



SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

Le ICT nella vita dei beneficiari di protezione internazionale a Roma

Facoltà di Scienze Politiche Sociologia Comunicazione
Corso di laurea in Industria culturale comunicazione digitale
Cattedra di Teorie e analisi delle audience

Petra Barteková
n° matricola 1444072

Relatrice

Romana Andò

Correlatore

Alberto Marinelli

A/A 2013/2014

To my parents who have been supporting me always no matter what.

*L'úbim vás**

Ringraziamenti

Questa tesi di laurea non avrebbe potuto nascere senza l'aiuto di alcune persone, a cui tengo a ringraziare particolarmente.

Un enorme *grazie* va in primo luogo alla mia relatrice, professoressa Romana Andò, che mi ha aiutato moltissimo negli ultimi mesi, seguendomi attentamente e guidandomi nel mio percorso di scrittura. Un grazie particolare anche per la Sua pazienza con il mio italiano non perfetto;

grazie al prof. Marco Bruno che da esperta nel campo dei media e l'immigrazione mi ha fornito alcune osservazioni e suggerimenti preziosi,

grazie a Ilaria della Fondazione Mondo Digitale, a Valentina del Centro Staderini, a Pietro del Centro Astalli, Anna Clara e Carmela della Caritas Roma che mi hanno aiutato moltissimo nell'individuazione delle persone per le interviste e mi hanno assistito durante l'entrata nel campo d'indagine;

grazie a Michal di IOM Slovacchia, che, pur non sapendolo, mi ha insegnato come non perdermi nella marea dei dati statistici,

grazie alla mia mešuga čučko, a mia Ivka, che delle volte mi faceva la sorella maggiore, togliendomi i miei dubbi,

grazie alle mie donne, Katka, Evka e Saretta che, sia da lontano che da vicino, con la loro presenza e l'amicizia hanno reso tutto ancora più sereno,

grazie a Pisanelle, che a casa mi hanno sopportato nei periodi della maggiore tensione,

e a Giuseppe per la revisione del testo.

Ma soprattutto un grande *grazie* di cuore a tutti i miei rispondenti, rifugiate e rifugiati, che mi hanno fatto entrare nel loro mondo e grazie ai quali ho capito il vero significato del essere coraggiosi e non mollare mai.

Indice

Introduzione	6
1.capitolo - Audience studies nel tempo: cosa vuol dire studiare i consumi e i pubblici di oggi.....	8
1.1. Etnografia del consumo mediale: dall'approccio quantitativo fino all'attenzione per il contesto sociale e culturale dell'esperienza mediale	9
1.2. Il consumo tecnologico nell'esperienza quotidiana	11
1.2.1. Tecnologia come un oggetto materiale e simbolico: vari contesti d'uso	13
1.3. Quelli che consumano: l'audience e la sua evoluzione.....	15
1.3.1. Le audience di oggi: frammentazione, l'autonomia e „non luoghi“ di consumo	18
1.4. Conclusione	22
2. capitolo – Media e migrazione	24
2.1. Introduzione al fenomeno migratorio	24
2.2. La migrazione vuol dire le persone: chi e come migra.....	26
2.3. Migrazione oggi: i trend prevalenti	28
2.4. Media e immigrazione: perché studiarli insieme?.....	30
2.4.1. Rappresentazione mediale degli immigrati: il caso italiano	33
2.4.2. Il consumo mediale dei migranti: quando gli immigrati diventano audience	37
2.4.2.1. Ricerche sulle migrant audiences: il cambio delle prospettive e gli esempi italiani	39
2.5. Conclusione	42
3. capitolo - Le ICT nel processo migratorio. Quando gli immigrati diventano connessi	43
3.1. Cosa sono i nuovi media	45
3.2. Società della Rete, migranti nella Rete.....	46
3.2.1. Internet e gli individui nella rete	48
3.3. Migranti connessi: quando le ICT fanno parte del processo migratorio	50
3.3.1. Ruolo delle ICT nel processo migratorio	53
3.3.2. Disuguaglianze ed esclusione digitale.....	55
3.4. ICT dopo l'arrivo nel paese ospitante	58
3.4.1. L'integrazione: un processo non a senso unico.....	58
3.4.2. Capitale sociale degli immigrati e ICT: l'importanza e forme di legami sociali nell'Era di Informazione	61
3.4.2.1. Legami sociali e nuove tecnologie	63
3.4.2.3. Migliorare il capitale sociale degli immigrati: l'esempio di Social Computing	66
3.4.3. Altri usi delle ICT nell'integrazione degli immigrati	67

3.5. Conclusione	72
4. capitolo - La ricerca empirica.....	74
4.1. Introduzione	74
4.2. Descrizione della ricerca: obiettivi, strumenti e step affrontati	75
4.3. Analisi del contesto	76
4.3.1. Tendenze migratorie attuali in Europa e in Italia	76
4.3.2. Rifugiati e beneficiari di protezione internazionale in Italia	80
4.3.2.1. Integrazione dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale a Roma	82
4.3.3. Le ICT in Italia: la popolazione italiana vs. quella immigrata	84
4.3.3.1. Le ICT e gli immigrati: una realtà ancora da scoprire.....	87
4.3.3.2. ICT nel processo di integrazione dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale in Italia e a Roma.....	89
4.4. Nota metodologica	92
4.4.1. Il campione	94
4.5. Questioni etiche e limitazioni della ricerca	94
4.6. Presentazione dell'analisi dei dati.....	96
4.6.1. Prima di partire e il viaggio verso l'Italia	96
4.6.2. Uso di tecnologie in Italia: i cambiamenti, le sfide e i problemi affrontati	100
4.6.3. Le tecnologie e il mantenimento delle social ties.....	108
4.6.4. Le nuove tecnologie nei processi integrativi	112
4.6.5. Le conclusioni finali.....	119
Conclusioni della tesi	122
Allegato n. 1 – La traccia dell'intervista qualitativa	124
Allegato n. 2 – La traccia dell'intervista qualitativa (versione inglese).....	126
Bibliografia.....	128
Sitografia	132
Altri siti consultati	134

Introduzione

Quando durante il volontariato in un centro per i richiedenti di asilo a Lanaken nella parte fiamminga del Belgio passavo davanti alla computer room, una piccola stanza munita di computer con l'accesso su Internet, tutti i posti disponibili erano sempre occupati. Uomini e donne, prevalentemente di giovane età, stavano davanti agli schermi, navigando sulla Rete, chattando, guardando i video, parlando su Skype, leggendo gli articoli nella loro madrelingua. Quando li incontravo poi durante la giornata nelle diverse aree del centro, tanti di loro avevano in mano il loro cellulare, spesso uno smartphone, attorno al quale si riunivano.

Forse lì, nell'agosto 2013, è nata l'idea per questa tesi di laurea. La breve convivenza con le persone che cominciano una nuova vita lontano dai loro paesi d'origine mi ha fatto venire in mente tante domande sul loro modo di vivere certe esperienze che per noi sembrano ormai automatiche. Le tecnologie hanno cambiato le nostre vite in modo straordinario, basta pensare a quanto tempo della giornata ognuno di noi passa davanti allo schermo di computer, tablet o smartphone; e basta pensare a tutte le operazioni che quotidianamente svolgiamo con questi device. Ma come, invece, la tecnologia influenza le vite dei rifugiati, delle persone in transizione, persone che stanno attraversando una soglia nella quale lasciano dietro una parte di loro per poter assorbire delle cose nuove nell'ambiente completamente diverso da quello del loro paese? Cosa rappresentano le tecnologie per questo gruppo specifico di persone che stanno cercando di costruirsi un nuovo migliore futuro? Una necessità, un passatempo, uno strumento potente per poter raggiungere i propri scopi, uno status-simbolo della loro nuova identità che stanno costruendo?

La presente tesi di laurea presenta i risultati di una ricerca qualitativa che è stata condotta nell'autunno 2014 a Roma. Attraverso le interviste qualitative ho mappato l'uso delle ICT (Information and Communication Technologies) da parte dei beneficiari di protezione internazionale a Roma e il ruolo che essi assumono nel loro processo d'integrazione.

Nella prima parte dell'elaborato vengono introdotte le basi teoriche sulle quali la ricerca si poggia, sia quelle riguardanti l'ambito degli audience studies che l'ambito della migrazione. Si parte, nel primo capitolo, da una riflessione sull'evoluzione degli *audience studies*, cercando di sottolineare l'importanza di studiare il rapporto quotidiano tra la società e la tecnologia. Specifica attenzione viene posta al cambiamento della natura delle audience e

degli approcci attraverso quali esse vengono viste e studiate in relazione al consumo dei nuovi media.

Studiando i beneficiari di protezione internazionale entriamo in un'ambito molto complesso e vario; ovvero quello della migrazione. Per poter capire il contesto nel quale vengono inseriti i rifugiati è stato necessario soffermarsi, quindi, sul fenomeno migratorio in generale. Nel secondo capitolo questo viene descritto in una breve panoramica con particolare attenzione all'approccio multidisciplinare e alle figure protagoniste del processo migratorio. Nella seconda parte del capitolo l'attenzione viene spostata su una parte specifica dei *migration studies* – quella del rapporto tra i media e l'immigrazione. Vengono presentati due approcci allo studio di questo fenomeno: lo studio della rappresentazione mediatica degli immigrati (ovvero come gli immigrati vengono ritratti dai media) e lo studio dei consumi mediatici degli immigrati, in cui essi diventano l'audience.

Nel terzo capitolo viene introdotta una realtà ancora più particolare, ovvero quella del rapporto tra le nuove tecnologie (le ICT) e gli immigrati, nel quale si collocano anche le pratiche d'uso del tipo di audience che sono andate a studiare. Il concetto principale usato è quello di *connected migrant*, ovvero del migrante connesso. Viene descritto il ruolo delle nuove tecnologie nel processo migratorio e nell'integrazione sociale e economica degli immigrati, con particolare attenzione per il gruppo di beneficiari di protezione internazionale, un gruppo specifico di migranti. Il fenomeno viene analizzato in una doppia ottica: quella in cui le ICT vengono viste come lo strumento per la gestione dei legami sociali - anche pregressi - e quella in cui diventano lo strumento che facilita l'integrazione dei rifugiati nei vari ambiti della loro vita quotidiana.

Il capitolo conclusivo della tesi è dedicato alla mia ricerca empirica. Viene presentato il disegno dell'indagine con le principali domande che hanno guidato il lavoro, vengono descritti i metodi di ricerca e la scelta del campione; viene analizzato il contesto (lo scenario) nel quale la ricerca si è svolta, con particolare attenzione al contesto italiano dell'uso delle ICT e anche alla situazione che riguarda l'integrazione dei rifugiati nel territorio di Roma. Dopo la presentazione del report della ricerca con l'analisi tematica dei dati raccolti concludo il mio lavoro con le considerazioni conclusive che riguardano non solo i risultati stessi della ricerca, ma offrono alcuni altri spunti utili per una futura riflessione nell'ambito del rapporto tra le ICT e i rifugiati nel contesto italiano.

1. capitolo - Audience studies nel tempo: cosa vuol dire studiare i consumi e i pubblici di oggi

“I media dovrebbero venire esaminati come processo, agenti e come oggetti dati, a tutti i livelli, ovunque gli esseri umani si aggregino in uno spazio reale e virtuale, comunichino, tentino di persuadere, informare, divertire, educare; ovunque tentino, in una molteplicità dei modi e con diversi gradi di successo, di connettersi l'uno all'altro.”

(R. Silverstone, *Perché studiare i media?*, p. 21)

I media e le tecnologie sono da sempre state una parte importante della vita di ogni individuo. Sono i media che nella loro dimensione sociale, culturale, politica o economica costituiscono la nostra quotidianità e influenzano la nostra capacità di dare senso al mondo.¹ I media, scrive McQuail, spesso entrano a far parte delle sfere più intime della nostra psichè:

„(..) costituiscono una risorsa valida e diversificata che ci aiuta a gestire situazioni sociali e difficoltà personali. Rispetto a quest'ultimo punto, possiamo vedere i media come un mezzo per stabilire un determinato umore, per farci coraggio, farci dimenticare i nostri guai, stimolare vari sentimenti, aiutarci a ricordare, a riflettere o a dimenticare.“²

Se i media costituiscono uno dei punti cruciali delle nostre vite e della nostra intimità, cruciale è anche l'esperienza di essere audience. Possiamo affermare che la ricerca mediale di oggi è sempre di più simile a quella sociologica o antropologica; al centro di essa vi è un'individuo che fa parte del pubblico generale e spesso indistinto, ma che nello stesso tempo reagisce in un contesto più ampio legato al suo ambiente sociale o culturale. Oggigiorno, quindi, non possiamo più studiare i consumi mediali e tecnologici delle varie audience senza far riferimento al loro ambiente più ampio; sociale, culturale, politico, o economico.

¹ R. Silverstone, *Perché studiare i media?*, Il Mulino, Bologna, 2002 (1999), p. 19

² D. McQuail, *L'analisi dell'audience*, Bologna: Il mulino, 2001 (1997), p. 141

La ricerca proposta per questo lavoro di tesi di laurea mira a studiare il rapporto quotidiano tra un tipo di audience specifico - quello dei rifugiati e titolari di protezione internazionale - e la tecnologia. Prima di avviare la ricerca empirica era necessario riflettere su alcune questioni legate allo stato attuale dei media, delle tecnologie e allo stadio di sviluppo degli audience studies. Cosa vuol dire studiare i pubblici di oggi? Come sono diventate le audience? Perché è importante studiare il rapporto tra la società (o un gruppo sociale) e la tecnologia? Sono queste le domande principali alle quali ho cercato di rispondere in questo primo capitolo.

1.1. Etnografia del consumo mediale: dall'approccio quantitativo fino all'attenzione per il contesto sociale e culturale dell'esperienza mediale

Studiare in modo qualitativo i consumi mediali e tecnologici di un tipo specifico di audience vuol dire entrare nella loro quotidianità. Mappare il consumo tecnologico dei rifugiati non era possibile senza far riferimento al contesto quotidiano in cui le loro esperienze mediali si collocano, e cioè il contesto migratorio. Tuttavia l'attenzione al concetto di quotidianità e all'ambiente sociale e culturale, non è sempre stato centrale negli studi sui media.

Nei media studies un ruolo importante è stato svolto dalla cosiddetta *tradizione strutturale* che mirava ad ottenere informazioni affidabili e quantificabili sulla quantità di pubblico di uno specifico mezzo di comunicazione. Si trattava, quindi, di ricerche di tipo quantitativo che servivano soprattutto agli inserzionisti pubblicitari, per i quali la conoscenza dei pubblici non aveva altro scopo se non quello di conoscere e vendere la loro merce.³

Le prime ricerche dell'altra tradizione di ricerca sul pubblico, *la tradizione comportamentale*, si occupavano soprattutto degli effetti dei media, in particolare sui bambini e giovani, e ponevano una grande enfasi sui potenziali danni dei media sul pubblico (ad esempio quelli degli effetti *negativi* dei media, la dipendenza, o l'auto-isolamento provocato dai media).⁴ La relazione tra i media e l'individuo era percepita come un processo a senso unico; il pubblico qui veniva percepito semplicemente come un ricevitore passivo e inconsapevole degli stimoli mediali.

³ D. McQuail, op.cit, p.30

⁴ Ivi, p.141

Nel secondo filone della tradizione comportamentale l'attenzione si sposta, invece, sull'uso effettivo dei media e cambia anche la percezione del pubblico. Le audience non erano più viste come individui passivi, ma percepite come consumatori attivi che pienamente controllano la propria esperienza mediale. Le ricerche di questo tipo, grazie all'uso di metodi come il sondaggio, l'esperimento o la misurazione mentale, si ponevano l'obiettivo di spiegare e predire le scelte delle audience e le loro reazioni.⁵

È con la terza tradizione, quella *socioculturale*, che si comincia a prendere in considerazione anche il contesto più ampio in cui i consumi mediali andavano ad inserirsi. Secondo questa tradizione il consumo mediale era considerato come il riflesso di un particolare contesto socioculturale e come processo di attribuzione di senso alle esperienze e ai prodotti culturali. Questo approccio rifiutava sia il modello di stimolo-risposta degli effetti dei media, sia il concetto di un messaggio onnipotente e di un ricevitore passivo.⁶ Scrive McQuail:

„(...) l'approccio culturalista vede nel consumo dei media in sè un aspetto significativo della „vita quotidiana“, un insieme di pratiche comprensibili soltanto in rapporto al particolare contesto sociale e all'esperienza di un gruppo sottoculturale.“⁷

In questo approccio diventa fondamentale la quotidianità delle esperienze del consumo mediale che non può essere separato dall'ambiente e contesto in cui avviene. Una delle caratteristiche principali di questo approccio è la diffusione dei metodi qualitativi della ricerca del consumo mediale, ovvero i metodi di indagine in profondità, preferibilmente etnografici, con i quali si riesce a catturare e valutare insieme il contenuto, la ricezione e il contesto dell'esperienza mediale.⁸ Moores parla di una nuova etnografia del pubblico, ovvero di una impostazione di ricerca che tramite tecniche qualitative interpreta i consumi dei pubblici nel contesto delle loro abituali pratiche quotidiane:

“Tengo comunque a precisare che personalmente sono favorevole a un certo tipo di approccio etnografico, che miri ad una analisi critica della cultura e allo stesso tempo ad una sua descrizione. Di fronte ai significati generati dai soggetti sociali e di fronte alle loro attività quotidiane, i ricercatori che hanno studiato i pubblici con metodi qualitativi hanno spesso

⁵ Ivi, pp.32-35

⁶ Ivi, p.33

⁷ Ibidem

⁸ D. McQuail, op.cit, p.34

cercato di spiegare quei significati e quelle pratiche situandoli in contesti di interpretazione e in strutture di potere e di disegualianza più ampi.”⁹

Grazie a questa *svolta etnografica* il consumo mediale viene concettualizzato come un'esperienza del vissuto quotidiano, che diventa una dimensione rilevante della ricerca sulle esperienze di consumo mediale. Nel caso della mia ricerca, quindi, lo studio del rapporto tra le tecnologie della comunicazione e gli immigrati non poteva non far riferimento al loro contesto quotidiano, alle dinamiche delle loro esperienze in cui il consumo va a collocarsi e ai contesti sociali, culturali e politici nei quali va ad inserirsi la loro quotidianità, compreso l'uso delle tecnologie. Riprendendo il pensiero di Silverstone¹⁰: in qualità di ricercatrice, poi, sono andata ad indagare non solo quale è il ruolo dei media (delle tecnologie) nel dar forma all'esperienza delle audience da me studiate, ma anche quale è il ruolo della loro esperienza migratoria nel dar forma alle tecnologie e al loro uso.

1.2. Il consumo tecnologico nell'esperienza quotidiana

Studiare i media, sia quelli più tradizionali, che quelli nuovi, vuol dire anche studiare gli oggetti tecnologici, la loro penetrazione, l'incorporazione e il loro uso nella quotidianità. Secondo Silverstone le tecnologie hanno la capacità di determinare il modo in cui affrontiamo i nostri impegni di tutti i giorni, il modo in cui la nostra capacità di agire nel mondo ne viene contemporaneamente aumentata e condizionata.¹¹

Il rapporto tra la tecnologia e la società, o le formazioni sociali, ha sempre alimentato un grande dibattito. Diversi autori si sono scontrati su quello che sarebbe stata la lotta tra *il determinismo tecnologico* (l'affermazione che sono le tecnologie che vengono create prima per poter poi creare i nuovi tipi di società, nuovi tipi di sistemi sociali ecc.) o, dal lato opposto la tesi del cosiddetto *modellamento sociale della tecnologia*, nel quale al processo di sviluppo tecnologico viene attribuito un certo grado di intenzionalità sociale, nel quale le tecnologie sono viste come qualcosa che viene ideato per raggiungere certi scopi, ergo sono sempre state istituzionalmente ricercate.¹² In ogni caso, se guardiamo la storia dell'umanità stessa e anche quella dei media e delle audience, dobbiamo affermare che la tecnologia e la società sono

⁹ S. Moores, *Il consumo dei media: un approccio etnografico*, Il Mulino, Bologna, 1998 (1993), p.13

¹⁰ Silverstone, *Perché studiare i media*, cit., p. 19

¹¹ Ivi, p. 47

¹² S. Moores, op.cit. pp. 127-128

elementi che non possono essere separati. L'importanza degli oggetti tecnologici è stata riconosciuta anche nella ricerca mediale, nella quale le tecnologie stesse sono diventate i testi da interpretare e da studiare, specialmente se radicate nella vita quotidiana degli individui. Scrive Moores sull'importanza dello studio delle tecnologie:

“Al pari delle parole e delle immagini che costituiscono il software della comunicazione di massa, anche l'hardware può essere considerato come un insieme di segni ai quali vengono attribuiti diversi significati sociali, che possono cioè essere decodificati e fatti propri in molteplici modi nel contesto delle diverse culture familiari. (...) Nelle interazioni familiari quotidiane il possesso, l'uso o l'interpretazione di questi oggetti appaiono sempre al centro di dispute.”¹³

Non sono, quindi, solo i contenuti e le loro interpretazioni da parte delle audience ad essere un elemento di interesse per gli studiosi dei media: la loro attenzione si è andata a soffermare anche sugli apparecchi tecnologici, sia quelli più tradizionali che quelli più moderni, e sul modo in cui le persone si rapportano con essi. D'altra parte, lo studio del consumo tecnologico appare poi oggi, nel ventunesimo secolo, un tema molto attuale, se consideriamo l'elevato livello della penetrazione di tecnologia in tutte le sfere della vita degli individui.

Negli anni Ottanta e Novanta gli studi sull'uso e sull'appropriazione delle tecnologie si concentravano di solito all'interno della quotidianità della sfera privata, specialmente nel contesto familiare, il che era indubbiamente legato al ruolo centrale dei nuclei familiari tipico per la società di massa. I media, sia quelli interpersonali (come la posta, o il telefono) che i mass media (la stampa, la radio o la televisione) venivano usati e consumati soprattutto per la comunicazione all'interno del nucleo familiare o quello della propria comunità.¹⁴ Con la nascita della società delle Reti, che ha portato all'estensione delle comunità tradizionali, la dominanza del nucleo familiare come unità di base ha ceduto il suo primato alle reti che uniscono i singoli individui, reti sociali e mediali. Mi sembra chiaro che per studiare il consumo tecnologico nell'era dei nuovi media, per studiare le dinamiche strutturali e relazionali che intorno ad esse si creano o i vari contesti relazionali e sociali che vanno ad influenzare l'uso di una certa tecnologia, oggi non basta far riferimento all'ambiente familiare. Sull'importanza delle reti nello studio di nuovi media si interrogava anche Jan Van Dijk:

¹³ Ivi, p. 21

¹⁴ Jan Van Dijk, *Sociologia dei nuovi media*, Il Mulino, Bologna, 2002 (1999), p.40

“(…) la comunicazione faccia a faccia è sostituita o integrata dalla comunicazione mediale, grazie all’uso di una moltitudine di media interpersonali e di comunicazione di massa. Lo sviluppo delle ICT da nuovo impulso a questa moltitudine di media: per esempio si sviluppano forme di comunicazione a metà strada fra le comunicazioni impersonali e quelle di massa, così da condurre alle cosiddette comunità virtuali.”¹⁵

Cresce, quindi, non solo la varietà delle tecnologie che gli individui incorporano nelle loro vite, la varietà delle organizzazioni sociali che il consumo stesso comprende e la moltitudine delle forme di comunicazione tra questi vari gruppi sociali, ma inevitabilmente si estendono, al di fuori dell'ambiente familiare, anche i contesti di riferimento di varie sfere della vita nei quali le tecnologie penetrano. La premessa di Moores rimane la stessa: le tecnologie vanno studiate nei contesti quotidiani delle audience. Questi *contesti quotidiani*, però, nel ventunesimo secolo non riguardano solo l'ambiente familiare e la sfera privata delle audience, ma comprendono anche la dimensione pubblica nelle sue diverse sfaccettature nella quale le audience si rapportano con le tecnologie come i cittadini, i lavoratori, ricercatori di informazioni o come attivisti.

1.2.1. Tecnologia come un oggetto materiale e simbolico: vari contesti d'uso

Per poter studiare le tecnologie di comunicazione e informazione dobbiamo prima comprendere la loro natura ambigua ed andare oltre la semplice dimensione della loro funzionalità. Come afferma Silverstone, le tecnologie sono nello stesso momento oggetti sia simbolici che materiali:

“(…) sono degli oggetti costruiti attraverso un'intera serie di attività socialmente definite, nella produzione e nel consumo, nello sviluppo e nell'uso, nella teoria e nella pratica e non possono essere compresi al di fuori del loro sistematico radicamento nella dimensione politica, economica e culturale delle società moderne.”¹⁶

Per comprendere bene gli usi specifici delle tecnologie per singoli individui è, quindi, necessario studiarle non solo dal punto di vista strettamente funzionale come oggetti materiali, ma prendere in considerazione anche i loro diversi significati simbolici che

¹⁵ Ivi, p. 41

¹⁶ R. Silverstone, *Televisione e vita quotidiana*, Il Mulino, Bologna, 2000 (1994), p. 142

derivano dalla loro posizione all'interno di specifici discorsi socio-culturali. Alla domanda che si poneva Silverstone¹⁷ – una tecnologia si acquista per quello che è, o per quello che fa? – se ne aggiungono altre: che cosa rappresenta per vari individui tale tecnologia e come il suo uso porta a diverse implicazioni all'interno di varie sfere delle loro vite?

Per quanto riguarda gli usi sociali delle singole tecnologie, è interessante andare a vedere la distinzione proposta negli anni Ottanta da James Lull¹⁸ che nel suo studio delle pratiche legate al consumo televisivo identificava due principali modalità d'uso della televisione nell'ambito della casa – l'uso strutturale e quello relazionale. Per l'uso strutturale l'autore intende il caso in cui la TV diventa una *risorsa ambientale*, come un apparecchio che accompagna la routine giornaliera, offrendo informazioni e messaggi aggiuntivi. L'uso relazionale, invece, comprende le situazioni nelle quali la televisione diventa uno strumento attorno al quale si svolgono le dinamiche interpersonali all'interno dell'ambiente domestico, non solo quelle legate all'affiliazione dei singoli membri, ma anche quelle che comprendono la tecnologia come uno strumento per evitare il contatto con gli altri. Tali usi, anche se immaginati ormai più di trent'anni fa, valgono anche oggi per quanto riguarda il discorso dell'uso delle nuove tecnologie, e soprattutto possono essere riproposti anche all'interno degli ambienti sociali specifici nei quali il mio lavoro va ad analizzare il consumo tecnologico.

Oltre a quella sociale (relazionale), però, si rilevano¹⁹ molte altre dimensioni che ci aiutano a capire le possibili modalità d'uso e i diversi livelli di analisi del consumo tecnologico da parte degli individui. La tecnologia, quindi, può essere percepita:

- *come fisica* – ovvero, una certa estensione della capacità umana, sia fisica che psicologica, di agire nel mondo. La tecnologia da questo punto di vista viene caratterizzata come uno strumento di potere che gli utenti/consumatori con la sua acquisizione ottengono;
- *come incantamento* – questa percezione viene legata alla capacità della tecnologia di rappresentare una certa fonte, un certo luogo di magia e di mistero per le società;
- *come cultura* – lo studio di tecnologia non include solo il cosa, ma anche il come e il perché dei vari apparecchi tecnologici e i suoi usi, per questo è necessario

¹⁷ Ivi, p. 194

¹⁸ J.Lull, *The Social Uses of Television*, Human Communication Research, vol.6 n.3, 1980, pp. 197-209

¹⁹ R. Silverstone, *Perché studiare i media?*, cit., pp. 47-55

coinvolgere nell'indagine gli spazi culturali più ampi nei quali le tecnologie operano, allo stesso tempo questa percezione della tecnologia viene legata al suo essere prodotta da una certa industria culturale;

- *come fatto economico* – in riferimento ad un tipo di economia che applica la teoria e la pratica economica allo specifico campo dei media e delle loro tecnologie;
- *come politica* – in riferimento al tema dell'accesso e della regolamentazione delle tecnologie, anche da parte delle autorità.

Queste percezioni diverse della tecnologia ci aiutano ad individuare le dimensioni importanti che devono essere prese in considerazione per quanto riguarda lo studio del consumo delle audience, e di quelle specificamente considerate per questo lavoro. L'analisi del modo in cui le tecnologie vanno ad inserirsi nelle vite dei rifugiati e dei titolari di protezione internazionale, quindi, oltre allo studio delle pratiche quotidiane legate all'uso (sia nel paese d'origine che nel nuovo paese), deve comprendere anche un'indagine sulla dimensione simbolica di tale tecnologia, della sua percezione e d'importanza da parte del gruppo di consumatori, del suo posizionamento e ruolo all'interno della vita quotidiana delle audience specifiche considerate e della sua collocazione nelle varie dinamiche di potere che riguardano anche l'accesso alle risorse. Tale dimensione, come vedremo nei prossimi capitoli, risulta particolarmente importante, perché è spesso l'accesso o non accesso a singole tecnologie che nella società d'informazione e delle Reti va a creare disuguaglianze sociali, escludendo alcuni gruppi sociali ai margini della società.

1.3. Quelli che consumano: l'audience e la sua evoluzione

Abbiamo visto diversi modi nei quali può essere approcciato lo studio del consumo tecnologico, ma non ci siamo ancora soffermati sul secondo componente della relazione tecnologia/individuo (gruppo sociale), ovvero l'audience. Sono le audience (i pubblici, gli spettatori, gli utenti, i consumatori), composte da singole persone, che vanno a rapportarsi con i media e con le varie tecnologie. Il pubblico non è una entità descrivibile facilmente. Esso è, ed è sempre stato, composto di molti gruppi diversi tra di loro sia dal punto di vista delle preferenze che per la loro specifica posizione sociale e culturale.²⁰

²⁰ S. Moores, op.cit., p. 8

McQuail distingue il concetto del pubblico da quello di gruppo, o folla. Nel gruppo, tutti i membri si conoscono e interagiscono tra di loro all'interno di determinati confini fisici e sociali. La folla, invece, è più grande, ma ancora spazialmente ristretta. Ha il carattere temporaneo, raramente si riforma nello stesso modo, è instabile e le sue azioni hanno un carattere emotivo e irrazionale. Il pubblico, invece, è secondo McQuail il prodotto della condizione moderna, soprattutto se lo vediamo come elemento essenziale della democrazia politica, caratterizzandolo come “un insieme di persone che si impegnano liberamente nella discussione di una questione pubblica, avanzando opinioni, interessi, politiche o proposte di cambiamento.”²¹ Se guardiamo meglio la distinzione operata di McQuail vediamo che con lo sviluppo dei nuovi media la nozione di pubblico inevitabilmente riprende le caratteristiche di quelle strutture sociali, dalle quali McQuail la differenziava. Un certo pubblico, effettivamente, può talvolta essere caratterizzato dalla conoscenza tra i suoi membri (anche se si dovesse trattare solo di una *conoscenza virtuale*) e può avere le basi emotive, come nel caso di varie forme di fandom, o, parlando delle audience da me studiate, nel caso della creazione di cosiddetta *diaspora digitale*.

Anche nel nostro caso la semplice definizione dell'audience come di un insieme di tanti gruppi di persone diverse tra di loro socialmente e culturalmente e diverse nelle loro preferenze deve essere superata. Andando a studiare i rifugiati e i titolari di protezione internazionale entriamo in contatto con un tipo specifico di audience che, anche se composto da persone con un background culturale, sociale o geografico diverso, condivide un tipo di esperienza, quella migratoria, una condizione di vita che li pone in certe situazioni che possono modellare e influenzare le loro preferenze ed i loro consumi medialti e tecnologici. Un contesto molto importante che in qualche modo unisce le audience nella loro esperienza e che deve essere preso in considerazione.

Con il passare del tempo abbiamo assistito ad un ampio dibattito scientifico sulla nozione di pubblico e di audience, all'interno del quale sono proprio le tecnologie a giocare un ruolo importante.

Le origini dell'attuale pubblico sono rintracciabili nel periodo dell'antichità, in cui i pubblici erano visti come un insieme di spettatori di eventi pubblici di tipo profano, come quelli teatrali o musicali. Questo tipo di audience è quella che Abercrombie e Longhurst²²

²¹ D. McQuail, op.cit., p.18

²² N. Abercrombie, B. Longhurst, *Audiences: a sociological theory of performance and imagination*, SAGE Publications, London, 1998, pp. 47-51

definiscono come la *simple audience*, ovvero l'audience basata sul rapporto diretto e immediato tra emittente e ricevente; su due figure che, però, sono spesso distanti sia fisicamente, che socialmente (ad esempio la distanza fisica tra gli attori nel teatro e l'audience). Una delle caratteristiche di questo tipo di audience è la loro presunta passività: quella stessa passività che poi, in altre forme, ha continuato a persistere nella tradizione della ricerca mediale - basti pensare alla tradizione strumentale e comportamentale discusse precedentemente, nelle quali le audience non erano percepite come entità attive, ma spesso come degli oggetti indistinti che servivano ad essere tenuti sotto controllo soprattutto per gli interessi degli inserzionisti pubblicitari. Interessante, comunque, osservare come tale dimensione della passività, che grazie alle caratteristiche che le audience hanno acquisito nella loro evoluzione dovrebbe essere ormai superato, tuttavia continua ad emergere in tanti altri discorsi legati ai media e ai contenuti mediali, come ad esempio quello della rappresentazione mediale di alcuni gruppi sociali come nel caso degli immigrati e rifugiati, di cui si parlerà più avanti in questa tesi.

Il rapporto stretto tra la tecnologia e la società si capisce anche dal ruolo cruciale della tecnologia nella nascita di un altro tipo di pubblico, ovvero quelli dei *mass media*, il cosiddetto pubblico di massa. La comparsa di questo nuovo tipo di audience era dovuta proprio ai grandi cambiamenti anche di tipo tecnologico avvenuti nella nostra società. Scrive McQuail su questo momento importante:

„Una serie di cambiamenti tecnologici e sociali a noi ormai familiari modificarono profondamente la natura dei pubblici, soprattutto in rapporto alle loro dimensioni. L'urbanizzazione, i trasporti ferroviari, il miglioramento delle tecnologie di stampa, l'aumento dell'alfabetizzazione e la crescita degli standard di vita avevano trasformato, sul finire dell'800, il piccolo mondo dell'editoria in un'industria su larga scala al servizio di milioni di lettori.“²³

Con la nascita delle mass audience il pubblico si frammenta e noi assistiamo a quella che potremmo definire la despazializzazione della fruizione mediale, la sua velocizzazione e l'avvento di un tipo di comunicazione tra gli individui mediata dai vari mezzi di comunicazione, che si svilupperà completamente con l'arrivo di alcune tecnologie specifiche, come i computer e da cui avrà origine la cosiddetta società delle Reti. Parallelamente a questi

²³ D. McQuail, op.cit., p. 15

cambiamenti legati agli sviluppi tecnologici, assistiamo ad una trasformazione del concetto di audience, che nell'era dell'informazione diventano *diffuse*. Con l'espressione audience diffuse Abercrombie e Longhurst intendono sottolineare la condizione esperienziale nella quale le persone fanno sempre parte di un pubblico, a prescindere dal singolo atto di fruizione e da singoli eventi. Essere audience quindi non vuol dire più fare parte di un evento eccezionale e confinato in tempo (ad esempio il tempo di una fruizione dei contenuti televisivi, o il tempo della lettura del giornale), ma diventa un'esperienza quotidiana della quale facciamo parte continuamente senza un'intenzione specifica.²⁴ Sono le audience di oggi, quelle sempre online, sempre connesse, a rispondere - in modo ancora più incisivo - a queste caratteristiche.

Le audience, come si può vedere dal percorso della loro evoluzione, sono un fenomeno costruito socialmente e le cui nuove forme, come abbiamo visto precedentemente, si sono sviluppate soprattutto grazie allo sviluppo della tecnologia che viene percepita come la fonte principale del cambiamento della loro natura.

Come sono allora le audience di ventunesimo secolo? Cosa dobbiamo sapere oggi della loro natura prima di andare a studiarle? Il consumo mediale e tecnologico di oggi e l'esperienza di essere l'audience porta con sé alcune caratteristiche specifiche, sulle quali era necessario riflettere. Nelle prossime righe vengono discusse nello specifico alcune di queste che ritengo vadano ad influenzare anche l'ambito delle *migrant audiences*.

1.3.1. Le audience di oggi: frammentazione, autonomia e “non luoghi” del consumo

Come abbiamo visto, i cambiamenti tecnologici e sociali hanno portato alla ridefinizione totale del concetto di audience. L'esperienza di essere audience nell'era postmoderna vuol dire sicuramente tante cose molto diverse una dall'altra.

Philip Napoli²⁵ ha individuato due fenomeni chiave che rappresentano il risultato dei cambiamenti tecnologici nella sfera delle audience: *la frammentazione delle audience/media e l'autonomia delle audience*. Per quanto riguarda la *frammentazione* delle audience, questa appare connessa con l'aumento delle piattaforme di distribuzione che porta alla disintegrazione della tradizionale mass audience. I contenuti medialità di oggi, sempre più

²⁴ N. Abercrombie, B. Longhurst, op.cit., p.51

²⁵ P. M. Napoli, *Audience evolution: News Technologies and the transformation of media audiences*, Columbia University Press, New York, 2011, pp. 5-8

variegati e frammentati anche loro, possono essere fruiti attraverso device diversi e in posti diversi. Nello stesso tempo i player mediali offrono tantissime possibilità di contenuti aggiuntivi fruibili su tante piattaforme (app per gli smartphone, videogiochi ecc...). Il numero crescente di possibilità di fruizione dei contenuti porta, secondo Napoli, al fenomeno conosciuto come „Long Tail“ scenario: si intende qui uno scenario nel quale l'attenzione dell'audience si concentra attorno ad alcune opzioni mediali, seguita da una „coda lunga“ nella quale le altre molteplicità dei contenuti riescono ad attirare le audience più piccole. Le audience, quindi, non si frammentano solo quantitativamente, ma si frammenta anche la loro natura, le loro preferenze e le modalità di consumo mediale e tecnologico.

