardo decentrato apre infatti a un progetto di città strettamente legato alla continua riformulazione del proprio rapporto con il contesto, segnando una differenza radicale con un abitare e una progettualità fondati su processi di identificazione e appartenenza. Nella specifica disposizione dei migranti verso l'ambiente in cui si trovano a definire, proporre, calibrare la propria esistenza, la relazione che si innesca con lo spazio non è di riconoscimento bensì di scoperta: non è il «sentirsi a casa», dove ritrovare le proprie abitudini, ma è un abitare che richiede necessariamente apprendimento, condivisione, disponibilità al confronto. È un «abitare la distanza» (Ferrari, 2008; Rovatti, 2007), un luogo aperto all'esplorazione del nuovo.

Si iscrive in questo orizzonte il progetto di esplorare la città attraverso lo sguardo dei migranti, chiedendo loro di disegnare, secondo un metodo codificato, la mappa mentale della città d'approdo (Pezzoni, 2020). Un esperimento che, a

partire da una diversa geografia con cui la città può essere rappresentata, propone uno strumento di conoscenza e di mediazione attraverso cui apprendere un nuovo linguaggio, facendo spazio a un vocabolario in cui inizia a esistere quell'*alterità* che ancora non aveva voce.

Con uno scarto, rispetto alle politiche attuali: quello di lavorare su uno spazio di ideazione — di disegno e di parola — accogliendo e al contempo generando quell'*abitare senza abitudine* che è specifico dei migranti, e che potrebbe diventare la condizione su cui costruire il progetto di città che tutti abitiamo.

Un abitare *sradicato*

Nel governo locale del territorio, la stanzialità continua tuttavia a essere considerata la sola modalità del rapporto spazio/società, mentre il territorio «costruito» dall'uso che ne fanno gli abitanti è composito e variabile nel tempo, ed è diversificato in relazione alle ragioni del movimento di cui le differenti popolazioni sono interpreti.

Anche sul piano delle forme progettuali, è ancora marginale un dibattito sulla democrazia degli spazi fisici che dovrebbe saper includere i nuovi abitanti offrendo «progetti fantasiosi per fornire un riparo, alimentare e riorientare questi segmenti della popolazione in movimento» (Amin e Thrift, 2005, p. 211). Emerge complessivamente l'inattualità di un programma di pianificazione della città sostanzialmente impermeabile alle pratiche abitative temporanee e ancora impreparato a rispondere alla pluralità e alle articolazioni di una domanda sociale che si sta progressivamente diversificando.

Se lo spazio pubblico è barometro politico e sociale di una comunità, la complessità inedita che segna i caratteri di una cittadinanza estremamente eterogenea e mutevole, racconta di uno spazio e di un governo del territorio rigidamente inadatti ad accogliere i caratteri nuovi della società che lo abita.

Appare necessario che le politiche urbane si confrontino con il movimento quale fattore che caratterizza in misura crescente il rapporto che la nostra società intrattiene con il territorio, aprendosi a un vivere urbano che esprime questioni ed esigenze nuove. In questo quadro, gli spazi trasformati dalla presenza e dalle attività delle popolazioni sradicate rappresentano una delle differenze più evidenti rispetto al disegno e alla vita della città moderna, e meno considerate nel progetto della città contemporanea. Luoghi e attività che potrebbero invece costituire i semi di una nuova ideazione dello spazio pubblico: teatro di relazioni e attività inedite, essi concorrono alla formazione di una rinnovata cittadinanza. In questo orizzonte, il progetto e il governo della dimensione in movimento della città contemporanea può diventare un esercizio di progettazione di un futuro inclusivo, contribuendo a rinnovare gli spazi del welfare e il disegno dell'intera città.

Era bastato un passo. La terra era la stessa, eppure era diversa. E anch'io ero cambiato: la mia cultura, la mia identità, il mio stesso corpo erano diventati «fuori luogo». In termini convenzionali ero uno sradicato. (Shahram Khosravi)

Alla luce dell'incongruenza tra i mutamenti in atto nello spazio e nel vivere urbani e i dispositivi, i metodi, gli sguardi con cui interpretare le domande di città che da quei mutamenti scaturiscono, emerge la necessità di introdurre nuovi strumenti, idonei a formulare un progetto capace di rispondere alle istanze della contemporaneità.

La ricerca sull'abitare transitorio, da cui scaturisce l'elaborazione della «Mappa del primo approdo» e della «Mappa dell'accoglienza e della cura» di seguito descritte, ha come fuoco la relazione tra una particolare categoria di abitanti in movimento — quella dei migranti e dei senza dimora —, e lo spazio urbano, ed esplora tale relazione attraverso mappe cognitive disegnate dai migranti stessi al loro primo approdo in una nuova città (Pezzoni, 2020).³

Avviata a Milano nel 2010 e a più riprese tradotta e approfondita in altri contesti geografici,⁴ questa ricerca è tuttora in corso, con l'obiettivo di introdurre nuovi sguardi con cui osservare la città e, attraverso questi, di far luce su processi trasformativi che ridefiniscono geografie e bisogni cui il progetto urbanistico è chiamato a rispondere.

In questa prospettiva, sono state condotte alcune campagne di interviste con gruppi di migranti in diverse città italiane ed europee, nell'ipotesi di ampliare lo sguardo sulla città spostando il punto di vista secondo cui si apprende a leggere lo spazio urbano: provando, attraverso uno scarto metodologico, a guardare al territorio da un punto di osservazione instabile, non univoco, ed estraneo al territorio stesso — come è quello dei migranti al primo approdo. Cercando, nelle rappresentazioni di chi osserva e abita la città da una posizione «sradicata», indizi di un'attualità ancora da esplorare.

Pianificare la città significa a un tempo *pensare la pluralità* stessa del reale e *rendere effettivo* questo pensiero al plurale. (Michel de Certeau, 1990)

A fondamento di questa indagine vi è una domanda che solleva una questione etica: qual è l'idea di città che con il nostro progetto vogliamo contribuire a formare?

Una domanda che risponde su un piano empirico all'affermazione di de Certeau: pianificare la città significa pensare alla pluralità dei suoi abitanti non

³ La prima edizione del libro *La città sradicata. L'idea di città attraverso lo sguardo e il segno dell'altro* è stata pubblicata nel 2013 con il titolo *La città sradicata. Geografie dell'abitare contemporaneo. I migranti mappano Milano*.

⁴ Le città esplorate ad oggi attraverso lo sguardo dei migranti sono Milano, Rovereto, Bologna, Napoli, Savona, Parigi, Bruxelles.

prescindendo dai punti di vista e dalle rappresentazioni che ciascuno può portare come contributo ideativo alla costruzione della città. Significa intercettare la pluralità delle interpretazioni possibili dello spazio a partire da quei luoghi che, nella molteplicità dei modi di abitarli, trovano significati inediti e forme rinnovate, mostrando un volto talvolta estraniante.

