

---

**Kapamo srls**

Trieste

info@kapamo.org

www.kapamo.org



# Scheda Approfondimento per Campagna di Crowdfunding - App Migranti Kapamo

**Kapamo: Un *social business* per portare informazioni e tecnologie alle persone con bisogni speciali**

**versione 1.0**

**24 aprile 2016**

---

[DESCRIZIONE SINTETICA](#)

[IL PROBLEMA](#)

[LA SOLUZIONE](#)

[IL BACINO DI UTENZA](#)

[MIGRANTI](#)

[IMPATTO SOCIALE della APP per MIGRANTI](#)

[OBIETTIVO SOCIALE](#)

[STAKEHOLDERS](#)

[INPUT](#)

[OUTPUT](#)

[OUTCOMES](#)

[CALCOLO DELLO SROI](#)

---

## DESCRIZIONE SINTETICA

Kapamo Srls è un progetto di **social business** che vuole portare le informazioni e le tecnologie alle persone con bisogni speciali. Mescolando approcci di diverso tipo come il linguaggio facile da leggere, una app accessibile e standardizzata, attivazione di campagne di crowdfunding, Kapamo vuole offrire a tutti gli enti SPRAR, a tutte le Associazioni e ai Comuni **una app che aiuti il migrante a fruire dei servizi cittadini** e dei luoghi della città.

---

## IL PROBLEMA

Le **persone con bisogni speciali** non sono un mercato molto appetibile per il business tradizionale perché si tratta di un mercato povero e variagato.

*Persone con “bisogni speciali” – Special Needs (SN): termine introdotto dalla World Health Organization (WHO) (2012) con cui si identificano non solo soggetti con disfunzioni di natura medica o biologica, ma anche individui socialmente esclusi. Dagli ultimi dati forniti dalla WHO, rappresentano circa il 15% della popolazione mondiale, di cui l’80% nei paesi sviluppati. Le categorie di persone con bisogni speciali a cui si rivolge il progetto sono persone con disabilità intellettiva e relazionale, autistici e ADHD, persone affette da Sindrome di Down ma anche migranti che, temporaneamente, non sono in grado di agire liberamente e autonomamente nella società che li ospita oppure gli analfabeti funzionali che, per vari motivi, non sono in grado di leggere testi complessi.*

**Le nuove tecnologie possono migliorare molto la vita di queste persone.** La tecnologia mobile, in particolar modo, permette di offrire informazioni e aiuto in tempo reale, ovunque e con poco costo.

Per essere di aiuto, però, queste tecnologie devono essere progettate e realizzate per superare quelle barriere cognitive che rendono le “normali” applicazioni difficili o impossibili da usare. Si tratta quindi di utilizzare interfacce e contenuti accessibili, tarati sulle reali necessità degli utenti, e di utilizzare un linguaggio facilmente comprensibile.

## LA SOLUZIONE

E’ possibile utilizzare le metodologie di scrittura del linguaggio facilmente comprensibile, la scienza dell’accessibilità delle interfacce e le nuove tecnologie digitali e mobili per **creare app che aiutino le persone con bisogni speciali a vivere meglio**, in modo più semplice e autonomo.

In particolare il progetto Kapamo sta sviluppando una app che fornisca **informazioni sui luoghi e sui servizi della città** che possono essere utili ai rifugiati e ai migranti.

Queste app possono essere distribuite gratuitamente agli utenti finali e possono essere realizzate assieme alle Associazioni e Onlus che operano in quei specifici settori. Il progetto intende cioè strutturare il suo **lavoro in collegamento strettissimo con le nonprofit** che operano in questi settori perché solo in questo modo è possibile sfruttare la loro esperienza sul

---

campo, le loro reti sociali e il loro capitale umano (di operatori e di persone con bisogni speciali).

## IL BACINO DI UTENZA

Le persone con bisogni speciali legati alla difficoltà, temporanea o permanente, di lettura, reperimento e interpretazione delle informazioni formano un ampio insieme di persone che è purtroppo in crescita.

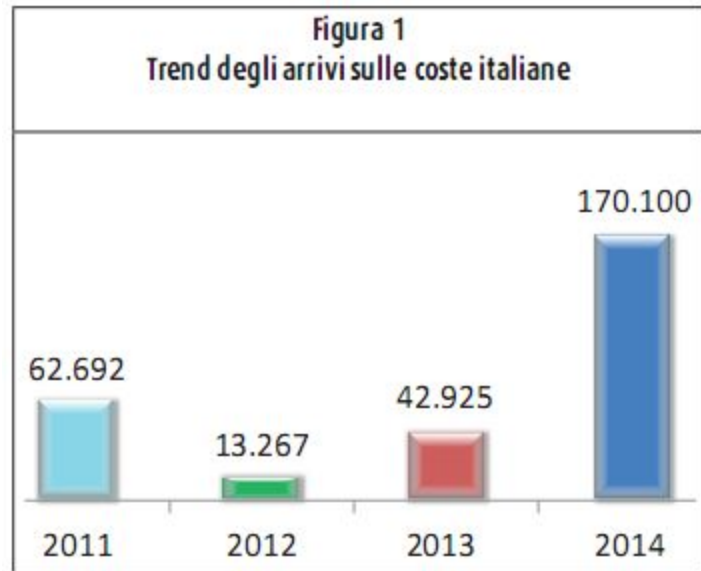
Rendere possibile o aiutare in ogni modo l'autonomia delle persone è una tipica **situazione win-win** perché è un bene per la persona (maggiore libertà, maggiore autostima) ed è un bene per la società (maggiore democrazia, minori spese di assistenza).