Nell'era dei nuovi media e nell'era della Rete la frammentazione delle audience, della loro attenzione, delle piattaforme di distribuzione e delle modalità di fruizione dei contenuti porta con sé altre conseguenze rispetto al comportamento dei consumatori. È proprio la Rete ad avere la capacità di offrire ai suoi utenti e consumatori una scelta ancora maggiore, sia per quanto riguarda le opportunità di consumo che rispetto alla ricerca di certe informazioni. Tutto questo, però, può portare con sé alcuni rischi. Scrive Andrea Miconi riguardo al fenomeno della frammentazione nella società della Rete:

“La frammentazione dell'offerta – già con le centinaia di canali della pay-TV e poi con i blog e le piattaforme social- ha invece aumentato la possibilità di scelta, dando forma ad una radicale separazione dei percorsi di apprendimento e di ricerca dell'informazione. In questo senso, il Web rischia di produrre uno stato di pericolosa frantumazione, in cui le persone non fanno altro che cercare una conferma della propria opinione, affidarsi a fonti di informazioni coerenti e frequentare interlocutori allineati alle proprie idee, finendo così per radicalizzarle, e allontanarsi ulteriormente dal confronto con la diversità.”²⁶

L'osservazione di Miconi è particolarmente interessante anche riguardo al tema affrontato nella mia ricerca. Gli immigrati, grazie alle proprietà delle tecnologie di oggi e della Rete, hanno una maggiore possibilità di rimanere in contatto con quello che riguarda la loro cultura, il loro ambiente, i loro legami verso la terra d'origine. Tuttavia, questo può, in casi estremi, avere un impatto negativo sulla loro possibilità di riscontro con la diversità del nuovo paese e sulla loro integrazione. Le nuove tecnologie, quindi, oltre ad essere un elemento che aiuta

²⁶ A. Miconi *Teorie e pratiche del web*, Universale paperbacks Il mulino, Bologna, 2013, p.120

nella loro integrazione, possono eventualmente diventare anche uno strumento che porta all'isolamento sociale o culturale.

Il secondo fenomeno che caratterizza le audience moderne è invece quello della *audience autonomy*. Il termine si riferisce alla caratteristica attuale dell'ambiente mediale che tramite una grande interattività, mobilità e tramite le funzionalità *on demand* consente di far aumentare la sfera del controllo da parte delle audience sull'intero processo di consumo mediale (e tecnologico).²⁷ Come sottolineava anche McQuail²⁸: il consumatore passivo dei contenuti medialia adesso rivendica la piena interattività e alcuni studiosi parlano addirittura del *controllo devastante*²⁹ delle audience durante il processo del consumo mediale. Mi riferisco, ad esempio, al fenomeno del multitasking, ovvero la pratica per cui l'utente svolge simultaneamente attività diverse, come ad esempio scrivere, guardare un video, chattare ecc. Anche questa pratica, poi, viene rafforzata con le proprietà delle nuove tecnologie e della Rete che sono quelle che ci spingono e ci permettono di compiere tali attività multiple. Scrive Miconi a proposito del multitasking:

“(...) se ogni tecnologia per comunicare – come già l'alfabeto, la stampa e la televisione – modifica il cervello a propria immagine, i rischi del Web sono legati proprio a quelli che vengono convenzionalmente considerati i suoi vantaggi: chiedendo all'utente di fare troppe cose allo stesso tempo, sollecitando i sensi senza mai lasciarli a riposo, la rete impedisce l'assunzione di un atteggiamento concentrato e riflessivo.”³⁰

Le audience di oggi, quindi, sono tutt'altro che figure passive; diventano partecipanti attivi, spesso addirittura creatori dei contenuti (il caso di user-generated content). Il potere dell'interattività e del controllo sul consumo mediale e tecnologico da parte delle audience ha portato inevitabilmente anche alla ridefinizione del concetto dell'audience in quanto tale. Sonia Livingstone, una delle ricercatrici più interessanti nel campo dei media e delle audience, ritiene che proprio questa caratteristica possa portare alla scomparsa del concetto di audience e alla sua possibile sostituzione con il termine “user” che è potenzialmente più

²⁷ P. M. Napoli, op.cit., p. 8

²⁸ D. McQuail, op.cit., p. 173

²⁹ J. Jaffe, *Life after the 30-second spot: Energize your brand with a bold mix of alternatives to traditional advertising*, NJ: John Wiley & Sons, Hoboken, 2005, p. 43

³⁰ A. Miconi, op.cit., p.112

adatto a captare i modi in cui i consumatori di oggi si legano ai nuovi media, ma che è nello stesso tempo, come lei ritiene, troppo ampio.³¹

L'ultimo elemento che ritengo molto importante discutere per la definizione delle audience di oggi, è il cambiamento del luogo (spazio) di consumo, un tema molto opportuno anche per quanto riguarda il tema delle *migrant audiences*.

Nell'era delle simple audience il consumo mediale era caratterizzato da un'esperienza immediata tra l'emittente e il pubblico e avveniva in un contesto spazialmente definito e locale – nella sfera pubblica. I concerti, le performance, i meeting politici; tutte queste attività si svolgevano fuori dalle case, nei posti di transizione.³² Con i primi mass media, come la stampa o la radio, il consumo ha cominciato a spostarsi nella sfera privata solo pian piano, ad esempio la radio all'inizio della sua esistenza veniva ascoltata prevalentemente in ambienti pubblici, come scuole, uffici, fabbriche, caffè, negozi.³³ Il vero spostamento verso la sfera privata del consumo mediale è avvenuto invece con l'apparizione della televisione. La TV diventa un'apparecchio di salotto e prende il posto della radio. Ma non solo quello; lo schermo televisivo diventa un altro membro della famiglia attorno al quale si riunisce tutta la casa per gli eventi televisivi importanti. Il luogo di consumo, quindi, con l'arrivo della televisione diventa fortemente privato, familiare.

Con lo sviluppo dei nuovi media e delle cosiddette *diffused audience* e grazie allo sviluppo tecnologico e alla presenza di numerosi apparecchi come personal computer, smartphone, tablet, lettori mp3, ecc., il consumo mediale viene frantumato in modo impressionante anche dal punto di vista del luogo in cui i media e le tecnologie vengono usati e consumati. Il consumo mediale e tecnologico non avviene più solo nell'ambiente privato, familiare, ma è altamente individualizzato e reso *pubblico*. Il consumo mediale e tecnologico, quindi, da un lato continua ad avvenire negli spazi privati delle audience; nelle loro case, salotti, stanze... Da un altro lato, ritorna a concretizzarsi anche nei luoghi pubblici, così come all'inizio del ventesimo secolo.. Questi luoghi sono quelli che antropologo Marc Augé³⁴ chiama *i non – luoghi*: ovvero i posti di transizione, privi di identità e storicità, i posti utilizzati per usi molteplici, anonimi e stereotipati, e frequentati da gruppi di persone

³¹ S. Livingstone, „People living in the new media age: rethinking ‘audiences’ and ‘users’“ in AA.VV., *New Approaches to Research on the Social Implications of Emerging Technologies. Draft Position Papers for MIT–OII Joint Workshop*, Oxford Internet Institute, University of Oxford, 2005, pp. 86-91, <<http://www.lse.ac.uk/media@lse/WhosWho/AcademicStaff/SoniaLivingstone/pdf/WP29-FINAL.pdf>>

³² N. Abercrombie, B. Longhurst, op.cit., p. 44

³³ T. Bonini, *La radio in Italia. Storia, mercati, formati, pubblici, tecnologie*, Carocci, Roma, 2013, p. 33

³⁴ M. Augé, *Non-places: introduction to an anthropology of supermodernity*, Verso, London, 1995.

freneticamente in transito, che non si relazionano a questi spazi. Questa caratteristica delle audience rende più difficile anche la possibilità dei ricercatori di tipo etnografico di mappare le loro pratiche del consumo. L'esperienza di essere audience oggi non è più legata ad uno spazio definito, circoscritto, ma è distribuita nell'arco di tutta la loro quotidianità, che oltre alla sfera privata comprende anche quella pubblica, sociale, economica, o politica.

Non possiamo tralasciare nemmeno la dimensione sovranazionale dell'esperienza del consumo mediale e tecnologico che è fortemente legata specialmente al fenomeno migratorio e alla globalizzazione. Per Silverstone³⁵ gli spazi dell'esperienza dei media esistono in tre dimensioni: al livello della casa, quello della comunità, e infine quello globale. Se è vero che è necessario studiare i consumi mediali all'interno della quotidianità dei consumatori stessi, tuttavia, nel caso degli immigrati e del loro consumo mediale transnazionale, la quotidianità comprende non solo la dimensione fisica dello spazio privato della casa, ma anche la dimensione pubblica legata alla comunità o la dimensione globale, nella quale si collocano i rapporti sociali transnazionali. Per poter comprendere davvero bene le pratiche di consumo di queste specifiche audience, dobbiamo, quindi, prendere in considerazione tutte queste dimensioni con le diverse pratiche di consumo e i diversi contesti sociali e culturali che ne derivano. La transnazionalizzazione dell'esperienza mediale, come vedremo nei prossimi capitoli, può avvenire in tante forme: dal consumo dei contenuti internazionali all'interno del proprio paese fino all'esperienza del consumo quotidiano delle *migrant audiences* o dei cosiddetti *immigrati connessi*.

1.4. Conclusioni provvisorie

Tutte e tre le caratteristiche delle audience contemporanee appena presentate nelle righe precedenti portano con sé sia effetti positivi che quelli negativi. I nuovi media e le tecnologie moderne promuovono la nostra interattività, nello stesso tempo, però, possono portare al nostro isolamento. Ci danno la possibilità di svolgere tante azioni nello stesso tempo, diminuendo, però, qualche volta la nostra soglia di concentrazione e il livello di immersione per ciascuna attività. Grazie alle nuove tecnologie possiamo essere sempre connessi, non solo quando vogliamo, ma anche dove vogliamo.

³⁵ R. Silverstone, *Perché studiare i media?*, cit., p. 142

Studiare i pubblici e i consumi mediali di oggi vuol dire studiare tutta la società. Come abbiamo visto in questo capitolo, le pratiche di consumo mediale e quello tecnologico non possono essere separate dal contesto più ampio che circonda le audience e la loro esperienza quotidiana.

Nella ricerca svolta per questa tesi di laurea le audience studiate sono state gli stranieri, gli immigrati, i rifugiati, le persone che sono state costrette a lasciare il proprio paese per cominciare a vivere in un'altro. Il loro mondo, il mondo della mobilità spaziale, del cambio dell'ambiente, il mondo dell'integrazione in una nuova società, è un mondo molto vasto. Nel prossimo capitolo vedremo più in dettaglio, come questo mondo della migrazione entra in contatto con il mondo dei media: sia quando gli immigrati diventano i protagonisti dei contenuti mediali, che quando essi stessi diventano le audience. Prima di poter ragionare su questi aspetti ritengo, però, necessario offrire uno sguardo, anche se parziale, sulla realtà dalla quale emergono queste audience; per questo la prima parte del capitolo sarà dedicata all'introduzione al fenomeno migratorio.

2. capitolo – Media e migrazione

“A differenza di quanto accade negli altri paesi europei, in Italia non c’è alcun interesse verso le storie di queste persone, perché la stampa si preoccupa soltanto del disagio che i migranti creano agli italiani”.

(Ahmad Rafat)

Andando a studiare le pratiche del consumo tecnologico di un gruppo di persone molto specifico, quale quello degli immigrati, veniamo a confrontarci con la realtà molto complessa e diversificata della migrazione. Il fenomeno migratorio penetra, infatti, in tante sfere della società, non esclusa quella mediale. Per poter studiare gli immigrati come consumatori delle tecnologie e dei nuovi media dobbiamo prima capire, in quale modo essi si rapportano con i sistemi mediali *tradizionali*.

Questo capitolo, quindi, ha l'obiettivo di introdurre sia il fenomeno della migrazione in generale, focalizzandosi sui trend attuali che lo rappresentano e sulle diverse figure dei protagonisti dei flussi migratori, che il rapporto tra la migrazione e il mondo dei media. La relazione media/migrazione verrà approfondita da due punti di vista: quello che riguarda la rappresentazione mediale degli immigrati (gli immigrati come i protagonisti delle notizie mediali) e l'altro in cui essi diventano l'audience, ovvero i consumatori dei contenuti mediali.

2.1. Introduzione al fenomeno migratorio

Migrare, spostarsi, partire, trasferirsi. Tutti i sinonimi di un tipo di esperienza, durante la quale le persone, temporalmente o meno e per vari motivi, cambiano il loro luogo di permanenza. Il fenomeno di migrazione accompagna gli esseri umani (e non solo loro, specialmente se pensiamo alle tendenze migratorie di alcune specie di animali) da sempre. Già nella preistoria i gruppi sociali tendevano a spostarsi e da quel momento possiamo dire che la storia dell'umanità è piena di esempi di migrazione: migrazione verso le migliori condizioni climatiche, geografiche, economiche, sociali.

Oggi giorno, nel momento in cui i migranti rappresentano il 3,2 % della popolazione mondiale³⁶, esistono diversi motivi per la decisione di cambiare il luogo di permanenza. L'esperienza migratoria non è uguale per tutti: i motivi per migrare di uno studente universitario sono completamente diversi da quelli di un rifugiato politico, o di un migrante lavoratore. Nel contesto di partenza della mia ricerca, tra l'altro, era importante capire anche le attuali dinamiche del fenomeno migratorio riguardanti Europa e l'Italia. In questa introduzione più teorica è opportuno soffermarsi un attimo anche sulle caratteristiche generali della migrazione, sui fattori che la causano, sulle sue varie forme e proporre un piccolo glossario che racchiude i più diffusi tipi di migranti oggi.

Secondo il *Glossario 2.0 sull'asilo e la migrazione* redatto dalla Rete Europea delle Migrazioni (EMN) la migrazione nel contesto globale viene definita come „lo spostamento di una o più persone, sia attraverso una frontiera internazionale (migrazione internazionale), sia all'interno di uno Stato (migrazione interna).“³⁷ Si tratta, quindi, di un certo movimento di popolazione (ad esempio di rifugiati, sfollati, migranti economici) che comprende vari tipi di spostamento, diversi nella loro durata, composizione o causa.

Dalla definizione emerge la grande diversità dell'esperienza migratoria e vari autori che si occupano di questo fenomeno categorizzano i tipi di migrazione secondo vari punti di vista, ad esempio quello basato sul contesto geografico in cui la migrazione viene divisa nella migrazione regionale, globale e transnazionale.³⁸ Il fenomeno migratorio può essere categorizzato anche dal punto di vista della motivazione, che spinge le persone a spostarsi. Questo tipo di divisione è particolarmente importante, perché ci aiuta a capire il contesto più ampio nel quale si colloca l'esperienza di singoli individui. Da questo punto di vista distinguiamo tra migrazione forzata, la migrazione volontaria (o spontanea), la migrazione politica, la migrazione sociale e quella economica.³⁹

³⁶ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, International Migration 2013,

<<http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/wallchart/docs/wallchart2013.pdf> >

³⁷ Commissione europea, *Glossario sull'asilo e la migrazione. Uno strumento utile per un approccio comparato*, Rete Europea sulle Migrazioni - EMN, Luxemburg, 2012, p. 118

³⁸ Ted C. Lewellen, *The Anthropology of Globalization: cultural anthropology enters the 21st century*, Bergin & Garvey, Westport, Conn; London, 2002, p. 129

³⁹ Ibidem

Parlando dei motivi che spingono le persone a migrare dobbiamo menzionare anche cosiddetti *fattori push e pull*⁴⁰, che avviano il processo migratorio. I fattori pull, in italiano fattori di attrazione, sono quelli che attirano un migrante in un altro paese. Ciò avviene per una specifica ragione o una serie di ragioni, ad esempio, maggiori opportunità economiche e possibilità di crescita nel paese di destinazione. Tra questi fattori troviamo ad esempio anche le possibilità lavorative, o quelle dello studio. Dall'altro lato, i fattori push, o cosiddetti fattori di spinta, sono le condizioni e circostanze che in un paese di origine spingono o stimolano l'emigrazione. Questi possono essere stimolati da una ragione specifica o da una serie di ragioni come ad esempio una diminuzione delle opportunità economiche o l'instabilità politica. A questi fattori, di conseguenza, appartengono ad esempio la povertà, i conflitti di guerra, la violazione dei diritti umani ecc.

Esistono, quindi, diverse tipologie di migrazione e la cosa importante da tenere presente è che durante la sua vita (o nell'arco di alcuni anni) un individuo può sperimentare vari tipi di migrazione.⁴¹ Qualsiasi siano i fattori che influenzano e stimolano la decisione di lasciare il proprio paese, non possiamo scordarci che dietro ogni tipo di movimento migratorio ci sono singole persone (o gruppi di persone) con le loro storie personali: sono le persone che prendono le decisioni cruciali riguardanti il processo migratorio. La complessità del fenomeno migratorio si rispecchia anche nella quantità delle definizioni che vengono date alle persone che migrano a seconda della loro condizione. Andiamo un attimo a vedere come queste persone vengono categorizzate dal punto di vista delle diverse esperienze che vivono durante il singolo processo migratorio.

2.2. La migrazione vuol dire le persone: chi e come migra

Il termine migrante si riferisce ad „una persona che lascia il proprio paese o regione per stabilirsi in un altro.“⁴² Nel contesto delle politiche dell'Unione europea per quanto riguarda asilo e immigrazione, il termine si riferisce al cittadino di un paese terzo che entra (o è già entrato) in uno degli Stati dell'UE. Generalmente avviene poi un'altra distinzione, ovvero quella tra immigrante - il migrante definito dal punto di vista del paese ospitante in cui la persona arriva, ed emigrante - il migrante definito dal punto di vista del paese d'origine che viene lasciato.

⁴⁰ Commissione europea, op.cit., p. 72

⁴¹ Ted C. Lewellen, op.cit., p. 125

⁴² Commissione europea, op.cit., p. 107

Nelle righe seguenti riporto alcune delle definizioni più importanti, tratte quasi tutte dal *Glossario 2.0 sull'asilo e la migrazione*⁴³, che caratterizzano diversi tipi di migranti, soprattutto quelli ritenuti importanti per gli scopi di questa tesi di laurea e la ricerca collegata ad essa:

Migrante di breve termine - persona che si sposta in un paese diverso da quello di residenza abituale per un periodo di almeno tre mesi, ma inferiore ad un anno, eccetto nei casi in cui lo spostamento verso quel paese avvenga per divertimento, vacanze, visite ad amici o parenti, affari, cure mediche o pellegrinaggi religiosi;

Migrante di lungo termine - persona che si sposta in un paese diverso da quello di residenza abituale per un periodo di almeno un anno (12 mesi), in modo che il paese di destinazione diventi effettivamente il suo nuovo paese di residenza abituale;

Migrante transnazionale – la persona che mantiene i contatti sociali, culturali, economici e politici sia con il paese d'origine che con il paese ospitante⁴⁴;

Migrante per motivi di lavoro - In base alla Convenzione dell'ONU, persona che sta per essere occupata, è già occupata o è stata occupata in una attività remunerata, in uno Stato di cui non possiede la cittadinanza;

Migrante economico - colui che lascia il proprio paese d'origine per ragioni puramente economiche in alcun modo collegate alla definizione di rifugiato, o al fine di cercare di migliorare i propri mezzi di sostentamento;

Migrante irregolare - nel contesto dell'UE, cittadino di un paese terzo che non soddisfa, o non soddisfa più, le condizioni di ingresso stabilite all'articolo 5 del Codice Frontiere Schengen o altre condizioni di ingresso, soggiorno o residenza vigenti in quello Stato membro. Nel contesto internazionale, colui che, a seguito di un ingresso non autorizzato o della scadenza del titolo di ingresso e soggiorno, non corrisponda a uno status giuridico nel paese di transito o di accoglienza;

Rifugiato - in base alla Convenzione di Ginevra⁴⁵, chi, a causa di un giustificato timore di essere perseguitato per la sua razza, religione, cittadinanza, opinioni politiche o appartenenza

⁴³ Commissione europea, op.cit., pp. 23-188

⁴⁴ Lewellen, op.cit., 130

a un determinato gruppo sociale, si trova fuori dello Stato di cui possiede la cittadinanza e non può o, per tale timore, non vuole domandare la protezione di detto Stato; oppure chiunque, essendo apolide e trovandosi fuori del suo Stato di domicilio abituale in seguito a tali avvenimenti, non può o, per il timore sopra indicato, non vuole ritornarvi;

Richiedente asilo - qualsiasi cittadino di un paese terzo o apolide che abbia presentato una domanda di asilo in merito alla quale non sia ancora stata presa una decisione definitiva;

Migrante con lo status di protezione sussidiaria – persona con la protezione concessa al cittadino di un paese terzo o all'apolide che non possieda i requisiti per essere riconosciuto come rifugiato ma nei cui confronti sussistono fondati motivi di ritenere che, se ritornasse nel paese di origine, o, nel caso di un apolide, se ritornasse nel paese nel quale aveva precedentemente la dimora abituale, correrebbe un rischio effettivo di subire un grave danno.

2.3. Migrazione oggi: i trend prevalenti

Nel ventunesimo secolo, la mobilità delle persone è più ampia che mai nella storia moderna. Secondo i dati delle Nazioni Unite, il numero attuale delle persone che vivono fuori del proprio paese d'origine rappresenta più di 232 milioni. Per avere un'idea della dimensione di crescita del numero degli immigrati riportiamo che nel 2000 i migranti erano 175 milioni, mentre dieci anni prima, nel 1990, ce ne erano 154 milioni in tutto il mondo.⁴⁶ La destinazione preferita degli immigrati è l'Europa, dove nel 2013 risiedeva un terzo del loro numero totale (72 milioni di persone), segue l'Asia con 71 milioni di migranti e Nord America (53 milioni).⁴⁷ Contemporaneamente, però, i dati delle Nazioni Unite riportano, che il paese con il numero più grande di immigrati sono proprio gli USA, dove risiedono 46 milioni di immigrati che rappresentano il 19,8 % del totale mondiale. Segue la Russia con 11 milioni, la

⁴⁵ Alla Convenzione di Ginevra, voluta dall'Assemblea generale dell'Onu (Organizzazione delle Nazioni Unite) e firmata il 28 luglio 1951, si ha per la prima volta una definizione di rifugiato. Assieme alla Convenzione nasce anche l'UNHCR, Ufficio dell'alto commissariato delle Nazioni Unite per i rifugiati che svolge il compito di promuovere e verificare il rispetto della Convenzione da parte dei vari Stati. (fonte: M.I.Maciotti, E.Pugliese (2003) *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*, Editori Laterza, Bari, 2010, pp.295-296)

⁴⁶ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, *The number of international migrants worldwide reaches 232 million*, Population Facts No. 2013/2, September 2013, <<http://esa.un.org/unmigration/wallchart2013.htm>>

⁴⁷ Ibidem

Germania (10 milioni), l'Arabia Saudita (9 milioni) e il Regno Unito, nel quale risiedono 8 milioni di migranti.⁴⁸

Il numero crescente delle persone che hanno esperienza diretta del fenomeno migratorio dimostra quello che oggi non possiamo più negare: viviamo sicuramente in quello che Castles e Miller definiscono *l'era di migrazione*.⁴⁹ Essa viene caratterizzata da alcune tendenze generali che vanno a rompere la dicotomia tradizionale tra i paesi d'origine e i paesi riceventi. Tra questi trend⁵⁰ troviamo:

- **la globalizzazione delle migrazioni** – sempre più paesi (sia quelli di provenienza, che quelli di arrivo) sono ampiamente condizionati e coinvolti nel fenomeno migratorio;
- **l'accelerazione delle migrazioni** – l'incremento continuo dei movimenti internazionali in tutte le regioni del mondo, che porta ad un grande incremento delle popolazioni straniere in diversi paesi;
- **la differenziazione delle migrazioni** – è sempre più complessa la composizione dei flussi dal punto di vista demografico e sociale, anche per quello che riguarda le motivazioni o i vari tipi di protagonisti di questa esperienza⁵¹;
- **femminizzazione delle migrazioni** – cresce il ruolo cruciale della figura femminile nella migrazione. Secondi i dati delle Nazioni Unite oggi le donne rappresentano il 48 % di tutti i migranti internazionali, e nel 2013 rappresentavano più della metà della popolazione migratoria in 101 paesi del mondo, tra cui ad esempio Estonia o Polonia;⁵²
- **la politicizzazione delle migrazioni** – le politiche regionali, nazionali e internazionali sono ampiamente influenzate dalla migrazione internazionale ed essa, viceversa, viene regolata dalle politiche migratorie dei paesi d'arrivo. In generale l'epoca attuale viene spesso caratterizzata come l'epoca del controllo e della preoccupazione per le immigrazioni⁵³;
- **transizione della migrazione** – accade quando tradizionali paesi di emigrazione diventano anche i paesi del transito e quelli di immigrazione.

⁴⁸ Ivi, p. 2

⁴⁹ S. Castles, M.J. Miller (1993) *Age of migration. International Population movements in the modern world*, Guilford Press, New York, 2009.

⁵⁰ Ivi, pp. 10-12

⁵¹ M.I.Macioti, E.Pugliese, op.cit., pp. 4-5

⁵² United Nations, *The number of international migrants worldwide reaches 232 million*, cit., pp. 3- 4

⁵³ M.I.Macioti, E.Pugliese, op.cit., p. 5

Come emerge dai soprariportati trend attuali, il fenomeno migratorio di oggi è più diversificato, intenso, globalizzato e politicizzato che mai nella storia. Nello stesso tempo esso si rapporta e influenza (e viene influenzato da) tanti diversi ambiti della nostra società – tra i quali anche quello dei media.

I media giocano un ruolo cruciale sia nel rapporto immigrati/società ospitante che nella loro integrazione. Prima di tutto il modo in cui i media trattano i temi legati all'immigrazione e agli immigrati spesso influenza e modella l'opinione pubblica e può, eventualmente, appoggiare gli stereotipi e luoghi comuni; oppure, al contrario, una informazione corretta sui temi dell'immigrazione può aiutare nella loro inclusione nella società ospitante. La stessa cosa vale anche per il consumo mediale degli immigrati: le pratiche di consumo dei media e le relazioni che essi instaurano con i media influenzano tutto il processo migratorio dalla partenza fino alla vita nel paese di destinazione.

Nelle prossime righe ci focalizziamo sul rapporto media/migrazione, specialmente su sopradescritti due approcci attraverso i quali questo rapporto viene studiato ed esaminato. Prima vedremo come i media italiani trattano il tema dell'immigrazione per passare poi a quello che per i fini di questa tesi è più interessante: le pratiche di consumo mediale da parte degli immigrati.

2.4. Media e immigrazione: perché studiarli insieme?

La migrazione è un fenomeno altamente complesso che viene studiato attraverso vari punti di vista da scienziati sociali appartenenti a discipline scientifiche diverse tra di loro: gli antropologi studiano come essa influenza i cambiamenti culturali e l'identità etnica, gli economisti si focalizzano sul fattore economico della decisione di migrare, esperti della legge analizzano le normative che la regolano, sia al livello nazionale che quello internazionale, scienze politiche si interessano del controllo politico del processo migratorio, l'approccio demografico tende a quantificare gli effetti della migrazione sulle popolazioni.⁵⁴ Tutti quanti, analizzando sempre lo stesso fenomeno di partenza, riescono a ricavarne i saperi diversi, analizzando i micro o macro contesti di un fenomeno globale sempre in crescita. Cosa del

⁵⁴ C.B. Brettel, J.F. Hollifield (eds.), *Migration Theory: talking across disciplines*, Routledge, New York, 2000, pp. 4-5

processo migratorio interessa, invece, i ricercatori che si occupano dei media e delle audience?

Russel King e Nancy Wood⁵⁵ propongono tre modi principali nei quali i media intervengono nel processo migratorio sia al livello dell'esperienza individuale, che quella collettiva.

Il primo si basa sul presupposto che le immagini mediali trasmesse dai paesi di destinazione, o dai media globali in generale, possano rappresentare una risorsa importante per i potenziali migranti. Sono spesso le informazioni e le immagini mediali (sia quelle vere che rispecchiano la realtà, che quelle storte o errate che invece la deformano) ad essere un fattore importante che stimola le persone a spostarsi:

„Images of wealth and of a free and relaxed lifestyle in the ‘West’ or the ‘North’ are commonplace in the developing and transforming countries of the world, and the constancy of these images in global media – in films, television, magazines and advertisements – tends to reinforce their ‘truth’ in the eyes of the beholders. Often returning migrants collude in strengthening the veracity of these images, partly to impress, and partly to deny any elements of failure, suffering or exclusion, both to their family and friends back home, and perhaps also to themselves.“⁵⁶

Per un esempio adeguato di questo tipo, però, non dobbiamo uscire dall'Italia. Basta ricordare il video spot⁵⁷ di Angelo Ciocca, il consigliere regionale in Lombardia (all'epoca candidato alle europee), in cui cinque immigrati che vivono in Italia mandavano il messaggio ai loro connazionali avvertendoli della *vera situazione* in Italia e scoraggiandoli nel venire a cercare una vita migliore nel Bel Paese. Il video, girato nelle lingue madri dei vari immigrati, sarebbe dovuto essere diffuso nei loro Paesi di provenienza. Lo spot di Ciocca ha sfruttato perfettamente la sovradescritta relazione tra media e il processo migratorio. In questo caso, però, la logica funzionale viene invertita; il contenuto mediale non riporta le metafore del successo o i simboli di benessere del paese di destinazione, ma vuole ottenere l'effetto contrario: raccontare la crisi, far vedere il lato negativo dell'esperienza migratoria in Italia. Per di più, tutto ciò veniva detto e pronunciato da protagonisti diretti del processo migratorio,

⁵⁵ N.Wood, R.King, „Media and Migration. An overview”, in Russel King, Nancy Wood (eds.), *Media and migration. Construction of mobility and difference*, Routledge, London, 2001, pp.1-22

⁵⁶ Ivi, p.1

⁵⁷ <http://video.repubblica.it/edizione/milano/immigrati-testimonial-per-la-lega-non-venite-in-italia/165052/163543>

quelli che già vi erano passati, cioè figure riconosciute come *affidabili* che sicuramente sanno come stanno veramente le cose nel paese di destinazione.⁵⁸

L'importanza per il processo migratorio delle informazioni provenienti dai media viene rafforzata ancora di più con l'avvento dei nuovi media, che per i migranti rappresentano una risorsa ancora più ampia. L'eccesso delle informazioni e le diverse possibilità di come ottenerli hanno sicuramente abbassato il livello di *rappresentazioni distorte* delle realtà dei paesi lontani. Le informazioni sui diversi paesi nel mondo che nel passato i migranti ottenevano solo dalle immagini prodotte dai mass media, oggi possono essere ricavate in modo veloce da tante altre fonti che rappresentano uno strumento più autentico per quanto riguarda la possibilità di ottenere informazioni sui luoghi lontani. La connessione su Internet oggi offre ai migranti l'opportunità di accedere alle informazioni in tempo reale (come vedremo anche nelle testimonianze dei rifugiati che sono stati intervistati per la mia ricerca) e spesso questo può influire in modo positivo sulla loro sicurezza e rispetto ad un andamento positivo del viaggio rischioso verso il paese d'arrivo.

Il secondo modo in cui i media intervengono nel processo migratorio riguarda la rappresentazione mediale degli immigrati. Il modo in cui i media nel paese di accoglienza raffigurano i migranti e il modo in cui narrano il fenomeno migratorio è ovviamente determinante per il tipo di percezione che la società ospitante costruirà e quindi anche per la futura possibile esperienza di inclusione o esclusione. I media, scrivono King e Wood, si sono rilevati molto potenti nella costruzione della percezione degli immigrati come „gli Altri“, o come „quelli non desiderati“. ⁵⁹ Più avanti in questo capitolo affronteremo questo discorso nel contesto italiano e vedremo in che modo i media italiani trattano i temi che riguardano gli immigrati e i flussi migratori in generale.

Infine, il terzo modo in cui i media intervengono nel processo migratorio riguarda l'abilità dei contenuti mediali del paese di origine (come ad esempio i film, i video, la televisione satellitare, o le nuove tecnologie) di giocare un ruolo importante nella identità culturale e nelle politiche delle comunità diasporiche. In questo caso i media rappresentano un

⁵⁸ Non possiamo non menzionare il commento azzeccato di Elvio Pasca, pubblicato sul portale stranieriitalia.it, in cui reagisce al video spot di Ciocca: „Magari gli elettori leghisti si faranno convincere e il nome di Ciocca lo scriveranno davvero,“ scrive Ciocca, „più difficile credere che gli appelli dei suoi testimonial riescano a fermare gli sbarchi. Anche perchè sui barconi ormai non salgono quasi più migranti in cerca di lavoro, ma persone che fuggono da guerre e persecuzioni. In Italia farò pure la fame - risponderanno a Ciocca - ma almeno mi salvo la vita.“ (tutto l'articolo su: http://www.stranieriitalia.it/attualita-europee_nello_spot_della_lega_parlano_gli_immigrati_non_venite_in_italia_18717.html)

⁵⁹ N.Wood, R.King, op.cit., p. 2

elemento importante per la creazione e mantenimento delle cosiddette *comunità transnazionali*.⁶⁰ Scrivono King e Wood su transnazionalismo:

„There are interesting linkages here between media and the creation and maintenance of transnational communities whose members are able to function in two or more worlds, with varying degrees of comfort. Such media may help migrants feel ‘at home’ in their country of ‘exile’ but at the same time perhaps slow down their processes of integration and incorporation. (...) As far as the future is concerned, increasing use will undoubtedly be made by migrant and diasporic communities of internet technologies (...).“⁶¹

I media, quindi, svolgono un ruolo sostanziale non solo prima della partenza, ma anche dopo l'arrivo nel paese ospitante. I modi e le pratiche di consumo mediale e tecnologico, però, sono determinanti non solo per il mantenimento delle connessioni con il paese d'origine, al di là dei confini nazionali, ma anche per la loro inclusione nella società ospitante. Questa ambiguità è poi quello che caratterizza la figura delle *migrant audiences* (discusse più in avanti di questo capitolo) in cui le persone, grazie alle tecnologie e sistemi mediali, riescono ad esistere, reagire e consumare in due (o più) ambienti (mediali, sociali, geografici, economici) diversi.

2.4.1. Rappresentazione mediale degli immigrati: il caso italiano

Il secondo tipo di rapporto media/migrazione descritto da King e Wood riguarda la rappresentazione mediale degli immigrati da parte dei media del paese di destinazione. Il tema della migrazione e degli immigrati è senz'altro mediaticamente attrattivo, ma nello stesso tempo anche facile da stereotipizzare e spesso tendente alle semplificazioni. È un tema che riesce a scatenare polemiche e grandi dibattiti politici e pubblici, soprattutto nei paesi più caratterizzati dai flussi migratori. L'Italia è sicuramente uno di essi.

Il fenomeno migratorio nelle sue varie forme e la situazione riguardante i movimenti migratori verso l'Italia sono temi che quotidianamente occupano lo spazio nella stampa, televisione e web italiano. Marco Binotto afferma che per quanto riguarda l'informazione sulla migrazione e immigrati, in Italia negli ultimi 30 anni non è cambiato quasi niente:

⁶⁰ Per transnazionalismo intendiamo un approccio nello studio della migrazione che si basa sulle doppie relazioni – sociali, culturali, economiche – che i migranti mantengono sia con il paese di origine che con quello della residenza attuale. (fonte: S.Vertovec, *Transnationalism and identity*, Journal of Ethnic and Migration Studies Vol. 27, No.4, 2001, pp. 573-582)

⁶¹ N.Wood, R.King, op. cit., p. 2

„L'immagine dell'immigrazione fornita dai mezzi di informazione appare come congelata, immobile. Ancorata alle stesse modalità, alle stesse notizie, agli stessi stili narrativi e in qualche caso agli stessi tic e stereotipi. (...) Da una parte c'è una rappresentazione dominata da una visione “naturalmente” problematica del fenomeno: l'immigrazione è, in sostanza, un problema da risolvere. Dall'altra parte, si tratta del tipo di notizie evidenziate: la cronaca appare l'elemento ancora dominante dell'attrazione, riducendo la complessità della realtà alla sua eventualità criminale.”⁶²

Le parole di Binotto sembrano essere confermate anche dal rapporto annuale dell'Associazione Carta di Roma⁶³ intitolato *Notizie fuori dal ghetto*⁶⁴, presentato al pubblico in dicembre 2013, che oltre la fotografia della rappresentazione della migrazione e delle minoranze nella stampa italiana nel 2012, propone anche il focus tematico delle donne migranti e la loro rappresentazione nell'informazione televisiva e altre varie riflessioni legate ai temi riguardanti la migrazione e le minoranze.

Secondo i dati dell'analisi delle prime pagine di un campione di 12 testate rappresentative⁶⁵, nel 2012 è stata la cronaca nera l'argomento più trattato (39 % di tutte le notizie del campione) tra le notizie che riguardavano i migranti. Seguono le notizie riguardanti la società (22 %), i flussi migratori (20 %), la legislazione (19 %), la cultura (14 %) e il razzismo (13 %). La cosa importante, però, sembra essere il fatto che rispetto ai studi precedenti, le notizie sull'immigrazione e l'asilo legate all'argomento della società sono cresciute in „maniera significativa“: ergo da un lato diminuisce il peso della cronaca, quando si parla di immigrazione, dall'altro, però, le notizie della cronaca, come anche alcune di quelle riguardanti la società, rimangono „marcamente etnicizzate“.⁶⁶

⁶² M.Binotto, „La signora in nero: non c'è immigrazione senza cronaca“ in M.Binotto, M.Bruno, V.Lai (a cura di), *Gigantografie in nero. Ricerca su sicurezza, immigrazione e asilo nei media italiani*, Lulu Press, Raleigh (North Carolina), 2012, pp. 21-37

⁶³ L'Associazione Carta di Roma è nata nel dicembre 2011 per dare attuazione al protocollo deontologico per una informazione corretta sui temi dell'immigrazione, siglato dal Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Giornalisti (CNOG) e a Federazione Nazionale della Stampa Italiana (FNSI) nel giugno del 2008. L'associazione lavora per diventare un punto di riferimento stabile per tutti coloro che lavorano quotidianamente sui temi della carta, giornalisti e operatori dell'informazione in primis, ma anche enti di categoria e istituzioni, associazioni e attivisti impegnati da tempo sul fronte dei diritti dei richiedenti asilo, dei rifugiati, delle minoranze e dei migranti nel mondo dell'informazione. Altre informazioni sulle attività e impegni dell'Associazione si trovano su www.cartadiroma.org

⁶⁴ Il report è scaricabile su: <http://www.cartadiroma.org/news/notizie-fuori-dal-ghetto/>

⁶⁵ Corriere della Sera, la Repubblica, La Stampa, Il Giornale, Libero, Avvenire, l'Unità, Corriere del Veneto, il Resto del Carlino, il Messaggero, la Gazzetta del Mezzogiorno e il Giornale di Sicilia

⁶⁶ Carta di Roma, *Notizie fuori dal ghetto*, Edizioni Ponte Sisto, Roma, 2013, pp. 8-9

Dati meno positivi, invece, si rivelano quelli riguardanti la categoria dei flussi migratori. Le notizie che trattavano questo argomento si focalizzavano soprattutto sugli ingressi irregolari e sugli sbarchi:

“Quasi la metà delle notizie sui flussi migratori presenti nel campione continuano dunque a riguardare un fenomeno minoritario, mentre un'ampia varietà di tipi di movimenti di popolazione (ingresso con visto, turistico o meno, ricongiungimento familiare, migrazioni di ritorno etc.) rimangono sottorappresentati quantomeno nelle prime pagine. (...) Vi sono ovviamente delle motivazioni “oggettive” per questo tipo di copertura, a partire dal fatto che gli ingressi irregolari via terra e gli ingressi con visto turistico a cui segue una permanenza sul territorio sono per definizione poco se non per nulla notiziabili. Gli sbarchi poi, oltre ad essere fortemente visibili, riguardano a volte numeri significativi di persone, e divengono purtroppo spesso fatti significativi per la presenza di vittime.”⁶⁷

La continua presenza e rappresentazione mediale degli sbarchi, per lo più fortemente stereotipizzata e senza aggiunta di un contesto più ampio e profondo del fenomeno, può, come aggiunge Sredanovic, „produrre un effetto di distorsione cognitiva nel modo di rappresentare i fenomeni migratori.”⁶⁸ L'esperienza migratoria comprende tanti tipi di movimento (spostamento) delle persone singole o gruppi di persone, ma è proprio lo sbarco che nei media italiani simbolicamente rappresenta intero fenomeno migratorio diventando così un'aumentata *icona mediale*.⁶⁹ Mentre i media poggiano la loro attenzione su questo tipo di ingresso degli immigrati in Italia, spesso trascurano altri livelli di analisi di questo fenomeno (soprattutto la realtà che precede la decisione di salire sulla barca diretta verso le coste italiane) con i quali riuscirebbero ad andare oltre la superficie del problema.⁷⁰ La centralità del tema degli sbarchi nei media italiani va poi inevitabilmente a condizionare la percezione pubblica verso certi tipi di migranti, come lo è anche nel caso di rifugiati.