Per queste ragioni il contesto in cui è situata la ricerca è lo spazio pubblico che, a partire da Milano, racconta ciò che sta avvenendo in molte città: sono luoghi reinventati dalla presenza e dalle attività dei migranti che se ne appropriano temporaneamente, abitando con nuove pratiche, risignificandoli.

La piazza della Stazione Centrale alla domenica pomeriggio diventa un nodo di aggregazione con spazi animati da danze, un'aiuola occupata da un coro gospel, panchine ridisegnate dai prodotti esposti e dagli scambi di abiti che avvengono al loro intorno, la pensilina di un tram trasformata in una casa arredata con scatole di cartone. Il parcheggio di una stazione di interscambio ai margini del tessuto urbano, deserto durante la settimana, nel weekend si trasforma in mercato dell'est europeo, con furgoni usati come bancarelle di salumi, pesce essiccato, matrioske, e file di parrucchieri allestiti sotto ombrelloni da spiaggia; e, ancora, un piazzale nel cuore della città, che è un luogo di passaggio quasi sempre vuoto, diventa una moschea all'aperto nel giorno della festa di fine Ramadan. La molteplicità dei modi di abitare e interpretare gli spazi urbani investe non solo luoghi pubblici attraversati da attività collettive, ma anche luoghi «di nessuno», dimenticati dalla città — e abitati da chi sta cercando, in un territorio sconosciuto, i propri luoghi. Così avviene per chi stia cercando luoghi dove dormire, come uno scalo ferroviario abbandonato, dove trovano alloggio le persone appena arrivate che utilizzano le strutture della vecchia stazione come stanze, gli scaffali degli attrezzi come armadi, e addirittura il terreno incolto fra i binari come spazio in cui trovare un giaciglio.

Nell'abitare questi luoghi in modo diverso da quello per cui erano stati progettati, si produce una decostruzione del loro significato, e al tempo stesso se ne propone una «ricostruzione» attraverso i nuovi usi e le pratiche introdotte. Prendono vita nuove forme della città. Si modifica, complessivamente, la sua identità.

Nasce da questa osservazione l'ipotesi di esplorare altri sguardi. Quale città vedono coloro che così diversamente la abitano?

I luoghi risignificati dalla presenza straniera non compaiono sulle carte tecniche, se non come contenitori di funzioni che non corrispondono alle pratiche attuali. Questa mancanza appare evidente nel passaggio dalle dinamiche osservate nelle immagini alla staticità di una cartografia. Una staticità non dovuta alla natura del supporto cartografico quanto alla logica della rappresentazione ad esso sottesa. Come scrive Farinelli criticando la «ragione cartografica», la descrizione geografica riduce la realtà entro i codici della cartografia, escludendo i fenomeni non oggettivabili (Farinelli, 1992).

È in questa prospettiva critica che viene introdotto lo «scarto metodologico» sopra accennato, che consiste in una lettura della città attraverso il dispositivo di una mappa non tecnica, bensì realizzata dagli stessi soggetti interpreti dei mutamenti descritti, nuovi abitanti della città.

L'esplorazione si prefigge simultaneamente due obiettivi. Il primo è quello di mostrare il senso e la manifestazione spaziale della pluralità del reale, svelando la città attraverso i molteplici disegni che i suoi abitanti sapranno realizzare. Il secondo è di dar forma ai fenomeni legati all'abitare dei migranti tratteggiando, con il dispositivo della mappa, il significato dei luoghi eletti da questi come riferimenti nella città d'approdo — dando voce, con un nuovo linguaggio, agli elementi che non compaiono sulla carta tecnica: ai luoghi muti nella pianificazione della città.

Le ragioni di un metodo

Con le premesse e con gli obiettivi evidenziati, è stata costruita un'indagine sul campo intervistando un campione di 100 migranti al primo approdo a Milano (Pezzoni, 2013), a cui sono seguite altre esplorazioni in diverse città. Il progetto *I migranti mappano l'Europa*, entro cui si collocano le diverse esplorazioni, ha interessato, ad oggi, altre sei città, coinvolgendo ogni volta un gruppo di migranti diversificato per provenienza geografica, e in tre casi omogeneo per genere: 22 uomini a Rovereto, 21 uomini a Bologna, 28 donne a Napoli (Pezzoni, 2023), 16 tra uomini e donne a Parigi, 30 a Savona e 43 a Bruxelles. Complessivamente sono state raccolte 260 mappe, alle quali si sono aggiunte, nel periodo di pandemia, 100 mappe realizzate dai rider di Milano, e altre 5 nel 2025, una popolazione composta quasi totalmente da migranti al primo approdo.⁵

Le interviste ai migranti avevano lo scopo di far riflettere gli intervistati sulla propria relazione con la città: sono state dunque condotte a partire dall'individuazione di elementi dello spazio considerati rappresentativi dei principali «atti urbani», ovvero delle prime azioni di conoscenza/esperienza della città. In questa prospettiva, il metodo proposto attinge da *L'immagine della città* di Kevin Lynch: un lavoro che ha introdotto «una metodologia a base empirica per rappresentare l'ambiente urbano quale i suoi fruitori lo comprendono dall'interno, per ricostruire le loro mappe cognitive della città» (Tzonis e Lefaivre, 1993, p. 47).

⁵ L'atlante di 100 mappe è l'esito di un'indagine contenuta nella tesi di laurea magistrale in Architettura e Disegno Urbano di Andrea Arzenton e Cinzia Nicolais, relatrice Nausicaa Pezzoni, «La città dei rider. Il mutamento visto con gli occhi della popolazione nomade», discussa al Politecnico di Milano il 07/10/2021. La mappatura è stata realizzata con lo stesso metodo utilizzato con i migranti nelle diverse città. Si rimanda a Pezzoni (Pezzoni, 2022) e ai saggi in quel servizio pubblicati. Le 5 mappe realizzate nel 2025 fanno invece parte del progetto *Riders!*, descritto nel focus «Rider e diritto alla città» (Pezzoni, 2025).

Lynch utilizza la mappa disegnata come tecnica d'intervista che permetta di studiare «non tanto la città in sé come una cosa, ma la città che è percepita dai suoi abitanti» (Andriello, 2002, p. 154). Lo strumento della mappa viene cioè utilizzato per codificare il ruolo che l'osservazione della città da parte degli abitanti può assumere nel progetto di trasformazione dei suoi spazi.

A conclusione del suo lavoro, Lynch suggerisce alcune direzioni di approfondimento, «prossimi passi per l'analisi» (Lynch 1964; 171) che la rilettura critica dell'indagine intrapresa lo porta a delineare. Tra questi, propone di inserire in future ricerche un campione più ampio di soggetti da intervistare, includendo i nuovi abitanti, al fine di comprendere il processo di acquisizione di conoscenza della città nel momento in cui si inizia ad abitarla.