In particolare **le attività iniziali di Kapamo si concentrano sui migranti e i richiedenti asilo.**

## MIGRANTI

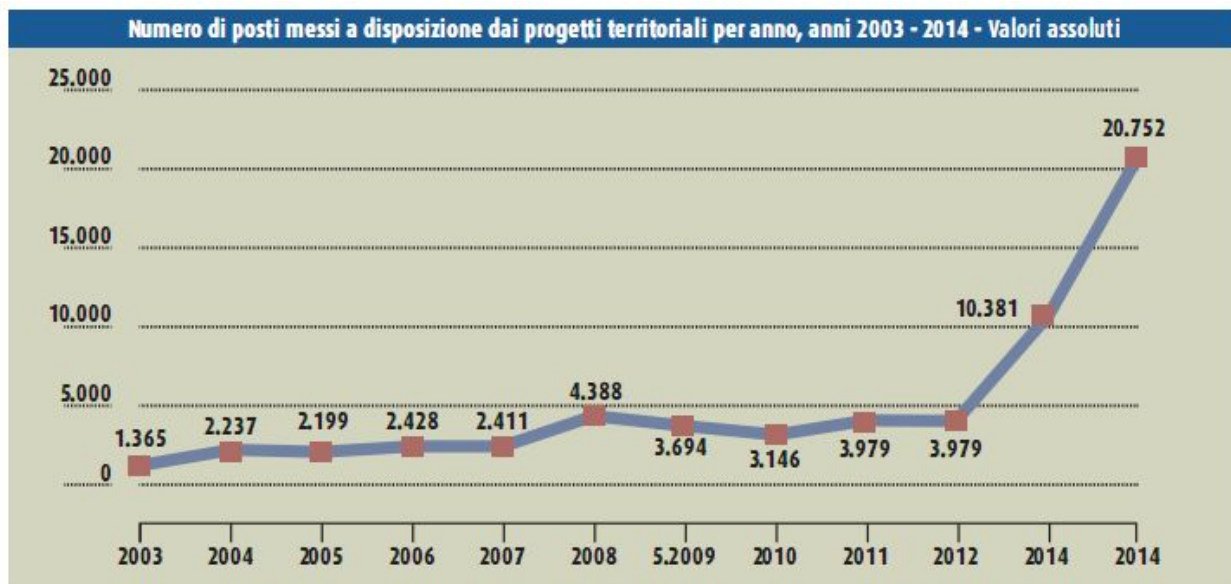
Il fenomeno delle migrazioni umane è in continua crescita, per le note cause ambientali e socio-politiche, e tale fenomeno sarà particolarmente forte in Europa e nei paesi del Mediterraneo.

Solo per citare gli sbarchi (tipologia che copre circa il 70% delle entrate) possiamo vedere il trend di questi ultimi anni (fonte: Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Roma, ottobre 2015. Ministero dell'Interno)



Fonte: Ministero dell'Interno

Parallelamente è cresciuto il sistema di accoglienza italiano che ha esplorato diverse soluzioni tra cui quella più promettente dal punto di vista sociale (sia per i migranti che per i cittadini che li ospitano) ed economico è quello dell'accoglienza gestita dai progetti SPRAR. Come si può vedere dalla grafica che segue (fonte: Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Roma, ottobre 2015. Ministero dell'Interno).



La rete del sistema **SPRAR (Servizio centrale del sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati)** si compone di una rete strutturata di enti locali che, per la realizzazione su progetti territoriali e accoglienze, dovute a richiedenti asilo e rifugiati, accedono al fondo nazionale per le politiche e i servizi dell'asilo gestito dal Ministero dell'Interno.

---

*L'accoglienza nella rete SPRAR è articolata nel 2014 su 432 progetti di cui 349 per categorie ordinarie, 52 per minori non accompagnati, 31 per persone con disagio mentale o disabilità. Nei progetti sono stati coinvolti 381 enti locali di cui 342 comuni, 31 province, 8 unioni di comuni. A livello di diffusione territoriale i progetti hanno coperto 19 regioni su 20, e 93 province su 110. (fonte: Rapporto sull'accoglienza di migranti e rifugiati in Italia. Roma, ottobre 2015. Ministero dell'Interno).*

Compito di ogni SPRAR è assistere il migrante durante le pratiche di richiesta di asilo, tempo che in media dura un anno. In questo periodo il migrante oltre ad essere ospitato ed eventualmente curato, ha anche la possibilità di essere formato e in generale di partecipare in vari modi alla vita cittadina.

**Ognuno di questi 400 progetti potrebbe essere aiutato nella sua azione di informazione e assistenza da una app opportunamente sviluppata per questi utenti e queste tematiche.**

Questo numero è inoltre destinato sicuramente a crescere anche in modo importante.