Un'altro elemento importante della rappresentazione mediatica degli immigrati che va a collegarsi al discorso più ampio anche delle *migrant audiences*, riguarda la passività che viene attribuita loro nelle notizie. Gli immigrati in Italia vengono rappresentati prevalentemente come passivi (64 % di tutte le notizie del campione), quindi come gli oggetti

⁶⁷ D. Sredanovic, “Fotografia: media e immigrazione nel 2012 in Carta di Roma, *Notizie fuori dal ghetto*, Edizioni Ponte Sisto, Roma, 2013, p. 29

⁶⁸ Ivi, p. 32

⁶⁹ M. Bruno, “«L'ennesimo sbarco di clandestini». La tematica dell'arrivo nella comunicazione italiana”, in Binotto M., Martino V., (a cura di), *Fuori luogo. L'immigrazione e i media italiani*, Pellegrini/Rai-Eri, Cosenza 2004, pp. 95-107

⁷⁰ M. Bruno, V. Lai, „Cronache di “invasioni” e disconoscimenti: sbarchi, migranti e richiedenti asilo nei media italiani, a due anni dall'emergenza Nord Africa“ in Carta di Roma, *Notizie fuori dal ghetto*, Edizioni Ponte Sisto, Roma, 2013, pp. 80-88

dell'azione degli altri. Se invece ci focalizziamo sulla rappresentazione attiva dei migranti, ovvero i casi nei quali vengono raffigurati come dei soggetti attivi, autori dell'evento descritto, troviamo soprattutto notizie appartenenti alle sottocategorie della società (55 % di tutte le notizie di questa categoria) e cultura (62 %). Un dato positivo sulla capacità dei migranti di ottenere un certo protagonismo attivo nei media italiani. Secondo il report di Carta di Roma è soprattutto la seconda generazione, ovvero i figli degli immigrati, che riescono a conquistare il loro spazio ed un protagonismo attivo nelle news televisive. Si tratta soprattutto del dibattito sullo *ius soli* e sui diritti di cittadinanza per questi *nuovi italiani* tramite il quale i giovani immigrati riescono ad occupare lo spazio nell'informazione televisiva italiana come dei soggetti attivi, autonomi e coinvolti attivamente nel dibattito pubblico.

Come abbiamo visto, la rappresentazione mediale degli immigrati rappresenta un punto importante per quanto riguarda lo studio del rapporto media/immigrazione. Per riassumere la situazione italiana, il modo in cui i media italiani trattano il tema della migrazione rimane più o meno invariato. Nella rappresentazione dei flussi migratori è lo sbarco che diventa erratamente uno strumento tramite cui il fenomeno migratorio viene presentato alle audience. È soprattutto la dimensione della sicurezza la chiave di accesso al tema della migrazione che viene affrontato ignorando altre possibili dimensioni come economia, integrazione, accoglienza, confronto culturale etc.⁷¹ I migranti vengono ancora rappresentati soprattutto nelle notizie di cronaca nera, e maggiormente li percepiamo come individui passivi ai quali poche volte viene attribuito il protagonismo attivo nelle news della stampa italiana. Questo elemento è quello che penetra in tutte le sfere dei discorsi sui migranti, o rifugiati e si collega, poi, all'ambito più ampio della loro integrazione. I rifugiati non sono percepiti come i protagonisti attivi del processo integrativo e spesso non vengono loro offerti nemmeno gli strumenti base per poter dimostrare il contrario. Questo discorso, come vedremo nel capitolo che tratta i risultati della mia ricerca, vale poi anche per quanto riguarda la loro abilità nello sfruttare le potenzialità delle tecnologie e della Rete in sé.

Questa breve panoramica degli ultimi dati riguardanti la rappresentazione degli immigrati nei media italiani ci fa capire ancora più chiaramente l'importanza della raffigurazione attiva dell'immigrato, come una figura non descritta solo passivamente tramite l'aderenza ad un gruppo indistinto, ma come un individuo a se stante con la sua propria storia

⁷¹ M.Binotto, M.Bruno, V.Lai (a cura di), op.cit., p.39

e con le sue proprie motivazioni e azioni. È nel secondo approccio dello studio della relazione media/immigrati, dove essi vengono riconosciuti come i consumatori attivi, come degli individui con le loro proprie preferenze e scelte. In esso, infatti, i migranti diventano le audience. Le ricerche sugli immigrati come i consumatori dei media e tecnologie li mostrano nella loro specificità, singolarità, nel processo migratorio e in quello della loro integrazione.

2.4.2. Il consumo mediale dei migranti: quando gli immigrati diventano audience

Il secondo filone degli studi del rapporto media/migrazione è rappresentato dalle ricerche che si focalizzano sul modo in cui gli immigrati consumano i contenuti mediali e sul ruolo che i media e la relazione instaurata tra essi e gli immigrati stessi svolgono nel processo della loro integrazione nella realtà quotidiana. In questo tipo di approccio, quindi, gli immigrati diventano l'audience e i consumatori.

Il consumo mediale degli immigrati è fortemente legato al concetto della globalizzazione. Oggigiorno viviamo in un *global village*⁷², in cui lo scambio di merci, persone, informazioni, denaro, o le idee avviene in modo rapido e istantaneo. I flussi migratori, ovvero i vari tipi di movimenti delle persone, rappresentano uno dei cinque tipi di flussi culturali globali individuati da Arjun Appadurai⁷³, che caratterizzano la società di oggi e che contribuiscono a questo scambio globale, composto da varie realtà. Tra essi appartengono:

- **Etnorami** (ethnoscapes): flussi di persone - turisti, immigrati, rifugiati, esiliati, lavoratori ospiti, ed altri gruppi e individui in movimento. Essi sembrano essere in grado di influenzare la politica delle (e tra le) nazioni ad un livello mai raggiunto prima;
- **Mediorami** (media scapes) – flussi di informazione, capacità elettroniche di produrre e diffondere informazione (giornali, riviste, stazioni televisive e studi di produzione cinematografica) che sono ora a disposizione di un numero crescente di audience;
- **Tecnorami (technoscapes)** – riguardano la configurazione globale della tecnologia e la sua capacità attuale di muoversi ad alta velocità attraverso diversi tipi di confine:

⁷² M. McLuhan, *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*, University of Toronto Press, Toronto, 1962.

⁷³ A. Appadurai, *Modernità in polvere. Dimensioni culturali della globalizzazione*, Meltemi Editore, Roma, 2001 (1996).

ciò che nel passato riteneva un tempo maggiore, oggi viene trasmesso in un arco temporale imparagonabilmente più piccolo;

- **Finanziorami (finanscapes)** – rappresentano la disposizione del capitale globale;
- **Ideorami (ideascapes)** – sono concatenazioni di immagini, simboli, idee che, però, sono spesso legate direttamente al potere, alla politica e alle ideologie degli stati.

La migrazione e la comunicazione sono i due fenomeni chiave associati alla globalizzazione grazie a quali siamo capaci di studiare e capire l'importanza e le conseguenze di questi flussi di persone, idee, informazioni e tecnologie.⁷⁴ È proprio l'intensificazione dei flussi migratori (di etnoscape) che dà vita alle nuove e diverse pratiche di comunicazione e al consumo mediale.

Gli studi dimostrano un uso mediale e comunicativo estremamente ricco da parte dei migranti, dovuto soprattutto alla loro condizione transnazionale e alle loro connessioni multiple nello spazio, o meglio dire nel *terzo spazio*⁷⁵, per il quale intendiamo uno spazio che supera le frontiere geografiche, culturali e politiche. Georgiou e Ponte⁷⁶ riguardo a questa multi-spazialità dei migranti ed il loro consumo mediale legato ad essa parlano di *nomadismo transnazionale mediale*, cioè il fenomeno di una certa flessibilità nell'apprendere diversi contesti mediali che unisce i migranti nella loro esperienza di mobilità virtuale anche grazie alla diffusione di certe tecnologie tra varie diaspore (come ad esempio la televisione satellitare, o, oggigiorno, la diffusione di nuovi media) e dell'*alfabetismo mediale transnazionale*, che viene visto come la capacità degli immigrati di coesistere in più ambienti mediali. Stuart Hall⁷⁷ vede queste competenze degli immigrati come una forma di cosmopolitanismo attuale che rappresenta una necessità per la condizione di vita di queste persone. Hall distingue tra il cosmopolitanismo dall'alto – quello legato al mondo degli imprenditori globali, al potere e alla circolazione degli investimenti e del capitale economico, e quello dal basso – rappresentato da tutte le persone costrette a lasciare le loro case, scappare per trovare il rifugio da un'altra parte del mondo:

⁷⁴ M. Georgiou, C. Ponte, "Editorial: Introducing Media, Technology and the Migrant Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe" in M. Georgiou, C. Ponte (eds.) *Introducing Media, Technology and the Migrant Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe*, Osservatorio (OBS*) Journal, New COST ACTION IS0906, 2013, pp. 1-11, <<http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/662>>

⁷⁵ C.Riva, *Spazi di comunicazione e identità immigrata*, Franco Angeli, Milano, 2005, p.29

⁷⁶ M. Georgiou, C. Ponte, op.cit., p.3

⁷⁷ S. Hall, „Cosmopolitanism, globalisation and diaspora: Stuart Hall in conversation with Pnina Werbner“ in P. Werbner, (ed.) *Anthropology and the new cosmopolitanism: Rooted, feminist and Vernacular Perspectives*, Berg, New York, 2008, pp. 345-360.

“What I am saying is that contemporary forms of globalisation enforce a ‘cosmopolitan from below’; it bears down on people who have no choice as to whether or not to become cosmopolitans. They have to learn to live in two countries, to speak a new language and make a life in another place, not by choice but as a condition of survival. They have to acquire the same cosmopolitan skills of adaptation and innovation which an entrepreneur requires – but from a different place. (...) So, culturally, they’re living ‘in translation’ every day of their lives; what has been called elsewhere a ‘vernacular cosmopolitanism’: not the global life as a reward for status, education or wealth, but the global life as one of the necessities imposed by the disjunctures of modern globalisation.”⁷⁸

Una delle abilità che gli immigrati devono o dovrebbero acquisire è poi legata anche al consumo mediale e, oggi nell'era dell'informazione, a quello tecnologico. Le audience immigrate, quindi, spesso tendono a certi tipi di consumi proprio per la loro specifica posizione e condizione di vita in cui sono continuamente forzate a sopravvivere in un ambiente nuovo e sconosciuto, cercando, però, di rimanere connessi a tutto quello che rappresentava la loro vita precedente legata al paese d'origine. Da questa esperienza nascono poi le pratiche e dinamiche specifiche legate al consumo mediale e tecnologico di questo tipo delle audience.

2.4.2.1. Ricerche sulle migrant audiences: il cambio delle prospettive e gli esempi italiani

È proprio la condizione transnazionale dei migranti che ci invita a ragionare anche sul concetto di audience come tale, perché in qualche modo esprime la complessità dei cambiamenti che stanno avvenendo sia nella figura dell'audience, che nella sfera del consumo mediale globale di oggi. Georgiou e Ponte⁷⁹ nella loro riflessione propongono tre contributi che gli studi di *migrant e diaspora audiences* hanno portato al dibattito sulle audience in generale.

⁷⁸ Ivi, p. 347

⁷⁹ M. Georgiou, C. Ponte, op.cit., p.5

Per primo, le ricerche su migrant audiences dimostrano un ruolo chiave dei media e della comunicazione nel processo della normalizzazione delle pratiche culturali transnazionali. Il numero di cosiddetti *media nomads*, ovvero le persone che sono capaci di muoversi con facilità tra diversi ambienti mediali, cresce non solo tra gli immigrati stessi, ma anche tra altri tipi delle audience, per le quali l'esperienza del consumo mediale al di fuori dei confini nazionali sta diventando una normalità.

Il secondo contributo dello studio sulle migrant audiences è collegato alla crescente mobilità tra le diverse piattaforme mediali e tra gli ambienti mediali diversi linguisticamente e culturalmente, che ha portato all'annebbiamento dei confini tra diverse sfere politiche e culturali.

Infine il terzo contributo riguarda l'uso dei metodi multi-spaziali, comparativi e cross nazionali nella ricerca sulle migrant audiences, che si sono estesi anche in altri campi dei media e audience studies. Visto il numero crescente delle audience disperse e dei tipi di consumi che superano i confini nazionali, tali approcci sono oggi diventati utilizzabili anche nella ricerca comparativa e cross-nazionale.

Nonostante questa tendenza, il caso delle migrant audiences, tuttavia, rimane diverso e specifico. L'esperienza di questo tipo di pubblici e consumatori è, come abbiamo detto, particolare soprattutto per la sua natura transnazionale e quindi è legata alla capacità dei migranti (che nel caso di altri tipi di audience non è presente) di lasciare un ambiente (geografico, mediale, sociale) per entrare in un'altro, con la conseguente tendenza a ricostruire la relazione con l'ambiente lasciato prima. I migranti si relazionano ai contenuti mediali durante tutto il processo migratorio (prima della partenza, durante il viaggio e anche dopo l'arrivo nel paese di destinazione): questo rende evidente la necessità di mappare queste fasi diverse del movimento delle persone.

Esistono vari punti di vista (vari livelli, vari approcci) tramite quali il fenomeno del consumo mediale degli immigrati può essere osservato e questa diversità viene rispecchiata anche per quanto riguarda il contesto italiano.

Anche se diverse negli approcci, varie ricerche sul consumo mediale degli immigrati in Italia⁸⁰ dimostrano una tendenza univoca rispetto alla quale gli immigrati rappresentano

⁸⁰ Cfr. ad esempio La ricerca sul consumo mediale degli immigrati in Toscana condotta dal Centro Interdisciplinare di Ricerche e di Servizi sulla Comunicazione dell'Università di Pisa (2006); G. Bonerba, *Da uomo marginale a cittadino globale. Indagine sul consumo mediale degli immigrati in Umbria*, Carocci, Roma, 2013; G. Gadotti, "Media e immigrati: un'analisi qualitativa" in L. Bovone, C. Lunghi (a cura di), *Consumi ai margini*, Donzelli Editore, Roma, 2009, p. 171-204; P. Aroldi, Ch. Giaccardi, S. Macchieraldo, M. Marcato,

utenti avanzati dei media tradizionali che, oltre all'interesse verso i contenuti mediali dei propri paesi d'origine, partecipano anche alla vita nel paese d'arrivo, proprio tramite il consumo dei contenuti mediali italiani o tramite l'informarsi su ciò che accade nel loro nuovo paese. In una ricerca torinese⁸¹, ad esempio, è stata mappata una inclinazione degli immigrati a leggere e ad avere le informazioni nella lingua italiana (tra il 60% ed il 70% del campione generale), il che dimostra il ruolo importante dei media come importante veicolo d'integrazione non solo linguistica, ma anche culturale.

Il fenomeno delle migrant audiences é stato in Italia studiato nei contesti diversi tra di loro che focalizzano l'attenzione sulle dimensioni diverse dell'esperienza del consumo mediale o tecnologico e che vanno a scoprire le realtà e dinamiche diverse collegate a tale consumo.

La ricerca sulle quattro comunità degli immigrati a Milano⁸² andava a scoprire i consumi culturali e le diete mediali degli stranieri attraverso il racconto biografico che serviva a scoprire le strategie di costruzione della identità sia in riferimento al paese d'origine che al paese ospitante.

Giovanna Gadotti⁸³ nella sua ricerca sulle strategie del consumo mediale degli immigrati nella provincia di Trento approccia il loro consumo tramite il concetto della marginalità ed isolamento culturale di questi gruppi sociali, nella quale le tecnologie della comunicazione vanno a svolgere un ruolo importante nel processo di ridefinizione identitaria. Mentre Gadotti si focalizza sul ruolo delle tecnologie della comunicazione nelle dinamiche identitarie nella fase del processo migratorio che riguarda già la stabilizzazione degli immigrati nel nuovo paese, la ricerca di Nicola Mai⁸⁴ rappresenta la tendenza verso l'analisi del consumo mediale dal punto di vista della sua importanza in altre fasi del processo migratorio, ovvero si focalizza sui momenti e contesti che precedono la decisione di lasciare il proprio paese per stabilirsi in un'altro. Attraverso i dati provenienti dalle interviste qualitative con i giovani albanesi, Mai inserisce il consumo di una certa tecnologia, quella televisiva, nel contesto più ampio, ovvero quello della identità collettiva albanese legata all'era del comunismo. Come è emerso dalle interviste, è stato proprio il passato comunista, con le sue

F.Presutti, T.Radice, *Media, esperienza e racconto biografico. La comunicazione multiculturale: quattro comunità di immigrati a Milano*, Ikon, 2000; (40): 141-205.

⁸¹ L. Macchioni, V. Neri, *Indagine sul consumo mediale degli immigrati in Toscana*, Centro Interdisciplinare di ricerche e di Servizi sulla Comunicazione dell'Università di Pisa, 2006.

⁸² P. Aroldi, Ch. Giaccardi, S.Macchieraldo, M.Marcato, F.Presutti, T.Radice, op.cit.

⁸³ G. Gadotti, op.cit., p. 171-204

⁸⁴ N. Mai 'Italy is beautiful': the role of Italian television in Albanian migration to Italy in R. King, N. Wood (eds.), *Media and migration. Construction of mobility and difference*, Routledge, London, 2001, pp. 95-109

caratteristiche e conseguenze sull'identità nazionale, a rappresentare un fattore chiave per capire il ruolo dei media italiani nel processo di trasformazione dal regime totalitario verso la democrazia e nello stimolare le persone a migrare verso Italia. La televisione italiana serviva come una specie di modello per i giovani albanesi – modello con cui potersi identificare e da poter seguire per quanto riguardava gli stili di vita, del comportamento sociale o delle interazioni sociali. Un modello che spesso forniva aspettative false e l'immagine idealizzata sul paese d'arrivo degli immigrati.

Gli esempi delle ricerche della Gadotti, Aroldi e Mai sono quelli che prendono in considerazione non solo il consumo mediale per sé, ma anche le sue implicazioni per la realtà più ampia legata all'ambiente sociale, culturale, storico e anche alle origini motivazionali del processo migratorio. I loro lavori ci fanno capire che studiare i pubblici, sia quelli migranti che non, vuol dire anche studiare la società nelle sue multiple sfumature.

2.5. Conclusioni provvisorie

L'intenzione di questo capitolo, dedicato al rapporto tra i media e la migrazione, seguiva principalmente due scopi. Il primo legato alla necessità di introdurre almeno parzialmente il fenomeno migratorio. Non si poteva procedere ad andare a studiare il consumo tecnologico nel contesto migratorio locale (quello italiano e in particolare quello romano) senza avere in mente un quadro generale del tema di migrazione, dei flussi migratori di oggi e le tendenze e dinamiche che li caratterizzano.

Secondo scopo era quello di far vedere i modi possibili tramite quali i media si relazionano con la realtà migratoria. Particolare attenzione è stata dedicata al fenomeno delle migrant audiences, ovvero al momento in cui i migranti diventano i consumatori dei contenuti mediali. Sono stati riportati alcuni esempi tratti dalle ricerche *tradizionali*, ovvero quelle che puntano sul monitoraggio dei sistemi mediali tradizionali. Ho ritenuto indispensabile partire da questi per poter arrivare a vedere come l'arrivo delle nuove tecnologie ha modificato non solo l'esperienza del consumo mediale e tecnologico degli immigrati in sé, ma anche come ha modificato gli approcci verso lo studio delle *migrant audiences*.

Nel prossimo capitolo, quindi, vedremo quali concetti recenti vengono utilizzati per definire le nuove situazioni e modalità di consumo delle migrant audiences nell'era della Rete e andremo a vedere in che modo le ICT entrano a far parte del processo migratorio.

3. capitolo - Le ICT nel processo migratorio. Quando gli immigrati diventano connessi

“Owing to the communications and transportation revolution, today’s international migrants are, more than ever before, a dynamic human link between cultures, economies and societies. Penny-a-minute phone cards keep migrants in close touch with family and friends at home, and just a few seconds are needed for the global financial system to transmit their earnings to remote corners of the developing world where they buy food, clothing, shelter, pay for education or health care, and can relieve debt. The Internet and satellite technology allow a constant exchange of news and information between migrants and their home countries. Affordable airfares permit more frequent trips home, easing the way for a more fluid, back-and-forth pattern of mobility”

(Kofi Annan)

Le sale computer e i corsi di formazione digitale all'interno dei più grandi campi profughi⁸⁵ che hanno lo scopo di promuovere l'accesso alla Rete anche tra le persone la cui realtà giornaliera finisce con i confini della loro casa provvisoria in mezzo al deserto. L'iniziativa di Torino che attraverso l'uso dei tablet tra i migranti adulti promuove l'alfabetizzazione non solo linguistica, ma anche quella digitale.⁸⁶ Le organizzazioni che lavorano con gli immigrati in Australia avvisano i richiedenti asilo di fare attenzione all'impostazione della privacy riguardo i post che pubblicano⁸⁷; Dipartimento di Immigrazione locale, per esaminare le singole richieste delle persone, controlla anche i loro profili Facebook, i cui post, spesso fuori dal contesto, vengono poi usati contro gli stessi richiedenti.

⁸⁵ <http://blogs.technet.com/b/microsoft_on_the_issues_africa/archive/2013/05/29/ict-skills-for-world-s-largest-refugee-camp.aspx>

⁸⁶ <<http://italiadigitale.lilliput.tiscali.it/tabula-a-torino-un-tablet-per-lintegrazione/>>

⁸⁷ <<http://www.heraldsun.com.au/leader/west/asylum-seekers-warned-to-protect-their-privacy-settings-on-social-networking-pages/story-fngnvj7-1226973715251?nk=a4c4ebf8eb502af4e8e9ad55afbc25c>>

Sono solo alcune delle notizie mondiali e quelle italiane apparse recentemente sul web che dimostrano come l'uso delle tecnologie e dei nuovi media e il mondo dell'immigrazione ormai siano uniti uno con l'altro e che sottolineano l'importanza della cosiddetta *digital literacy* tra i gruppi degli immigrati. Tutti questi esempi fanno emergere due elementi importanti: la tecnologia viene da un lato percepita come un catalizzatore dello sviluppo ed uno strumento di integrazione delle persone che ne hanno bisogno. Nello stesso tempo, però, sono le stesse tecnologie a far emergere gli effetti negativi, spesso legati alla discriminazione e esclusione non solo quella digitale.

Come è stato detto nei capitoli precedenti, i cambiamenti tecnologici degli ultimi anni e lo sviluppo dei nuovi media hanno influenzato radicalmente le modalità del consumo mediale. Le ICT (Information and Communication Technologies) hanno portato cambiamenti negli audience studies e e tali trasformazioni sono rintracciabili anche quando parliamo delle nuove tecnologie e il loro uso da parte degli immigrati. Il contesto sociale dell'utente modella e influenza l'uso delle tecnologie, e, viceversa, l'uso di una certa tecnologia, come vedremo nel caso dell'integrazione degli immigrati tramite le ICT, può influenzare il loro contesto non solo sociale, ma anche economico, culturale etc. Senza dubbio è particolarmente interessante osservare gli usi sociali delle ICT proprio nell'ambiente degli immigrati, ovvero all'interno di un processo talmente dinamico, transitorio e transnazionale come il flusso migratorio.

In questo capitolo specifichiamo alcuni concetti importanti che definiscono l'esperienza del consumo delle ICT nel processo migratorio e guarderemo da vicino la figura del migrante come un utente e consumatore attivo delle nuove tecnologie. Sono due aspetti del consumo delle ICT da parte degli immigrati che per i fini di questa ricerca mi interessavano – quello legato al mantenimento e creazioni delle relazioni sociali e quello legato al processo di integrazione nel paese di arrivo.

Prima di vedere come gli immigrati diventano connessi dobbiamo ragionare almeno un pò sulla definizione effettiva dei nuovi media e delle ICT e anche sulla realtà della network society di oggi, all'interno della quale le pratiche del consumo tecnologico di oggi vanno ad inserirsi.

3.1. Cosa sono i nuovi media

Vari autori si sono interrogati su come definire bene un concetto così ampio come quello dei nuovi media, una realtà che ricopre diversi apparecchi, pratiche e tipi di consumo. Leah A.Lievrouw e Sonia Livingstone nell'introduzione del loro *Handbook of New Media*⁸⁸ sottolineano il rischio esistente nella semplificazione di un concetto molto ampio come quello dei nuovi media.

Nel passato le definizioni principali dei nuovi media si basavano soprattutto sulla semplice classificazione e categorizzazione dei vari device (cosiddetti approcci classificatori), puntando l'attenzione soprattutto alla loro dimensione tecnologica; i nuovi media erano quelli che di solito coinvolgevano le capacità del computer (del microprocessore o del mainframe) che permettevano o facilitavano l'interattività tra gli utenti e l'informazione.⁸⁹ Basandosi sulla natura della mia ricerca e la mia intenzione di collocare l'uso delle tecnologie da parte dei rifugiati nel contesto più ampio che riguarda anche l'ambiente sociale, culturale e politico, ho deciso di addermi alla definizione dei nuovi media offerta da Lievrouw e Livingstone⁹⁰, secondo quale essi sono visti come le tecnologie di informazione e comunicazione (le ICT-Information Communication Technologies) e il loro associato contesto sociale che comprende:

- i device (gli artefatti) che servono per comunicare o per trasportare le informazioni e che sono capaci di ampliare le nostre abilità di comunicare,
- le attività e le pratiche nelle quali le persone si aggregano per comunicare o condividere le informazioni,
- organizzazioni sociali che si sviluppano attorno a questi device e pratiche.

Ogni di questi componenti fa emergere le questioni diverse che devono essere prese in considerazione: i device fanno emergere le questioni del design e dello sviluppo, le attività e pratiche fanno emergere le questioni del contesto culturale e sociale, e le organizzazioni

⁸⁸ L.A. Lievrouw, S.Livingstone, "The social shaping and consequences of ICTs" in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London, 2002, pp. 1-15

⁸⁹ Ivi, p.6

⁹⁰ Ivi, pp. 6-7

sviluppatasi attorno a questi device e pratiche fanno emergere le questioni dell'organizzazione istituzionale, del potere e della governance.

Studiare i nuovi media (studiare le ICT), quindi, vuol dire prendere in considerazione il contesto più ampio (sociale, economico, politico) attorno ai vari device e attorno alle pratiche d'uso legati ad essi. Oggi viviamo in una società digitale, in una società, dove la circolazione delle informazioni e dei beni spesso avviene negli spazi virtuali e all'interno della quale si collocano anche i gruppi sociali degli immigrati. In che cosa tale tipo di società, basata sul nuovo tipo delle reti (non solo) sociali, consiste? Nelle prossime righe, quindi, andiamo a vedere come viene definita la società della Rete e che cosa vuol dire farne parte.

3.2. Società della Rete, migranti nella Rete

Parlando dei nuovi media e le ICT parliamo inevitabilmente dell'essere connessi. Milioni di utenti in tutto il mondo usano i vari device appunto per essere connessi uno con l'altro, o per accedere a qualche servizio o contenuto, e una parte sempre più grande delle attività quotidiane viene spostata nell'ambiente virtuale – facciamo shopping online, studiamo le lingue online, parliamo con gli amici online, litighiamo online, paghiamo le bollette online. Siamo senz'altro quello che Jan Van Dijk⁹¹ definisce come la *network society*, o meglio la *società delle reti*. Essa ha sostituito nel corso del 20. secolo un'altro tipo della società, ovvero quello a noi nota come la società di massa. Scrive Van Dijk sulla società della rete:

“L'espansione delle reti sociali e dei media è necessaria per costruire questo tipo di comunità, ma gli elementi basilari delle società delle reti non sono tanto le reti in sé quanto gli individui, i nuclei familiari, i gruppi e le organizzazioni connessi tramite queste reti, le quali determinano sempre più la forma o l'organizzazione, piuttosto che il contenuto, della società moderna”⁹²

Manuel Castells, il cui lavoro rappresenta il punto base per il discorso sulla *network society*, vede le reti come un elemento cruciale della società dell'informazione nella quale viviamo e che viene rappresentata da una “nuova geografia fatta di network e nodi urbani sparsi in tutto il mondo, in tutti i paesi.”⁹³

⁹¹ J. Van Dijk, *Sociologia dei nuovi media*, Il Mulino, Bologna, 2002 (1999)

⁹² Ivi, p. 4

⁹³ M. Castells, *La città delle reti*, Marsilio, Venezia, 2004, p. 51

Secondo Castells⁹⁴, ci sono due dualismi che caratterizzano la società delle reti. Il primo riguarda il loro punto di vista funzionale, in cui la network society si struttura come opposizione tra globalità e localismo. Mentre i processi fondamentali nei settori dell'economia, della tecnologia, dei media e delle autorità istituzionali sono organizzati sotto forma di reti globali, il lavoro, il tempo libero, le identità culturali e la partecipazione politica sono essenzialmente locali. Questo primo dualismo lo troviamo sicuramente anche nell'esperienza migratoria che sono andata a studiare; da un punto di vista i nuovi media e il loro funzionamento e uso spingono i gruppi di immigrati a mantenere le vecchie relazioni e spingono alla creazione di cosiddette diaspore digitali (che verranno discusse prossimamente) la cui esistenza non può essere che analizzata nella loro dimensione globale. Da un'altro punto di vista i nuovi media e le tecnologie spingono le comunità degli immigrati verso l'emergere nella realtà quotidiana legata all'integrazione nella società ospitante, ergo nella dimensione locale della società in cui sono entrati.

Nello stesso tempo la società delle reti è caratterizzata dal simultaneo sviluppo di altre due tendenze contrapposte: l'individualismo e il comunitarismo. Mentre per individualismo si intende il concentrarsi sui progetti, gli interessi e l'immaginario individuali, per comunitarismo, invece, il concentrarsi sull'identità condivisa, cioè quel sistema di valutazioni e credenze da cui dipende ogni altro tipo di identità. La realtà sociale, poi, esiste solo come compromesso fra queste due tendenze. Anche in questo caso l'esperienza degli immigrati rappresenta un esempio par excellence di questa dicotomia. I migranti, grazie alla loro condizione transnazionale, raffigurano sia l'immaginario individuale, che per loro vuol dire il loro percorso personale che riguarda anche l'integrazione, che l'immaginario comunitario, ovvero quello legato alla loro cultura ed i suoi valori che continuano ad essere ricreati anche nel nuovo paese.

L'ultima caratteristica della società della Rete che ho ritenuto importante menzionare è quella legata alla centralità di Internet, che viene percepito come il mezzo tecnologico principale per la società dell'informazione. L'accesso su Internet, come vedremo prossimamente in questo capitolo, è diventato una delle questioni importanti per quanto riguarda il dibattito sui nuovi diritti del ventunesimo secolo. Grazie a esso avviene l'illimitata espansione di reti interattive che subentrano in ogni settore della nostra vita e la mancanza di accesso a questo tipo di risorsa diventa nella società moderna spesso una condizione per l'esclusione sociale e marginalizzazione. Scrive Castells su Internet:

⁹⁴ Ivi, pp. 56-57

„Non si tratta di un frammento del sistema tecnologico: è il cuore del sistema, che forgia e modella la nuova struttura sociale di ogni cosa. L'intero mondo attualmente visibile (...) risponde a una logica reticolare. (...) Il processo di organizzazione del network può funzionare solo in riferimento a Internet.“⁹⁵

La novità del Web non è poi data dalla dimensione *virtuale*, ma dalla sua particolare efficacia e potenza di significato. Basta pensare a tutte le azioni e attività (ad esempio finanziarie, o della pubblica amministrazione) che oggi si svolgono non nel mondo fisico, ma quello virtuale, restringendo i tempi di gestione di tali attività e promuovendo la maggiore interattività degli utenti. Importante ricordare che la realtà del Web è una certa continuità delle relazioni del mondo fuori della Rete, di cui rappresenta „un'infinita sfaccettatura.“⁹⁶ Le interazioni online o quelle mediate dalle nuove tecnologie sono nate come un riflesso di quello che accade nel modo fisico, magari con le modifiche che riguardano l'immediatezza, o l'efficacia di tale azioni.

Viceversa, però, la realtà della Rete cambia inevitabilmente ogni ambito del nostro quotidiano, „ovvero il modo in cui le persone agiscono nelle loro ordinarie condizioni di vita, che includono il lavoro e la famiglia, la cultura, la cultura materiale, le pratiche e il tempo libero, la socialità.“⁹⁷ Il modo in cui incorporiamo le tecnologie all'interno delle nostre vite e le pratiche quotidiane può, quindi, come vedremo anche sull'esempio dei rifugiati, avere gli impatti concreti per la nostra esperienza e esistenza.

3.2.1. Internet e gli individui nella rete

Come è già stato detto, sono i singoli individui e le relazioni tra di essi gli elementi più importanti per la network society. Siamo noi, le persone comuni che con le nostre azioni e l'uso dei vari device creiamo tutto ciò che è la Rete. Per quanto riguarda le tipologie degli utenti dei vari media e tecnologie e i modi in cui essi se ne appropriano, sono state fatte varie categorizzazioni, delle quali ho deciso riportare alcuni. Secondo Rogers⁹⁸ parlando degli utenti delle singole tecnologie possiamo distinguere:

- **gli innovatori** – soggetti che avviano il processo di appropriazione di una tecnologia e che sono spesso a diretto contatto con i luoghi di innovazione;

⁹⁵ Ivi, p. 20

⁹⁶ A. Miconi *Teorie e pratiche del web*, Universale Paperbacks Il mulino, Bologna, 2013, p.59

⁹⁷ Ivi, p. 15

⁹⁸ Ivi, p. 62

- **gli early-adopters** – sono i primi ad appropriarsi di una tecnologia, di solito subito al suo lancio sul mercato;
- **la prima maggioranza e la maggioranza tardiva** – sono gli utenti di massa, spesso governati dall'impulso di imitazione, seguono il modello di early-adopters;
- **i ritardatari**: rappresentano la coda del processo, sono la parte di popolazione più lontana dal mondo dell'innovazione, spesso per ragioni di disponibilità economica. È il gruppo dei ritardatari che viene spesso escluso dal processo di appropriazione delle nuove tecnologie e dalla cosiddetta *digital literacy*, della quale si parlerà nel seguente paragrafo.

La divisione di Rogers, la cui datazione arriva negli anni sessanta, si riferiva alle tecnologie in generale, altre divisioni sono state fatte appositamente per il Web. In quella di Howard, Rainie e Jones⁹⁹ vengono specificate quattro categorie di utenti della rete:

- **i netizens (cittadini della rete)**- sono i primi ad usare il Web, incorporandolo totalmente nel quotidiano, e facendone propri i valori culturali di fondo. Queste persone usano il web molto intensamente per tante funzioni diverse collegate al socializzare, acquisizione di prodotti o servizi, ricerca delle informazioni ecc.;
- **gli utilitaristi** – usano il Web per raggiungere scopi specifici e definiti, non lo vedono come un ambiente in sè, da esplorare e frequentare;
- **gli sperimentatori** - gli utenti che hanno scoperto la rete in leggero ritardo, si sono appena ambientati e usano il Web soprattutto per la raccolta delle informazioni;
- **i newcomers**- quelli arrivati nella rete come gli ultimi, le persone che ancora non sfruttano il pieno potenziale del Web.

Il modo in cui le persone si rapportano con il Web viene poi modulato da tanti elementi, tra cui la loro storia sociale e culturale. Bakardjieva¹⁰⁰ distingue tre possibili orientamenti nell'appropriarsi e nell'uso del Web, che per fini della mia ricerca estendo a tutti i nuovi media e tecnologie:

- **l'uso strumentale indifferente** – l'attenzione è posta sulla persona con cui si è in contatto, indipendentemente dal mezzo attraverso cui la connessione si realizza (e-mail, social media, telefono cellulare...);

⁹⁹ Ivi, p. 63

¹⁰⁰ M. Bakardjieva, *Internet Society. The Internet in Everyday Life*, Sage, London, 2005, pp.190-192

- **l'uso strumentale curioso** – il mezzo tecnico è percepito come parte in causa, ma non viene considerato interessante in sè, viene ridotto ad uno strumento che apre le nuove possibilità;
- **l'uso intimo** – l'oggetto tecnologico è percepito come un valore in sè, fino a spodestare i rapporti interpersonali e a diventare a scopo stesso dell'interazione, essendo, delle volte, il portatore di potenziali disagi.

Sia la classificazione degli tipi di utenti delle tecnologie e dei nuovi media che i tre tipi dell'approccio verso l'uso delle tecnologie rappresentano le categorie attraverso le quali ho approcciato anche i soggetti della mia ricerca, i titolari di protezione internazionale. Una delle premesse con le quali la ricerca è partita è stata anche quella che riguardava tale diversità e varietà tra i tipi diversi di modi in cui le persone si relazionano alle tecnologie anche in questo gruppo specifico dei consumatori.