La domanda «come fa un estraneo a costruire l'immagine per una città che gli è nuova?» (Lynch, 1964, p. 173), formulata a fondamento di tale indirizzo di ricerca, è apparsa oggi di straordinaria attualità. Non solo perché intercetta la molteplicità di storie, identità, culture che contraddistinguono la città contemporanea, ma perché propone di dar voce, attraverso il disegno, alla condizione di spaesamento vissuta da un numero crescente di abitanti.

Prendendo dunque spunto da una questione cruciale e inesplorata, viene costruita un'indagine empirica partendo da dove Lynch l'aveva lasciata, adattando il suo metodo alla condizione dei migranti nella città contemporanea. I cinque elementi identificati da Lynch come sintesi degli oggetti costitutivi della struttura urbana (*landmarks, districts, paths, nodes, edges*) diventano, nella trasposizione e attualizzazione compiuta al fine di intervistare i nuovi abitanti: riferimenti, luoghi dell'abitare, percorsi, nodi, confini. I *riferimenti* sono i primi luoghi conosciuti, che identificano la città o che servono per orientarsi nello spazio urbano; i *luoghi dell'abitare* sono quei luoghi che il migrante abita come «casa» dal suo arrivo nella città d'approdo; i *percorsi* sono gli spostamenti abituali nella città, quelli seguiti più frequentemente a piedi o con mezzi di trasporto pubblici; i *nodi* sono i luoghi più frequentati, i poli d'attrazione o di maggiore utilità nella città, i punti d'aggregazione, gli spazi della vita collettiva; i *confini* sono i luoghi dove il migrante non va o ritiene di non poter andare, i luoghi inaccessibili, gli spazi impenetrabili, le mura immaginarie della città.

Ciascuno di questi elementi fornisce, nell'ambito dell'intervista, una traccia da percorrere da parte dell'autore/autrice della mappa, un cardine su cui poggiare la propria rappresentazione della città.

L'esplorazione sul campo

In tutte le città indagate attraverso lo sguardo dei migranti, l'intervista si componeva di una parte conoscitiva, con la raccolta di alcune essenziali informazioni sull'intervistato, e di una parte di costruzione della mappa della città. La

costruzione della mappa è sempre avvenuta sulla base dei cinque elementi definiti attualizzando la mappa lynchiana, e spiegati all'avvio dell'intervista. Anche gli strumenti dell'indagine, un foglio bianco e matite colorate, sono stati adottati in ogni città con le stesse finalità e con il medesimo significato: sul piano pratico, hanno rappresentato per i migranti strumenti di «lavoro», utilizzati per disegnare; sul piano simbolico, hanno costituito per chi conduceva l'intervista un mezzo per aprire il dialogo, per dare il via a un processo di conoscenza che richiedeva uno sforzo insolito e che quasi sempre provocava disorientamento, perplessità, timore.

Né gli strumenti scelti nel pianificare l'indagine né i modi di condurla sono neutrali. Sono parte dell'esplorazione stessa, e concorrono nel determinarne l'andamento. Ne possono altresì svelare aspetti imprevisi, mostrando ulteriori significati. Il foglio da disegno, pensato come lo strumento più idoneo per lasciare spazio a un gesto libero — sia nella scelta degli oggetti da raffigurare sia nella definizione del linguaggio grafico con cui rappresentarli — ha mostrato la sua temibile contropartita di fronte all'incertezza della rappresentazione: il foglio bianco fa paura perché non offre appigli, spunti, segni a cui far riferimento, o da cui partire; propone un vuoto davanti al potenziale disegnatore il quale può risolversi a riempirlo ma anche spaventarsi e ritirarsi proprio perché non sa come riempirlo. O come lasciarlo vuoto. Ma è proprio questa sospensione, tra il foglio bianco e la matita che vi si posa, ad aprire la possibilità di un pensiero nuovo sulla città: uno spazio non noto, fra le domande dell'intervista e la (eventuale) realizzazione della mappa, in cui avviene il riconoscimento da parte del migrante della propria esperienza della città, della capacità di individuare gli elementi richiesti e infine della possibilità di rappresentarli.

In questa serie di passaggi viene attribuito un significato ai luoghi abitati e, attraverso il processo di svelamento dei luoghi, viene riconosciuto un senso a sé stessi in quanto abitanti di quei luoghi. L'estraneo che costruisce l'immagine per una città che gli è nuova compie dunque, attraverso la mappa, un gesto di assunzione di consapevolezza dell'ambiente in cui si trova ad abitare, e insieme si riconosce come abitante di una città di cui è (già) divenuto osservatore partecipe.

I partecipanti, i luoghi, la rappresentazione

Le interviste realizzate nelle varie città hanno mostrato, con declinazioni diverse ma con lo stesso esito, l'evidenza empirica di quest'ultima affermazione.

Mentre a Milano gli incontri con i migranti erano individuali, e sono avvenuti nei luoghi di primo accesso alla città proprio nell'ottica di incontrare migranti «al primo approdo»,⁶ in tutte le altre città le interviste si sono svolte in una dimen-

⁶ Centro Aiuto del Comune, dormitori, ambulatorio medico, mense, centri diurni, scuole di italiano, oltre alle piazze e alle strade; si veda *Il primo approdo a Milano: i luoghi dei migranti* (Pezzoni 2020, pp. 104-129).

sione collettiva, con gruppi di persone arrivate da poco tempo: da tre a sei mesi nel caso di Rovereto e Bologna, da uno a sei mesi nel caso di Parigi, mentre nel caso di Napoli le donne intervistate vi abitavano da alcuni anni ma erano estranee alla città essendo perlopiù vissute sempre in casa. Nel caso di Savona il tempo di permanenza era di pochi mesi per i migranti, mentre di anni, o di un'intera vita, per i senza dimora che in quella città hanno fatto parte del campione d'indagine; a Bruxelles, infine, i migranti intervistati abitavano la città da poche settimane fino a un massimo di quattro anni.

Alla presentazione della ricerca e a un momento conoscitivo con i partecipanti — in cui venivano chiesti nome, Paese di provenienza, età, tempo di permanenza nella città indagata, abitazione attuale e percorso abitativo dal momento dell'approdo — seguiva il disegno della mappa, con l'illustrazione dei cinque elementi e del processo di riconoscimento e di elaborazione che ciascuno di essi richiede.

Nel disegnare la mappa della città — un processo che richiede da una a due o anche tre ore —, ogni intervistato ha seguito un modo suo proprio, dagli strumenti utilizzati per disegnare alla scelta dell'orientamento del foglio, dalle dimensioni con cui sono stati rappresentati gli oggetti urbani alle dimensioni complessive della mappa entro — e a volte oltre — il formato A4 del foglio. Ogni mappa costituisce una narrazione della città, esplicitata con uno specifico linguaggio e frutto di un particolare modo di osservare il mondo.