Da notare che **la diffusione degli smartphone è molto alta tra questi utenti** e che comunque il progetto prevede un output anche in forma cartacea.

## **IMPATTO SOCIALE della APP per MIGRANTI**

La prima area di intervento su cui si concentra l'attività di Kapamo è quella dei migranti.

### **OBIETTIVO SOCIALE**

Kapamo vuole sviluppare app che aiutino i migranti nella fruizione dei servizi cittadini, che li renda più autonomi e che infine alleggeriscano il lavoro degli operatori sociali che operano in questo settore.

Le app offriranno informazioni sulle cose da fare, sui documenti da richiedere, sui luoghi dove trovare assistenza e così via. Le app saranno strutturate in modo semplice e intuitivo, utilizzeranno un linguaggio facile da leggere e saranno sviluppate in diverse lingue.

### **STAKEHOLDERS**

**Migranti e Richiedenti asilo:** sono il primo gruppo che riceverà benefici dalla app in quanto potranno muoversi in modo più autonomo in una città e in una cultura che non conoscono.

---

**Associazioni ed Enti che lavorano con i migranti:** sono il secondo gruppo di beneficiari della app in quanto potranno ridurre la loro assistenza “di pura informazione” e il lavoro necessario a informare e condurre i migranti appena arrivati verso le giuste procedure di riconoscimento e di assistenza.

## INPUT

Ogni app è localizzata sul suo territorio (città o porzione del territorio in cui i migranti si muovono in attesa dei visti) e quindi deve essere sviluppata, in termini di contenuti trattati, ad hoc per quel territorio.

Naturalmente gli sviluppi tecnologici e le metodologie di lavoro saranno, al contrario, fortemente standardizzate in modo da rendere lo sviluppo della app specifica sia veloce che poco costoso.

Gli input economici necessari a sviluppare una app sono legati alla quantità di contenuti da trattare ma sono stati stimati intorno a 3.000 euro per localizzazione.

Tali risorse saranno raccolte attraverso diversi canali come:

- Campagne locali di crowdfunding
- Sponsorship locali
- Finanziamento da parte di Enti o Associazioni

## OUTPUT

L’output sarà misurato in modo quantitativo attraverso la misurazione del

- numero di download delle app

da parte dei migranti e degli operatori sociali.

## OUTCOMES

L’ “output” è la quantità misurabile di ciò che l’azienda ha fatto; “outcome” è ciò che succede, in termini di obiettivi perseguiti, dopo che l’azienda ha ultimato il suo lavoro. Anche l’outcome deve essere considerata una grandezza misurabile e misurata, pur essendo in parte fuori dal controllo dell’azienda. Ciò che conta per il beneficiario è l’outcome, quello che gli cambia qualche cosa.

---

Successivamente al lancio estensivo della app saranno introdotte delle modalità di misurazione dell'effettivo utilizzo della app.

Tali misurazioni avranno due immediati utilizzi:

- Permettere la valutazione di quante “domande” vengono risposte dalla app
- Permettere di analizzare in modo statistico le aree di informazioni più richieste in modo da concentrare l'attenzione su quelle aree per renderle ancora più efficaci

Dalla misurazione delle informazioni fornite effettivamente dalla app, cioè dalla quantificazione del suo reale utilizzo, sarà possibile determinare gli *outcomes* della app in termini di:

- Utilità sull'autonomia delle persone che utilizzano la app
- Risparmio di tempo degli operatori sociali che operano con i migranti
- Efficacia delle informazioni fornite dalle Associazioni ed Enti (e dove concentrare ulteriori sforzi informativi)

## CALCOLO DELLO SROI

Ogni centro SPRAR ha in media circa 50 persone per sei mesi, circa 100 all'anno. (nota: la percentuale “utile” potrebbe essere più bassa a causa le persone che non hanno lo smartphone ma è anche possibile considerare che il servizio viene offerto da “collegi del centro” o attraverso le versioni cartacee)

Se la app sostituisce 1 ora e mezza di interazioni con personale (3 incontri di 30 minuti durante tutta la permanenza di sei mesi) abbiamo che la app “vale” 150 ore cioè 19 gu. In un anno quindi circa 1 mese uomo. La app fa quindi guadagnare alle nonprofit che lavorano con i migranti e richiedenti asilo sul territorio circa 1 mese uomo all'anno. La app cioè offre alle nonprofit un valore di circa 10.000 euro in cinque anni.

Immaginando che ogni localizzazione di app sia sviluppata a fronte di un investimento di 2.000 euro (tramite sponsor o tramite campagne locali di crowdfunding), dal punto di vista dei donatore una prima valutazione dello **SROI è 5:1** (ogni euro donato ha un effetto sociale di cinque euro).

Sono inoltre da considerare, anche se di difficile quantificazione, gli aspetti legati a:

- Autonomia delle persone,
- Risparmio di perdite di tempo dovute a procedure sbagliate,
- Successiva possibilità di servizi aggiuntivi (news ecc),
- Analisi dei bisogni tramite la app.