L'approccio socio-culturale di Bakardijeva è stato particolarmente interessante per le audience da me studiate ed il loro appropriarsi delle tecnologie. Il loro background sociale e culturale consente di studiare il loro uso delle tecnologie in un'approccio transnazionale, mutevole, coinvolgendo spesso le loro storie di vita forti e interessanti. Nella parte seguente di questo capitolo ci soffermeremo sul ruolo delle ICT nella migrazione, per poi puntare l'attenzione in modo specifico sull'uso delle tecnologie nella fase finale del processo migratorio, ovvero quella dopo l'arrivo nel paese ospitante.

3.3. Migranti connessi: quando le ICT fanno parte del processo migratorio

Migrazione, come un movimento multidirezionale e dinamico, può essere definita anche come un sistema delle reti di tanti tipi diversi (sociali, culturali, economici...), un sistema in gran parte facilitato dalle tecnologie di informazione e comunicazione. Andoni Alonso e Pedro J. Oiarzabal nell'introduzione del loro libro *Diasporas in the New Media Age: Identity, Politics, and Community*¹⁰¹ ricordano che nella storia c'è sempre stata una grande correlazione tra la tecnologia e la migrazione, basta guardare il processo di avanzamento dei sistemi di comunicazione, del trasporto e dell'infrastruttura e il loro

¹⁰¹ A. Alonso, P.J. Oiarzabal, "The Immigrants Worlds' Digital Harbors: An Introduction" in A. Alonso, P.J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the new media age: identity, politics, and community*, University of Nevada Press, Reno, 2010, pp.1-15

contributo alla facilitazione del movimento della popolazione e alla creazione delle diaspore.¹⁰² Anche nell'era della globalizzazione i suoi vari aspetti come ad esempio il capitalismo neoliberale, lo sviluppo delle cosiddette città globali, avanzamenti nei sistemi informatici e telecomunicativi continuano ad accelerare sia la formazione delle diaspore, che la sua crescita e mantenimento.

Le nuove tecnologie sono poi responsabili della maggiore attivazione di certi tipi di utenti tra gli immigrati, non solo per quanto riguarda la comunicazione stessa, ma anche riguardo alle pratiche legate alla possibilità di esprimersi e le pratiche legate alla creazione identitaria. Scrivono su questo Alonso e Oiarzabal:

„The appearance of new device such as satellite communications, the Internet, and cell phones has introduced substantial changes within this info-sphere. Now, not only does communication obey a vertical axis like television, radio and the newspaper, but we are also witnessing an increasing implementation of horizontal communications, which include more active roles by recipients, transforming identity processes into something more complex and diverse. Small communities, isolated individuals, and marginalized groups can use platform such as the Internet to easily raise their voices and increase their possibility of being heard.“¹⁰³

Anche gli immigrati, come un gruppo di persone spesso al margine delle società, grazie alle ICT riescono a ottenere maggiore protagonismo nella loro vita sociale, culturale, civica ecc. Con l'arrivo dei nuovi media anche gli immigrati diventano connessi e diventa inevitabile approcciare la migrazione dal punto di vista della società dell'informazione che è nel continuo sviluppo e avanzamento. La parola che comincia ad essere associata con la migrazione è proprio quella di *interconnessione*, ovvero il fatto che riguarda l'intensificazione dei vari tipi delle reti esistenti nel processo migratorio:

„The emergence of the information and communication technologies in immigrant communities in Western societies represents a new element in migration contexts that may be transforming different elements of the nature of the migration. The introduction of information and communication Technologies (ICT) in the world of immigration could be incorporating new elements into the reality of immigration that, far from being complementary, could imply

¹⁰² Per le diaspore intendiamo la dispersione di un popolo dalla sua terra originale e la sua migrazione verso uno o più territori. (Ivi, p. 2)

¹⁰³ Ivi, p. 8

a transcendental move toward the emergence of new issues in the social organization of immigration.¹⁰⁴

Le nuove realtà mediate dalle nuove tecnologie con le quali il contesto migratorio va a scontrarsi danno vita ai nuovi concetti, grazie ai quali possiamo definire in modo più opportuno le dinamiche nelle quali l'incontro tra il mondo tecnologico e quello migratorio accade.

Il concetto chiave sarebbe quello di *connected migrant* di Dana Diminescu¹⁰⁵, per cui si intende il migrante come un agente all'interno della cultura dei legami, la quale è diventata visibile e altamente dinamica con l'appropriazione delle ICT. Il migrante del nostro secolo viene definito attraverso due aspetti base: mobilità e connettività, per la quale si intende la abilità del migrante di avere l'accesso ai sistemi computerizzati.

Un'altro concetto, quello più legato alla nozione della comunità e non al singolo individuo nel processo migratorio, è quello della *diaspora digitale* (digital diaspora). Mentre per la diaspora intendiamo la dispersione di un popolo dalla sua terra originale e la sua migrazione verso uno o più territori, la diaspora digitale viene definita come:

„ (...) an immigrant group or descendant of an immigrant population that uses IT connectivity to participate in virtual networks of contacts for a variety of political, economic, social, religious, and communicational purposes that, for the most part, may concern either the homeland, the host land, or both, including its own trajectory abroad. (...) The virtual diasporic community is a cyber expansion and the other facade of the community of residence (...), the interweaving of the virtual and the real in the hybrid production of everyday life in an immigrant enclave.“¹⁰⁶

Importante menzionare come poi questo intreccio tra il reale e il virtuale va a influenzare la condizione degli immigrati, specialmente quella dei rifugiati e richiedenti asilo. Gli immigrati vivono necessariamente la parte importante della loro vita nel mondo virtuale; la lontananza fisica dai paesi di origine rimanda e rafforza la loro spinta verso le strategie di comunicazione mirate a poter rimanere in contatto con quella realtà distante. Tutti e due concetti, sia quello di

¹⁰⁴ A. Ros, 'Interconnected Immigrants in the Information Society' in A. Alonso and P. J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the New Media Age. Identity, Politics and Community*, University of Nevada Press, Reno, 2010, p. 22

¹⁰⁵ D. Diminescu, *The Connected Migrant: an epistemological manifesto*, Social Science Information, December 2008, 47: 565-579

¹⁰⁶ M.S. Laguerre, „Digital Diaspora. Definition and Models“ in A. Alonso and P. J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the New Media Age. Identity, Politics and Community*, University of Nevada Press, Reno, 2010, p. 50

connected migrant che quello della digital diaspora, per il loro funzionamento presumono una condizione base, ovvero quella della connettività tecnologica e informatica e l'accesso (almeno parziale) ad essa. L'essere umano è un essere sociale, per cui il funzionamento nelle reti sociali di vari tipi rappresenta una parte importante della propria esistenza, per lo più in riferimento al tipo di società in cui viviamo oggi. L'impossibilità di connettersi e ottenere le informazioni, l'impossibilità di raggiungere i familiari, gli amici lasciati contro la propria volontà, possono incidere, come vedremo, sullo stato mentale dei rifugiati che poi può andare a condizionare anche la loro vita quotidiana e il loro processo di integrazione.

3.3.1. Ruolo delle ICT nel processo migratorio

Per quanto riguarda l'impatto delle ICT nel processo migratorio, con l'arrivo delle nuove tecnologie si sono evolute tre nuove caratteristiche introdotte nella realtà migratoria: maggiore capacità di elaborazione delle informazioni, maggiore potenzialità per l'interazione tra le persone e la maggiore flessibilità verso la presenza continua.¹⁰⁷ Nel contesto migratorio, quindi, queste caratteristiche portano al maggiore accesso alle informazioni da parte degli immigrati, sia nel paese di origine prima della partenza, che in quello di destinazione. Allo stesso tempo, accesso alle informazioni e la loro grande circolazione porta spesso al loro uso scorretto; come ad esempio nel caso delle risorse non affidabili, le informazioni asimmetriche o le false aspettative degli immigrati. La seconda caratteristica, ovvero quella della maggiore potenzialità per l'interazione tra le persone, riguarda l'elevata connettività degli immigrati e la creazione dei nuovi spazi per l'interazione. Qua le ICT non solo uno strumento usato per mantenere i legami già esistenti con la comunità di origine, ma creano anche le possibilità per istaurare le nuove relazioni e ampliare i nuovi contatti all'interno della società ospitante, spesso tramite nuovi canali e nuovi punti di accesso. Infine la terza caratteristica, maggiore flessibilità verso la presenza continua, rimanda poi al concetto dello spazio nel transnazionalismo; grazie alle ICT i migranti riescono ad essere presenti in più di un luogo (anche se solo virtualmente), non allontanandosi così dal loro background culturale e sociale di provenienza.

¹⁰⁷ A.Ros, 'Interconnected Immigrants in the Information Society' in A. Alonso and P. J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the New Media Age. Identity, Politics and Community*, University of Nevada Press, Reno, 2010, p. 25

Le tecnologie, come sottolinea Ros¹⁰⁸, vengono usate in tutte le fasi del processo migratorio. In ogni fase, a seconda dei bisogni diversi, le ICT giocano un ruolo specifico e diverso. Nella decisione di migrare le tecnologie giocano un ruolo importante nel generare delle informazioni e creare una certa immagine del paese di destinazione. Durante la preparazione per il viaggio (nel caso di una migrazione pianificata) le ICT invece sono molto utili per ottenere delle informazioni su vari aspetti della vita nel paese di destinazione. Durante il viaggio stesso, le ICT possono servire come uno strumento per mantenere il contatto con i familiari rimasti nel paese di origine sia nella fase di movimento che nel momento dell'arrivo, ma spesso possono essere determinanti anche per l'accesso alle informazioni importanti per la sopravvivenza durante il viaggio. La fase chiave per quanto riguarda l'uso delle ICT è poi la fase dell'arrivo nel nuovo paese, soprattutto perché spesso è proprio quella occasione in cui gli immigrati vengono a confrontarsi con un livello di penetrazione delle tecnologie più alto rispetto ai loro paesi di origine:

„When immigrants arrive in societies with high level of ICT penetration, they respond to general patterns and adapt and use them according to their own needs. Since levels of ICT penetration differ greatly between countries of origin and destination, many immigrants have their first contact with the Information Society upon initial arrival. Some immigrants recall they were not acquainted with the communication facilities until they arrived.“¹⁰⁹

Questo, ovviamente, non esclude l'uso delle ICT anche nei paesi di provenienza, anzi; è sicuramente molto interessante e importante mappare anche la fase pre-arrivo per quanto riguarda il consumo delle tecnologie da parte degli immigrati. È necessario ricordare che in molti casi può avvenire proprio il contrario: alcuni rifugiati, soprattutto quelli provenienti dai paesi più sviluppati dal punto di vista delle tecnologie di informazioni e quelli con il livello di educazione più alto, nonostante arrivino nel nuovo paese muniti sia di strumenti tecnologici che delle conoscenze pratiche per usarli, spesso si ritrovano nella condizione in cui non hanno la possibilità di usarle pienamente e a sfruttare il loro potenziale al massimo.

Nella *nuova vita* nell'altro paese le ICT diventano in aggiunta uno strumento importante per l'integrazione sociale e lavorativa dei migranti. È grazie alle ICT che gli

¹⁰⁸ Ivi, pp. 29-30

¹⁰⁹ Ivi, p. 30

immigrati diventano quello che viene definito come *consumer-citizen*¹¹⁰, ovvero i consumatori che attraverso il loro consumo mediale e tecnologico sviluppano anche la loro identità da cittadini. Questo concetto è ancora più appropriato e importante nel caso degli immigrati e la loro *lotta* per il riconoscimento, per il proprio posto nella società ospitante; se non quello ufficiale, cioè il riconoscimento sotto forma di cittadinanza, almeno quello simbolico, nel quale gli immigrati vengono percepiti e riconosciuti come dei membri attivi e contribuenti della società civile della quale fanno parte.

Come abbiamo visto, le tecnologie di comunicazione e informazione sono diventate una parte importante del processo migratorio e la loro importanza tra gli immigrati e nel contesto migratorio continua a crescere in modo significativo. Come scrive Ros:

„Immigrants have realized that a new sociability means permanent, ubiquitous forms of connectivity- staying in touch anytime, from anywhere, and keeping multiple channels of communication open.“¹¹¹

L'importanza di questa *connettività permanente* si manifesta anche nella fase dell'integrazione degli immigrati nel nuovo paese. Nella mia ricerca sono stati mappati anche i ruoli che le tecnologie possono svolgere durante il processo integrativo dei rifugiati e nel loro inserimento nella società maggioritaria. Nei prossimi paragrafi, quindi, affronto più in dettaglio questa fase del processo migratorio, cercando di capire dove e come le ICT possono andare ad inserirsi in essa. Prima di far sì era, però, necessario andare a vedere un fenomeno che è il prodotto delle diverse strategie e politiche dell'implementazione e dell'uso delle ICT da parte di diversi gruppi sociali, ovvero quello della esclusione digitale.

3.3.2. Disuguaglianze ed esclusione digitale

L'esclusione digitale è un fenomeno che indubbiamente si è affermato insieme allo sviluppo della società della Rete e che è attuale anche nella sfera che riguarda gli immigrati e la loro integrazione. L'importanza di questo argomento viene confermata dal fatto che uguaglianza tra gli utenti di Internet e uguaglianza nelle possibilità d'uso effettivo delle nuove tecnologie sono temi molto presenti anche nel dibattito giuridico europeo. Esistono, in effetti, varie

¹¹⁰ T. Wilson, *Understanding media practice: from theory to practice*, Wiley-Blackwell, Chichester;Malden;MA, 2009, p.146

¹¹¹ A. Ros, op.cit., p. 25

iniziative che richiamano un riconoscimento costituzionale del diritto dell'accesso alla Rete come un diritto fondamentale degli individui.¹¹²

Parlando delle ineguaglianze che derivano dall'uso e distribuzione delle ICT, dobbiamo inevitabilmente partire dal concetto di *digital divide*, per il quale si intende „il divario tra quelli che hanno accesso alle nuove tecnologie e quelli che non ce l'hanno.“¹¹³ Le persone che questo accesso non ce l'hanno si trovano poi nello stato di digital marginality, ovvero nello stato di mancanza dell'accesso ai vari device tecnologici.¹¹⁴

Secondo Sara Bentivegna¹¹⁵, che si occupa del tema di digital divide anche nel contesto italiano, il problema della disuguaglianza digitale spesso va ridotto alla questione dell'accesso alle tecnologie digitali, trascurando altri fattori che contribuiscono a queste disuguaglianze, come le competenze digitali degli individui o le pratiche dell'uso di vari device. L'esclusione sociale legata alla digitalizzazione è poi il risultato di vari processi¹¹⁶, tra quali:

- **il design basato sull'esclusione** - il design dei software e hardware progettato per il profitto commerciale e non per l'inclusione sociale;
- **l'appropriazione** - lo strumento tecnologico viene creato, pubblicizzato e venduto soddisfacendo solo il tipo specifico degli users;
- **l'accesso** - inteso non solo come l'accesso alla tecnologia, ma anche l'accesso al suo linguaggio, cioè la capacità delle persone di usare queste tecnologie;
- **l'uso** - limitazione nell'uso delle tecnologie per gli scopi specifici;
- **policy** - l'esclusione sociale generata dalle impostazioni delle politiche pubbliche;
- **riproduzione** - un doppio processo di marginalizzazione nel quale l'esclusione sociale rinforza la marginalità digitale e viceversa.

Tutti questi processi, poi, vanno a creare le situazioni di esclusione digitale, lasciando i soggetti esclusi fuori dalle strutture comunicative e informative che nella società di oggi,

¹¹² G. Azzariti, *Internet e Costituzione* in *Costituzionalismo.it*, n. 2/2011, <<http://www.costituzionalismo.it/articoli/392/>>

¹¹³ S. Bentivegna, *Disuguaglianze digitali: le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, GLF Editori Laterza, 2009, p.5

¹¹⁴ Michel S.Laguerre, op.cit., p.52

¹¹⁵ S. Bentivegna, op.cit., p. 8

¹¹⁶ M.S.Laguerre, op.cit., pp. 53-55

legata allo scambio continuo di informazioni e delle idee, rappresentano uno dei elementi fondamentali per la sopravvivenza. Come argomenta Bentivegna:

“(...) il cittadino globale é nelle condizioni di poter elaborare scelte a partire dall'accesso a un'ampia offerta di informazioni; il cittadino si trova nell'impossibilità di realizzare processi di sorveglianza su una realtà in continuo mutamento.”¹¹⁷

Le variabili che determinano la nascita della disuguaglianza digitale vengono divise tra quelle personali (come l'età, il sesso, il gruppo, etnico, l'intelligenza, la personalità) e quelle posizionali – o di contesto, tra le quali vanno considerate ad esempio l'educazione, la posizione nel mercato del lavoro, o le caratteristiche del nucleo familiare.¹¹⁸ Nel contesto dei rifugiati il discorso si amplia anche al contesto del paese di arrivo, in cui, come vedremo, possono essere anche le politiche locali e altre dinamiche legate al processo integrativo a determinare tale esclusione digitale.

Da un'altro lato, esistono varie pratiche - cosiddette best practice – con le quali vengono rafforzate e promosse le abilità digitali dei gruppi marginali. Anche al livello europeo si registrano varie iniziative e interventi che hanno lo scopo di rafforzare gli investimenti nelle tecnologie della comunicazione e dell'informazione, promuovendo così lo sviluppo e aumentando la qualità della vita dei cittadini, compresi quelli più tendenti alla esclusione digitale, tra cui i rifugiati. Le tecnologie della comunicazione e dell'informazione sono state riconosciute dalla Commissione europea¹¹⁹ come i driver potenti della crescita e dello sviluppo che, come sottolinea Bentivegna, „incidono sulla qualità della vita quotidiana e la partecipazione sociale degli individui, facilitando l'accesso all'informazione, ai contenuti e ai servizi, arricchendo le opportunità di lavoro e contribuendo alla lotta contro la discriminazione sociale.”¹²⁰

Ma non è solo l'investimento economico nelle tecnologie che rafforza l'inclusione sociale e tecnologica di gruppi sociali marginalizzati. Come vedremo più in avanti, è anche lavoro sul campo, l'impiego giornaliero di tanti operatori coinvolti nel lavoro con le persone che con la loro posizione nella società tendono ad essere sfavorite nell'accesso alla Rete (compresi i rifugiati e i richiedenti di asilo) che porta avanti lo spirito della società inclusiva, offrendo l'alfabetizzazione e formazione digitale e tecnologica a quelli che non dispongono delle risorse (economiche, sociali, culturali) per tale tipo di sviluppo.

¹¹⁷ S. Bentivegna, op.cit., p. 23

¹¹⁸ Ibidem

¹¹⁹ nella dichiarazione di Riga dell'11 giugno 2006

¹²⁰ S. Bentivegna, op.cit., p. 173

3.4. ICT dopo l'arrivo nel paese ospitante

Abbiamo riconosciuto come la fase principale del processo migratorio quella legata all'arrivo e all'inserirsi nella società del paese ospitante da parte dei migranti. In questa parte del capitolo esaminiamo il ruolo delle ICT in questo specifico periodo della loro vita, prendendo in considerazione due punti di vista: il primo nel quale le ICT vengono riconosciute come uno strumento per mantenere e gestire i legami sociali (sia vecchi che nuovi) e il secondo che riguarda il ruolo delle ICT nell'integrazione economica, linguistica e culturale degli immigrati.

È evidente che entrambi questi ambiti siano connessi uno all'altro e che inevitabilmente si sovrappongano, ma la divisione è stata fatta in questo modo solo per distinguere le aree dell'azione delle ICT nella vita degli immigrati. Prima di vedere i meccanismi del coinvolgimento delle tecnologie nell'ambito dell'integrazione degli immigrati e rifugiati, dobbiamo soffermarci un attimo sul concetto di integrazione in generale.

3.4.1. L'integrazione: un processo non a senso unico

Il concetto di integrazione è uno di quelli non facilmente definibili. Non solo perché il fenomeno di integrazione, riguardando tante discipline, rappresenta una nozione molto complessa, ma ugualmente diversificate sono anche le definizioni che gli attori coinvolti nelle pratiche d'integrazione degli immigrati darebbero riguardo al processo integrativo. Quando una persona diventa integrata? E tramite quali azioni, strumenti, politiche questo avviene? Quali sono le variabili che influenzano una buona, o una integrazione non soddisfacente?

Se andiamo a vedere la definizione abbastanza esaustiva del concetto d'integrazione nel *Dizionario di Sociologia*, vediamo che esso viene inteso come:

„stato variabile di una società - ovvero di un sistema sociale di un gruppo, o altra collettività- caratterizzato dalla tendenza e disponibilità costanti da parte della grande maggioranza degli individui che la compongono a coordinare regolarmente ed efficacemente le proprie azioni sociali con quelle degli altri a diversi livelli della struttura della società stessa (o di altro sistema), facendo registrare un grado relativamente basso di conflitto, oppure procedendo di norma a risolvere i casi di conflitto con mezzi pacifici. Lo stato di I. non è necessariamente il medesimo a tutti i livelli ed in tutti i settori d'una società o d'una qualsiasi collettività complessa; può darsi sia elevato a certi livelli (p.es. entro la famiglia) e basso ad altri (p.es. nel

sistema politico), benché la compresenza di gradi alti e di gradi bassi di integrazione ai diversi livelli d'una stessa società sia di per sé indice d'una integrazione complessiva relativamente scarsa.“¹²¹

Questa definizione sociologica degli anni '70 probabilmente oggi non è sufficiente per comprendere un fenomeno talmente complesso che varia molto anche nel tempo, spesso non solo in relazione alle circostanze storico-politiche, ma anche in base alla fase del fenomeno migratorio.¹²² Interessanti da menzionare sono poi anche le definizioni che all'integrazione danno le persone direttamente coinvolte nelle sue dinamiche. Durante la ricerca svolta all'interno del progetto *Le Strade dell'Integrazione*¹²³ sono state intervistate varie persone che lavorano nei centri di accoglienza o di assistenza sociale per i rifugiati. Ognuno di loro vede poi il processo di integrazione a modo suo:

„Mi piace parlare più di incontro, e credo che in Italia il grande problema sia questo, se si vuole parlare di accoglienza e integrazione senza mettere in discussione il nostro stile di vita, il nostro bagaglio culturale, ci sarà sempre un conflitto latente o inconscio, o una paura inconscia.“

„(...) prima di sentirsi davvero integrato chi arriva in un altro paese dovrebbe avere il permesso di soggiorno per potersi sentire tranquillo e sereno sia nell'ambito lavorativo, che sociale, che di vita quotidiana. (...) Questo punto è fondamentale poi è ovvio che dovrebbe poter avere un alloggio dignitoso, la possibilità di seguire dei corsi di lingua, il lavoro che è un'altra delle cose fondamentali oltre al permesso di soggiorno.“¹²⁴

L'integrazione, quindi, non dovrebbe limitarsi alla sua dimensione strettamente legata all'accoglienza in termini dell'alloggio, ma dovrebbe risultare un processo complesso che comprende diverse iniziative in diversi ambiti della vita quotidiana dei rifugiati.

¹²¹ L. Gallino, *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino, 1978, pp. 386-387

¹²² F. Rathaus, "Riflessioni sul concetto d'integrazione" in AA.VV, *Le Strade dell'Integrazione. Ricerca sperimentale quali-quantitativa sul livello di integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia da almeno tre anni*, Arti Grafiche srl per conto di Inprinting srl, 2012, p.13

¹²³ Il progetto *Le Strade dell'Integrazione* (2010) aveva l'obiettivo di contribuire al miglioramento dei servizi di accoglienza e integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia, attraverso l'analisi dei servizi in essere e del loro impatto sui beneficiari in conformità con gli orientamenti strategici della Commissione Europea. Scopo finale è stato quello di elaborare raccomandazioni per rafforzare lo sviluppo dei servizi di accoglienza e integrazione in Italia grazie all'analisi dei dati e delle evidenze raccolte per mezzo di una ricerca sperimentale di tipo quali-quantitativo.

¹²⁴ M.Clemente, „Il Centro: Roma e Caserta“ in AA.VV, *Le Strade dell'Integrazione. Ricerca sperimentale quali-quantitativa sul livello di integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia da almeno tre anni*, Arti Grafiche srl per conto di Inprinting srl, 2012, p. 98

Per quanto riguarda il processo integrativo, esistono alcune variabili che vanno ad influenzarlo: ci sono i fattori oggettivi, tra quali ad esempio la configurazione sociale, economica e culturale, la storia dei territori e le politiche sociali adottate, il tempo di permanenza del rifugiato all'interno di uno specifico servizio territoriale, e quelli soggettivi, come ad esempio l'approccio individuale al contesto di arrivo e le scelte compiute nel percorso di inserimento, la qualità dell'interazione con i cittadini italiani, le competenze pregresse (di solito si parla in particolare di quelle linguistiche e culturali, ma nel nostro caso possiamo includerci sicuramente anche delle competenze informatiche e digitali), il grado individuale di resilienza, la capacità di elaborazione, di autonomia, le circostanze familiari e l'eventuale adesione della famiglia al percorso di inserimento sociale, le aspettative nei confronti della società di accoglienza e ancora il ruolo della cultura di origine e delle precedenti esperienze di vita e di lavoro.¹²⁵

Parlando nello specifico dell'integrazione dei rifugiati (perché sono loro, quelli che ci interessano per i fini di questo lavoro) vi sono¹²⁶ alcune aree tematiche fondamentali necessari per una comprensione più ampia della loro integrazione, tra le quali:

- **analisi del contesto politico e legale di riferimento** – è necessario capire la relazione tra la politica d'asilo/immigrazione e l'integrazione stessa, tenendo presente che la cornice politico-legale non è mai neutra e va ad influenzare le pratiche concrete legate all'integrazione dei rifugiati;
- **la questione della cittadinanza** – la cittadinanza stessa per sé può costruire uno strumento di integrazione. Esistono due aspetti della cittadinanza: quello formale, legato allo status giuridico e quello più simbolico, che va a collegarsi all'impegno e al coinvolgimento sociale;
- **il ruolo del capitale sociale** – un tema centrale per la comprensione del fenomeno dell'integrazione dei rifugiati che riguarda la presenza o l'assenza delle relazioni sociali potenziali.

¹²⁵ F. Rathaus, op.cit., p. 13

¹²⁶ F. Rathaus, op.cit., pp. 14-16

Come si è visto, il processo di integrazione dei rifugiati comprende varie dimensioni ancora frammentate in tanti punti di vista di analisi. Tutti i concetti sovraccitati fanno di questo processo un fenomeno complesso, la cui esistenza e funzionalità dovrebbe essere continuamente discussa e revisionata. L'integrazione è un insieme di varie problematiche, partendo da quelle sociali, economiche, politiche fino ad arrivare a quelle legate alla psicologia delle persone. Nel ventunesimo secolo a queste questioni vanno ad aggiungersi altre, come ad esempio quella legata all'uso delle Rete e delle tecnologie. Anche in quel caso va sottolineata la natura reciproca dell'integrazione dei rifugiati, che viene vista come un processo dinamico e soprattutto bidirezionale in cui l'impegno va condiviso sia tra i membri della società di accoglienza che gli individui o le comunità nuovo-arrivate. La volontà di inclusione all'interno della società ospitante deve, quindi, partire da tutti e due lati; sia dall'impegno degli immigrati nel processo integrativo, che da parte della società ospitante e del paese ospitante che dovrebbe offrire degli strumenti effettivi per tale integrazione. In questa ottica, poi, uno di strumenti sono indubbiamente anche le nuove tecnologie, che all'interno dei processi inclusivi svolgono (o potrebbero svolgere) i ruoli importanti.

3.4.2. Capitale sociale degli immigrati e ICT: l'importanza e forme di legami sociali nell'Era di Informazione

Come si è visto nei paragrafi precedenti, i sistemi sociali sono una delle questioni importanti nel giusto processo di integrazione dei rifugiati. Essi non rappresentano, però, solo i legami nuovi che gli immigrati acquistano nel nuovo paese, ma sono rappresentati anche dai legami vecchi, originali, quelli legati al paese d'origine. Questa dicotomia di tipi di *social ties* crea insieme quello che viene poi denominato il capitale sociale, il quale viene definito dal sociologo francese Pierre Bourdieu come un'insieme delle risorse reali o potenziali al possesso di una rete durevole di relazioni, più o meno istituzionalizzate, che possono esistere solo allo stato pratico, negli scambi materiali o simbolici che aiutano a mantenerle.¹²⁷

Il capitale sociale viene riconosciuto come una risorsa chiave per l'integrazione degli immigrati; una buona integrazione dipende spesso dalla grandezza, composizione, struttura e

¹²⁷ P. Bourdieu, „The forms of capital“ In J. Richardson (Ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Greenwood, New York, 241-258.

molteplicità dei legami sociali.¹²⁸ Il tipo di capitale sociale durante il processo migratorio cambia notevolmente non solo nei suoi aspetti, ma anche, la cosa importante, nella sua funzionalità, ovvero nel ruolo e funzioni che svolge nella migrazione e nel processo di integrazione stessa. Le connessioni sociali con i compatrioti migrati all'estero nel passato sono spesso una forma di pre-capitale, per la quale gli immigrati decidono di andare in uno, o l'altro paese, e sono questi legami che spesso aiutano nei primi momenti dopo l'arrivo. Man mano prosegue lo stabilimento nel nuovo paese, possono cambiare anche le dinamiche della gestione dei rapporti vecchi e quelli nuovi:

„At the beginning of their trips, immigrants tend to belong to very dynamic communities. As they settle down, support functions change and, increasingly, the behaviour of immigrant groups becomes more similar to mainstream groups. (...) Following migration, ties with people from the country of origin, with whom immigrants remain in contact are often transformed in latent ties and reorganisation in the distribution of support functions is often noted.“¹²⁹

Nella gestione dei legami sociali rimangono importanti anche le predisposizioni personali e psicologiche degli immigrati. La specificità della situazione dei rifugiati risiede nella loro condizione, trattandosi di persone che spesso dopo aver subito degli eventi traumatici possono tendere a distanziarsi dai rapporti emotivi con il mondo circostante e dai cerchi sociali che potrebbero facilitare la loro integrazione. È qui, dove emerge la specifica necessità di creare le opportunità di incontro e di scambio di risorse possibilmente su base di reciproca utilità.¹³⁰

Per quanto riguarda la distinzione più basilare di tipi di legami sociali¹³¹, la quale ho usato anche in riferimento ai miei rispondenti rifugiati, essi si distinguono in legami forti (come i legami di parentela, l'amizia, o il rapporto di coppia), deboli (i rapporti tra i conoscenti e i colleghi) e assenti. I legami forti, quindi, connettono le persone che hanno una relazione più durevole in tempo, da un altro lato, i legami deboli sono quelli meno coinvolgenti e spesso temporanei. La loro particolarità sta poi nella loro capacità di *accendersi* nei momenti determinati, nei quali questi legami vengono prestati al

¹²⁸ R.Cachia, S.Kluzer, M.Cabrera, C.Centeno, Y.Punie, *ICT, Social Capital and Cultural Diversity*, Report on a Joint IPTS-DG INFSO Workshop held in Istanbul (Turkey), 25 April 2007, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/eur23047en.pdf>>, p.9

¹²⁹ R.Cachia, S.Kluzer, M.Cabrera, C.Centeno, Y.Punie, op.cit., p. 10

¹³⁰ F. Rathaus, op.cit., p. 16

¹³¹ A. Miconi, op.cit., pp. 69-73

raggiungimento di uno scopo specifico. Nel caso dei legami sociali degli immigrati e rifugiati è importante ricordare cosiddetta *forza dei legami deboli*:

“ (...) di norma si attribuisce infatti maggiore importanza ai legami forti, perché incarnati dalle persone affettivamente più vicine, mentre sono proprio questi vincoli, se spinti all'estremo, a mettere in pericolo l'equilibrio del sistema sociale. L'insistenza sui legami forti – amici, parenti, partner – conduce infatti alla chiusura dell'esperienza in ristretti ambiti comunitari, incapaci di dialogare uno con l'altro; i legami deboli, tutto all'opposto, attraversano i confini tra i diversi gruppi, e danno corpo ad una solidarietà di più ampio respiro.”¹³²

Questa teoria è particolarmente interessante nell'ottica di integrazione sociale degli immigrati: non avendo in molti casi all'inizio la disponibilità fisica, attuale, vicina dei loro legami forti essi sono spesso (specialmente se si tratta dei rifugiati sradicati *con forza* dal proprio ambiente comune), in qualche modo costretti a muoversi all'interno dei legami deboli che, però, possono rappresentare una risorsa valida per loro nel loro apprendimento integrativo.

Con arrivo delle nuove tecnologie sono apparsi anche nuovi tipi di legami. Quello *latente*, un legame specifico della comunicazione mediata dal computer, nasce in caso in cui la connessione è tecnicamente disponibile, ma non è ancora stata attivata da un'interazione sociale. Il legame che caratterizza una relazione solo timidamente avviata viene invece definito come *il legame dormiente*: esso rappresenta tutti quei tipi di rapporti che normalmente andrebbero perduti, se le nuove tecnologie (i social media in particolare) non rendessero molto facile il modo per recuperarli.

3.4.2.1. Legami sociali e nuove tecnologie

Parlare dell'uso delle tecnologie di oggi vuol dire parlare di essere connessi – non solo nello spazio fisico, ma anche in quello virtuale della Rete. L'arrivo dei nuovi media e delle ICT ha ribaltato in tanti versi le dinamiche della creazione, esistenza e mantenimento dei vari legami sociali. Diverse ricerche sono state condotte sulla capacità della Rete di ampliare le reti sociali delle persone:

„(...) i dati empirici sembrano dare indicazioni univoche: i soggetti che passano più tempo sul Web, infatti, sono dotati di un numero di amici maggiore rispetto alla media, così come di un più alto grado di coinvolgimento nelle attività di vicinato, di una forte propensione

¹³² Ivi, p. 70

a frequentare le persone dal vivo e, in generale, di una più chiara percezione della propria comunità.“¹³³

Da un'altra parte sono stati individuati anche i rischi di un certo impoverimento di occasioni e forme di interazione sociale tra vari soggetti. Ronald E. Rice¹³⁴, ponendosi la domanda se l'Internet ostacola o favorisce le interazioni sociali, ci offre due prospettive: una pessimistica e l'altra ottimistica. Secondo alcune teorie della prospettiva pessimistica, le tecnologie CMC (ovvero computer-mediated technologies) sono troppo contrapposte alla natura della vita umana ed ergo troppo limitate per poter formare le relazioni significative. Rice ricorda l'effetto di isolamento e di depressione che veniva spesso collegato all'uso estremo di Internet, la diminuzione dell'interazione con le persone nel mondo *reale*, o le teorie secondo le quali le relazioni mantenute online possono implicare un impegno o un interconnessione più bassa. Secondo altre critiche le interazioni online tendono più a diventare ingannevoli, semplicistiche, odiose e transitorie.

Viceversa, nella prospettiva ottimistica, Internet viene percepito come un medium par excellence per l'interazione sociale che porta non solo al suo aumento, ma aumenta anche la diversità delle interazioni che i nuovi media producono. Secondo alcune ricerche le tecnologie mediate dai computer portano a quello che viene definito come *la creatività sociale*, riferendosi ai casi nei quali gli aspetti fondamentali di un gruppo sociale o di una comunità vengono mantenuti, o addirittura ampliati tramite le azioni delle comunità online.

Per quanto riguarda gli immigrati e l'uso di nuove tecnologie¹³⁵, la comunicazione e il mantenimento dei legami sociali si basava inizialmente soprattutto sull'email, ovvero su un tipo di comunicazione asincrona. La comunicazione tramite il telefono, l'altra tecnologia usata molto tra gli immigrati, è, invece, definita come sincrona, il ciò deriva dalla sua interattività e simultaneità. L'arrivo di Internet ha portato alla digitalizzazione di alcuni tipi di comunicazione (ad esempio VoIP calls), facendola diventare più sincrona, più frequente e ricca per quanto riguarda l'uso di vari tipi di media e tecnologia. L'impatto principale dell'avvenuta di Internet, è stato soprattutto l'abbassamento dei costi di questi tipi di comunicazione. Per i migranti, ovvero le persone che volevano mantenere le relazioni con

¹³³ Ivi, p. 64

¹³⁴ R.E. Rice, "Primary Issues in Internet Use: Access, Civic and Community Involvement, and Social Interaction and Expression" in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London, 2002, pp. 105-129

¹³⁵ R. Dekker, G. Engbersen, *How social media transform migrant networks and facilitate migration*, IMI Working Papers Series, No. 64, 2012, <<http://www.imi.ox.ac.uk/pdfs/wp/WP-64-2012>>

i propri familiari, amici o altri conoscenti nei loro paesi di origine, si sono ampiamente allargate le possibilità per farlo ad un prezzo più basso ed in modo più efficace e veloce. Con la nascita del Web 2.0, le possibilità di comunicazione si ampliano ancora di più, abbandonando il modello comunicativo uno-a-uno e puntando sulla capacità di accesso ad un ampio spettro di individui e comunità.

Harry H. Hiller e Tara M. Franz¹³⁶ analizzano l'uso del computer per lo scopo del mantenimento o sviluppo del capitale sociale durante varie fasi del processo migratorio.¹³⁷ Nella prima fase, quella che precede la partenza, il computer diventa una risorsa delle preziose informazioni e dei contatti importanti. Funzionalità dell'uso delle tecnologie in questo momento è fortemente legata al raccoglimento delle informazioni e osservazioni utili. Per quanto riguarda la fase dell'arrivo, questa gli autori la dividono in due: quella che segue poco dopo l'arrivo nel nuovo paese e l'altra, che viene definita come la fase in cui l'immigrante è già sistemato/stabilito nel nuovo ambiente.

Subito dopo l'arrivo, l'uso del computer, scrivono gli autori, diventa più articolato e migranti stessi tendono ad essere più abili nell'approcciarlo. La tecnologia diventa uno strumento non solo per facilitare l'integrazione (aiuta nell'ottenere l'informazioni sulla nuova comunità), ma anche per mantenere o riavviare i legami con paese d'origine. Oltre alla funzionalità legata alla ricerca delle informazioni, le tecnologie svolgono un ruolo anche nella sfera emotiva degli immigrati: alle persone che cominciano la loro vita in un nuovo paese spesso mancano le connessioni reali, le presenze reali delle persone a loro vicine. Le tecnologie, in questo caso, incoraggiano gli immigrati nelle attività legate alla ricerca di nuovi legami che potrebbero sostituire quelli persi, o mancanti.