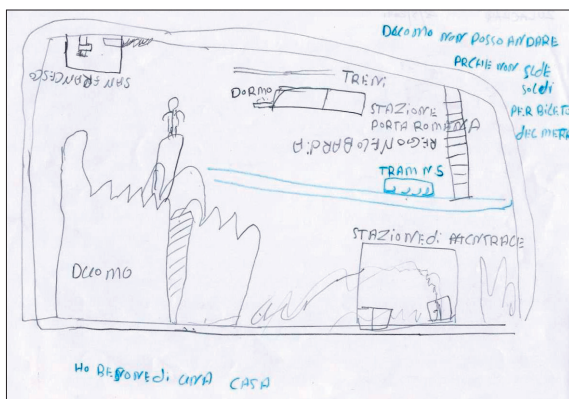
In alcuni casi, le persone intervistate non avevano mai disegnato. Al disorientamento provocato dalla inconsueta richiesta di rappresentare una mappa della città, si aggiungeva il timore di non essere in grado di svolgere il compito prospettato. Emozionante, quasi drammatico per la veemenza con cui veniva espressa questa paura, è stato l'avvio di un'intervista a Milano, dove un migrante, per giustificare la sua resistenza a prendere in mano la matita, esclamò: «Ho sempre lavorato coi mucchi!», spiegando che aveva sempre e solo accudito le mucche in campagna. Soltanto dopo molte insistenze e relative esitazioni e gradualmente convincenti, passati attraverso la presa di coscienza di aver scritto da solo il proprio nome, l'età e il paese di provenienza sul foglio bianco, l'intervistato ha iniziato a disegnare la città.

Cosa dicono le mappe

Dalle mappe emergono città che non conosceamo. Luoghi che non compaiono sulla cartografia tecnica o che non erano mai stati osservati per il senso che assumono nella vita dei migranti: a Milano la piazza della stazione come luogo di incontro, o uno spiazzo anonimo che diviene moschea all'aperto nella festa di fine Ramadan (figura 1). A Parigi i percorsi attraversano non soltanto lo spazio urbano, ma ci mostrano traiettorie che parlano dell'approdo e dell'intero percorso migratorio. A Bologna compare la Villa Aldini, luogo dell'abitare di tutti

i partecipanti all'indagine, come il punto di riferimento ricorrente, predominante ma sempre decentrato, nella geografia della città. A Napoli i confini, che rappresentano i luoghi inaccessibili, o temuti, della città, sono confini temporali, per molte donne che dopo le dieci di sera non possono uscire di casa; oppure costituiscono il fatto stesso di attraversare la città da sole, per le ragazze arabe che devono sempre essere accompagnate (figura 2).

Figura 1



Zulachaq, Afghanistan. Mappa di Milano, 2011.

Figura 2

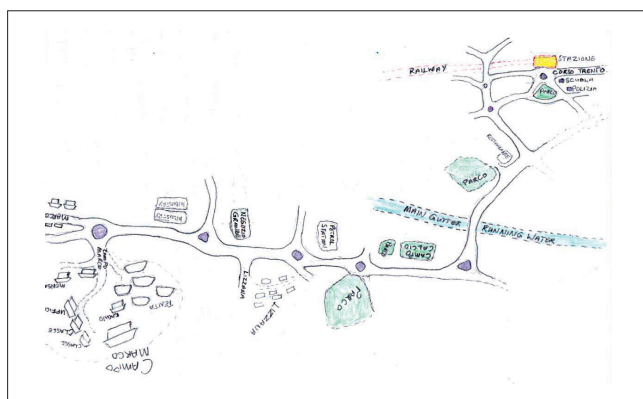


Muqaddas, Pakistan. Mappa di Napoli, 2022.

Le mappe riportano elementi che si caricano di significati diversi a seconda di chi li osserva: il circuito del bus 90-91 viene raffigurato, a Milano, come il percorso più frequente nelle traiettorie dei migranti, ma anche come luogo da

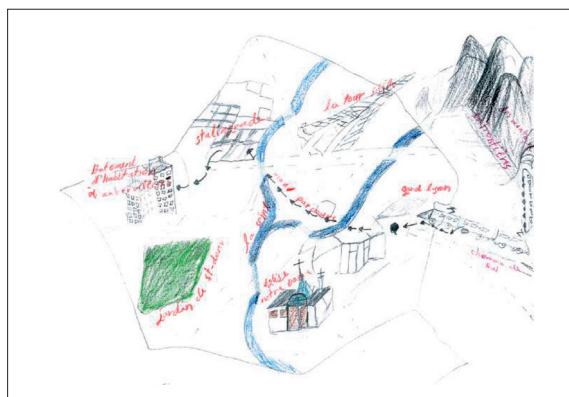
evitare da chi lo ritiene pericoloso proprio perché frequentato dai migranti. La piazza del Duomo è un riferimento principale ma anche un luogo inaccessibile da chi non può acquistare i biglietti del tram per raggiungere il centro urbano dallo scalo ferroviario o dal dormitorio, in periferia, dove abita. E così a Rovereto si scopre che la montagna è un luogo amato ma irraggiungibile per chi non ha i documenti e non può allontanarsi dal campo profughi (figura 3), a Parigi che i Pirenei sono la soglia più difficile da oltrepassare nel percorso migratorio (figura 4), o che a Rovereto il canale che attraversa la città è un luogo temuto perché l'acqua che vi scorre rimanda al ricordo del naufragio a cui i migranti intervistati erano sopravvissuti.

Figura 3



Lamin, Gambia. Mappa di Rovereto, 2015.

Figura 4



Alì, Sudan. Mappa di Parigi, 2019.

Le mappe dicono di più e d'altro rispetto all'immagine della città. Rivelano spazi, e una specifica relazione con essi, e insieme contengono i vissuti, i sentimenti, il senso dell'abitare che ciascuno porta con sé.

Per il ricercatore che osserva la città che emerge dalla matita dei migranti, si apre uno scorcio su forme inedite dell'abitare che danno vita a riferimenti nuovi, spaesanti eppure potenzialmente accoglienti anche per l'abitante radicato che inizia a riconoscerne un altro possibile ruolo. Come i luoghi dimenticati dai residenti stanziali, che si caricano di nuovi significati attribuitigli da chi li abita con altre, impreviste funzioni. Oppure, invece, luoghi da sempre considerati — e rappresentati — centrali, fulcri della vita pubblica, diventano spazi inaccessibili per una popolazione che li percepisce come confini.

Per i migranti, le mappe sono uno strumento per iniziare ad abitare un luogo, sono un'interfaccia tra sé e il territorio nuovo che si rivela attraverso il disegno.