La seconda fase, quella che Hiller e Franz caratterizzano come quella di *settled-migrant*, è di solito legata ad un certo riscoprimto della propria identità legata al paese d'origine. Mentre nei momenti che seguono direttamente dopo l'arrivo gli immigrati mantengono le loro relazioni sociali spesso nel desiderio di rimanere connessi (il desiderio spinto di solito dalla mancanza di casa, o dalla voglia di tornare), nell'altra fase, quella in cui gli individui sono ormai sistemati bene nella nuova società, il loro modo di connettersi al paese di origine è spesso legato alla nostalgia e al mantenimento di un'identità diasporica.

¹³⁶ H.G.Hiller, T.M.Franz, *New ties, old ties and lost ties: the use of the internet in diaspora*, New Media & Society, Vol 6(6):731–752, 2004.

¹³⁷ Gli autori, sfortunatamente, nella loro analisi trascurano la fase del viaggio, che potrebbe rilevarsi interessante dal punto di vista dell'uso tecnologico.

Oggi, come ben sappiamo, il computer cede tante sue funzionalità al telefono cellulare, allo smartphone, o al tablet - ai dispositivi mobili, più personalizzabili e portatili. Sono i cellulari (gli smartphone) che oggi, rispetto ai computer, rappresentano un modo più economicamente accettabile da parte degli immigrati per gestire i loro legami sociali. Come vedremo nelle prossime righe, sono spesso gli smartphone quelli che vengono coinvolti nelle iniziative con gli scopi educativi rivolte agli immigrati. Studiare il rapporto tra gli immigrati e le tecnologie di oggi, non solo per quanto riguarda la gestione dei legami sociali, vuol dire prendere in considerazione anche questi dispositivi sempre più diffusi anche nel mondo di migrazione e integrazione.

3.4.2.3. Migliorare il capitale sociale degli immigrati: l'esempio di Social Computing

Una delle iniziative nel campo dell'integrazione sociale degli immigrati e dello sviluppo del loro capitale sociale è quella di *social computing*. Per essa si intendono „le applicazioni delle ICT, le quali, al livello di base, integrano la socializzazione e il networking.“¹³⁸ Si tratta, quindi, dei software che tendono a sviluppare l'interazione sociale e la comunicazione collaborativa tra gli individui, al di là dell'intervento istituzionale e che, quindi, promuovono soprattutto la dimensione comunicativa delle ICT, invece di quella informazionale.

Come affermano gli esperti del campo¹³⁹, il fenomeno del social computing è relativamente nuovo e, di conseguenza, gli impatti che esso possa portare nella inclusione degli immigrati sono ancora nella fase dell'elaborazione e misurazione. Già oggi, però, gli esperti sono d'accordo sul fatto che i siti per networking portano a dei contatti nuovi, allargano i network personali e i legami deboli (*weak ties*). Ci sono due pratiche chiavi per quanto riguarda il social computing: blogging e i social network sites. Per quanto riguarda il blog, esso è caratterizzato per due tipi di rapporti: le connessioni pre-formate (famiglia, gruppi di amici...) e quelle che nascono dall'interesse in comune. Stessa dicotomia vale, poi, anche per i social media sites, nelle quali l'individuo continuamente si posiziona in una certa intersezione tra questi due tipi di legami – tra le relazioni offline e online. Mentre da un punto di vista viene evidenziato l'effetto positivo del social computing nella costruzione del

¹³⁸ R.Cachia, S.Kluzer, M.Cabrera, C.Centeno, Y.Punie, op.cit., p. 13

¹³⁹ D.Diminescu, M. Jacomy, M.Renault, *Study on Social Computing and Immigrants and Ethnic Minorities: Usage Trends and Implications*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2010, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC55033.pdf> >

capitale sociale, da un'altro lato può emergere fuori la frequente difficoltà nella trasformazione delle interazioni online nelle reali azioni in mondo offline.

Nel caso di rifugiati le pratiche di social computing possono svolgere un ruolo decisivo nella creazione del network personale che può avere impatto su tante sfere della vita personale e professionale degli individui. I profughi, a differenza di altri tipi di immigrati, come ad esempio quelli economici, spesso si trovano in assenza di contatti essenziali, sia quelli vecchi, che quelli nuovi, o nell'impossibilità di recuperarli. Le dinamiche di social computing promuovono l'espansione della rete personale e spesso aiutano a recuperare i legami persi. Un esempio pertinente sarebbe quello del *Facebook per i rifugiati*¹⁴⁰, un'applicazione per gli smartphone lanciata dalla ong danese *Refugee United*, che tramite un database permette ai rifugiati e agli sfollati in tutto il mondo di trovare i parenti, o gli amici persi. Attraverso tale strumento hanno la possibilità di recuperare non solo i propri familiari e gli amici, ma anche altri contatti che nella vita di rifugiati spesso rappresentano le risorse fondamentali per il loro futuro.

3.4.3. Altri usi delle ICT nell'integrazione degli immigrati

Le tecnologie giocano un ruolo importante anche in altri ambiti legati all'integrazione dei rifugiati, non solo per quanto riguarda la valorizzazione del capitale sociale e dei legami sociali creati dentro e fuori la Rete. Esistono tante sfere di vita privata, pubblica, lavorativa, quella legata all'apprendimento della cultura o della lingua, in cui le ICT possono aiutare a migliorare la vita degli immigrati, aiutandoli ad inserirsi all'interno della società e all'interno della circolazione delle informazioni davanti ai quali oggi ci troviamo.

La cosiddetta *digital literacy* (in italiano alfabetismo digitale), la quale gli immigrati possono ottenere tramite l'interazione con le ICT, come ogni altro tipo di literacy vuol dire acquisire le abilità e le conoscenze in pratiche legate a vari contesti governati da regole e convenzioni:

„Literacies are socially constructed in educational and cultural practices and involved in various institutional discourses and practices. (...) Literacy thus involves gaining the skills and

¹⁴⁰<http://www.volontariperlosviluppo.it/index.php?option=com_easyblog&view=entry&id=128&Itemid=200070>

knowledge to read and interpret the text of the world and to successfully navigate and negotiate its challenges, conflicts and crises.“¹⁴¹

Nel caso della digital literacy poi la capacità di *leggere e interpretare* metaforicamente si collega all'abilità di conoscere e leggere la lingua tecnologica che rappresenta la base per l'interazione tra l'uomo e le tecnologie di informazione e comunicazione. L'alfabetismo digitale, ovvero quello legato alle tecnologie computer, è poi caratterizzato non solo dall'abilità di usare il computer e altre tecnologie, ma anche dalla capacità e possibilità di accedere a certe informazioni, materiali o servizi inevitabilmente legati alla *information society* di oggi. Tutti i tipi delle literacies, compresa quella digitale, sono costruiti socialmente e ancorate nelle pratiche culturali ed educative ed evolvono non solo rispetto ai cambiamenti sociali e culturali, ma anche in risposta agli interessi delle elite che controllano le istituzioni egemoniche.¹⁴² Tali dinamiche si percepiscono poi anche nel contesto degli immigrati e rifugiati, perché è spesso proprio l'impostazione delle politiche (europee, nazionali, o regionali) che vanno a determinare il livello della promozione della digital literacy tra questi gruppi sociali.

In una panoramica delle iniziative europee per l'integrazione degli immigrati e delle minoranze etniche¹⁴³, il ruolo principale delle ICT nell'ambito migratorio viene articolato in due forme tramite:

- le iniziative che garantiscono agli immigrati e alle minoranze etniche l'accesso agli dispositivi digitali e ai servizi legati a Internet, le iniziative per lo sviluppo delle abilità digitali di base;
- le iniziative che accelerano cosiddetta eInclusion, ovvero l'inclusione digitale con lo scopo di fornire alle persone le conoscenze e le competenze avanzate, legate ai loro bisogni che riguardano la loro capacità di accedere al mercato lavorativo, la partecipazione economica, inclusione sociale, la cittadinanza

¹⁴¹ D.Kellner “New Media and New Literacies: Reconstructing Education for the New Millennium”, in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London, 2002, p.92.

¹⁴² Ibidem

¹⁴³ S.Kluzer, A.Hache, C.Codagnone, *Overview of Digital Support Initiatives for/by Immigrants and Ethnic Minorities in the EU27*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, 2008, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC48588.pdf> >

attiva, educazione, servizi di pubblica amministrazione, le abilità multimediali ecc.

Nelle prossime righe punto l'attenzione dettagliatamente su alcune delle pratiche più importanti legate all'inserimento delle ICT nella vita quotidiana degli immigrati e rifugiati e sui miglioramenti possibili che le tecnologie possono portare nella loro integrazione in riferimento a vari ambiti della loro vita; sia quella privata che quella civica, economica o lavorativa.

Educazione

Una delle caratteristiche più importanti dell'integrazione è l'apprendimento della lingua del paese ospitante. Dalle conoscenze linguistiche dipende direttamente la qualità di vita degli immigrati e aumentano le loro opportunità lavorative, nonché sono necessari per la gestione delle situazioni quotidiane alle quali gli immigrati vengono disposti. Una conseguenza diretta dello sviluppo delle nuove tecnologie sarebbe quella di inserirle all'interno del processo educativo (non solo) linguistico.

Al workshop *The Role of Information and Communication Technologies in the Integration of Immigrants and Ethnic Minorities*, a cui nel novembre 2010 si sono incontrati gli esperti di tutta l'Europa per affrontare alcune delle best practice che riguardano il ruolo delle ICT nell'integrazione degli immigrati in Europa, sono stati presentati alcuni casi studio di Olanda e Svezia di eLearning linguistico rivolto ai migranti adulti. Nel tipo di apprendimento che conteneva l'uso del computer per apprendimento della lingua, gli studenti, anche avendo le competenze digitali diverse tra di loro, apprezzavano soprattutto la possibilità della simulazione interattiva dei dialoghi *reali* e l'accesso all'ampio materiale educativo online. I professori gradivano soprattutto l'incremento della flessibilità dei migranti nell'apprendimento linguistico (la possibilità di lavorare a ritmo proprio) con ampio materiale e risorse utilizzabili. Da un'altra parte i professori hanno sottolineato anche la necessità di puntare l'attenzione alle competenze orali (la necessità di parlare e pronunciare) e l'importanza del feedback comprensibile.¹⁴⁴

¹⁴⁴ G.Rissola, C.Centeno (eds.) *The Role of Information and Communication Technologies in the Integration of Immigrants and Ethnic Minorities. Brussels, 23 November 2010 Workshop Report*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2011, p.17, <http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC66147_TN.pdf>

Laura Pearson¹⁴⁵, invece, ha presentato l'approccio nel quale lo strumento principale per l'apprendimento della lingua è il telefono cellulare. Durante la ricerca che si è svolta a Londra, ai migranti sono stati distribuiti i telefoni cellulari standard (facili da gestire e non troppo costosi) ai quali sono stati aggiunti alcune funzionalità specifiche per questo apprendimento linguistico – le lezioni interattive, i dizionari, esercizi ecc. I migranti, come ha riportato Pearson, tendevano ad usare il telefono (per gli scopi legati allo studio della lingua) durante tutto il giorno; l'uso più intenso si è rilevato quello nelle ore serali – dopo il lavoro e prima di andare a dormire. Inoltre, i migranti che hanno usato la tecnologia per il loro apprendimento linguistico tendevano a fare la domanda per il lavoro o tendevano ad accedere ai servizi pubblici online con maggiore probabilità.

Questi due esempi fanno vedere come l'inserimento delle tecnologie nello studio effettivo della lingua del paese ospitante possono rendere più effettivo (più flessibile, più accessibile, più veloce) non solo il processo stesso di apprendimento, ma possono influenzare in modo positivo anche altri comportamenti e competenze degli immigrati, quelli legati alla sfera lavorativa o amministrativa. Sono soprattutto le tecnologie mobili (gli smartphone, i cellulari), quelle usate quotidianamente, con maggior intensità, e dalla maggioranza dei rifugiati che hanno un grande potenziale per diventare degli strumenti cruciali nella loro formazione non solo linguistica.

Lavoro

Le nuove tecnologie sono diventate degli strumenti indispensabili anche per quanto riguarda il mondo del lavoro e delle imprese. Gli esperti riconoscono una grande importanza dell'uso delle ICT non solo per promuovere le abilità digitali, o vari corsi di riabilitazione che aumentano le opportunità lavorative tra quelli che tendono ad essere esclusi (discriminati) dal mercato lavorativo – gli immigrati compresi, ma anche per quanto riguarda l'apprendimento delle competenze legate al processo della ricerca del lavoro.¹⁴⁶

Pedro Aguilera¹⁴⁷ individua quattro aspetti di cosiddette *employability skills*, ovvero delle competenze che servono per essere ammessi (idonei, disponibili) al mercato lavorativo: corsi di formazione, creazione di un network professionale, cercare di trovare il lavoro tutti i giorni e migliorare le abitudini (ad esempio nel momento della presentazione del CV e là,

¹⁴⁵ Ivi, p.18

¹⁴⁶ Ivi, p.23

¹⁴⁷ Ivi, p.22

dove ci sono delle differenze culturali specifiche ecc.) Viene sottolineata l'importanza di un'approccio che mira a tutte le parti della ricerca del lavoro: dall'acquisizione delle competenze digitali sfruttabili nel mercato lavorativo, la creazione del proprio CV, o la lettera di motivazione, l'uso di Internet per la ricerca del lavoro, il momento del colloquio lavorativo fino alle questioni specifiche della ricerca del lavoro nell'era del Web 2.0, ovvero la capacità di saper sfruttare le sue facilitazioni e di essere capaci di creare e gestire la propria identità professionale online. Senza le tecnologie e senza le conoscenze delle dinamiche sopradescritte non solo i rifugiati vengono limitati nelle fasi della ricerca del lavoro (dal punto di vista del tempo, spazio, quantità di offerte di lavoro visionate...), ma diminuiscono anche le loro possibilità di essere ammessi al mercato lavorativo (ad esempio nel caso di una autopresentazione non adeguata ecc.).

ICT sembrano essere uno strumento potente anche per quanto riguarda la produttività degli immigrati e delle loro attività imprenditoriali. Come affermano Codagnone e Kluzer¹⁴⁸ le tecnologie consentono agli immigrati di sfruttare le risorse materiali, informatiche e simboliche provenienti sia dal loro paese d'origine che dalle relazioni stabilite nel paese ospitante. Nonostante la mancanza di un'evidenza diretta del ruolo delle ICT nelle attività imprenditoriali degli immigrati, il loro ruolo può essere riconosciuto già solo guardando il numero elevatissimo dei negozi Internet e telefonici che sono, di solito, gestiti proprio dai imprenditori immigrati.

Sfera pubblica e l'amministrazione pubblica

Riguardo al contributo delle ICT per la sfera pubblica – per la quale si intende “lo spazio simbolico entro il quale si collocano la circolazione delle informazioni, lo scambio di opinioni e la formazione della volontà pubblica”¹⁴⁹ - e della sua amministrazione, la natura dei nuovi media offre a disposizione nuovi modi di interazione tra i cittadini, le autorità e le informazioni in circolazione. L'ambito di e-government, cioè l'interazione con le istituzioni

¹⁴⁸ C.Codagnone, S. Kluzer, *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2011, pp. 38-39, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC63183.pdf>>

¹⁴⁹ S. Bentivegna, op.cit., p. 195

pubbliche, è uno dei settori nel quale l'applicazione delle nuove tecnologie è stata portata avanti con particolare interesse da parte dell'Unione Europea e dei singoli Stati.¹⁵⁰

È ovvio che gli immigrati che cominciano a vivere in un altro paese non dovrebbero essere esclusi da questa circolazione delle informazioni e dai servizi di amministrazione pubblica che riguarda ad esempio richiesta di certificati, pagamento delle tasse, richiesta di varie licenze o servizi ecc. Una delle sfaccettature dell'educazione digitale per gli immigrati e i rifugiati dovrebbe, quindi, portare all'appredimento di queste realtà pratiche, senza le quali gli individui della società dell'Informazione possono esistere solo difficilmente.

Le testimonianze da alcuni paesi europei¹⁵¹ segnalano un problema frequente legato alla mancata diversità linguistica dei servizi e la complicatezza dei siti dell'amministrazione pubblica dedicate ai gruppi di immigrati. Ci sono spesso delle limitazioni linguistiche nella ricerca delle informazioni da parte dei migranti e nei servizi offerti. Trattandosi soprattutto delle questioni più sensibili o delle procedure più complicate, gli immigrati spesso non si fidano dei contenuti che non capiscono bene, il ciò viene ancora rafforzato dall'ambiente virtuale della Rete. Una soluzione di questa situazione secondo gli esperti sarebbe l'uso del linguaggio semplificato e l'uso degli elementi iconici nelle interfacce per gli user.

Oltre all'orientamento verso la realtà territoriale online legata anche alle questioni di amministrazione pubblica, risulterebbe, quindi, necessario superare anche questi tipi di barriere che, se aggiunte a quelle del NON-accesso e dell'analfabetismo digitale, vanno a rallentare il processo integrativo e la conquista di una certa autonomia e auto-efficacia da parte degli immigrati.

3.5. Conclusioni provvisorie

In questo capitolo, dopo essermi soffermata brevemente sulla definizione effettiva delle ICT e sul concetto della network society di Van Dijk, abbiamo visto quale forma e quale ruolo assumono le ICT nel processo migratorio. È stata descritta la nuova figura del migrante che è emersa negli ultimi anni, ovvero quella del migrante connesso, un partecipante attivo della società delle reti di oggi. Ho analizzato in profondità anche due aspetti dell'uso delle ICT da parte degli immigrati dopo l'arrivo nel paese ospitante: l'uso delle ICT per creazione e

¹⁵⁰ Ivi, p.205

¹⁵¹ C.Codagnone, S. Kluzer, op.cit., p.41-42

mantenimento dei legami sociali (sia quelli del paese d'origine, che quelli nuovi) e l'uso delle ICT nel processo dell'integrazione economica, culturale e linguistica.

Le testimonianze pratiche di alcuni paesi europei che ho riportato alla fine di questo capitolo dimostrano, come le pratiche d'inserimento delle tecnologie nell'integrazione degli immigrati ben scelte possono migliorare le loro condizioni di vita, avendo gli impatti positivi su tutta la società ospitante. Come affermano gli esperti: avere l'accesso alle ICT per sè non produce i risultati nè positivi, nè negativi; sono le pratiche d'uso e il saper sfruttare le potenzialità delle tecnologie che ne fanno degli strumenti potenti per l'integrazione. La società dell'informazione ha il potere e la capacità di generare la conoscenza necessaria per sostenere i processi informativi, il che tocca indubbiamente anche la sfera dell'integrazione degli immigrati e il ruolo che le tecnologie svolgono nel loro inserimento nella nuova società e nell'ottenere la propria autonomia. L'incorporazione delle tecnologie e dei processi legati alla *digital literacy*, o la circolazione dei saperi e delle informazioni rappresentano un punto importante per i processi dell'integrazione di gruppi vulnerabili, come quello di rifugiati e rappresentano sicuramente una grande sfida da portare avanti sia da parte della società ospitante e le sue autorità politiche che dai rifugiati stessi.

4. capitolo - La ricerca empirica

4.1. Introduzione

La presente ricerca ha lo scopo di mappare il consumo tecnologico dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale nel territorio di Roma e il ruolo che le tecnologie svolgono nel processo di integrazione.

La rilevanza di una ricerca del genere risiede in due elementi principali.

Il primo è il fenomeno migratorio stesso, le cui dinamiche oggi sono al centro del dibattito sia al livello italiano che quello europeo. La situazione di instabilità che riguarda tanti paesi del mondo fa intensificare i flussi migratori attraverso i quali migliaia di persone cercano il loro rifugio dalla persecuzione, fame, guerra, o povertà. Per quanto riguarda i flussi delle persone che arrivano in Europa, i paesi europei, e in modo particolare l'Italia per la sua posizione geografica, devono cercare ai sensi del Regolamento Dublino II¹⁵² le soluzioni per l'accoglienza che portino alla giusta integrazione di quelli che hanno ottenuto la protezione internazionale sotto la forma dello statuto di rifugiato, o la protezione umanitaria o sussidiaria.

Il secondo punto chiave è quello legato al ruolo delle Information and Communication Technologies (ICT) nel superamento delle disuguaglianze sociali tra la maggioranza e gruppi sociali che tendono ad essere marginalizzati. La Commissione Europea riconosce le nuove tecnologie come uno strumento potente che facilita l'accesso alla circolazione delle informazioni, promuovendo lo sviluppo e migliorando la qualità di vita di diversi gruppi sociali in varie sfere della loro vita privata, sociale e professionale.

L'importanza delle nuove tecnologie è indiscutibile anche all'interno del contesto degli immigrati e delle minoranze etniche e riguarda anche la loro integrazione ed è proprio l'incrocio di questi due mondi, quello tecnologico e quello migratorio, il focus di questa

¹⁵² Il regolamento si basa sul principio che un solo Stato membro è competente per l'esame di una domanda di asilo. L'obiettivo è infatti quello di evitare che i richiedenti asilo siano inviati da un paese all'altro, ma anche di prevenire l'abuso del sistema con la presentazione di domande di asilo multiple da parte di una sola persona. Se il richiedente asilo ha varcato illegalmente le frontiere di uno Stato membro, quest'ultimo è competente per l'esame della sua domanda di asilo. (fonte: www.europa.eu)

ricerca. Mi sono focalizzata su un gruppo specifico di migranti, ovvero quello di rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, perché sono proprio loro il tipo di immigrati più vulnerabili e la giusta integrazione di queste persone è un tema da affrontare con sempre più grande rilevanza. Che ruolo hanno le tecnologie nella vita di queste persone? Cosa rappresentano per loro? Come li possono aiutare nella loro integrazione? Queste sono le domande da cui sono partita e che mi hanno accompagnato durante tutto il mio lavoro svolto per questa tesi di laurea.

4.2. Descrizione della ricerca: obiettivi, strumenti e step affrontati

La presente ricerca ha l'obiettivo di mappare il rapporto quotidiano che i rifugiati e i beneficiari di protezione internazionale instaurano con diversi device tecnologici (computer, smartphone, telefono cellulare, tablet) e il ruolo che questi device assumono nella loro integrazione sociale, economica e culturale.

Il disegno della ricerca prende le mosse dai concetti e riferimenti teorici ampiamente analizzati nella parte teorica di questa tesi, tra quali il concetto di integrazione, il concetto di connected migrant di Dana Diminescu o quello di capitale sociale di Bourdieu.

Le macro domande di ricerca, alle quali si intende rispondere analizzando i dati ottenuti tramite le interviste qualitative erano:

- Quali device usano gli immigrati e con quali modalità (dove, quando, con che frequenza, perché)?
- Quale ruolo e importanza assumono questi device nel mantenimento delle relazioni sociali con il paese d'origine e nel processo di integrazione nel paese ospitante?

La ricerca si è svolta seguendo e rispettando seguenti step:

1. **Analisi dello scenario condotta su materiali esistenti sul tema trattato ed elaborazione del disegno della ricerca** – sono stati stabiliti gli obiettivi della ricerca, le domande principali alle quali si voleva rispondere e gli strumenti metodologici per la raccolta dei dati. Successivamente è stata elaborata la traccia dell'intervista contenente sei elenchi tematici;

2. **Contatto con gli Enti coinvolti nel lavoro con i rifugiati e richiedenti asilo** – tramite l'ente di primo contatto, che nel mio caso è stata la Fondazione Mondo Digitale, sono stati contattati altri operatori attivi nel campo di prima e seconda accoglienza dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, che hanno facilitato l'accesso al campo e ai soggetti da intervistare;
3. **Individuazione dei rispondenti per singole interviste** – con l'aiuto degli operatori sociali sono state individuate 13 persone alle quali è stata proposta la partecipazione alle interviste di ricerca. Ai rispondenti è stato spiegato il motivo della raccolta dei dati e anche il tema generale delle interviste;
4. **Svolgimento delle interviste** – la raccolta dei dati si è svolta nei mesi di ottobre e novembre 2014. Tutte le interviste sono state registrate e successivamente trascritte e analizzate;
5. **Analisi dei dati e la loro presentazione** – l'analisi tematica dei dati è avvenuta nel novembre 2014. Sono stati ripresi i temi principali affrontati durante le interviste.

4.3. Analisi del contesto

4.3.1. Tendenze migratorie attuali in Europa e in Italia

Nel 2013 il numero dei rifugiati in tutto il mondo era stimato in 15,7 milioni; questo tipo di migranti rappresentava circa il 7 % di tutti i migranti internazionali. I dati delle Nazioni Unite mostrano come l'Europa si collochi solo al terzo posto nel numero dei rifugiati accolti: nel 2013 ne hanno accolti di più Asia (10,4 milioni di rifugiati), Africa (2,9 milioni), seguite dal Vecchio Continente con 1,5 milioni di rifugiati.¹⁵³

Nei paesi di EU28 nel 2013 sono state registrate 435 mila domande di asilo¹⁵⁴, mentre un anno prima, nel 2012, le domande erano 335 mila. Il paese che ne ha ricevute in numero maggiore è la Germania con 127 mila richiedenti di asilo, ovvero il 29 % di tutte le domande nei paesi di EU28. Segue la Francia con 65 mila domande, il Regno Unito (30.000) e l'Italia che ha raccolto 28 mila domande di asilo pari al 6 % del numero totale europeo. Questi cinque

¹⁵³ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, *The number of international migrants worldwide reaches 232 million*, „Population Facts“, No.2013/02, 2013, <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/popfacts/popfacts_2013-2.pdf>

¹⁵⁴ Eurostat, *Large increase to almost 435 000 asylum applicants registered in the EU28 in 2013*, „Eurostat News Release“, No.46/2014, 2014, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-24032014-AP/EN/3-24032014-AP-EN.PDF>

stati hanno raccolto il 70 % di tutte le domande registrate nei paesi membri nel 2013. Sono stati i siriani (50 mila domande) e i russi (41 mila) a rappresentare quasi un quarto di tutte le domande di asilo raccolte nei paesi membri, seguiti da Afghanistan (26 mila), Serbia (22 mila), Pakistan (21 mila) e Kosovo (20 mila).

Per quanto riguarda le decisioni sulle domande di asilo (sempre basandosi sui dati di Eurostat¹⁵⁵), gli stati membri dell'Unione Europea nel 2013 hanno concesso la protezione internazionale (tra cui asilo, protezione sussidiaria, o la protezione umanitaria) a 135 700 richiedenti di asilo. I gruppi più grandi ai quali è stata concessa la protezione internazionale sono le persone provenienti dalla Siria (35 800 persone alle quali è stato concesso lo status di protezione internazionale, il 26 % del totale di persone con lo status concesso), Afghanistan (16 400) e Somalia (9 700). Per quanto riguarda, invece, gli stati membri che contano un numero maggiore di decisioni positive verso i richiedenti asilo, troviamo la Svezia (26 400), la Germania (26 100), la Francia (16 200), l'Italia (14 500) e il Regno Unito (13 400). Insieme questi cinque paesi hanno concesso più del 70 % di tutte le decisioni positive sulle domande di asilo nell'Unione europea.

Riflettendo un attimo sui dati vediamo che l'Italia non si colloca ai primi posti né per quanto riguarda il numero delle domande di asilo raccolte, né per il numero delle decisioni positive su tali domande. L'Italia per vari motivi legati alle politiche migratorie nazionali o al numero relativamente basso di decisioni positive sulle domande di asilo rispetto ai Paesi nord europei per molte persone non rappresenta la destinazione principale, ma la situazione attuale del Paese, per quanto riguarda il fenomeno migratorio, è fortemente condizionata dalla sua posizione geografica.

Al livello europeo la questione degli sbarchi di persone provenienti da vari regioni del mondo che in Europa cercano il rifugio dalle persecuzioni, guerre, violazioni dei diritti umani o dalla povertà è molto dibattuta – secondo alcune stime dal 2000 sono state almeno 23 mila le persone che hanno perso la loro vita provando ad arrivare in Europa.¹⁵⁶ Amnesty International riporta che l'Unione europea con le sue politiche, pratiche e sistemi di sorveglianza costruisce quello che viene denominato *Fortress Europe*, l'Europa impenetrabile. Essa è stata disegnata con lo scopo di prevenire e combattere la migrazione economica

¹⁵⁵ Eurostat, *EU Member States granted protection to 135 700 asylum seekers in 2013*, „Eurostat News Release“, STAT/14/98, 2014, <http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-14-98_en.htm?locale=en >

¹⁵⁶ Amnesty International, *The Human cost of fortress Europe. Human rights violations against migrants and refugees at Europe's borders*, Amnesty International: London, 2014 <http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/EUR%20050012014_%20Fortress%20Europe_complete_web.pdf>

irregolare scordandosi, però, del fatto che almeno la metà delle persone che raggiungono l'Europa rischiando la propria vita sono quelle che scappano dai conflitti e persecuzioni nei paesi come Siria, Eritrea, Afghanistan e Somalia.

Per quanto riguarda l'Italia, secondo i dati del Ministero dell'Interno¹⁵⁷ nel corso del 2013 sulle coste italiane sono sbarcate 42 925 persone provenienti da 483 sbarchi diversi. I profughi arrivati via mare erano più spesso le persone provenienti dalla Siria (26 % di tutte le persone sbarcate nel 2013), Eritrea (22 %) e Somalia (8 %). La maggior parte delle barche (79 %) è arrivata dalla Libia. Altissimi anche i numeri dei morti in mare di quest'anno che secondo UNHCR salgono a circa 800 persone solo fino a luglio, rispetto ad un totale di 600 morti nel 2013 e di 500 nel 2012.¹⁵⁸

La situazione nel Mediterraneo e la posizione geografica d'Italia che rappresenta un punto d'ingresso in Europa per tanti immigrati provenienti dall'Africa, fanno degli sbarchi un tema che riempie le prime pagine dei giornali italiani. Ogni giorno i media pubblicano nuovi e nuovi articoli¹⁵⁹ che parlano degli sbarchi, dei nuovi arrivati e della *emergenza sulle coste italiane* senza chiarire il contesto più ampio di questo problema e tralasciando a parte altri tipi di flussi migratori.

È proprio attraverso vari media che l'opinione pubblica su certi temi viene spesso influenzata, specialmente se si tratta di quelli più sensibili e tendenti ad un dibattito pubblico più grande. Secondo la ricerca Transatlantic Trends¹⁶⁰, che paragona le opinioni in alcuni dei paesi membri di UE (tra quali anche Italia), USA e Turchia sulle varie questioni, 43 % degli italiani pensa che in Italia ci siano troppi immigrati (cioè, le persone nate in altri posti, ma che vivono in Italia). Mentre solo quasi un terzo degli italiani (27 %) è preoccupato per l'immigrazione legale, l'86 % si sente preoccupato per l'immigrazione illegale. Per quanto, invece, riguarda l'integrazione degli immigrati, il 60 % degli italiani pensa che essi si integrino bene (l'8 % di questi pensa che si integrino molto bene) e il 75 % pensa che gli immigrati non rappresentino la minaccia per la cultura italiana. Interessanti anche i dati sull'entrata degli immigrati nel mercato del lavoro italiano: il 67 % degli italiani non è d'accordo con l'affermazione secondo la quale gli immigrati rubino il lavoro ai *nativi* e il 71 %

¹⁵⁷ <<http://www.ismu.org/irregolari-presenze/>>

¹⁵⁸ <<http://unhcr.it/news/unhcr-necessaria-unurgente-azione-europea-per-fermare-la-morte-di-rifugiati-e-migranti-in-mare>>

¹⁵⁹ Per la rassegna stampa giornaliera sui temi di immigrazione confrontare ad esempio <http://www.cartadiroma.org/rassegna/>.

¹⁶⁰ The German Marshall Fund of the United States, *Transatlantic Trends Topline Data 2013*, June 2013, <<http://trends.gmfus.org/files/2013/09/TT-TOPLINE-DATA.pdf>>

pensa che in generale gli immigrati aiutino ad occupare quei posti lavorativi, per i quali mancano gli impiegati. Per concludere, secondo i dati della ricerca l'83 % degli italiani pensa che il governo italiano non sia in grado di gestire l'immigrazione.

I dati sulle opinioni degli italiani verso gli immigrati da una parte rispecchiano la situazione attuale nella quale il Paese si trova (la paura degli italiani verso l'immigrazione illegale mediaticamente rappresentata dagli sbarchi, sfiducia verso il governo italiano e la sua capacità di gestire l'immigrazione), ma da dall'altra documentano una tendenza positiva nella opinione pubblica sugli immigrati (i dati sull'integrazione, o la loro entrata nel mercato lavorativo ecc.). Dai dati, quindi, emerge che gli italiani riescono ad individuare e apprezzare alcune conseguenze positive del fenomeno migratorio.

Nel corso degli anni i flussi migratori in Italia sono diventati una realtà più visibile, più massiccia. La situazione di oggi è molto diversa da quella del passato; si moltiplicano non solo i Paesi di provenienza degli immigrati, ma anche i canali di arrivo ed i flussi di rifugiati.¹⁶¹ Nell'Italia di oggi, un'Italia ormai multiculturale nella quale alla fine del 2013 risiedevano circa 4 milioni 900 mila stranieri¹⁶², il tema di immigrazione in tutte le sue sfaccettature ormai non può essere ignorato.

Nella panoramica degli immigrati in Italia i rifugiati e i beneficiari di protezione internazionale rappresentano solo un piccolo frammento. Sono, però, soprattutto i temi riguardanti queste tipologie di immigrati che in Italia muovono il dibattito sia politico che pubblico. Tale tendenza è il risultato soprattutto della situazione attuale nella quale il Paese si trova e delle grandi sfide da risolvere e da affrontare. Una di esse è sicuramente legata alla capacità del governo italiano di promuovere i giusti processi di integrazione delle persone a cui in Italia è stata concessa la protezione internazionale. Gli italiani riescono a vedere in modo positivo gli immigrati, quindi un processo di integrazione composto dalle iniziative efficaci può avere un impatto positivo sia per quelli che cominciano a vivere in un nuovo paese che per la società italiana nella quale queste persone vanno ad inserirsi.

¹⁶¹ M.I. Maciotti, "Teorie sull' integrazione. Un breve excursus sul concetto", in AA.VV, *Le Strade dell'Integrazione. Ricerca sperimentale quali-quantitativa sul livello di integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia da almeno tre anni*, Arti Grafiche srl per conto di Inprinting srl, 2012, pp. 18-22.

¹⁶² Per quanto riguarda la cittadinanza degli residenti stranieri, basandosi sui dati di Istat, il gruppo più ampio è quello dei cittadini romeni che rappresentano il 21 % di tutti i residenti stranieri. Seguono le persone provenienti da Albania (11 %), Marocco (10 %), Repubblica Popolare cinese (5 %) e Ucraina (4 %). Gli stranieri provenienti da questi paesi rappresentano il 51 % di tutti i stranieri residenti in Italia. (fonte: <<http://www.istat.it/it/immigrati>>)

4.3.2. Rifugiati e beneficiari di protezione internazionale in Italia

In Italia, come si può capire ad esempio dal ricorrente uso della terminologia sbagliata o inappropriata dai media nei confronti degli stranieri, spesso non è ben chiara la differenza tra diversi gruppi degli immigrati: tra immigrati economici, ovvero quelli che migrano per i motivi di studio o lavoro, e i rifugiati o i richiedenti asilo. Quest'ultimi, essendo le persone che per vari motivi chiedono la protezione internazionale di un'altro stato, rappresentano un gruppo specifico degli immigrati. Nella terminologia di rifugiato non rientrano i rifugiati per motivi economici, o rifugiati per motivi ambientali, ovvero le persone soggette a migrazione forzata, in particolare dovuta a cause ambientali, come ad esempio il degrado del territorio e i disastri naturali.¹⁶³

La domanda di protezione internazionale è individuale e in Italia si presenta o alla Polizia di Frontiera (al momento dell'arrivo nel paese) o alla Questura- Ufficio Immigrazione di Polizia (nel caso la persona già si trovasse in Italia). I richiedenti sono autorizzati a rimanere sul territorio dello stato fino alla decisione della Commissione territoriale.¹⁶⁴ Dopo la presentazione della domanda il richiedente viene convocato all'audizione davanti alla Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale che è composta da quattro membri: 2 del Ministero dell'Interno, 1 rappresentante del Comune (o della Provincia o della Regione), 1 rappresentante dell'UNHCR. L'audizione si svolge entro 30 giorni dalla presentazione della domanda e la Commissione decide nei tre giorni successivi.

Dopo l'esame della domanda di asilo da parte della Commissione ai richiedenti possono essere riconosciuti tre tipi di protezione internazionale:

- **Lo status di rifugiato** - si ottiene il permesso di soggiorno per 5 anni, le persone hanno accesso al lavoro, hanno il diritto all'assistenza sociale, all'assistenza sanitaria, diritto di avere un documento di viaggio, diritto all'istruzione pubblica, diritto di circolare liberamente all'interno del territorio dell'Unione Europea (esclusi Danimarca

¹⁶³ Commissione europea, *Glossario sull'asilo e la migrazione. Uno strumento utile per un approccio comparato*, Rete Europea sulle Migrazioni - EMN, Luxemburg, 2012, p.195

¹⁶⁴ Ministero dell'Interno, *Vademecum per richiedenti protezione internazionale*, <http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/16/0728_vademecum_richiedenti_asilo.pdf>

e Gran Bretagna) senza alcun visto per un periodo non superiore a 3 mesi; diritto a chiedere la cittadinanza italiana dopo 5 anni di residenza in Italia, diritto al matrimonio, diritto a partecipare all'assegnazione degli alloggi pubblici, diritto al rilascio della patente di guida;

- **La protezione sussidiaria** – si ottiene il permesso di soggiorno con una durata di 3 anni e può essere convertito in permesso di soggiorno per motivi di lavoro. Persone con questo tipo di protezione internazionale hanno accesso al lavoro, hanno il diritto all'assistenza sanitaria, al ricongiungimento familiare, diritto all'assistenza sociale, rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, diritto a partecipare all'assegnazione degli alloggi pubblici;
- **Permesso di soggiorno per i motivi umanitari** – si ottiene il permesso di soggiorno di durata di 1 anno. Persone con questo tipo di permesso di soggiorno hanno il diritto di lavorare sul territorio italiano, possono accedere all'assistenza sanitaria; possono chiedere il rilascio di un titolo di viaggio per stranieri, nel caso non avessero il passaporto.¹⁶⁵

Secondo i dati del Ministero dell'Interno¹⁶⁶, nel 2013 l'Italia ha registrato 26.620 domande di asilo, tra cui il numero più grande proveniva dalle persone di Nigeria (13 % di tutte le domande di asilo), Pakistan (12 %) e Somalia (10 %).¹⁶⁷ Dai dati più recenti¹⁶⁸ si nota un crescente numero di richieste di asilo: nel 2014, fino al mese di settembre, le richieste di asilo hanno toccato quasi il numero di 45 mila, che già adesso mostra un'aumento del 69 % rispetto all'anno precedente, non essendo ancora arrivati alla fine dell'anno.

Per quanto riguarda gli esiti positivi sulle domande di asilo, quelli nel 2013 erano 14.392 (prevalentemente si trattava di persone provenienti da Afghanistan, Somalia e Mali), a

¹⁶⁵ Ibidem

¹⁶⁶ Statistiche disponibili su

<http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/28_2014/2014_06_27_Quaderno_statistico_per_gli_anni_1990_-_2013.pdf>

¹⁶⁷ Calcoli dell'autrice basati sulle statistiche del Ministero

¹⁶⁸ <http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/28_2014/2014_10_02_richiedenti_asilo.pdf>

cui nei 21 % dei casi è stato riconosciuto lo statuto di rifugiato, al 39% la protezione sussidiaria e infine nel 40% dei casi è stata concessa la protezione umanitaria.¹⁶⁹

Se, di nuovo, guardiamo i dati più recenti, ovvero quelli del 2014, vediamo che fino al mese settembre il numero di esiti positivi sulle domande di asilo era 19.518. Il numero delle persone ai quali è stata riconosciuta la protezione internazionale, quindi, nei mesi di gennaio – settembre 2014 ha già adesso superato il numero totale dell' anno 2013. Dalle statistiche quindi emerge non solo il crescente numero di persone che in Italia richiedono la protezione internazionale, ma vediamo che aumentano anche gli esiti positivi sulle domande di asilo. Da questa evidenza nasce la necessità del governo e degli enti coinvolti nell'ambito migratorio di gestire l'accoglienza di queste persone e di aiutare nell'avvio del processo d'integrazione di quelli a cui la protezione internazionale sia stata concessa.

4.3.2.1. Integrazione dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale a Roma

Parlando dell'integrazione dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale dobbiamo tenere presente che il processo integrativo comprende tutte le sfere della vita di un individuo: dagli elementi di base come il posto dove uno alloggia, fino all'accesso alla formazione, educazione, vita civica, culturale e sociale. La conoscenza dei vari step dei quali il processo d'integrazione è composto ha aiutato a collocare il ruolo delle ICT all'interno delle dinamiche migratorie e integrative.

Il processo d'integrazione si avvia con l'accoglienza. In Italia il sistema di accoglienza per i rifugiati e richiedenti asilo comprende differenti tipologie e strutture, tra cui CPSA (Centri di primo soccorso e Accoglienza), CDA (Centri di accoglienza), CARA (Centri di accoglienza per Richiedenti Asilo) e SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati).¹⁷⁰ Lo SPRAR rappresenta una realtà particolare: si tratta della Rete di enti locali che con il contributo dei operatori del terzo settore offre degli interventi di cosiddetta accoglienza integrata; prevedono, infatti, i servizi di informazione, assistenza e orientamento per i beneficiari di protezione internazionale.¹⁷¹

¹⁶⁹ Ibidem (Calcoli dell'autrice a base delle statistiche del Ministero dell'Interno)

¹⁷⁰ M. De Luca Comandini, „L'integrazione dei rifugiati in Italia: strumenti e nodi.“ in AA.VV, *Le Strade dell'Integrazione. Ricerca sperimentale quali-quantitativa sul livello di integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia da almeno tre anni*, Arti Grafiche srl per conto di Inprinting srl, 2012, pp. 23-30

¹⁷¹ Ibidem

La regione Lazio nei vari centri di accoglienza ospita 8.499 immigrati (il 13 % del totale nazionale), questo la colloca al secondo posto dopo la Sicilia che ne ospita quasi il doppio (14.878 immigrati e 23 % del totale nazionale).¹⁷²

Per quanto riguarda il comune di Roma esistono due circuiti di accoglienza per i richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione internazionale: il primo coperto dalla struttura governativa (il centro C.A.R.A di Ponte Galeria con la capacità di 650 posti) e le strutture gestite dal Comune di Roma. Esso gestisce 21 centri di accoglienza, tra cui generalmente medi o grandi centri collettivi (dai 25 ai 100 posti). Al circuito comunale appartengono poi anche i progetti S.P.R.A.R.

Se guardiamo la situazione romana attuale, il numero dei profughi nella Capitale arriva a più di 7 mila ¹⁷³ e l'accoglienza istituzionale non basta a coprire le esigenze di questi numeri di persone. Mentre il Comune di Roma garantisce nel complesso circa 2.200 posti d'accoglienza per i richiedenti asilo, rifugiati e i titolari di protezione internazionale, tanti altri profughi presenti nella Capitale sono costretti a sopravvivere nelle grandi occupazioni abitative che spesso rappresentano degli ambienti di degrado e devianza, in baracche provvisorie o altri posti *invisibili*. Secondo le stime della Fondazione IntegRA/Azione soltanto nelle occupazioni abitative più grandi di Roma (come ad esempio quelle di Romanina, Collatina, Ponte Mammolo, o la Nuova Buca di Ostiense) vivono più di 1.700 persone, tra cui famiglie e i bambini che aspettano il posto in un centro d'accoglienza. ¹⁷⁴ Nelle abitazioni *informali* vivono spesso poi anche le persone che sono già i titolari della protezione internazionale; in questi casi diventa particolarmente difficile raggiungerli per garantire l'avvio del processo d'integrazione che porterebbe alla loro autonomia lavorativa, sociale e abitativa.

I titolari di protezione internazionale, dopo il riconoscimento del loro status, cominciano (o dovrebbero cominciare) a intraprendere un percorso d'integrazione, durante il quale hanno, come dei soggetti deboli in una condizione specifica, bisogno di supporto e sostegno che riguarda vari ambiti della loro vita. Gli interventi e servizi offerti dai vari enti coinvolti nell'assistenza ai rifugiati e ai titolari di protezione internazionale puntano

¹⁷² Statistiche del Ministero dell'Interno disponibili su http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/temi/immigrazione/dati_statistiche.html

¹⁷³ Alla fine del mese di settembre il sindaco di Roma Ignazio Marino, dopo aver stimato i numeri dei profughi presenti nella capitale, parlava della necessità di ridisegnare il piano della loro accoglienza che nasce dalla emergenza in alcuni quartieri. (http://roma.repubblica.it/cronaca/2014/09/25/news/immigrazione_marino_a_roma_7400_rifugiati_e_richiede_nti_asilo_centri_di_accoglienza_anche_a_parioli-96633497/ >)

¹⁷⁴ http://www.meltingpot.org/IMG/pdf/I_rifugiati_invisibili.pdf

all'integrazione che supera la semplice nozione d'accoglienza abitativa e che sviluppa altre aree dell'inclusione, tra le quali l'assistenza sociale e sanitaria, l'accesso alla formazione e al lavoro, l'accesso all'alloggio o la conoscenza della lingua italiana.

Al livello delle *best practice* europee, le nuove tecnologie possono risultare importanti, come abbiamo visto nella parte teorica di questa tesi, soprattutto per quanto riguarda l'apprendimento della lingua del paese ospitante, nella formazione, nell'accesso al lavoro e nell'ampliamento del capitale sociale.

Per questo motivo la mia ricerca, oltre alle modalità del consumo quotidiano delle ICT da parte dei rifugiati e titolari di protezione internazionale, voleva andare a scoprire anche il possibile ruolo che le tecnologie svolgono all'interno di vari processi inclusivi. Prima di poterlo fare era necessario analizzare non solo i dati esistenti sul rapporto ICT/immigrati e ICT/rifugiati, ma vedere anche, almeno brevemente, la situazione italiana nell'ottica del consumo tecnologico, perché è il quadro generale nazionale nel quale poi va ad inserirsi anche il microcontesto del consumo tecnologico degli immigrati e dei rifugiati.

4.3.3. Le ICT in Italia: la popolazione italiana vs. quella immigrata

Per poter andare a studiare il consumo tecnologico dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale a Roma è fondamentale vedere quale è il contesto più ampio nel quale il rapporto rifugiati/tecnologia va a collocarsi, ovvero quale è la situazione italiana per quanto riguarda il consumo tecnologico e l'uso delle tecnologie nel Bel paese.

Secondo l'ultima indagine ISTAT ¹⁷⁵, quella del 2013, è il telefono cellulare la tecnologia più diffusa nelle famiglie italiane; è presente nel 93,1% di nuclei familiari. Segue il personal computer (62,8%), il lettore DVD/Blu Ray (53,8%) e la macchina fotografica digitale (53,4%), l'accesso ad Internet da casa è disponibile nel 60,7% delle famiglie.

Per quanto riguarda l'utilizzo delle tecnologie da parte degli individui, oltre la metà delle persone di età superiore ai 3 anni (il 54,3%) utilizza il personal computer e oltre la metà della popolazione di 6 anni e più (il 54,8%) naviga su Internet. L'uso delle ICT è diverso se guardiamo la popolazione maschile e quella femminile: il personal computer viene utilizzato dal 59,7% degli uomini rispetto al 49,3% delle donne, su Internet naviga il 60,2% degli uomini contro il 49,7% delle donne. Guardando in dettaglio i luoghi dell'accesso al computer,

¹⁷⁵ Istat, *Cittadini e nuove tecnologie*, Statistiche report, dicembre 2013, <<http://www.istat.it/it/archivio/108009>>

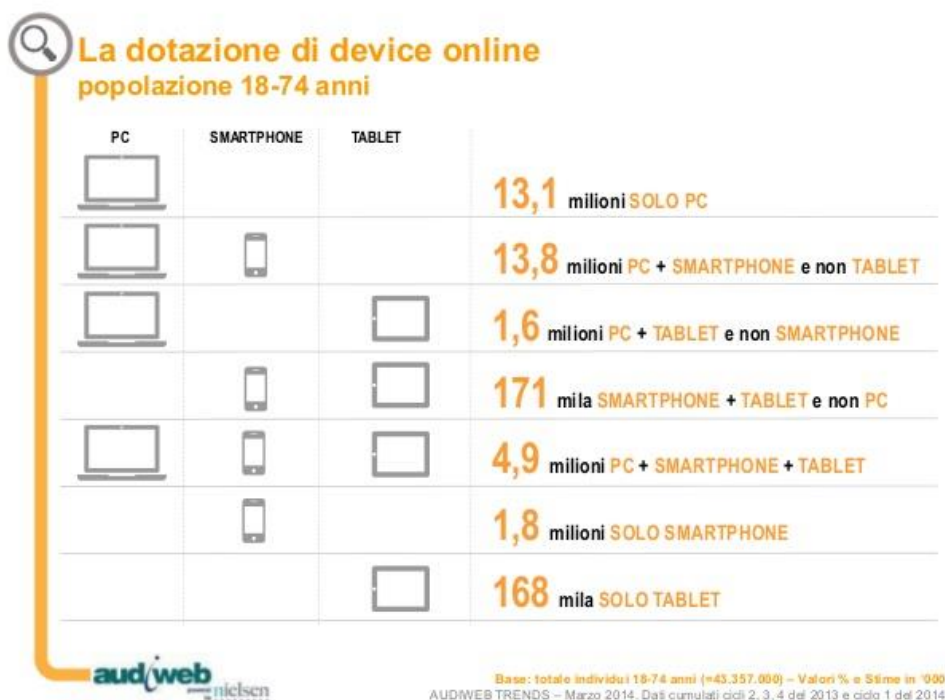
il 92,3% delle persone di 3 anni e più che hanno utilizzato il personal computer nei tre mesi precedenti l'intervista lo ha fatto prevalentemente a propria casa, segue il posto di lavoro (36%), la casa di altri (22,4%), il luogo di studio (16,2%).

Per quanto riguarda le attività svolte su Internet, secondo ISTAT prevale l'interazione con gli altri con l'email (81,7% degli utilizzatori di 6 anni e più si è collegato per spedire o ricevere e-mail), navigare sui social network e le telefonate in rete. Internet secondo le statistiche si impone come uno strumento importante per la partecipazione alla vita sociale e politica del Paese e anche come la fonte delle informazioni e dell'attualità: circa un quinto degli utilizzatori ha espresso in rete opinioni su temi sociali o politici (20,9%) e oltre la metà degli utenti di Internet (63 %) si connette al web per documentarsi su temi di attualità, leggendo giornali, informazioni o riviste online.

Un dato importante è anche quello che documenta gli utenti che si informano online su lavoro e corsi (20,3% degli utenti di Internet lo usano come lo strumento per cercare lavoro, 41,9% lo usano per ottenere informazioni su attività di istruzione o corsi), e quello collegato alla pubblica amministrazione – le statistiche del 2013 riportano che un terzo degli utenti di Internet si è messo in contatto on line con le autorità pubbliche: principalmente per il pagamento delle tasse (26,8%), l'iscrizione a scuole superiori o all'università (20,7%) e per l'accesso alle biblioteche pubbliche (18%).

L'uso di modalità di connessione via device mobili inizia ad essere piuttosto diffusa. Se guardiamo l'andamento dei dati di Audiweb¹⁷⁶ raccolti tra il marzo 2013 e il marzo 2014, vediamo che mentre le connessioni dal computer di casa e quelle dal lavoro crescono di poche percentuali, la navigazione con lo smartphone cresce del 7 % e quella con il tablet del 113,5 %. Le connessioni mobili degli italiani, quindi, aumentano in modo significativo. Per quanto riguarda il possesso dei vari device di nuova generazione, vediamo che la maggior parte della popolazione italiana possiede la combinazione PC/smartphone (13,8 milioni di persone), seguono le persone che possiedono solo il computer (13,1 milioni) e quasi 5 milioni di persone sono in possesso sia di PC che di smartphone e tablet.

¹⁷⁶ <http://www.audiweb.it/?post_type=eventi&p=11865>



I dati sul consumo tecnologico in Italia ci hanno permesso di fare alcune osservazioni che possono rappresentare uno spunto per quanto riguarda l'analisi del consumo tecnologico degli immigrati. Anche se la gran parte degli italiani usa quotidianamente vari device tecnologici (e si connette sempre di più attraverso le connessioni mobili), usandoli come fonte di informazioni e di attualità e vedendoli come uno strumento potente per la partecipazione alla vita sociale e politica del Paese, solo una percentuale relativamente piccola delle persone usa Internet come uno strumento interattivo per informarsi sulle opportunità lavorative, o per interagire con la pubblica amministrazione.

Tali dati vengono supportati anche dalle statistiche europee¹⁷⁷, nelle quali l'Italia va ad occupare gli ultimi posti per quanto riguarda vari indicatori. Se vediamo, ad esempio, la percentuale degli individui che usano Internet, il Bel paese con i suoi 54 % insieme a Romania (46 %) e Bulgaria (51 %) occupa gli ultimi tre posti tra i paesi del EU28, e si colloca molto sotto la media europea che rappresenta il 72 %. L'Italia si colloca come fanalino di coda anche in altre statistiche, come ad esempio quelle riguardanti il livello delle competenze digitali della popolazione (19 % la percentuale italiana contro il 30 % della media europea), la percentuale delle persone che usano Internet per ordinare i beni o i servizi (20 % degli italiani contro la media europea di 47 %) o la percentuale della popolazione che usa Internet per

¹⁷⁷ Varie statistiche riguardanti l'ambito dell'uso delle ICT sono disponibili al http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/main_tables >

l'interazione con le autorità pubbliche attraverso i servizi di E-government (21 % degli italiani contro la media europea di 41 %).

Il livello relativamente basso di implementazione della Rete e delle nuove tecnologie nelle pratiche quotidiane degli italiani è una condizione che sicuramente va, almeno parzialmente, a determinare anche il contesto d'uso delle tecnologie da parte dei rifugiati e titolari di protezione internazionale e l'inserimento delle ICT nel loro processo integrativo che in Italia cominciano a intraprendere.

4.3.3.1. Le ICT e gli immigrati: una realtà ancora da scoprire

Anche se ISTAT in una delle sue sezioni dedicata agli immigrati riporta delle statistiche che riguardano vari argomenti come ad esempio quelli della popolazione, salute e sanità, partecipazione sociale, lavoro ecc., mancano completamente i dati relativi al consumo tecnologico di questo gruppo di *nuovi cittadini*. Per quanto riguarda le nuove tecnologie, ISTAT pubblica solo la statistica che esamina il consumo tecnologico da parte delle famiglie e individui, ma non è prevista una distinzione tra cittadini italiani e cittadini stranieri.

Davide Calenda nel suo report¹⁷⁸ presentato come parte del progetto *Bridge-IT: Thematic Network ICT for social integration and cultural diversity*, nel quale documenta lo scenario nazionale italiano per quanto riguarda l'implementazione delle ICT nell'integrazione e nella promozione della diversità culturale, definisce le attività di ricerca sul rapporto ICT e immigrati come un fenomeno in Italia ancora sconosciuto e scarsamente trattato.

Le ricerche esistenti in Italia su temi delle ICT e gli immigrati sono di solito di piccola scala, soprattutto si tratta di casi studio. Anche se i dati raccolti, riporta Calenda, non si possono generalizzare, sembrano confermare le osservazioni e le ipotesi prodotte da studi e ricerche realizzate in altri paesi e a livello internazionale, secondo quali i livelli di penetrazione e di utilizzo delle ICT tra gli immigrati sono simili alle popolazioni *native* e in alcuni casi anche maggiori.¹⁷⁹ Riporto successivamente tre esempi delle ricerche italiane che in qualche modo mappano il rapporto tra gli immigrati e le ICT e con le quali mi sono confrontata nella fase di progettazione della mia ricerca.

¹⁷⁸ D. Calenda, National Scenario: Italy, Prato, December 2010, <<http://www.stranieriinitalia.it/briguglio/immigrazione-e-asilo/2011/giugno/rapp-ict-immigr-italia.pdf>>

¹⁷⁹ Ivi, p. 5

Luca M. Visconti nella sua ricerca¹⁸⁰ mappava (tramite i questionari e le interviste in profondità) oltre altri tipi di consumo (musicale, alimentare, editoriale...) anche il consumo tecnologico di diverse generazioni degli immigrati nelle provincie di Milano, Biella e Torino. Oltre al possesso di diversi device (il 95,9% possedeva un cellulare, il 77,9% un lettore di dvd, il 77,7% un lettore mp3, il 73,1% un personal computer) Visconti mappava anche il livello di penetrazione dell'uso di Internet (sul campione indagato si è rilevato poco superiore al 50 % con 35 % delle persone che navigano sui siti della nazione d'origine) e le forme di telecomunicazione preferite (81,3 % delle persone che usa le chiamate dal cellulare, 41,5 % fa l'uso dell'email). Il consumo tecnologico, insieme alle altre forme e tipi di consumo, in questo caso veniva collocato nel contesto più ampio del cosiddetto cross generation marketing, in un ambiente in cui gli immigrati venivano rappresentati come dei consumatori attivi con le loro preferenze verso certi tipi dei marchi, prodotti e utilizzi.

Gli immigrati come partecipanti attivi della Rete era invece il focus della ricerca di Viviana Premazzi¹⁸¹ nella quale l'autrice analizzava l'uso di Internet e social network tra la seconda generazione degli immigrati. La sua ricerca ha coinvolto non solo giovani stranieri, ma anche quelli italiani, appunto per poter confrontare diversi usi di Internet e per evitare le implicazioni e le ipotesi di una differenza reale tra le due categorie di giovani. Grazie ai metodi diversi (un questionario, l'analisi delle homepages di tre associazioni di immigrati di seconda generazione presenti sul territorio nazionale italiano e interviste qualitative) Premazzi è riuscita ad analizzare non solo le competenze tecnologiche e modalità d'uso di Internet da parte dei giovani stranieri e non, ma ha puntato la sua attenzione all'uso del social network site Facebook, considerando tre dimensioni importanti: identità, creazione di reti e partecipazione politica. La ricerca di Premazzi, quindi, sottolinea la dimensione dell'attivismo (politico, sociale) nel quale erano proprio le nuove tecnologie ad assistere nella creazione degli spazi pubblici per la discussione.

L'indagine di Nicoletta Vittadini, Daniele Milesi e Piermarco Aroldi¹⁸² punta l'attenzione sulle pratiche d'uso della cosiddetta *computer-mediated communication* (in

¹⁸⁰ L. M. Visconti, „I consumi della cross generation: forme, significati e negoziazioni“, in L. M. Visconti e E.M. Napolitano, *Cross generation marketing*, Egea, Milano, 2009, pp. 75-107

¹⁸¹ V. Premazzi, *L' integrazione online. Nativi e migranti fuori e dentro la rete*, Fieri: rapporti di ricerca, Torino, 2010, <<http://fieri.it/wp-content/uploads/2011/03/Lintegrazione-online-nativi-e-migranti-fuori-e-dentro-la-rete.pdf>>

¹⁸² N. Vittadini, D. Milesi, P. Aroldi, *New-generation Ties: Identity, Social Relations and Digital Technologies among 2G Migrants in Italy* in M. Georgiou, C. Ponte (eds.) *Introducing Media, Technology and the Migrant*

particolare l'uso dei social media sites) e sul ruolo che le tecnologie digitali svolgono nella creazione di identità e nel mantenimento dei vari legami sociali di immigrati di seconda generazione a Milano. I ricercatori attraverso un approccio quanti-qualitativo (l'uso sia dei questionari che delle interviste in profondità e dei focus group) hanno mappato l'uso dei SNS e altri strumenti digitali e si sono focalizzati ad andare a scoprire come le tecnologie digitali e le pratiche d'uso si collocano nel mantenimento di quattro tipi diversi di relazioni sociali: la famiglia, i compagni di scuola, amici e le relazioni intime.

In generale, le ricerche italiane sul rapporto ICT/immigrati con le quali mi sono potuta confrontare durante lo svolgimento della mia indagine, puntano la loro attenzione soprattutto sulla seconda generazione degli immigrati, sui giovani migranti e spesso approcciano il problema dell'uso e dell'appropriazione delle nuove tecnologie dal punto di vista del loro ruolo nella creazione d'identità e nella gestione di vari legami sociali. Anche se alcune questioni emerse da queste ricerche mi sono state d'aiuto nell'impostazione e nella riflessione sulla parte della mia ricerca che riguarda appunto la gestione delle *social ties*, mi sono, purtroppo, confrontata con un'assenza di studi empirici riguardanti il rapporto dei tra i rifugiati e le ICT.

4.3.3.2. ICT nel processo di integrazione dei rifugiati e beneficiari di protezione internazionale in Italia e a Roma

Per quanto riguarda il rapporto ICT/rifugiati/titolari di protezione internazionale, sul territorio italiano non troviamo delle ricerche che, in modo qualitativo, mappano le pratiche d'uso delle ICT nel contesto quotidiano dei rifugiati e il ruolo che le tecnologie svolgono nella loro integrazione. Gli unici dati disponibili sul tema sono quelli raccolti dalla Fondazione Mondo digitale¹⁸³, che tra altre varie aree di interventi si occupa anche dell'inclusione digitale e tecnologica degli immigrati e rifugiati. La Fondazione, attraverso la partecipazione a vari progetti attivi in tutto il territorio italiano promuove la cosiddetta formula della terza

Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe, Observatorio (OBS*) Journal, New COST ACTION IS0906, 2013, pp. 61-88,
<<http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/665/592> >

¹⁸³ La Fondazione Mondo Digitale nata nel 2006, lavora per una società della conoscenza inclusiva coniugando innovazione, istruzione, inclusione e valori fondamentali. La missione della Fondazione è promuovere la condivisione della conoscenza, l'innovazione sociale e l'inclusione sociale, con particolare attenzione alle categorie a rischio di esclusione - anziani, immigrati, giovani disoccupati. (<http://www.mondodigitale.org/chisiamo-temp>)

accoglienza: *nuove tecnologie + social learning + animazione territoriale = PIENA INTEGRAZIONE.*

Sul territorio di Roma La Fondazione ha portato avanti il progetto *Centro Enea*, un progetto sperimentale importante nato nel 2007 e realizzato dal Comune di Roma in sinergia con il Ministero dell'Interno. È nata così una struttura sperimentale di seconda accoglienza per i richiedenti asilo, rifugiati e i titolari di protezione umanitaria con 400 posti disponibili, all'interno della quale, oltre agli alloggi, alla mensa e alla sala di culto, erano presenti anche gli spazi dedicati allo studio, alle attività di formazione e alla socializzazione, tra cui anche le sale di informatica.¹⁸⁴ Il progetto Enea ha permesso la creazione di un laboratorio – Internet Café all'interno del Centro¹⁸⁵, attraverso il quale i rifugiati avevano la possibilità non solo di connettersi su Internet, ma potevano frequentare anche vari corsi di formazione digitale e varie attività formative, corsi di lingua multimediali ecc.¹⁸⁶ Nel report *La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati* che documenta il funzionamento e le attività del modello del Centro Enea, gli autori riportano alcuni dati relativi al periodo dei primi due anni delle attività di formazione digitale nel centro (giugno 2008 - giugno 2010), durante i quali la Fondazione ha formato 323 rifugiati (il 94% dei partecipanti erano uomini e il 6 % erano donne) e ha fornito 75.406 accessi agli ospiti nell'Internet Café. Interessanti anche i dati che offrono una panoramica sugli usi delle tecnologie e altre forme di comunicazione da parte degli ospiti del Centro: gli autori riportano che i rifugiati erano capaci di rimanere in contatto con i loro Paesi di origine soprattutto grazie alle nuove tecnologie, come ad esempio tramite il cellulare e le chiamate dal cellulare (38% di persone), tramite la posta elettronica (31%) e sms (28%), il mantenimento delle relazioni sociali con il paese d'origine avveniva di solito una volta al mese (35 % dei casi), una volta a settimana (29%) e nei 12 % dei casi avveniva una volta al giorno.¹⁸⁷

¹⁸⁴ M. Prejato, A. Molina (a cura di), *La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati. Il modello del Centro Enea di Roma*, Roma, 2010, pp. 18

¹⁸⁵ Simile anche un'altro progetto realizzato dalla Fondazione Mondo Digitale nel centro di prima accoglienza di Pietralata, durante il quale l'uso del computer si è rilevato come una competenza chiave nel percorso di integrazione degli immigrati. (<<http://www.mondodigitale.org/cosa-facciamo/aree-intervento/inclusione-migranti/centro-di-pietralata>>)

¹⁸⁶ Il progetto di Centro Enea è stato tra l'altro inserito tra le best practice europee che riguardano l'inclusione socio-economica degli immigrati raccolte nella pubblicazione curata da Bridge-it "ICT Minorities ethnic Migrants, Inventory of good practices in Europe that promote ICT for socio-economic integration in culturally diverse contexts". <<http://www.mezikulturnidialog.cz/res/data/011/001322.pdf>>

¹⁸⁷ M. Lo Prejato, A. Molina (a cura di), *La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati. Il modello del Centro Enea di Roma*, Fondazione Mondo Digitale, Roma, 2010, pp. 101-106.

Questi dati, anche se di piccola scala, hanno fornito un quadro almeno parziale sul consumo di questi tipi di immigrati a Roma. Vista la velocità dell'evoluzione delle nuove tecnologie che vanno a modificare anche l'esperienza migratoria e il periodo di riferimento della raccolta dei dati da parte del Mondo Digitale (conclusa ormai quattro anni fa), per la mia ricerca sono partita con l'ipotesi di una possibile intensificazione dell'uso delle nuove tecnologie da parte dei rifugiati, sia dal punto di vista dei tipi di tecnologie che delle modalità e della frequenza del loro uso.

Il quadro della situazione attuale italiana per quanto riguarda l'implementazione delle ICT nel processo inclusivo concludono anche varie iniziative che oggi portano avanti le attività mirate a promuovere la digital literacy dei rifugiati e titolari di protezione internazionale.

Si è concluso da poco a Torino il progetto FEI Tabula¹⁸⁸, l'unico del suo genere, che attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie (in particolare i tablet) ha aiutato 138 migranti analfabeti/semianalfabeti nella loro alfabetizzazione e nell'apprendimento della lingua italiana. L'uso dei tablet e le attività svolte durante 12 laboratori hanno portato non solo al raggiungimento di tutti gli obiettivi principali del progetto (sviluppare una maggiore motivazione dei partecipanti per lo studio, farli sentire i protagonisti attivi del percorso dell'apprendimento, farli acquisire una prima alfabetizzazione digitale, migliorare il loro apprendimento della lingua italiana), ma hanno sviluppato anche altri effetti positivi legati alle funzionalità della tecnologia, come ad esempio la disponibilità più grande dei partecipanti ad autocorreggersi (legata soprattutto alla facilità di poter cancellare le cose una volta scritte), o la loro maggiore creatività legata alla personalizzazione del proprio *strumento* tecnologico attraverso l'uso di vari colori, sfondi o adesivi.

A Roma sono attualmente in corso (fino al 30 giugno 2015) i progetti *Step by step. Interventi integrati per la riabilitazione, l'inserimento lavorativo e l'autonomia abitativa dei titolari di protezione internazionale vulnerabili* e *F-ATTORI dell'integrazione. Percorsi di inclusione socio-economica di secondo livello per titolari di protezione internazionale* dei quali fanno parte anche due corsi di informatica base rivolti ai rifugiati e titolari di protezione sussidiaria. La partecipazione ai corsi prevedeva un test di italiano ed un colloquio motivazionale, dopo il quale sono stati scelti 20 partecipanti: 10 per il corso rivolto ai titolari della protezione internazionale delle categorie vulnerabili, 10 per il corso rivolto a rifugiati

¹⁸⁸ M. Negarville (a cura di), *Analisi e valutazione del progetto TABULA*, Formazione 80, Torino, 2014, <[http://www.municipio.re.it/sottositi/network.nsf/PESIdDoc/A3DCF39ADDF6766C1257D0F00540597/\\$file/rogetto%20Tabula.pdf](http://www.municipio.re.it/sottositi/network.nsf/PESIdDoc/A3DCF39ADDF6766C1257D0F00540597/$file/rogetto%20Tabula.pdf)>.

ordinari. La classe di informatica viene affiancata da altri interventi formativi contenenti quelli riguardanti l'orientamento lavorativo ed il processo della ricerca del lavoro.¹⁸⁹

4.4. Nota metodologica

La mia ricerca è stata condotta utilizzando strumenti di tipo qualitativo, quali le interviste qualitative semistrutturate.¹⁹⁰ Le interviste di questo tipo permettono al ricercatore di gestire in modo più libero l'ordine delle domande, così come gli consentono di approfondirne alcune, o di inserire altri elementi o spunti tematici non previsti nella traccia originale.¹⁹¹

La scelta di metodo si è basata sia sulle caratteristiche specifiche dei nuovi media come tali, sia sulle caratteristiche del contesto in cui la ricerca è stata svolta, ovvero il contesto migratorio.

Il modo in cui le persone si legano ai nuovi media è, rispetto al consumo dei media tradizionali, del tutto nuovo e comprende attività molto diverse tra di loro. Livingstone sottolinea il fatto che i nuovi media tendono ad annebbiare i confini sociali chiave come lavoro/tempo libero, casa/comunità, privato/pubblico, educazione/intrattenimento, commerciale/civico, locale/globale, ponendo le persone al centro di nuove pratiche del consumo mediale, che collegano tutte le sfere della società e nelle quali essi reagiscono sotto vari profili – come lavoratori, utenti, ricercatori delle informazioni, attivisti politici ecc.¹⁹² Questo, senz'altro, porta con sé conseguenze anche nella ricerca sulle audience e sui consumi mediali. Lo studio dell'uso dei nuovi media oggi comporta anche lo studio dell'ambiente sociale da cui l'individuo è circondato, del quale fa parte e nel quale reagisce. Le pratiche e tattiche acquisite durante l'uso delle ICT vengono poi collegate ai contesti micro-sociali nei quali gli individui agiscono, consumano, istaurano le relazioni e danno senso al mondo che li circonda.

L'esigenza dell'uso del metodo qualitativo per la mia ricerca è nata soprattutto dall'interesse di andare sotto la superficie delle pratiche quotidiane del consumo tecnologico dei rifugiati e dalla necessità di inserirle in un contesto più ampio che circonda e determina

¹⁸⁹ Intervista personale con la tutor d'aula dei corsi di informatica Carmela Iacomino della Caritas Roma.

¹⁹⁰ Si possono confrontare le due versioni della traccia dell'intervista in allegato n.1 e 2.

¹⁹¹ G. Gianturco, *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*, Edizioni Angelo Guerini e Associati, Milano, 2005, pp. 71

¹⁹² S. Livingstone, *People living in the new media age: rethinking 'audiences' and 'users'*. Oxford Internet Institute/MIT Workshop: New Approaches to Research on the Social Implications of Emerging Technologies, 2005, p. 86-91, <<http://www.lse.ac.uk/media@lse/WhosWho/AcademicStaff/SoniaLivingstone/pdf/WP29-FINAL.pdf>>

gli individui nelle loro preferenze, scelte e pratiche d'uso delle tecnologie. Per questo scopo si è rilevato più adatto il metodo dell'intervista che è fortemente presente nella tradizione della ricerca sulle audience e che permette di andare più in profondità delle pratiche studiate.

Un momento decisivo nello svolgimento della ricerca è stata l'entrata nel campo d'indagine, che, come ci ricorda Gianturco nel suo manuale sull'intervista qualitativa, è una questione spesso delicata che non dovrebbe essere sottovalutata.¹⁹³ Nel mio caso tutto ha avuto inizio con il contattare un ente di riferimento, la Fondazione Mondo Digitale (presentata nella parte dell'analisi del contesto di questo capitolo), a cui, prima dell'incontro di persona, è stata mandata la lettera di presentazione che assicurava la copertura accademica della ricerca.

Tramite la Fondazione è stata contattata la persona di riferimento (un informatore chiave), un assistente sociale di uno dei centri di prima accoglienza di Roma, cioè una persona direttamente coinvolta nel *field work* con i rifugiati. Il ruolo della Fondazione si è rilevato fondamentale, visto che dal punto di vista istituzionale ha in gran misura facilitato l'accesso alla struttura del centro di accoglienza (un ambiente in cui normalmente non si entra con facilità). L'altro informatore chiave che ha assistito all'individuazione dei rispondenti per le singole interviste, è stato individuato grazie alle conoscenze dirette della ricercatrice e anche in questo caso si trattava di una persona direttamente coinvolta nel lavoro con i rifugiati e beneficiari di protezione internazionale, stavolta, però, si trattava di una persona che non operava all'interno di un centro di prima, ma di seconda accoglienza. Il terzo informatore è stato contattato di nuovo direttamente dalla ricercatrice tramite una ONG che in periodo dell'autunno 2014 svolgeva i corsi di informatica per i rifugiati.

La figura del mediatore, incorporata in tre informatori chiave, si è rilevata più che importante per il giusto svolgimento della ricerca. A parte l'aiuto rispetto alla scelta delle persone da intervistare, i mediatori hanno svolto anche un ruolo importante nel garantire l'affidabilità e la serietà della ricerca agli occhi dei singoli rispondenti. Vista la particolarità del gruppo sociale che si andava a studiare, i mediatori hanno aiutato ad instaurare una specie di fiducia tra il ricercatore e i rispondenti, spesso persone che, a causa delle loro esperienze vissute, non entravano facilmente in contatto con degli estranei, soprattutto nelle situazioni in cui le mie domande avrebbero potuto, almeno parzialmente, far *rivivere* il loro percorso personale. Grazie all'impegno dei mediatori l'estraneità iniziale è stata superata più

¹⁹³ G. Gianturco, *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*, Edizioni Angelo Guerini e Associati, Milano, 2005, pp. 104

velocemente e ciò ha permesso di potersi avvicinare (inteso sia fisicamente che mentalmente) ai rispondenti con più facilità.

4.4.1. Il campione

Con l'aiuto dei mediatori sono stati individuati 13 rispondenti ai quali è stata chiesta la disponibilità a partecipare alle interviste. Il campione era composto di quattro donne e nove uomini dell'età compresa tra 23 - 48 anni e di varia provenienza: tre intervistati erano di Senegal, tre di Iran, due di Kongo, altri di Sudan, Guinea-Bissau, Mauritania, Pakistan e Turchia. Diversa era anche la durata della loro permanenza in Italia. La maggior parte di intervistati si trovava in Italia da circa un anno, un anno e mezzo, alcuni di loro da quattro, o sei anni, e in un caso si trattava di un rifugiato che viveva in Italia da ormai sedici anni. Nove intervistati possedevano lo statuto di rifugiato, altre quattro persone erano i beneficiari di un'altro tipo di protezione internazionale.

Oltre ai titolari di protezione internazionale sono stati intervistati anche il direttore scientifico della Fondazione Mondo Digitale Alberto Molina e uno degli insegnanti dei corsi di informatica per i rifugiati che da esperti nel campo hanno fornito alcuni dati che hanno aiutato a completare il quadro generale del consumo tecnologico dei rifugiati a Roma.

4.5. Questioni etiche e limitazioni della ricerca

È stato importante tenere presente anche le possibili difficoltà che una ricerca di tipo qualitativo porta con sé. Le interviste qualitative, e soprattutto quelle semi-strutturate, permettono ai ricercatori di sviluppare o approfondire alcune tematiche che magari non sono state discusse nel corso delle interviste precedenti. Avendo a disposizione questa maggiore flessibilità rispetto alle interviste strutturate/standardizzate, o rispetto ai metodi quantitativi, il ricercatore deve essere consapevole di dover rinunciare alla piena compatibilità dei dati raccolti.

Altro punto critico possibile, che riguarda in particolare lo studio degli usi dei nuovi media, è legato soprattutto alla loro natura invasiva. I nuovi media e le nuove tecnologie ormai sono diventate una parte intima delle nostre vite. I vari device non sono più solo un oggetto tecnologico che ci aiuta a compiere determinate operazioni, ma spesso diventano *parte di noi*, una specie di terza mano multifunzionale senza la quale ormai non possiamo

esistere. Parlare delle pratiche con le quali le audience si legano a diverse tecnologie vuol dire spesso entrare nella sfera privata degli individui, il che porta con sé il rischio di una certa invasività da parte di ricercatore nei confronti dei suoi rispondenti. La questione è più che rilevante anche per quanto riguarda le pratiche del consumo di un gruppo sociale specifico come le persone con la protezione internazionale. Le loro pratiche di consumo possono spesso essere legate a questioni o episodi di vita particolarmente sensibili, il che può portare a ulteriori limitazioni nella raccolta dei dati.

Oltre alle criticità sopramenzionate, su cui è stata operata una adeguata riflessione prima dell'inizio della ricerca, durante il suo svolgimento sono emerse anche altre limitazioni che non possono non essere menzionate e commentate.