Tra le molteplici sfaccettature di questo lavoro, ciò che interessa sottolineare è la valenza di un progetto di esplorazione e scoperta della città che avviene da parte di entrambi i soggetti in campo, nel far emergere una città che si fa conoscere da punti d'osservazione diversi su un piano di uguaglianza. Si tratta infatti di un progetto di acquisizione di conoscenza in due direzioni poste in una relazione non gerarchica: da parte dell'osservatore-ricercatore che, attraverso la mappa disegnata dal migrante, può conoscere un'altra dimensione della città, e da parte dell'osservatore-migrante che, con il suo lavoro di rappresentazione, può far sua la città in cui abita e di cui al tempo stesso non è ancora abitante consapevole.

Una domanda di città

Un ulteriore aspetto che le mappe dei migranti consentono di mettere in luce è quello del divario che esiste nelle città esplorate, e in generale in tutte le città meta di immigrazione, tra la condizione *in movimento* che un numero sempre crescente di persone esprime — e che è straordinariamente rappresentata nelle mappe — e un sistema di servizi ancora privo di strumenti appropriati a supportarne l'abitabilità.

Se gli spazi del welfare costituiscono uno degli ambiti entro cui il cittadino ha formato in passato e forma ancora oggi il proprio spirito di cittadinanza (Munarin e Tosi, 2012), è questo il campo da cui iniziare a lavorare per superare il divario fra le esigenze dei nuovi abitanti, portatori di una dimensione nomade nella relazione con gli spazi urbani, e la visione stabile e di lungo periodo della città su cui il progetto del welfare urbano tuttora si fonda.

Gli spazi rappresentati sulle mappe dei migranti e i diversi significati attribuiti ai luoghi cercati, attraversati, frequentati da chi sia appena approdato in una nuova città o da chi la abiti in modo sradicato, suggeriscono il progetto di strumenti capaci di rispondere alle istanze sottese alla ricerca di *quei* luoghi.

Centri di aiuto, sportelli legali, ambulatori medici, dormitori, mense, scuole di italiano... sono alcuni dei luoghi e dei servizi raffigurati in modo ricorrente sulle mappe dei migranti, e ignorati dalle mappe tecniche, non essendo contemplati negli strumenti cartografici di un piano urbanistico.

Nasce da queste considerazioni l'ipotesi di realizzare una *Mappa del primo approdo* quale strumento atto a dare risposte alle domande che affiorano dalle mappe dei migranti, e che a volte vengono addirittura esplicitate nel disegno — come nella mappa di Milano di Michal (Polonia), in cui sono evidenziate in colori diversi le «traiettorie di ricerca» legate ai servizi essenziali per iniziare ad abitare: in rosso i dormitori e le mense, in viola la rete dei nodi (la chiesa polacca, il Duomo, il Castello), in azzurro le rete con i luoghi in cui Michal cerca lavoro (le agenzie, le cooperative, l'ufficio di collocamento, due biblioteche), mentre in verde sono raffigurati i luoghi dedicati all'orientamento.⁷ In altre mappe vengono identificate la questura, che compare in ogni città (in una mappa di Milano viene specificata anche la funzione cercata: «dove si fanno i permessi di soggiorno»),⁸ la mensa, oppure una chiesa dove poter mangiare;⁹ i dormitori, spesso con l'indirizzo esatto di riferimento.

Questi luoghi parlano non soltanto dell'importanza di determinati servizi per la popolazione urbana che vive in movimento, ovvero che non si sia ancora stabilizzata in un nuovo territorio. Dicono anche della scelta, da parte di chi viene invitato a disegnare la *sua* città, di indicare tra gli elementi principali i luoghi cercati per dare risposta alla propria *domanda* di città.

A questa domanda non abbiamo pensato, come amministratori, tecnici, operatori dei servizi di accoglienza, di rispondere in modo coordinato, e riassumendo in uno strumento accessibile le informazioni rintracciate dai migranti, e da loro meticolosamente rappresentate. Sono recapiti, porte d'accesso alla città, soglie possibili di integrazione che rimangono disseminate sulle mappe, ciascuna nel linguaggio proprio di chi le ha individuate e descritte, ciascuna scollegata da tutte le altre.

La mancanza di uno strumento condiviso da chi progetta e amministra l'accoglienza e da chi stia cercando di accedere alla città, è emerso anche nella fase d'indagine sul campo, osservando il lavoro degli operatori dei servizi preposti all'orientamento.

A Milano, in particolare, i sopralluoghi realizzati e le informazioni raccolte nelle interviste agli operatori delle strutture hanno evidenziato l'esigenza — sorprendentemente rimasta inevasa — di costruire una mappa che riportasse l'indicazione e l'indirizzo dei servizi per il primo approdo presenti sul territorio milanese. Una necessità emersa, in particolare, osservando il lavoro allo spor-

⁷ Una descrizione dettagliata della costruzione della mappa di Michal si trova in Pezzoni, in cui sono visibili le reti che stratificano la città identificando con colori diversi le diverse funzioni cercate attraverso i percorsi segnati (Pezzone, 2020, p. 164).

⁸ Si veda la mappa di Bertrand (Camerun) (Pezzone, 2020, p. 169).

⁹ Si veda la mappa di Abdelhadi (Marocco) (Pezzone, 2020, p. 171).

tello degli operatori del Centro di aiuto, e che si è fatta evidente ascoltando la testimonianza di Davide Parisi,¹⁰ quando racconta di aver «inventato» la soluzione di descrivere ai migranti la geografia urbana dei servizi di cui hanno bisogno, utilizzando una mappa della città su cui disegnare di volta in volta i luoghi a cui devono essere indirizzati e i percorsi per raggiungerli.

La rete dei servizi di cui si avvale il Centro di aiuto nella sua attività di orientamento dei migranti non è infatti mappata. È una rete di associazioni di volontariato, di servizi pubblici e del privato sociale, di fondazioni religiose, di centri per attività diurne, biblioteche, scuole di italiano, ambulatori sanitari: una rete di nodi eterogenei, i cui elenchi si sono composti pragmaticamente e incrementalmente per iniziativa dei funzionari dei diversi uffici nel loro lavoro di ricognizione dei servizi territoriali. Ciascuno di questi elenchi contiene però una sola tipologia di servizio, e non tutti i servizi sono raccolti in un elenco.

Gli indirizzi dei dormitori e degli uffici per il lavoro (le categorie più numerose sul territorio) sono stati compilati e aggiornati nel corso degli anni; gli altri luoghi di primo accesso (mense, docce pubbliche, centri diurni, distribuzione abiti, deposito bagagli, ambulatori sanitari, scuole di italiano, biblioteche, sportelli legali, ...) sono registrati per lo più nella memoria del singolo operatore; gli uni e gli altri indirizzi, in ogni caso, vengono comunicati oralmente, o scritti su un foglio al migrante che si presenta allo sportello.

Uniche eccezioni a questa prassi di informazione orale, sono le pubblicazioni di qualche ente religioso, come quelle periodiche della Caritas e quella, più completa, della Fondazione Exodus, che in un opuscolo intitolato *Dove Milano* raccoglie i diversi tipi di servizio per abitanti senza dimora. Tuttavia spesso, come sottolineato dalla coordinatrice del Centro, i servizi riportati su queste pubblicazioni non trovano riscontro in una presenza reale sul territorio, poiché i dati non sono aggiornati, oppure non offrono una disponibilità di posti per cittadini stranieri, essendo stati predisposti per gli abitanti senza dimora residenti a Milano.

La rete di cui si avvale il Centro di aiuto per orientare i migranti è dunque la risultante della decennale esperienza di collaborazione con i diversi servizi, ed è aggiornata dal lavoro quotidiano.

Dall'osservazione di questa prassi empirica in un lavoro che riveste un ruolo centrale nel complesso iter dell'accoglienza, nasce l'idea di realizzare uno strumento che sia efficace per l'operatore, come base di riferimento per individuare facilmente nello spazio urbano i servizi richiesti dai migranti, e utile per il migrante, come mezzo per la fruizione dei servizi e degli spazi della città in relativa autonomia.

La proposta di realizzare una *Mappa del primo approdo* è stata presentata alla coordinatrice del Centro di aiuto e da questa accolta con favore, come uno stru-

¹⁰ Mediatore linguistico e culturale, ha accompagnato la prima fase della ricerca sul campo. Nel periodo in cui sono state condotte le interviste a Milano, Parisi lavorava come operatore del Centro di aiuto.

mento utile per indirizzare tutte le persone non stabilizzate a Milano, e come supporto necessario al lavoro di orientamento «perché altrimenti gli operatori sono sempre impegnati a disegnare mappe».¹¹

Da Milano a Savona, una mappa per abitare il movimento

Alla luce delle geografie emerse dalle mappe dei migranti e delle domande di città sottese alle rappresentazioni, ha preso avvio la redazione della *Mappa del primo approdo* per il territorio di Milano e, con gli stessi obiettivi e il medesimo metodo di lavoro, della *Mappa dell'accoglienza e della cura* per il territorio di Savona (figura 5).

Nell'uno e nell'altro Comune il processo di realizzazione, e i contenuti stessi della Mappa, si sono fondati anche sulle interviste agli operatori dei servizi di primo accesso alla città. Mentre a Milano queste interlocuzioni hanno mostrato la necessità di rendere espliciti e accessibili, su uno strumento aggiornato, gli indirizzi e l'esistenza stessa dei luoghi legati all'accoglienza, a Savona il lavoro con gli operatori era finalizzato a individuare i servizi presenti sul territorio, a specificarne gli orari di apertura, a verificare i recapiti telefonici dei responsabili, a definire le diverse lingue in cui tradurre le informazioni in base all'incidenza delle lingue parlate sul territorio savonese.

A Milano si sono cioè poste le basi per introdurre un nuovo strumento, mentre a Savona si è proceduto sulle tracce di quanto elaborato a Milano, arricchendo la Mappa di nuovi elementi e adattandola al territorio attraverso un confronto diretto con i coordinatori dei diversi servizi.

Figura 5



La Mappa dell'accoglienza e della cura di Savona.

¹¹ Silvia Fiore, coordinatrice del Centro di aiuto, intervistata il 30 settembre 2011.

Milano: la Mappa del primo approdo

Come sopra accennato, dalle interviste agli operatori dei servizi di Milano è scaturita l'esigenza ed è stata formulata l'ipotesi di una Mappa del primo approdo.

Con il contributo degli operatori del Centro di aiuto, si è proceduto a compilare un elenco delle diverse tipologie di servizio indicate ai migranti che si presentavano allo sportello, e sono stati individuati su una base cartografica tutti i punti corrispondenti agli indirizzi di riferimento di ciascun servizio. È stata quindi definita una legenda accorpendo parzialmente alcune voci che sembravano appartenere alla stessa famiglia di servizi, come i centri d'ascolto e gli uffici stranieri, inseriti nella voce «trovare assistenza legale».

Il passo successivo è stato quello di costruire un tipo di legenda che potesse restituire con chiarezza le informazioni cercate da un migrante al primo approdo. In quest'ottica, i nomi dei servizi sono stati trasformati nel nome della funzione cercata (da «mensa» a «mangiare», da «ambulatorio» a «curarsi», ecc.), tenendo conto che il fruitore di questa mappa non conosce l'italiano, e che un'indicazione definita in base al bisogno espresso è più efficace del nome di un luogo.

Per ciascuna voce, infine, è stata studiata un'icona che potesse rappresentare con immediatezza la funzione che si trova nel relativo servizio. Si è scelto cioè di non avvalersi delle immagini utilizzate solitamente nell'iconografia segnaletica, bensì di disegnare un simbolo appositamente studiato. E, in particolare, si è scelto di costruire una simbologia in cui fosse sempre presente la figura umana che compie quella determinata attività indicata a parole nella legenda. Questa scelta è stata suggerita dal disegno delle mappe dei migranti. Un suggerimento indiretto, poiché nessuna mappa riporta una simbologia in legenda, e raramente compare la figura umana. Tuttavia le mappe dei migranti, osservate mentre venivano disegnate e poi tutte insieme, in sequenza, rivelano la centralità del soggetto che sta rappresentando la città, che la attraversa nei percorsi tratteggiati, che abita negli spazi dell'abitare raffigurati, che si incontra con altre persone nei nodi indicati. In una mappa di Milano, in particolare, un migrante rappresenta se stesso mentre attraversa, nelle varie tappe della sua giornata, la città.¹²

Una *mappa del primo approdo* non può dunque prescindere dalla presenza della persona che sta cercando di orientarsi nella città.

E così i consueti «forchetta e coltello», usati per indicare la mensa, diventano una persona che mangia seduta a un tavolo; la doccia viene «abitata» dalla persona che si lava; la valigia viene accompagnata da chi la sta portando al deposito bagagli; il dormitorio non è un letto, ma un ambiente in cui una persona possa dormire. Tutte le icone studiate seguono questa logica di inclusione della per-

¹² È la mappa di Bushra (Sudan), che apre l'atlante delle mappe (Pezzoni, 2020, p. 149).

sona rispetto al bisogno che sta cercando di soddisfare. Uniche due eccezioni in cui non compare la figura umana, sono le icone relative a «curarsi» e a «cercare lavoro», che seguono una logica di immediatezza e riconoscibilità dell'informazione rispetto a due funzioni che sono «universali», ovvero non specifiche di servizi del primo approdo.

Savona: la Mappa dell'accoglienza e della cura

A Savona la richiesta di realizzare una Mappa dell'accoglienza e della cura è stata espressa dalla Comunità Servizi della Caritas di Savona e Noli nel 2023, oltre 10 anni dopo l'esperimento condotto a Milano, e ha fatto parte di un progetto più ampio di mappatura della città attraverso lo sguardo degli abitanti, degli operatori, dell'amministrazione comunale.