La prima criticità rilevata è stata quella legata alla specificità del gruppo di rispondenti coinvolti nella ricerca e la natura delle informazioni raccolte durante le interviste qualitative. Andando a studiare i rifugiati e le persone con la protezione internazionale si entra in un ambiente specifico in cui le persone, spesso vulnerabili, sono protette dallo stato italiano e quindi non sono solitamente raggiungibili e approcciabili facilmente. Una volta superati i vincoli ufficiali (che prevedevano il consenso – anche solo verbale - per le interviste da parte dei responsabili dei centri di accoglienza, o altre strutture coinvolte nella ricerca) dovevano essere affrontati e superati i problemi connessi ai rispondenti stessi. Non tutti gli intervistati, anche se hanno deciso di partecipare alla seduta con la propria volontà essendo stati informati in anticipo sul tema generale delle interviste e sullo scopo della ricerca, si sono rilevati disposti a parlare di tutti i temi previsti nella traccia d'intervista. Vista la natura di alcuni ambiti discussi nel corso delle interviste (soprattutto quelli legati al viaggio verso l'Italia o al mantenimento del contatto con le persone lasciate nel paese d'origine), la sensibilità di certi tipo di informazioni portava al fatto che non tutti i rispondenti volevano affrontare in modo univoco i temi discussi e ho dovuto necessariamente rispettare questa loro decisione. In alcuni casi, soprattutto quelli in cui si trattava di persone vulnerabili, per via della traumaticità del loro percorso personale, era impossibile parlare più in profondità di certi tipi di consumi.

La seconda criticità che si è rilevata nel corso dello svolgimento delle interviste è stata quella delle limitazioni linguistiche. Le interviste si sono svolte in italiano, o in inglese e quindi non sono state condotte né nella lingua madre dei rispondenti, né in quella della ricercatrice, il ciò sicuramente ha portato alle limitazioni nella continuità della conversazione e nella raccolta dei dati. Anche se una delle condizioni nella scelta dei rispondenti è stata appunto quella della conoscenza della lingua italiana o dell' inglese al livello di poter

sostenere una conversazione più articolata, trattandosi dei temi insoliti e più specifici alcuni rispondenti a volte si sono trovati nella difficoltà di esprimere le loro opinioni, esperienze ed i concetti affrontati. Per questo motivo è stato necessario adottare un approccio specifico per ogni singola intervista e rispondente, e, se necessario, semplificare ulteriormente le domande inserite nella traccia generale. Il più delle volte, però, nonostante questo tipo di limitazione, i temi discussi nel corso delle interviste sono stati affrontati in modo chiaro e sono riuscite a raccogliere dei dati necessari per poter svolgere l'analisi.

L'ultima criticità affrontata riguarda il campione della ricerca. I singoli rispondenti sono stati individuati con l'aiuto dei mediatori, e ciò, quindi, già prevedeva un certo tipo di preselezione dei candidati. Si è cercato di mantenere la massima diversità socio-demografica, coinvolgendo nella ricerca le persone diverse tra di loro per luogo di provenienza, età, sesso, o l'istruzione. Alla fine, però, la prevalenza si è dimostrata quella di rispondenti maschili in linea con la tendenza migratoria per cui sono i maschi adulti single a rappresentare la maggioranza dei rifugiati. Trattandosi di una ricerca qualitativa il numero delle interviste svolte non si avvicinava ai numeri dei rispondenti coinvolti nelle ricerche di tipo quantitativo, ma per gli scopi della mia indagine questo numero si è rilevato sufficiente. L'ampiezza limitata del campione ovviamente non permetteva una grande generalizzazione dei dati raccolti, ma ha consentito di identificare le tendenze e le dinamiche più importanti che riguardavano il consumo tecnologico dei rifugiati e soprattutto ha permesso di andare, almeno parzialmente, in profondità di questo fenomeno e riportare delle testimonianze autentiche di questo tipo degli utenti.

4.6. Presentazione dell'analisi dei dati

4.6.1. Prima di partire e il viaggio verso l'Italia

Per capire il rapporto tra i rifugiati residenti a Roma e le tecnologie di informazione e comunicazione era necessario partire dall'analisi delle modalità d'uso delle stesse nel paese d'origine. In questo modo è stato possibile osservare i cambiamenti nell'approccio verso vari device da parte degli individui e aprire uno sguardo sul contesto passato, da cui l'uso attuale si è sviluppato.

Per quanto riguarda il consumo tecnologico nei paesi d'origine, ho preferito dividere i singoli intervistati in due gruppi. Il primo, caratterizzato dalla maggioranza dei miei

intervistati, è composto dalle persone per cui le tecnologie rappresentavano la quotidianità e penetravano in vari ambiti della loro vita: sia quella professionale, che personale. Le tecnologie per questo gruppo di rifugiati rappresentavano un canale importante tramite il quale essi diventavano quello che Hall chiama *cittadini cosmopoliti*¹⁹⁴, ovvero gli individui al centro dei flussi di informazione. Questa evidenza viene supportata anche dal fatto che tutti i rispondenti di questo gruppo tendevano al consumo di contenuti internazionali, spesso offerti dai player mediali forti (come quello di BBC). Tale preferenza viene probabilmente legata anche alle situazioni specifiche nei paesi di provenienze di questi rifugiati (i casi della censura statale di alcuni tipi di contenuti, o di alcuni siti web) e dalla grande necessità e voglia delle persone di rimanere informati su ciò che accade nel mondo. Uno dei rispondenti testimonia così l'esperienza della censura nel suo paese d'origine:

“It was very bad, not only for me, but almost for all people. Many people in my country they are not happy because of this. They want to know about the world, about other countries. (...) But government limites this. (...) People were using also some software for opening this kind of sites and checking it.” (M, 39 anni)

Altre pratiche svolte con i device (maggiormente lo smartphone) erano di solito quelle legate al consumo dei vari social media, alla comunicazione quotidiana con i familiari e amici (tramite le app scaricate sullo smartphone o tramite varie chat sui social media), mentre l'uso del computer portatile (in pochi casi di computer fisso) era legato più alle azioni che riguardavano le questioni legate all'ambito lavorativo e professionale, come ad esempio la ricerca delle informazioni, lo studio e l'approfondimento delle tematiche legate al proprio ambito di occupazione, o la gestione dei materiali e documenti essenziali per il lavoro, per i quali erano necessari vari software o programmi del computer. Le persone che utilizzavano più ampiamente le tecnologie anche per scopi lavorativi dimostrano di possedere anche altri tipi di competenze, soprattutto quelle legate all'uso di vari software, o programmi specifici come quelli di Photoshop, o i video editor.

Il secondo gruppo, decisamente più ristretto, viene rappresentato dalle persone che sono rimaste fuori dal mondo tecnologico e se ne facevano parte era solo nelle modalità

¹⁹⁴ S. Hall, „Cosmopolitanism, globalisation and diaspora: Stuart Hall in conversation with Pnina Werbner“ in P. Werbner, (ed.) *Anthropology and the new cosmopolitanism: Rooted, feminist and Vernacular Perspectives*, Berg, New York, 2008, pp. 345-360.

ristrette, specialmente tramite l'uso del cellulare di tipo semplice, con il quale svolgevano operazioni di base come le chiamate, o l'invio dei messaggi. Queste persone generalmente non percepivano la mancanza delle tecnologie come un ostacolo, promuovendo la filosofia del *quello che non ho, non mi manca*. Quelli che, però, almeno in qualche modo si erano confrontati con il mondo della rete e delle nuove tecnologie (anche solo tramite l'osservazione dell'uso dei parenti, ad esempio), nutrivano una certa curiosità verso l'uso di questi strumenti per loro sconosciuti:

“Mio marito aveva il computer. (...) Mi mancava tanto. Io volevo fare questo corso per imparare Internet, ma come non c'era tempo per fare questo... Ma sempre mi mancava. Io sempre dicevo che quando io stare a posto bene bene, dopo io faccio questo corso di Internet. (...) Perché la mia vita, io non ho studiato, mia mamma e anche mio papa non mi metteva a scuola, perché non c'erano i soldi per pagare. Per quello.” (F, 39 anni)

Questo gruppo di rifugiati era quello che poi tendeva anche al consumo dei media tradizionali; la maggior parte utilizzava la televisione, che per le persone provenienti dai paesi meno sviluppati insieme alla radio rappresentava una fonte importante di notizie e in qualche modo, almeno parzialmente, sostituiva l'assenza di mezzi di comunicazione nuovi.

La presenza o l'assenza delle tecnologie nella vita quotidiana dei rifugiati nei loro paesi d'origine andava poi ad influenzare il ruolo che i device tecnologici svolgevano nella decisione di partire e nella preparazione per la partenza. Per i consumatori regolari delle tecnologie e gli utenti attivi della Rete le tecnologie e l'accesso a Internet hanno rappresentato spesso uno strumento attivo tramite il quale informarsi non solo sulla situazione in vari paesi, ma anche su eventuali problemi che avrebbero potuto riscontrare durante il viaggio o all'arrivo in destinazione. Uno dei rifugiati, ad esempio, ha usato l'accesso su Internet per ricavare i saperi sulle politiche d'immigrazione europee e per poter trovare le informazioni sul numero delle decisioni positive sulle domande di asilo in vari paese europei:

„I used Internet. I checked the Dublin Agreement. (...) Yeah. Because I saw all the agreements, first and the second, Dublin one, Dublin two.“ (M, 26 anni)

La tecnologia, oltre ad essere un dispositivo per ottenere le informazioni importanti, spesso diventava uno strumento necessario per la sopravvivenza, sia nella fase di preparazione per il viaggio che durante il viaggio stesso:

“Because if you want to escape from your country illegally, you need some information. I had a lot of foreign friends in Italy, Spain, or other countries, and they helped me in this case. In everything. (...) If I didn't have any access to Internet. Of course... I might be in trouble, understand? Because I told you that you need everybody's information, you need enough knowledge in order to do something.” (M, 35 anni)

Tale uso proattivo di tecnologie nella fase di partenza e durante il viaggio viene ovviamente condizionato da altri fattori, come ad esempio dalla situazione nella quale le persone lasciano il loro paese. Nei casi più drammatici anche le persone che possedevano diversi device tecnologici sono stati costretti a lasciarli a casa, o sono stati sequestrati loro.

Durante il viaggio, anche se la maggioranza delle persone ha avuto la possibilità di portarsi almeno qualche tecnologia con sé (generalmente si trattava di telefono cellulare, alcuni rifugiati hanno avuto la possibilità di portarsi dietro anche il computer e solo in casi specifici i rifugiati sono riusciti a portarsi sia il cellulare, che il computer personale e il tablet), solo la minima parte di loro è riuscita ad usarli durante lo spostamento: e questo non solo a causa della mancanza di accesso alla Rete, ma anche per la natura rischiosa del viaggio stesso:

„Quando sono uscito dal mio paese, (...) avevo paura di usare Internet e di essere identificato. Allora non usavo né Internet, né telefono.“ (M, 42 anni)

Per quelli che ci sono riusciti (generalmente tramite le chiamate dal cellulare o dagli accessi istantanei su Internet, ad esempio in aeroporto) la tecnologia permetteva non solo di contattare i propri familiari, ma ha svolto un ruolo decisivo anche nel procedimento del viaggio e nel suo andamento a buon fine:

“In Rome at the airport that time my body shaked, I went to hospital, some doctor wanted to help to me. (...), he gave me a telephone. I just contacted one lawyer from the internet, when I was in hospital.(...) I'm here only thanks to technology.” (M, 26 anni)

La panoramica dei tipi d'uso delle tecnologie da parte dei rifugiati nei loro paesi di provenienza e durante il viaggio verso l'Italia fa capire che in alcuni casi (come per i rifugiati dei paesi più sviluppati, per i rifugiati che padroneggiavano le tecnologie già prima della partenza o nel caso dei rifugiati il cui viaggio si è svolto in condizioni almeno parzialmente meno drammatiche rispetto ad alcuni loro colleghi) le tecnologie possono influenzare i primi momenti del processo migratorio. A causa della condizione specifica dei rifugiati come gruppo specifico di immigrati che lascia i propri paesi spesso senza pianificare e senza poter portare con sé tanti oggetti, le tecnologie vengono portate nel nuovo paese soprattutto nei casi

dei rifugiati che hanno avuto almeno la minima possibilità di progettare il proprio futuro percorso di viaggio. In tal caso le tecnologie risultano essere uno degli oggetti che i rifugiati ritengono prezioso dal punto di vista delle risorse per il proprio futuro, in altri casi vengono lasciate (volontariamente o no) dietro ed è solo dopo l'arrivo nel nuovo paese che il rapporto individuo/tecnologia viene ristabilito, o, nei casi di alcuni rifugiati, addirittura creato per la prima volta.

4.6.2. Uso di tecnologie in Italia: i cambiamenti, le sfide e i problemi affrontati

Per la mia ricerca ho identificato come fase decisiva nel processo migratorio quella dell'arrivo dei rifugiati nel paese ospitante. Le testimonianze raccolte durante le interviste vanno a dare un supporto a questa ipotesi anche per quanto riguarda il consumo delle tecnologie.

Dopo l'arrivo in Italia i rifugiati si sono confrontati con una nuova realtà non solo per quanto riguarda un nuovo ambiente geografico, culturale, o sociale, ma anche quello legato al livello della penetrazione delle tecnologie nella società ospitante. Le loro predisposizioni e le loro competenze e abitudini nell'uso della tecnologia acquisite nel passato nei paesi d'origine vanno a condizionare i primi momenti (giorni, settimane, mesi) nel nuovo paese. Ho identificato due esperienze principali alle quali i rifugiati sono stati sottoposti dopo l'arrivo nel Bel Paese. La prima riguarda il gruppo di persone per le quali le tecnologie rappresentavano la normalità e quotidianità, per le quali l'arrivo e il primo periodo passato in Italia, spesso senza tali strumenti tecnologici e senza la possibilità (economica o altra) di procurarseli, rappresentava un grande problema da affrontare. Tale condizione riguardava specialmente l'impossibilità di contattare i propri cari lasciati dietro, ma anche l'impossibilità di procurarsi le informazioni spesso basilari per la sopravvivenza quotidiana:

„I was using them (the technologies, n.d.a.) continuously in my daily life, so I was like.. for two, three months I didn't know what was going on in the world. I didn't get any information. (...) I was getting lost.“ (M, 27 anni)

“The first months (...) I was a newcomer and it was so difficult. Because I didn't know anybody in the camp, and I had to ask them: please help me. Where can I use, for example, Internet, or something like that. Yeah, I had a lot of problems when I came here for the first time.” (M, 35 anni)

„(...) due mesi che non avevo cellulare, (...), per avere la scheda serviva il documento, come non ce l'avevo il documento, dovevo aspettare ancora. Aspettavo quasi 5 mesi. (...) Mi mancava di chiamare il mio figlio e sentire la sua voce. Era proprio difficile, stavo un pò in solitudine, ogni tanto stavo da solo e pensavo a lui.“ (M, 42 anni)

Questo gruppo di persone tecnologicamente più istruite testimoniava anche la loro grande voglia e necessità personale di procurarsi i device tecnologici (nel caso in cui non avessero avuto la possibilità di portarli in viaggio), o di procurarsi almeno l'accesso alla rete, che viene percepito da questo gruppo di rifugiati come il requisito necessario per la sopravvivenza nel nuovo paese:

„The first thing what I did was to find Internet connection. The first thing.. Before I know where I'm going to sleep.“ (M, 35 anni)

Il tema della possibilità dell'accesso è stato menzionato molto da vari rispondenti, non solo riguardo ai primi momenti dopo l'arrivo in Italia (legati a poche possibilità di connettersi gratis, poche risorse economiche per potersi permettere gli Internet caffè, o gli ostacoli burocratici per procurarsi una scheda telefonica), ma tornava ad emergere nei discorsi che riguardavano anche il loro consumo attuale. Come vedremo più in avanti nell'analisi, tale problema va poi a collegarsi ai contesti più ampi, come quelli della politica d'integrazione e delle risorse economiche disponibili.

Il secondo tipo di esperienza, invece, riguarda quelli che non avendo mai avuto la possibilità di uso delle tecnologie (o in caso di possibilità limitate) si ritrovano in un mondo completamente nuovo, nel quale, confrontandosi sempre di più con la realtà tecnologica per loro nuova e rivoluzionaria, percepiscono un grande bisogno di imparare e sfidare se stessi. A differenza delle persone con la conoscenza della Rete e delle tecnologie, la condizione di solitudine e di distacco sia dal paese d'origine, che dalla società nuova di questo secondo gruppo di rifugiati viene ancora rafforzata. Non solo si trovano nell'impossibilità di contattare i propri amici e familiari o di ottenere in tempo reale le informazioni necessarie per la loro quotidianità, ma non possiedono nemmeno le conoscenze che permetterebbero loro di procurarsi, almeno parzialmente e per pochi istanti, la connessione. Spesso poi rimangono o nella condizione di assoluto distacco, o si rivolgono alle forme tradizionali di comunicazione che nella società di oggi sembrano a molti ormai surreali:

„Vivevo nel mondo mio, solo a scrivere e a mandare le lettere. (..) Loro mi rispondevano, solo dopo tre mesi io ricevevo la lettera. (...) Mi faceva male, perché non avevo i soldi.“ (F, 38 anni)

Per queste persone che si ritrovano spesso per la prima volta davanti ai nuovi media, è generalmente il telefono cellulare (sia quello semplice che lo smartphone) il device di base tramite il quale entrano nel mondo della tecnologia e ciò è dovuto soprattutto alla sua natura user friendly e alla sua accessibilità dal punto di vista economico. Nella maggior parte di questi casi il telefono è stato regalato ai rifugiati che lo hanno incorporato subito nella loro quotidianità con l'entusiasmo:

“Quando sono arrivata qua, io non ho comprato cellulare, solo due persone che loro mi hanno visto a Termini a chiedere soldi per i bambini, quelle che mi hanno portato al centro, (...) mi hanno comprato questo cellulare qui che io ce l'ho adesso. (...) Io ero felice, sì. Perché non avevo cellulare.” (F, 39 anni)

“Perché mi piace avere cellulare come tutti, hai capito? Anche il cellulare è una necessità. Secondo me tutte le persone devono avere il cellulare.” (F, 23 anni)

Il cellulare, in questi casi, all'inizio serviva ai rifugiati soprattutto per rimanere in contatto con pochi contatti acquisiti in Italia, che rappresentavano i legami strategici per la loro sopravvivenza, come ad esempio gli operatori dei centri di accoglienza, gli avvocati ecc. Pian piano, dopo essersi confrontati con nuove realtà e essendo diventati un pò più familiari con le tecnologie, aumentano non solo i contatti gestiti (si aggiungono i contatti di altri stranieri, di persone dell'ambiente del centro o di altri posti visitati), ma anche la necessità, la voglia, e la determinazione di imparare o di acquistare i nuovi device:

„Da quando ho messo piede in Italia ho visto che qua c'è molta evoluzione sulla tecnologia. (...) Conoscendo di più, chi viene adesso, chi viene da Africa, certo che tu li puoi aiutare per dire: guarda, questo non serve più, non mandare più lettere, compra smartphone e contatta i tuoi.“ (F, 38 anni)

„Penso che (...) andrò a comprarlo (il computer), se ho i soldi. Perché me ne rendo conto di più che il mondo è interessante. Perché prima non sapevo tutto questo che so adesso.“ (M, 48 anni)

“C'è bisogno di fare il corso di Internet. (..) Perché questo è molto importante nella vita di persone. Sì. Devo farlo, perché io sto vivendo in mondo, devo sapere tutte le cose.” (F, 39 anni)

Questa tendenza al cambiamento nella percezione delle tecnologie e della loro utilità viene rispecchiata anche dal tempo dedicato all'uso delle tecnologie, che nel corso del tempo di permanenza in Italia aumenta anche nel caso delle persone per le quali le tecnologie erano una assoluta novità, o per quelli che le percepivano come una specie di *male necessario*:

„Prima un'oretta, due ore al giorno mi bastava. A quel punto mi bastava. Invece oggi, per esempio, passo più tempo su Internet.“ (F, 35 anni)

„Delle volte io ho dimenticato che è tardi, che devo dormire. Ero talmente concentrata a scrivere, a fare, qualche cosa scrivo, correggo... Il tempo passa.“ (F, 38 anni)

Se guardiamo lo stato attuale d'uso delle tecnologie da parte dei rispondenti delle interviste, vediamo che la quasi assoluta maggioranza oggi possiede uno smartphone. Il computer portatile o il tablet vengono usati di solito da quelli che sono riusciti a portarli dal paese d'origine; alcuni rifugiati, invece, hanno l'intenzione (o l'hanno già fatto) di procurarsi un computer personale, soprattutto per i motivi che riguardano la ricerca del lavoro, o alle altre questioni legate all'ambito professionale. A causa di condizioni economiche spesso limitanti i rifugiati, quando riescono a farlo, investono in un unico device (smartphone o tablet che sia), che per loro incorpora tutte le funzioni e necessità che da tale tecnologia richiedono:

„Mi connetto solo con questo. Sia su internet, per fare le chiamate, mandare i messaggi su whats app, messaggi sms... (..) Pagando poco, parlo con la mia famiglia, con mio figliolo, con mia sorella, con i miei amici. Perché uso anche Skype, uso Viber per parlare con loro e non pago niente.“ (M, 42 anni)

Più in generale ho individuato quattro aree tematiche, tramite le quali l'uso quotidiano delle tecnologie da parte degli rifugiati a Roma può essere caratterizzato e analizzato: il tema dell'accesso, il tema della connessione mobile, le attività svolte con vari device e infine la dimensione simbolica della tecnologia.

La prima tematica riguarda il tema dell'accesso, che è già stato menzionato nelle righe precedenti quando si parlava della ricorrente difficoltà dei rifugiati di collegarsi alla rete. In realtà tale problema spesso continua a persistere anche dopo i primi mesi passati in Italia ed è legato alla mancanza d'accesso a Internet in alcuni centri di accoglienza, ovvero nei posti che per i rifugiati rappresentano una dimora, e de facto una specie di spazio domestico. Mentre in alcuni centri gli abitanti hanno la possibilità di connettere i propri device alla Rete, alcuni rifugiati, soprattutto quelli che non possiedono le risorse economiche

per una connessione 3G per il cellulare, o quella per il computer portatile, per lunghi periodi si ritrovano nella situazione nella quale sebbene dispongano dei device necessari per il collegamento su Internet, non hanno la possibilità di farlo:

“They could do the wifi access, they can take the pocket money, they can take from everybody 1-2 euros for the access, nobody will say no, because everybody uses the telephone, everybody’s got laptop. But we cannot use it.” (M, 26 anni)

„All this access help people, you know, to make life easier. (...) If you’re used to this Internet things, without it it’s like something is minus in your life.“ (M, 27 anni)

I rifugiati, poi, sono portati a procurarsi altre forme di accesso. Mentre la modalità degli Internet caffè è preferita nei casi di emergenza e nei periodi poco dopo l'arrivo in Italia, le biblioteche comunali rappresentano uno spazio alternativo ed economicamente più accessibile da parte dei rifugiati. L'accesso su Internet in biblioteca è spesso dovuto anche alle limitazioni della connessione mobile che i rifugiati usano sui loro device. La limitatezza dei pacchetti Internet offerti dagli operatori telefonici porta spesso al controllo dei giga consumati, e all'evitare il consumo di alcuni contenuti che richiederebbero il consumo di più gigabyte:

“When I used Internet in Sweden, Turkey, Ukraine, it was unlimited. Here is limited. And sometimes it feels bad. (...) But if I don’t have internet I get really crazy. So when I have it, I say thank you, this is enough for me. I have it limited, but I have Internet.” (M, 26 anni)

„They (kids – n.d.a.) are using apps games. When they have the Internet connection... Because we’re not giving them internet connection. (...) We don’t have enough Internet. What we have we use it for communication with family and friends.“ (M, 35 anni)

Per questi motivi poi le biblioteche servono come spazi che offrono la possibilità di scaricare i contenuti/documenti più estesi e pesanti e la possibilità di lavorare con il proprio computer personale, che magari nel centro di accoglienza non viene usato per i motivi già indicati della mancata possibilità di connessione.

La connessione più diffusa tra i rispondenti, anche se limitata, rimane però la connessione mobile, quella legata al proprio device personale (di solito smartphone) che permette ai rifugiati di sfruttare alcune sue caratteristiche. L'importanza della connessione

mobile risiede soprattutto nella possibilità di essere connessi anche fuori dal centro, estremamente utile per le persone che sono spesso in giro e nei centri rientrano solo verso la sera. La connessione mobile viene di solito legata all'uso dello smartphone che per i rifugiati rappresenta lo strumento migliore grazie alle sue ridotte dimensioni, che consentono di portarlo facilmente in giro con sé. È connessa a questa scelta anche la condizione transnazionale dei rifugiati che hanno la necessità di mantenere i contatti con i familiari e amici lasciati nel paese d'origine e per la differenza d'orario vogliono rimanere reperibili sempre:

„We have to be connected always, because when they are looking for us, we have to be online.“ (M, 35 anni)

Per quanto riguarda poi le principali attività svolte con i vari device tecnologici troviamo sia quelle in qualche modo legate al paese d'origine che quelle che riguardano la vita nel paese ospitante. Prima di tutto è necessario constatare che i rifugiati sono dei consumatori attivi delle news e delle informazioni provenienti da vari media e, quindi, si collocano attivamente all'interno della circolazione di quello che Appadurai definiva come mediascapes e ideascapes. Potremmo definirli *i consumatori transnazionali* – in quanto quasi la maggioranza totale dei rispondenti consuma non solo le notizie nazionali dal suo paese d'origine, ma si interessano anche degli altri avvenimenti mondiali, da quelli locali, fino a quelli transnazionali. Informarsi sul paese d'origine rimane ugualmente importante come informarsi su quello che accade nel mondo:

“My country, like other countries, is divided in different province, and also I check some special sites of my province also, like local news, or local websites, to know also about my province. (...) It is very difficult to be separated from the past, from everything.” (M, 39 anni)

La gestione di contatti sociali è un'altra delle attività principali portate avanti dai rifugiati tramite le nuove tecnologie. Questa attività verrà discussa in dettaglio nel paragrafo seguente, qua mi limito solo a sottolineare la sua natura transnazionale, che supera il semplice collegamento tra il paese d'origine e il paese ospitante, ma si espande anche in altre zone geografiche comprendendo non solo l'Europa, ma tutto il mondo.

Per quanto riguarda le attività legate alla vita nel paese ospitante, le operazioni svolte con i device sono quelle riguardanti la vita quotidiana e la ricerca delle informazioni utili per la realtà diurna. Prevalge (soprattutto tramite l'uso dello smartphone che è uno strumento compatto e trasportabile) l'uso delle applicazioni che riguardano orientamento e la vita nella città (le mappe, le app di trasporto, il meteo), o i dizionari che si rilevano rivelano importanti soprattutto per i rifugiati che stanno in Italia da poco e che, quindi, non dispongono di un livello di italiano sufficiente per poter comunicare o che spesso, viceversa, si scontrano con l'impossibilità di comunicare in inglese da parte delle persone locali.

Una parte più ristretta dei rispondenti è coinvolta anche in qualche forma di attivismo online, che comprende la partecipazione in vari forum, nelle discussioni online, nelle visite o nella gestione dei propri web blogs, o nelle altre forme di coinvolgimento attivo espresso ad esempio anche tramite i contatti con varie associazioni. Anche queste attività, poi, di solito hanno natura transnazionale e non vanno a collocarsi all'interno di un unico confine geografico.

Per quanto riguarda l'uso quotidiano delle tecnologie i rifugiati spesso si rendono conto dei disagi che le tecnologie possono portare anche per quanto riguarda l'integrazione nella nuova società:

„Questi mezzi per gli immigrati sono un po' doppio taglio, come dicono. Da una parte va bene, dall'altra non va bene, Perché io vedo delle persone che avendo questa possibilità sono connessi 24 ore con loro lingua, con loro connazionali. Sì, il corpo sta a Roma camminando, ma contatto sta con Bangladesh e sta parlando bangalesi. Invece è utile se la utilizza, che ne so, fare una ricerca per imparare lingua, per leggere, o far tradurre delle cose. Un'arma di doppio taglio, è un po' così.“ (M, 40 anni)

Tra i rifugiati intervistati prevale l'uso strumentale di singole tecnologie, ovvero quel tipo di uso, in cui l'attenzione non è posta sul tipo di mezzo in sé, ma più sullo scopo di tale uso. Il possesso di una tecnologia è generalmente visto come una necessità di aiuto nelle azioni quotidiane:

„Non sono una persona che si lascia influenzare dalla tecnologia. Anche oggi posso vivere senza tecnologia. Non è una cosa che, se oggi non ce l'ho non dormo. Oggi mi serve perché cerco lavoro, però quando la mia vita magari è stabile, senza ricerca di lavoro, posso vivere senza.“ (F, 35 anni)

Anche se tra i rifugiati non emerge una percezione della tecnologia come incantamento, è interessante osservare la dimensione simbolica delle tecnologie nelle loro vite, perché ci fa capire non solo la loro importanza, ma anche il livello di coinvolgimento nel rapporto individuo/device tecnologico. I rifugiati spesso associano la percezione della tecnologia alle condizioni fisiologiche basilari di vita, senza le quali l'individuo non può esistere:

„It is very very important for me. Without technology it is very difficult to breathe. For everything in these days you need your smartphone.“ (M, 39 anni)

“Internet connection is something like drinking water. We’re addicted, all of us.” (M, 35 anni)

“I can’t live without Internet.” (M, 26 anni)

Il contesto del paese d'origine dei rifugiati e le loro esperienze personali per le quali hanno dovuto lasciare le proprie case, sono legate alla violazione dei diritti umani, alle limitazioni della libertà o altre situazioni nelle quali l'individuo viene in qualche modo represso o controllato. Non sorprende, quindi, che tra i rifugiati intervistati emerga la percezione dell'uso della tecnologia nel paese ospitante come un passo verso la libertà, come un'azione che consente agli individui di essere protagonisti della circolazione delle informazioni e saperi.

“To tell the truth, in my country I had not enough freedom to use Internet, understand? Because of political problems. But in Italy, or other European countries, you have enough freedom. And it’s so different from my country.” (M, 35 anni)

Davanti al pensiero di dover stare senza le tecnologie tutti i rifugiati, compresi quelli che fino alla loro nuova vita in Italia non le usavano, o non percepivano come importante l'uso di varie tecnologie, esprimono le difficoltà nelle quali si sarebbero ritrovati senza i mezzi tecnologici che oggi ormai fanno parte integrante della loro vita.

“Oggi se levano la mail e queste possibilità che ci ha dato il sistema informatico, proprio mi sentirei sordo, cieco, muto. E cambia tutto.” (M, 40 anni)

Il rapporto con la tecnologia, quindi, dopo il confronto con la realtà italiana, cambia radicalmente anche nelle vite delle persone che nel paese d'origine erano quello che potremmo chiamare analfabeti digitali. L'incontro con il mondo tecnologico più avanzato

rappresenta per i rifugiati non digitalmente istruiti un momento nel quale tali abilità e conoscenze diventano necessari per la vita in Italia e per portare avanti i propri progetti.

„Quando sono venuto qui, ho saputo che tecnologia è un mezzo molto importante. In Senegal non lo sapevo, perché qui per ogni cosa si deve usare computer. Per mandare curriculum, per la patente, per tante cose.“ (M, 48 anni)

La tecnologia, quindi, diventa uno strumento che in gran modo aiuta o supporta l'immersione delle persone nel nuovo ambiente, uno strumento che, come vedremo nel dettaglio nell'ultimo paragrafo dell'analisi dedicato al ruolo delle tecnologie nell'integrazione dei rifugiati a Roma, agevola i processi integrativi a tanti livelli. Le tecnologie vengono percepite come una condizione di base per vivere la vita quotidiana in Italia, una condizione che, se si vuole vivere bene, deve essere incorporata nella routine degli individui:

„Quando sono venuta, io prima vivevo nel mondo africano qua in Italia. Mano mano che vivo con gli europei, ho cominciato a lasciare quel mondo dell'Africa per vivere nel mondo europeo. Quando sono venuta, avevo sempre il cervello là. (...) Adesso dico: guarda, sono venuta a cercare anche io la vita, che succederà, succede. Ed io intanto devo vivere la mia vita qua e non pensare cosa succedere, cosa non succederà. (F, 38 anni)

4.6.3. Le tecnologie e il mantenimento delle social ties

La gestione delle relazioni sociali è una delle attività principali che i rifugiati svolgono attraverso diverse tecnologie. Nel caso dei miei intervistati, l'elemento più importante è senza dubbio la comunicazione con i parenti e gli amici nel paese d'origine, una attività che viene svolta a base giornaliera dai rifugiati. Una delle rifugiate spiega così l'esigenza di usare le tecnologie per connettersi alla sua vita precedente:

„É importante per me, perché io sono nata là, tutte le conoscenze che ho sono rimaste là. Senza tecnologia è una vita cancellata.“ (F, 35 anni)

Le tecnologie, quindi, nella gestione delle relazioni sociali con i propri cari lontani rappresentano una svolta che facilita in modo enorme il contatto con le proprie radici. Nei primi periodi nel nuovo paese per gran parte dei rifugiati le tecnologie e la connessione vengono usati quasi esclusivamente per la gestione dei propri contatti con le persone rimaste

nei paesi d'origine. Solo successivamente, come vedremo più in avanti, si aggiungono altri tipi di uso:

„We're not using our Internet connection for something professional, we're using it for network, social network. All our friends and family they're using it and we will connect each other to know what's going on.“ (M, 35 anni)

I contatti, solitamente, non vengono mantenuti solo con le persone nel proprio paese di provenienza, ma in tutte le parti del mondo. Da questo punto di vista i rifugiati, per la loro grande mobilità e per la loro condizione transnazionale, rappresentano quello che viene definito come *utente cosmopolita*, ovvero gli utenti che attivamente mantengono le relazioni con diverse persone in diversi posti del mondo con diversi background culturali. Si tratta spesso delle vecchie conoscenze del passato, degli amici con i quali si è condiviso un pezzo di viaggio, ma che sono andati a vivere in un'altro paese ecc.

Anche nel caso della gestione dei legami sociali è il telefono cellulare (lo smartphone) lo strumento che nella maggioranza dei casi serve per tale scopo. Il telefono in questo caso non è comodo solo dal punto di vista delle sue dimensioni, e la sua accessibilità economica, ma oltre all'uso delle diverse app (tra i rifugiati intervistati per il contatto con altri prevalgono Viber, Whats app, Skype o Facebook) permette alle persone di sfruttare anche le sue funzioni di base, come la classica telefonata. Questo è decisamente importante nel momento in cui la modalità di comunicazione con i propri familiari o amici dipende dal contesto e dalla situazione nel paese di provenienza (nel caso della censura di alcune applicazioni, siti, social networks ecc.) e dalle possibilità personali che le persone in singoli paesi hanno per poter comunicare (povertà e l'impossibilità di procurarsi certe tecnologie). Spesso, per questi motivi anche i rifugiati tecnologicamente istruiti tendono all'uso del cellulare in modalità classica.

La problematica dell'accesso, o l'accesso limitato, che abbiamo discusso già nei paragrafi precedenti, si rivela importante anche per quanto riguarda l'uso di tecnologie per il mantenimento di social ties. I contatti con le persone care rappresentano per i rifugiati, soprattutto nei periodi successivi all'arrivo nel nuovo paese, una risorsa e una condizione importante per la vita. L'impossibilità di contattare i familiari o gli amici spesso porta ai sentimenti di solitudine, tristezza, o negatività, che aggiunti alle storie di vita personali forti e spesso drammatiche, possono condizionare lo stato psicologico dei rifugiati, da cui poi sicuramente dipende anche la loro determinazione e motivazione per andare avanti con la propria vita nel nuovo paese. Un'esempio tra tanti:

„My wife, her mother has a cancer. When they talk sometimes, she is very relaxed. But she doesn't, sometimes when we couldn't buy Internet, when she can't for example communicate with her mother, she cries, it is very difficult.“ (M, 39 anni)

Il secondo tipo di contatti gestiti rappresentano i legami sociali nuovi, ovvero quelli istaurati nel paese d'arrivo. Questi si rilevano in generale molto meno importanti di quelli già esistenti, legati al paese d'origine. Anche se la maggioranza degli intervistati ha affermato di gestire anche questi tipi di contatti, si trattava prevalentemente dei legami nuovi che sono stati acquisiti durante ricerca di conoscenze nuove online in diversi paesi all'estero. La Rete e i vari social network sites in questo caso vengono usati come strumenti per la ricerca di questi nuovi contatti. I rifugiati per la loro dimensione transnazionale tendono ad istaurare questi tipi di legami con grande facilità.

I nuovi contatti del paese d'arrivo si rilevano più importanti nel caso dei rifugiati che, a seguito di eventi personali, non sono stati sradicati dalla propria terra di provenienza solo fisicamente, ma anche dal punto di vista di legami sociali. Parlo delle persone che hanno perso i propri familiari e spesso non hanno praticamente nessuno, o non hanno le risorse o le competenze (per adesso) di riavviare tali contatti. L'assenza di tali competenze viene poi compensata appunto con l'attaccamento ai nuovi contatti nel nuovo paese, rappresentati soprattutto dai cerchi sociali più vicini, ovvero dagli operatori sociali, avvocati ecc.: in questo caso sono i legami deboli ad avere un impatto maggiore alla vita degli individui. Trattandosi soprattutto dei rifugiati meno (o quasi per niente) digitalmente istruiti, i nuovi contatti nel paese d'arrivo gestiti in modo più tradizionale, ovvero tramite il contatto telefonico o di persona, in qualche modo vanno a sostituire la tecnologia nella sua funzione di supporto del collegamento con il paese d'origine e vengono visti come un mezzo che può andare ad aiutare a trovare il collegamento perso. I motivi per istaurare i contatti nuovi, quindi, spesso seguono i motivi strategici, come nel caso di una rifugiata che non nutriva solo la necessità di avere notizie sulla situazione politica del suo paese, ma aveva bisogno anche di informarsi sulle persone che involontariamente aveva lasciato nel paese d'origine:

“Ho bisogno di cercare una persona per sapere i problemi del mio paese adesso. Però in questo momento non c'è non ho queste persone. Ma io voglio, o c'è bisogno per me cercare una persona che parla mia lingua per chiedere i problemi del mio paese. (...) Perché io lasciato due bambini là. (...)” (F, 39 anni)

Un'altra tendenza che ho potuto rilevare era quella legata alla percezione dei legami nuovi nel nuovo paese come uno traguardo futuro. Molti rifugiati vedevano la socializzazione e l'avvio dei contatti o delle amicizie nuove come una fase che arriva solo pian piano e nel momento giusto, nel momento in cui la loro vita sarà più o meno sistemata e ci sarà tempo e spazio anche per questo tipo di rapporti. Per molte persone, quindi, le nuove amicizie e nuovi contatti rappresentano un'altro step nella fase della ricreazione della propria vita, che arriva solo dopo che le questioni di basi riguardanti altri ambiti (legati alla casa, situazione economica, lavoro, o la formazione) si sarebbero stabilite. Tale percezione comunque si rileva come più che coerente con la situazione dei rifugiati. Per la maggioranza di loro il cerchio sociale nel nuovo paese (almeno inizialmente) viene ristretto allo spazio del centro di accoglienza, in cui difficilmente riescono a instaurare altri tipi di rapporti che i rapporti con i coabitanti o gli operatori sociali. È il momento in cui per vari motivi lavorativi, di formazione ecc. lasciano le porte dei centri e si confrontano con nuovi ambienti, nuove realtà, nuovi gruppi di persone che poi vanno ad ampliare il loro capitale sociale anche grazie ai nuovi media:

„Now that I will join the university it seems like there are a lot I have to connect with. Because now they're making group for us on Facebook, so, we'll be in touch all of us.“ (M, 35 anni)

Come abbiamo visto, le nuove tecnologie svolgono un ruolo decisivo soprattutto nel mantenimento dei legami con i contatti nei paesi di provenienza dei rifugiati. I vari device e l'accesso alla Rete non solo semplificano tale attività in modo significativo e rivoluzionario, ma si rilevano importanti anche per la collocazione dei rifugiati all'interno dei cerchi sociali informali transnazionali (nel caso di ricerca dei nuovi contatti online), che già di per sé rappresentano una risorsa straordinaria in termini di informazioni su varie realtà in tutto il mondo. Il contatto con i propri familiari, estremamente facilitato dalle nuove tecnologie, sicuramente rappresenta uno dei fattori dai quali dipende poi anche un processo d'integrazione di successo, di cui discuterò nelle prossime righe.