Intitolato *Mappe di una città in-divenire*, il progetto si rivolgeva agli abitanti di due quartieri di Savona in cui vivono molte comunità immigrate, agli operatori dei servizi di accoglienza e all'Amministrazione Comunale. Con l'obiettivo di innescare un percorso di cittadinanza attiva che coinvolgesse le diverse categorie di abitanti, e di accompagnare un lavoro di comunicazione già avviato dal Comune sui servizi di accoglienza e di cura presenti in città, è stato realizzato un ciclo di workshop finalizzato a mappare Savona da tre diversi punti d'osservazione.

Il primo è quello degli abitanti: seguendo il metodo introdotto nel libro *La città sradicata*, sono stati realizzati una serie di laboratori con diverse popolazioni presenti sul territorio, dagli abitanti senza dimora ai migranti al primo approdo. I laboratori si sono svolti in alcuni luoghi legati all'accoglienza delle persone in movimento: un dormitorio, una mensa, un centro diurno con la scuola di italiano. I partecipanti sono stati invitati a rintracciare mentalmente i propri punti di riferimento nella città e a rappresentarli sul foglio bianco: come negli altri contesti geografici in cui si è sperimentato questo metodo d'indagine, il percorso di conoscenza e di rappresentazione degli elementi e degli spazi urbani aveva l'obiettivo di indurre le persone coinvolte ad acquisire consapevolezza della città e a riconoscere ed esplorare, a partire dai riferimenti noti e dalle traiettorie più frequenti, uno spazio più articolato dove poter intessere nuove relazioni con il territorio d'approdo. Il disegno della mappa della città ha rappresentato, anche a Savona, uno strumento di emancipazione, scelto al fine di individuare spazi, itinerari, attività che potessero ampliare e arricchire la geografia di riferimento di ciascuno.

Il secondo punto d'osservazione è quello degli operatori dei servizi. Nell'ipotesi che il coinvolgimento dei soggetti interessati alla costruzione di uno strumento che fosse anche d'aiuto al proprio lavoro (Folgheraiter, 2011) potesse arricchire

la rappresentazione, gli operatori sono stati intervistati nella fase di elaborazione di una cartografia che doveva rappresentare spazi e funzioni dei luoghi legati all'accoglienza sul territorio savonese. Obiettivo di questa parte del progetto è stato quello di costruire la «Mappa dell'accoglienza e della cura», individuando puntualmente i servizi erogati in ciascuno dei luoghi mappati, e descritti nelle loro peculiari caratteristiche da parte di chi lavora al loro interno: in modo da fornire sia agli utenti dei servizi sia all'amministrazione uno strumento di orientamento nella ricerca e nell'offerta degli spazi dell'accoglienza.

Il terzo sguardo è stato quello dell'amministrazione. Sulla base dei dati in possesso degli uffici comunali e delle esigenze espresse dai responsabili dei Settori preposti ai servizi sociali, sono stati definiti priorità e modi con cui articolare la rappresentazione delle geografie della cura. Obiettivo di questa parte del programma è stato quello di coinvolgere l'istituzione di governo locale in un progetto di cittadinanza che intendeva innescare, a partire dai luoghi, un percorso di conoscenza e consapevolezza dello spazio abitato da parte di tutti i soggetti presenti sul territorio.

La Mappa dell'accoglienza e della cura è, in questo racconto a tre voci della città di Savona, una sintesi delle istanze manifestate dai tre soggetti in campo.

Mentre dal punto di vista grafico la mappa risponde, come a Milano, alle esigenze di una popolazione che spesso non conosce la lingua italiana, e utilizza quindi icone immediatamente comprensibili a chi stia cercando la funzione rappresentata, dal punto di vista delle informazioni mappate essa contiene tutti i servizi che gli operatori intervistati hanno ritenuto importante evidenziare. Dal punto di vista dell'immagine «istituzionale» della città, la mappa descrive infine i luoghi che i cittadini savonesi e l'amministrazione comunale considerano punti di riferimento fondamentali per orientarsi a Savona: il Municipio, la questura, il tribunale, il porto, la stazione, l'ospedale, oltre a piazze, chiese e monumenti rilevanti nella percezione comune della città.

I tre sguardi indagati hanno così contribuito a stratificare ciascuno con un livello specifico uno strumento potenzialmente adatto a diversi tipi di utilizzo: dall'orientarsi nel paesaggio urbano, all'indirizzare a un determinato servizio, al riconoscere i punti di riferimento e i relativi percorsi e direzioni del trasporto pubblico per raggiungerli, all'acquisire informazioni sugli orari di apertura e sui recapiti telefonici dei luoghi dell'accoglienza e della cura. A ciascuna funzione rappresentata sulla Mappa corrisponde infatti sul retro una descrizione in sei lingue del servizio corrispondente, con l'indicazione dell'indirizzo, dell'orario di apertura, del numero di telefono dell'ufficio o della persona di riferimento rispetto al servizio erogato, delle modalità di accesso previste. Le lingue in cui tradurre le informazioni (inglese, francese, rumeno, ucraino, arabo) sono state indicate dagli operatori in base alla relativa diffusione sul territorio e alla presenza delle popolazioni oggi più numerose a Savona.

Uno strumento esportabile

Il confronto con gli operatori dei servizi ha evidenziato l’opportunità di dotare la Mappa di un QRcode in modo da rendere consultabili tutte le informazioni anche dal telefono. Questo ulteriore elemento rende possibile leggere i primi risultati rispetto alla diffusione dello strumento, e permette di avanzare alcune considerazioni a due anni dall’inizio della sua distribuzione.

I dati sulle scansioni del QR code si riferiscono al periodo fra dicembre 2023 e dicembre 2025. Rispetto alle 2000 copie stampate e messe a disposizione dei centri di aiuto di Savona, le scansioni sono state 156, corrispondenti a circa l’8% delle mappe distribuite. Di seguito viene riportata una tabella (tabella 1) con il numero di scansioni effettuate in diverse città.

Tabella 1

Città	Scansioni
Milano	33
Corsico	9
Genova	9
Novara	7
Roma	5
Viareggio	4
Savona	4
Torino	4
Legnano	3
Novate Milanese	3
Sulbiate	3
Albenga	3
Firenze	3
Calice Ligure	2
Brussels	2
Rubiera	2
Bologna	2
Alessandria	2
Valenza	1

Verona	1
Castelfranco Emilia	1
Treviso	1
Chieri	1
Scorzè	1
Paruzzaro	1
Antwerpen	1
Berlin	1
Roubaix	1
Scandiano	1
Venezia	1

Le scansioni sono state più frequenti nei mesi invernali, in particolare da novembre a febbraio. Questo andamento suggerisce una maggiore necessità di accesso alle informazioni nei periodi con un clima più rigido, in cui aumenta la domanda di luoghi di riparo e di servizi di cura.

Rispetto alla distribuzione geografica, le scansioni non si limitano al territorio savonese, ma mostrano una diffusione ampia, nazionale e internazionale, a conferma della mobilità degli utenti: Savona è una città attrattiva in particolare per i migranti in transito lungo la direttrice Milano-Francia. La città in cui la Mappa è stata scaricata il maggior numero di volte è Milano: questo dato è indice sia di una forte attrattività del capoluogo lombardo per tutti i migranti, sia anche dei possibili utilizzi per fini di ricerca, essendo Milano la città in cui è stato elaborato questo strumento nonché quella in cui più spesso è stato presentato. Ciò che appare interessante è la presenza di città internazionali: Bruxelles, Berlino, Anversa, Roubaix — un paese quest'ultimo a Nord della Francia, sulla traiettoria verso Calais. Una varietà geografica che dice non solo di un utilizzo della mappa, da parte dei migranti, anche dopo il primo contatto con i centri di aiuto, e dopo averne usufruito sul territorio mappato, ma anche di una sua fruizione indipendente dai luoghi e dai servizi cercati.

Rispetto a queste evidenze empiriche, è possibile avanzare ipotesi che si riferiscono sia a funzioni altre e non previste che questo strumento può assolvere — ad esempio l'apprendimento di termini relativi all'orientamento e ai servizi in una lingua differente dalla propria, divenuta magari utile nel momento in cui si sta attraversando un altro Paese — sia alla possibilità di applicare lo stesso schema/linguaggio orientativo, appreso per poter leggere il territorio di Savona, in altri contesti geografici.

Molte sono le considerazioni possibili in merito all'utilizzo e all'efficacia della Mappa nelle fasi successive al primo approdo, e in città differenti. Occorre tuttavia acquisire ulteriori dati e valutare l'incidenza della divulgazione della Mappa nelle diverse città alla luce di un maggior numero di copie distribuite, prima di poter esprimere valutazioni sui percorsi migratori suggeriti dalle scansioni geolocalizzate, sui soggetti più propensi a interrogare lo strumento tramite il QRcode, e sugli usi stessi della Mappa.

Ciò che ad oggi è possibile affermare è che la Mappa dell'accoglienza e della cura rappresenta, dal momento in cui è stata introdotta, uno strumento di orientamento utilizzato costantemente nei centri di ascolto, come riferito da Ombretta Varone e Anita Franzè, rispettivamente responsabile dei Centri Caritas di Savona e coordinatrice del progetto SAI (ex SPRAR/SIPROIMI) di Comunità Servizi Onlus. Uno strumento che potrebbe costituire, come sta avvenendo a Savona, un canale di accesso efficace ai servizi di ogni città attraversata e abitata da persone in movimento.

Bibliografia

- Amin A. e Thrift N. (2005), *Città. Ripensare la dimensione urbana*, Bologna, il Mulino.
- Anderson N. (2011), *Il vagabondo. Sociologia dell'uomo senza dimora*, Roma, Donzelli.
- Andriello V. (2002), *La città vista attraverso gli occhi degli «altri»*. In P. Di Biagi, *I classici dell'urbanistica moderna*, Roma, Donzelli.
- Attali J. (2006), *L'uomo nomade*, Milano, Spirali.
- Augè M. (1994), *Ville e tenute. Etnologia della casa di campagna*, Milano, Eleuthera.
- Baumann Z. (1999), *La società dell'incertezza*, Bologna, il Mulino.
- Chambers I. (1996), *Paesaggi migratori. Cultura e identità nell'epoca postcoloniale*, Genova, Costa & Nolan.
- Ciaffi D., Crivello S. e Mela A. (2020), *Le città contemporanee. Prospettive sociologiche*, Roma, Carocci.
- Crosta P.L. (2006), *Di cosa parliamo quando parliamo di urbanistica?*. In M.C. Tosi (a cura di), *Di cosa parliamo quando parliamo di urbanistica?*, Sesto San Giovanni, MI, Meltemi.
- De Certeau M. (1990), *L'invenzione del quotidiano*, Roma, Edizioni Lavoro.
- Fareri P. (2004), *Innovazione urbana a Milano: politiche, società ed esperti*. In «Urbanistica», vol. 123.
- Farinelli F. (1992), *I segni del mondo. Immagine cartografica e discorso cartografico in età moderna*, Scandicci, FI, La Nuova Italia.
- Ferrari P. (2008), *Saggio-poema del pensarassente*, Verona, Anterem Edizioni.
- Folgheraiter F. (2011), *Fondamenti di metodologia relazionale*, Trento, Erickson.
- Grafmeyer Y. e Joseph I. (1984), *L'école de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine: naissance de l'écologie urbaine*, Parigi, Editions Aubier.
- Khosravi S. (2019), *Io sono confine*, Milano, Eleuthera.
- Lynch K. (1960), *The image of the city*, Cambridge, MA, MIT Press. Trad. it., *L'immagine della città*, Venezia, Marsilio, 1964.
- Martinotti G. (1983), *Metropoli. La nuova morfologia sociale della città*, Bologna, il Mulino.
- Munarini S. e Tosi M.C. (2012), *Spazi del welfare. Esperienze luoghi pratiche*, Macerata, Quodlibet Studio.

- Nuvolati G. (2002), *Popolazioni in movimento, città in trasformazione*, Bologna, il Mulino.
- Pasqui G. (2009), *Città, popolazioni, politiche*, Milano, Jaka Book.
- Pezzoni N. (2013), *La città sradicata. Geografie dell'abitare contemporaneo. I migranti mappano Milano*, Milano, O barra O edizioni.
- Pezzoni N. (2016), *I migranti mappano l'Europa*, in «Planum. The Journal of Urbanism», vol. I, n. 32.
- Pezzoni N. (2020), *La città sradicata. L'idea di città attraverso lo sguardo e il segno dell'altro*, Milano, O barra O edizioni.
- Pezzoni N. (2023), *Pensare la città. Intessere relazioni. Un percorso di apprendimento dello spazio urbano con le donne migranti*, in «Crios. Critica degli Ordinamenti Spaziali», vol 25, pp. 32-47.
- Rodotà S. (2012), *Il diritto di avere diritti*, Bari, Laterza.
- Rovatti P.A. (2007), *Abitare la distanza. Per una pratica della filosofia*, Milano, Raffaello Cortina.
- Rumford C. (2006), *Theorizing borders*, in «European Journal of Social Theory», vol. 9, n. 2, pp. 155-169.
- Secchi B. (2005), *La città del ventesimo secolo*, Bari, Laterza.
- Sennet R. (2011), *The foreigner: Two essays on exile*, Mirefoot, Notting Hill Editions. Trad. it., *Lo straniero. Due saggi sull'esilio*, Milano, Feltrinelli, 2014.
- Tzonis A. e Lefaivre L. (1993), *Kevin Lynch e la teoria cognitiva della città*, in «Casabella», vol. 600.
- Vince G. (2023), *Il secolo nomade*, Torino, Bollati Boringhieri.