4.6.4. Le nuove tecnologie nei processi integrativi

L'ultima parte della mia analisi punta l'attenzione alle dinamiche dell'integrazione e il ruolo che le tecnologie vanno a svolgere all'interno di esse. Come risulta dalle interviste, le tecnologie si inseriscono attivamente in vari ambiti del processo integrativo in cui svolgono un ruolo decisamente positivo e di supporto e vanno a influenzarlo a vari livelli. Anche in questo caso, basandomi sulle risposte degli intervistati, ho individuato alcune aree tematiche che risultano essere particolarmente presenti nel discorso sull'inserimento della tecnologia nel processo d'integrazione. La prima area riguarda la presenza delle tecnologie nelle questioni burocratiche, segue il tema dell'autonomia dei rifugiati promossa dalle nuove tecnologie, l'educazione e i processi di formazione e l'ambito lavorativo ad essi legato.

Sappiamo che il processo d'integrazione si avvia con l'accoglienza ed è dal momento dalla domanda di asilo che le tecnologie possono semplificare la vita di richiedenti asilo e rifugiati. Gli intervistati, quelli che disponevano dei device tecnologici e dell'accesso a Internet, generalmente hanno apprezzato l'aiuto che la nuova tecnologia ha portato in queste procedure e sentivano il suo supporto in gran misura soprattutto nel momento in cui dovevano affrontare alcune pratiche burocratiche che pur sembrando semplici, portavano delle volte alle complicazioni inutili che grazie alle tecnologie riuscivano ad essere superate. Un'osservazione importante riguarda il caso dei rifugiati che per la prima volta in Italia si sono confrontati con alcuni device tecnologici e che nel corso del tempo sono riusciti a incorporare le tecnologie all'interno di processi di amministrazione pubblica:

„Per esempio il rinnovo di permesso di soggiorno. (...) Prima dovevi andare in questura a fare la fila, arrivare al commissariato, no? Adesso invece c'è un codice sulla ricevuta, tu devi digitarlo sul sito del ministero dell'Interno, Ufficio Immigrazione, ti dirá: permesso è pronto, vieni a ritirare, o no, e devi attendere ancora. In questo senso è molto utile, è una rivoluzione. Io mi ricordo che per questa stessa cosa dovevi stare alle 4 di mattina davanti alla questura. Qualche volta dormivano, mezzanotte dormivano là.“ (M, 40 anni)

“You don't need to go to police station, you can do everything from the Internet, you can have your decision directly from internet.” (M, 26 anni)

Da un'altro lato i rifugiati segnalano anche delle criticità legate soprattutto alla situazione nei centri di accoglienza dove spesso persistono i metodi tradizionali e che i rifugiati stessi percepiscono come uno spreco di energia e risorse per tutti e due lati:

“In a camp, they use traditional method at the moment. You have to fill out a lot of modules. I ask them, why don't you use the computer? Is it a decoration? If you go to the Scandinavian countries you can see all these tools in the camps (...) everybody can use the wifi. (M, 35)

Anche in questo caso poi, come tante altre volte, emerge il tema dell'accesso o non accesso alla Rete nei centri di accoglienza, già precedentemente individuato come una delle tematiche che meritano una particolare attenzione. Dal punto di vista del processo d'integrazione, i centri di accoglienza rappresentano uno spazio di riferimento quotidiano per i rifugiati, che vi devono soggiornare spesso per periodi più lunghi del previsto. La condizione specifica dei rifugiati, la loro posizione sociale e la frequente situazione economica negativa spesso non permette loro di inserirsi da subito attivamente nella società (la necessità di aspettare fino alla decisione della commissione, fino all'ottenere dei documenti ecc.); questo può portare poi a situazioni in cui le persone spesso vengono lasciate in uno stato di passività quotidiana che fa parte della loro realtà del centro. I rifugiati identificano l'impossibilità dell'accesso alla Rete come un fattore che peggiora questa condizione e vedono le tecnologie come degli strumenti potenti che possono andare a combattere questo clima di rassegnazione, permettendo loro di uscire almeno virtualmente dalla realtà difficile che li circonda:

“Technologies help you not to go wrong, or not to do wrong.” (M, 35 anni)

„Refugees they have different kinds of problems. (...) Maybe a new movie, or a new programe can help them to go outside from that world and enter the new world.“ (M, 39 anni)

Tali problematiche della passività dovuta all'impossibilità di essere connessi poi vanno ricollegate anche alla questione dell'autonomia degli individui. L'integrazione dei rifugiati, in effetti, vuol dire ottenere l'autonomia e le nuove tecnologie risultano di essere un acceleratore sostanziale di tale processo. I rifugiati che padroneggiano le tecnologie risultano decisamente più autonomi nella loro vita quotidiana, e questo anche nel caso delle persone che si trovano in Italia da molto meno tempo:

„Vedo gli stranieri come me che sono qui da prima da me e che hanno questa difficoltà per esempio... Che non sono autonomi di fare le cose. Io non sono autonoma al cento per cento, pero posso fare tante cose, diciamo 50 per cento di cose, da sola, non per forza chiedere aiuto.“ (F, 35 anni)

„Era difficile per me , perché primi tempi non capivo, (...) pero quando mi sono messa tutta quanta con cervello, con l'attenzione, mi ha fatto pure contenta, e da sola quando voglio cercare qualcosa non vado a chiedere l'aiuto. A meno che sia una cosa complicata (...).“ (F, 38 anni)

Tra tutti i rifugiati prevale la forte e decisiva determinazione ad essere indipendenti anche dal punto di vista della ricerca e della circolazione delle informazioni: la frequente mancanza di informazioni utili può, grazie alle tecnologie, essere recuperata in modo autonomo, senza gli interventi degli altri. Se i rifugiati hanno l'accesso, possiedono uno strumento potente con il quale riescono a controllare tante dimensioni da soli.

„Quando vuoi fare una cosa, vai da una persona per chiedere che lui la fa per te, questo non può andare. La gente non ha tempo per noi, nessuno. Ognuno deve saperlo.“ (M, 48 anni)

Allo stesso tempo i rifugiati identificano un meccanismo potente e interessante nella circolazione dei saperi, compresi quelli legati alla digital literacy, ovvero la capacità di sfruttare le risorse umane degli abitanti dei centri nel promuovere tali saperi e conoscenze. Secondo gli intervistati sono proprio i centri di accoglienza i luoghi nei quali può avvenire questo scambio di conoscenze, che potrebbe portare effetti positivi non solo nella promozione dell'uso delle tecnologie e delle abilità per farlo, ma anche nelle dinamiche della convivenza dei centri e nel combattimento della nozione di passività dei rifugiati discussa nelle righe precedenti. Vari rifugiati, basandosi sull'esperienza dei centri nei quali alloggiano, hanno testimoniato la creazione di questi gruppi informali per la diffusione di conoscenze informatiche:

„In the centers, I think that you can find many people who are lucky to help the others. Because you don't have anything to do. Sometimes you can find some people, who 10 hours they're sitting in one place, without doing anything. And maybe some of these people they know about using the technologies and they can help.“ (M, 39 anni)

Secondo la mia opinione, tali dinamiche del gruppo possono rappresentare un potenziale enorme da sfruttare per quanto riguarda la formazione digitale dei rifugiati e, in realtà, sono già state riscontrate anche nell'ambito del progetto del Centro Enea a Roma, che prevedeva una formazione digitale e la gestione di un Internet café all'interno di uno dei centri di

accoglienza romani. Al centro, infatti, al flusso formale di apprendimento si aggiungeva anche quello informale:

„Si creava una formazione informale tra loro. Perché non è che si sedeva una persona per computer. Si sedeva uno possibilmente con altri uno o due. E questo che prendeva la leadership per così dire, uno che nell'utilizzo del computer aveva capito di più, poteva insegnare agli altri.“ (Alfonso Molina, direttore scientifico della Fondazione Mondo digitale)

La sfera dell'apprendimento, dell'educazione e della formazione (non solo) digitale risulta essere uno degli ambiti in cui le tecnologie vanno a svolgere uno dei ruoli maggiormente decisivi e che poi viene riconosciuto anche dai rifugiati stessi. È noto che il ruolo delle tecnologie varia durante le diverse fasi del processo migratorio e tali cambiamenti sono stati riscontrati anche parlando con i miei rispondenti. Mentre nelle prime fasi della migrazione le tecnologie servono soprattutto come una risorsa per accedere alle informazioni importanti per il viaggio e per la sopravvivenza, o, nei primi momenti dopo l'arrivo nel nuovo paese, come un mezzo che facilita la comunicazione con le persone lasciate indietro, man mano che la sistemazione dei rifugiati nel nuovo paese procede, le tecnologie cominciano ad assumere ruoli nuovi:

„When was in my country, I focused only to how to come here and how to be safe. But when I arrived here, I decided to continue my life, for me it's very important to continue the education.“ (M, 39 anni)

Infatti tutti i miei rispondenti hanno identificato le tecnologie come uno strumento importante per il loro percorso d'istruzione che viene visto come la condizione necessaria per l'integrazione. Descrive così il potenziale educativo delle tecnologie e i suoi impatti uno dei rispondenti:

„Technology is a source of education. You can provide it everywhere. It's open source. (...) People using Internet, using social media, browsing, searching all the time, they're getting something. When people are educated, they think positive, when people are not educated, they think negative.“ (M, 27 anni)

Uno dei tratti importanti dell'integrazione è legato all'apprendimento della lingua del paese ospitante. I rifugiati intervistati incorporano attivamente le tecnologie all'interno dell'apprendimento linguistico, di solito l'aiuto delle tecnologie e della Rete vanno ad affiancare il percorso formativo tradizionale in classe, che nei loro casi si svolgeva senza la presenza dei device tecnologici. I rifugiati usano vari tipi di applicazioni per gli smartphone, ma utilizzano anche la rete in sé come supporto, in quanto offre loro la possibilità di trovare risposta alle domande linguistiche che in quel momento stanno cercando di trovare. Uno dei rispondenti ha parlato così della sua esperienza con l'aiuto delle tecnologie nell'apprendimento dell'italiano:

„Tu scrivi imparare l'italiano in Google e ti da questa cosa. E io ascolto. Perché ho sempre problema con l'accento finora. (...) Anche per i proverbi. Scrivi proverbi italiani come: 'Chi è causa del suo male piange se stesso' e questo. Questo l'ho trovato su Internet.“ (M, 48 anni)

La gestione del processo dell'apprendimento con propri ritmi, la capacità della Rete di offrire le risposte in tempo reale, il ruolo proattivo dei rifugiati nello studio e l'interattività alla quale varie app e la rete invita– tutte queste caratteristiche rendono l'apprendimento linguistico dei rifugiati più effettivo, veloce e adattabile alle proprie risorse, esigenze e competenze personali.

Uno degli altri ambiti di apprendimento e studio, poi, è sicuramente quello legato alla promozione della digital literacy che, sotto forma di vari corsi di informatica di base o avanzata, rappresenta per i rifugiati una possibilità di accumulare le competenze necessarie per il loro futuro. Uno degli insegnanti che da anni lavora in questo tipo di formazione vede così l'importanza di queste modalità di apprendimento:

„Loro sono convinti che l'informatica ricopra il ruolo fondamentale nella società italiana di oggi, in generale nella società. (...) Si rendono conto che questo può agevolare la loro ricerca di un posto di lavoro. E quindi sono anche sensibili, quando possibile, al rilascio di un attestato di partecipazione o addirittura un certificato.“

Il ruolo fondamentale di percorsi di formazione di questo genere viene riconosciuto da tutti, sia da quelli per i quali i corsi rappresentano il primo contatto con specifiche tecnologie, che

quelli che grazie alle loro conoscenze ottenute nei paesi d'origine vogliono continuare ad ampliare le proprie conoscenze. I corsi rappresentano per i rifugiati anche la possibilità di relazionarsi con gli altri, o di ottenere una maggiore sicurezza e fiducia in se stessi e verso le proprie competenze:

“Sono andato a fare il corso per avere più conoscenza. (...) La vita mi può dare le opportunità, non so che sarà domani. Però è uno strumento nella vita. (...) Solo una settimana ho visto che c'era un progresso. È sempre così la vita e deve andare avanti. Penso che dopo tre mesi, come ha detto il professore, la testa sarà piena.” (M, 48 anni)

„L'importanza di questi corsi non si limita solo all'inserimento della tecnologia nel loro percorso di integrazione, perché qui (...) si crea un ambiente per certi versi protetto per loro. (...) Si ritrovano in un ambiente con persone ugualmente motivate e spesso si sono creati dei meccanismi (...), si è creato un clima molto familiare, quindi sono state fatte anche delle dinamiche di gruppo (...) e questo ha creato una forte coesione. C'è anche questo aspetto che è un aspetto umano, relazionale.” (uno degli insegnanti di un corso di informatica di base per i rifugiati e per i rifugiati appartenenti alle categorie vulnerabili)

Va comunque sottolineata l'importanza di un prerequisito importante, ovvero quello della necessità di inserire tali corsi in un contesto più ampio, quello legato alle questioni pratiche di orientamento lavorativo, del processo della ricerca del lavoro e della autopresentazione. Infatti una delle rispondenti, una giovane ragazza ventenne che ha frequentato il corso di informatica di base, pur avendo imparato come usare Word, o come fare le tabelle in Excel, non era capace di navigare su Internet o svolgere una ricerca autonoma delle informazioni usando la Rete. Nel suo caso poi mancava la domestichezza della Rete come la predisposizione per fare altre operazioni attraverso il computer. Le sue conoscenze non sono, quindi, sufficienti per la sua futura occupazione, se non affiancati dall'abilità di padroneggiare Internet, se cioè non aiutano l'individuo nel suo posizionamento all'interno della circolazione delle informazioni e saperi, un elemento fondamentale anche nel caso dei rifugiati.

L'ultimo ambito che voglio discutere è quello legato all'uso della tecnologia per scopi lavorativi e per la ricerca del lavoro. Per i rifugiati è una questione altamente importante, perché il lavoro, essendo una delle dimensioni essenziali del processo integrativo, rappresenta per loro un requisito necessario per l'autonomia non solo economica. Trattandosi, quindi, di

un ambito della vita così importante, tale è pure la rilevanza che i rifugiati attribuiscono al ruolo delle tecnologie nei processi legati alla ricerca del lavoro. Come abbiamo visto nelle righe precedenti, le iniziative dei rifugiati tramite le quali cercano di approfondire le loro conoscenze linguistiche, informatiche o digitali generalmente hanno un'unico scopo: aumentare la loro possibilità di inserimento nel mercato lavorativo. Tutti i miei rispondenti, anche quelli che nel passato a malapena sapevano scrivere, riconoscono un ruolo fondamentale delle nuove tecnologie nella ricerca di un posto lavorativo. Una rifugiata, che nel suo paese d'origine usava solo il classico telefono cellulare, spiega così il suo bisogno di conoscenza di Internet e dell'uso del computer:

“Io voglio fare questo ed è molto importante per me (...) per sapere del lavoro, più importante, principalmente lavoro. Più importante per me è il lavoro. Sì sì, lavoro. Perché le persone devono lavorare. Quando persona non lavora, così pensa a tante cose, (...) pensa principalmente male. O fa puttania, o fa così, quando una persona non fa niente. Quando persone lavora (...) poi non può pensare a fare male, non può pensare di fare puttania, perché non va bene (...) per la vita di una persone responsabile.” (F, 39 anni)

Le persone che padroneggiano le tecnologie a livelli più alti riescono a ricavarne gli effetti positivi anche per quanto riguarda la ricerca del lavoro, che spesso occupa un posto importante nella loro navigazione online. Infatti i rifugiati che hanno incorporato di più le tecnologie e l'uso di Internet nella loro vita, hanno avuto esperienze positive nelle quali è stata la tecnologia a semplificare il processo della ricerca che alla fine li ha portati ad ottenere un posto lavorativo. Riporto la testimonianza di una rifugiata quasi quarantenne, il cui primo contatto con la tecnologia in assoluto è avvenuto qua in Italia:

„Quando io voglio fare la domanda di lavoro, (...) io cerco su Internet e trovo subito gli annunci, io prendo il numero e chiamo. Faccio la domanda, guarda io ho trovato questo numero, avete ancora bisogno di una persona per il lavoro? Lascio il mio numero di telefono e quella persona mi chiama. (...) Come ho fatto scuola di badanti. Io l'ho trovato cliccando, l'ho trovato su Internet. Quando ho fatto la domanda (...), loro mi hanno risposto, mi hanno detto: guarda, abbiamo accettato la tua domanda, vieni a fare questo corso. L'ho fatto per due mesi, e ho avuto il certificato di assistenza per gli anziani.“

4.6.5. Le conclusioni finali della ricerca

Nell'ultimo paragrafo del report di ricerca ho analizzato le esperienze dei rifugiati nei vari ambiti del processo dell'integrazione nel quale le nuove tecnologie vanno ad inserirsi. Un'integrazione riuscita è un'integrazione che porta benefici sia per i rifugiati stessi che per la società ospitante. Da quanto confermano le storie e le esperienze raccolte nelle mie interviste, sembra che la presenza delle tecnologie nella vita quotidiana delle persone porti non solo alla loro maggiore autonomia dei rifugiati, ma fa anche crescere il loro atteggiamento attivo nelle questioni pratiche giornaliere e porta al loro maggior controllo della propria vita. I rifugiati stessi vedono le tecnologie come uno strumento che permette loro di *lottare* per quello che nel nuovo paese cercano di ottenere; le vedono come una risorsa base per il loro futuro, un futuro che stanno cercando di ricostruirsi in un nuovo paese, lontani dalla loro terra:

„With technologies you can reach easily your purpose.“ (Aslan)

“I think, if you want to make progress, if you want to succeed in your life, you have to communicate with everybody. You need some information. You need everybody’s knowledge and information about life, about science or... Everything. And I think communication is the most important thing in everybody’s life. If you want to succeed, if you want to be successful in your life, you have to use this tool. (...)You need to use this tool in order to gather all information about your job, about your life, about the news, events, or refugees situation.” (M, 35 anni)

„Lui (parla del amico con cui chatta su whats app – n.d.a.) non è mai andato a scuola. Però, guarda, quando sta lì, è contento. (...) Anche lui ha comprato un computer. Non è andato a scuola, però si arrangia per fare le cose. Non possiamo più rimanere senza questa tecnologia. Andrà sempre avanti. Gli analfabeti sono adesso la gente che non sa usare le tecnologie.“ (M, 48 anni)

Nel presente report di ricerca ho cercato di analizzare le modalità e l'esperienza dell'uso delle tecnologie nella vita quotidiana dei rifugiati residenti a Roma. Durante la ricerca sono emerse varie problematiche di cui ognuna meriterebbe un'attenzione particolare. Per questo vorrei concludere la mia analisi con quattro considerazioni finali che riassumono i punti più importanti della ricerca e che sono, secondo me, degni di un'ulteriore riflessione:

- Arrivo in Italia rappresenta una svolta decisiva per quanto riguarda il consumo tecnologico dei rifugiati, soprattutto quelli meno tecnologicamente istruiti che nel paese ospitante vengono confrontati con una realtà tecnologica che va ad inserirsi nella loro quotidianità. La questione di *accesso*, o in maggior casi meglio dire *non - accesso* a Internet si rileva un tema importante per i rifugiati ed rappresenta un'esigenza che nel ventunesimo secolo non può essere ignorata. Sarebbe sicuramente interessante osservare la realtà dei centri di accoglienza dal punto di vista tecnologico, adottando magari un approccio multidimensionale, coinvolgendo sia i rifugiati che gli operatori sociali e le autorità, il ciò permetterebbe di mappare lo stato attuale del rapporto rifugiati/tecnologia e di tracciarne le esigenze più concrete.
- I rifugiati sono decisamente quello che viene chiamato *gli utenti cosmopolita* – gli individui al centro della circolazione delle informazioni transnazionali di cui loro stessi vogliono attivamente far parte. Cosiddetti *early adopters*, ovvero quelli che possedevano l'accesso su Internet già in paese d'origine, e quindi quelli che da sempre attivamente usavano le tecnologie anche per il consumo mediale transnazionale, vengono dopo l'arrivo in Italia seguiti dal gruppo di *ritardatari* tecnologici, i quali dopo aver incorporati le tecnologie nella propria vita quotidiana diventano anche loro parte di questa circolazione delle informazioni e dei contatti transnazionali.
- Nel consumo tecnologico dei beneficiari di protezione internazionale è presente cosiddetto *l'effetto di accumulazione* che caratterizza il processo di apprendimento tecnologico e l'incorporazione delle tecnologie da parte dei rifugiati. Essi una volta ci si trovano dentro, non ne escono più, il che viene dimostrato dall'accumulazione del sapere che riguarda i device tecnologici nel corso del soggiorno in Italia. I rifugiati, anche quelli che sono stati confrontati con le tecnologie per la prima volta solo in Bel Paese, dopo il loro primo contatto dimostrano un'uso sempre più crescente e diversificato dei vari device. Riguardo all'apprendimento delle conoscenze tecnologiche e digitali si rilevano interessanti le dinamiche del gruppo nelle quali sono spesso le persone tecnologicamente più istruite ad aiutare quelli che sarebbero *gli analfabeti digitali*. Ritengo questo sia un fenomeno molto interessante e con grande potenziale da sfruttare, soprattutto perché tali forme della *formazione informale*, se promosse in modo più sistematico e organizzato, potrebbero almeno in parte sostituire i corsi formali di apprendimento digitale, il numero dei quali sicuramente non copre le esigenze dei rifugiati.

- Tecnologia si rileva uno strumento essenziale che si colloca attivamente nei processi d'integrazione e sembra di essere un fattore decisivo per quanto riguarda l'ottenimento dell'autonomia da parte dei rifugiati nei vari ambiti della loro vita quotidiana. I rifugiati che usano le tecnologie risultano di essere i protagonisti più attivi della propria vita, sia per quanto riguarda la propria autosufficienza nel compiere varie operazioni quotidiane, la ricerca delle informazioni essenziali di ogni tipo, sia per quanto riguarda l'apprendimento formativo, ad esempio quello linguistico. Un'integrazione riuscita è un'integrazione che porta benefici sia per i rifugiati stessi che per la società ospitante. Riconoscere le tecnologie, magari anche al livello delle politiche dell'integrazione, come degli strumenti che possono semplificare e rendere più efficace l'integrazione dei rifugiati nei vari ambiti della loro vita in Italia e implementarle di più nelle azioni e *best practice* concrete, può nel futuro portare sicuramente i risultati positivi per tutte e due parti, sia per i rifugiati, che per l'Italia.

Conclusioni

Con questo lavoro di tesi, e in particolare con la ricerca che ho condotto, avevo l'obiettivo di scoprire le dinamiche del consumo tecnologico di un specifico tipo di audience, le *migrant audience*, che nel ventunesimo secolo - periodo in cui il numero dei migranti internazionali e delle persone costrette a lasciare le proprie case arriva a dimensione mai viste prima - rappresenta un focus degno di attenzione. Ho scelto di focalizzarmi sui rifugiati proprio perché nel contesto italiano sono loro che vengono ampiamente discussi e spesso percepiti come *problematici* sia al livello di discorsi politici che pubblici.

Le audience che sono andata a studiare sembrano confermare tutte le caratteristiche che, più in generale, oggi vengono riconosciute alle audience contemporanee. Non solo si tratta di persone che nel loro uso delle tecnologie e nel consumo dei contenuti mediali risultano autonome e attive, capaci di incorporare le tecnologie nella propria vita con una straordinaria velocità anche nei casi di analfabetismo digitale; oltre a questo aspetto è stata riscontrata anche la ben nota questione della frammentazione delle audience, non solo per quanto riguarda le modalità d'uso di singole tecnologie, ma anche rispetto all'esperienza di consumo tecnologico in generale. I racconti dei rispondenti con i quali ho potuto parlare confermano il fatto che studiare i nuovi media e i modi in cui le persone si relazionano con essi vuol dire approcciare una molteplicità di modi, tendenze, usanze, che si differenziano passando da un individuo (utente) all'altro. L'esperienza del consumo mediale e tecnologico, anche nel caso delle audience specifiche da me studiate, diventa così una pratica spesso solo limitatamente generalizzabile, che comprende approcci estremamente diversi da parte delle audience.

Le questioni del digital divide e delle disuguaglianze digitali, che l'Unione europea vuole combattere, sembrano essere molto presenti nelle dinamiche del consumo di questo tipo di audience e sicuramente non sono del tutto superati. Il tema dell'accesso alla Rete e alle tecnologie digitali condiziona inevitabilmente le vite degli individui delle società moderne nei vari ambiti e nel caso specifico dei rifugiati va a determinare tutto il processo di integrazione. Dalle esperienze concrete dei rifugiati a Roma è emersa una grande importanza attribuita alle nuove tecnologie nell'educazione (non solo) dei gruppi sociali tendenti ad essere marginalizzati. La tecnologia, come si è capito dai risultati della ricerca, può essere uno strumento potente nella educazione e formazione di quelli che hanno dovuto abbandonare i

propri paesi d'origine con la speranza di ritornarci un giorno. Un investimento su questi soggetti, attraverso l'uso e l'accesso alle tecnologie, non è solo un investimento sulle singole persone e sul paese ospitante in cui vanno a integrarsi, ma si tratta, non solo secondo la mia opinione, di un investimento a livello globale, che può andare a determinare il futuro non solo dei flussi migratori, ma dell'umanità in generale. Come nel ottobre 2014 durante una delle conferenze TedX¹⁹⁵ ha affermato Melissa Fleming delle Nazioni Unite: „Not investing in refugees is a huge missed opportunity. Leave them abandoned and they risk exploitation and abuse, and leave them unskilled and uneducated and delay by years the return to peace and prosperity in their countries. I believe how we treat the uprooted will shape the future of our world. The victims of war can hold the keys to lasting peace, and it's the refugees who can stop the cycle of violence.”

¹⁹⁵ <http://www.ted.com/talks/melissa_fleming_let_s_help_refugees_thrive_not_just_survive>

Allegato n. 1 – La traccia dell'intervista qualitativa

1. elenco tematico – Prima di venire in Italia. ICT

- Quali tecnologie mobili (laptop, tablet, smartphone) utilizzava nel Suo paese di origine? Mi può descrivere in una giornata tipo dove, quando, con che frequenza e con quali finalità usava queste tecnologie?
- [Se le utilizza] Come definirebbe il Suo rapporto con le tecnologie mobili nel Suo paese di origine? (il ruolo nella propria vita privata/familiare, professionale, nelle relazioni etc)
- [Se non le utilizza] mi può spiegare perchè e cosa significava questo per Lei? (rispetto all'acquisizione delle competenze tecniche e al digital divide, rispetto all'inclusione/esclusione sociale etc.)
- Quali altri mezzi di comunicazione utilizzava e perchè?

2. elenco tematico – La partenza ed il viaggio verso Italia

- L'accesso a Internet (video, tv, sns, siti) ha in qualche modo accompagnato il processo di decisione di lasciare il Suo paese? Può raccontarmi come?
- Era in possesso di qualche tecnologia durante il viaggio? Se sí, a che cosa Le serviva e quali erano le modalità di utilizzo?

3. elenco tematico – Dopo l'arrivo in Italia

- Appena arrivato in Italia era in possesso di qualche tecnologia mobile? Portata con sè in viaggio o acquistata/reperita all'arrivo?
- Ha acquistato/aveva la possibilità di acquistare qualche device tecnologico (smartphone, laptop, tablet)? Può raccontarmi cosa ha fatto?
- Più in generale, ha avuto la possibilità di connettersi ad Internet? Dove e in che modo?
- Il possesso di tecnologie (portate o acquistate) ha facilitato o reso piú difficile la Sua vita durante i primi giorni/mesi in Italia? Perchè ?

4. elenco tematico – Presente

- Quali device mobili possiede adesso e in che modalità li usa nella vita quotidiana? (dove, quando, quali attività compie con i device?)
- Rispetto alla sua esperienza nel paese di origine il suo rapporto con le tecnologie mobili è cambiato? Può spiegarmi come e perchè?

5.elenco tematico – ICT e il mantenimento dei legami sociali

- In che modo utilizza le tecnologie mobili e Internet per la gestione delle relazioni sociali? (quali device vengono usati, per quali gruppi di contatti sociali – nuovi o vecchi, in che modalità, rituali specifici legati a questo tipo dell'uso delle tecnologie)
- Quali mezzi o tecnologie utilizza per mantenere i legami con il Suo paese d'origine e con la Sua cultura? (ad esempio consumo dei contenuti dei media tradizionali, lettura dei giornali online, ricerca delle informazioni sul paese d'origine ecc..)

6.elenco tematico – ICT e l'integrazione

- Ha frequentato qualche corso di apprendimento digitale?(Se sí, perché, dove, con quale scopo, da dove ha saputo di un corso del genere)
- Quali operazioni legate alle questioni pratiche (economiche, linguistiche, lavorative, culturali e sociali) riesce a compiere oggi tramite le ICT?
- Quali nuove competenze ha acquisito per quanto riguarda l'uso delle ICT? Quale vede come quella piú importante?
- In che modo queste competenze hanno influenzato la Sua permanenza in Italia?(Sarebbe diversa la Sua vita senza di esse?In quale ambito La hanno aiutato di piú?In quale ambito vorrebbe migliorare le Sue competenze? Ha la possibilità di farlo?)
- Secondo Lei, in che modo le tecnologie si inseriscono nell'esperienza migratoria in generale? (e come l'hanno modificata?)

Allegato n. 2 – La traccia dell'intervista qualitativa (versione inglese)

1. thematic list – Before the arrival in Italy

- Which mobile technologies (laptop, tablet, smartphone) had you been using in your country of origin? Can you describe me where, when, with which frequency and with which purpose you had been using these technologies in your everyday life?
- [IF SOME TECNOLOGIES WERE USED] How would you define your relationship with mobile technologies in your country of origin? (their role in your private/family life, in your professional life, in maintaining social relations...)
- [IF SOME TECHNOLOGIES WERE NOT USED] Can you explain to me why was that so and what did this situation mean for you? (in relation to the acquisition of digital competencies, to digital divide, or in relation to social inclusion/exclusion)
- Which other communications media had you been using and why so?

2. thematic list – The departure and the journey to Italy

- Did the Internet access (video, TV, Social Network Sites, web sites) accompany you in the decision of leaving your country? Can you describe me in which way was that so?
- Did you possess (own) some digital technology during your journey? If you did, what did you use it for and which were the modalities of its use?

3. thematic list – After the arrival in Italy

- Right after the arrival in Italy, did you possess (own) some mobile technology? Did you bring it with you from your home country , or you purchased it upon your arrival in Italy?
- Did you purchase/Did you have the possibility to purchase some technological device (smartphone, laptop, tablet)? Can you describe me what you did?
- Generally, did you have the possibility to connect to the Internet? Where and in which modalities?
- Did the possession of the technologies (the ones you brought and the ones you purchased later) simplify or make more difficult your life during the journey and during the first days/months in Italy? Why so?

4. *thematic list – Present*

- Which mobile devices do you own now and in which modalities do you use them in your everyday life? (where, when, which activities do you carry out with these devices?)
- Compared to your experience in your country of origin, how has changed your relationship with the mobile technologies? Can you explain to me why?

5. *thematic list – ICT and the maintenance of social ties*

- In which way do you use mobile technologies for managing your social ties? (which devices do you use, for which groups of social contacts – old ones, or new ones- in which modalities do you use them, can you mention some specific rituals related to these specific technology use?)
- Which different kind of media or technologies do you use for maintaining social bonds with your country of origin and with your culture? (for example the traditional media consumption, reading online newspapers, searching for some information about/related to your country of origin...)

6. *thematic list – the ICT and the integration*

- Did you attend some digital skills classes or courses? (If you did, where, with which purpose, where did you find out the information about this kind of courses)
- What procedures and activities related to the practical issues (economic, linguistic, working, cultural, or social ones) are you able to carry out with ICT?
- Which new competencies related to ICT use did you obtain? Which one is the most important for you?
- In which way did these competencies influence your stay in Italy? (Would your life be different without them? In which sphere did these competencies help you the most? In which sphere would you like to improve your digital competencies? Do you have the possibility to do so?)
- In your opinion, in which way do the technologies take part of the migration experience in general? How did they change it?

Bibliografia

- Abercrombie, Nick, Longhurst, Brian (1998) *Audiences: a sociological theory of performance and imagination*, SAGE Publications, London.
- Alonso, Aldoni, Oiarzabal, Pedro J., (2010) “The Immigrants Worlds’ Digital Harbors: An Introduction” in A. Alonso, P.J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the new media age: identity, politics, and community*, University of Nevada Press, Reno.
- Appadurai, Arjun (2001) *Modernità in polvere: dimensioni culturali della globalizzazione*, Meltemi Editore, Roma (*Modernity at Large: Cultural Dimensions of globalization*, University of Minnesota Press, Minneapolis, Minn., 1996; trad.it. di Piero Vereni).
- Aroldi, Piermarco, Ch. Giaccardi, Chiara, Macchieraldo, Stefania, Marcato, Maria, Presutti, Filomena, Radice, Teresa (2000) *Media, esperienza e racconto biografico. La comunicazione multiculturale: quattro comunità di immigrati a Milano*, Ikon, 2000; (40): 141-205.
- Augé, Marc (1995) *Non-places: introduction to an anthropology of supermodernity*, Verso, London.
- Bakardjieva, Maria (2005) *Internet Society. The Internet in Everyday Life*, Sage, London.
- Bilandzic, Helena (2012) *The social use of media: cultural and social scientific perspectives on audience studies*. Chicago: Intellect
- Binotto Marco, Bruno Marco, Lai Valeria (2012) *Gigantografie in nero. Ricerca su sicurezza, immigrazione e asilo nei media italiani*, Raleigh (North Carolina): Lulu Press.
- Binotto Marco, Martino Valentina, (a cura di) (2004) *Fuori luogo. L’immigrazione e i media italiani*, Pellegrini/Rai-Eri, Cosenza.
- Bonini Tiziano, (2013) *La radio in Italia. Storia, mercati, formati, pubblici, tecnologie*, Caroci, Roma.
- Bourdieu, Pierre (1986) „The forms of capital“ In J. Richardson (Ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, Greenwood, New York, 241-258.
- Brettell Caroline B., Hollifield James F. (eds.) (2000) *Migration Theory: Talking across disciplines*, Routledge, New York.
- Carta di Roma (2013) *Notizie fuori dal ghetto*, Edizioni Ponte Sisto, Roma.
- Castles, Stephen, Miller, Mark J. (1998) *The Age of Migration: international population movements in the modern world*, Basingstoke: Macmillan Press
- Castells, Manuel (2004) *La città delle reti*, Marsilio, Venezia. (trad.it. di Chiara Rizzo)
- Commissione Europea (2012) *Glossario sull’asilo e la migrazione. Uno strumento utile per un approccio comparato*, Rete Europea sulle Migrazioni - EMN, Luxemburg

- Codagnone Cristiano, Kluzer Stefano (2011) *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*, Luxembourg: Publications Office of the European Union
- Diminescu Dana (2008) *The Connected Migrant: an epistemological manifesto*. Social Science Information December 2008, 47: 565-579
- Fortunati Leopoldina, Pertierra Raul, Jane Vincent (eds.) (2012) *Migration, diaspora and information technology in global societies*, New York: Routledge
- Gadotti, Giovanna (2009) "Media e immigrati: un'analisi qualitativa" in L.Bovone, C.Lunghi (a cura di), *Consumi ai margini*, Donzelli Editore, Roma, p. 171-204.
- Gallino, Luciano (1978) *Dizionario di Sociologia*, UTET, Torino.
- Gianturco, Giovanna (2005) *L'intervista qualitativa. Dal discorso al testo scritto*, Milano: Edizioni Angelo Guerini
- Hall, Stuart (2008) „Cosmopolitanism, globalisation and diaspora: Stuart Hall in conversation with Pnina Werbner“ in P. Werbner, (ed.) *Anthropology and the new cosmopolitanism: Rooted, feminist and Vernacular Perspectives*, Berg, New York, pp. 345-360.
- Hassan, Robert, Thomas, Julian. (2006) *The new media theory reader*. Maidenhead: Open University Press
- Hiller Harry H., Frantz Tarra M. (2004) *New ties, old ties and lost ties: the use of the internet in diaspora*, SAGE Publications, London.
- Jaffe, Joseph (2005) *Life after the 30-second spot: Energize your brand with a bold mix of alternatives to traditional advertising*, NJ: John Wiley & Sons, Hoboken.
- Kellner, Douglas D.Kellner (2002) “New Media and New Literacies: Reconstructing Education for the New Millennium”, in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London.
- King Russel, Wood Nancy (eds.)(2001) *Media and Migration. Constructions of mobility and difference*. London and New York: Routledge
- Laguerre, Michel S. (2010) „Digital Diaspora. Definition and Models“ in A. Alonso and P. J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the New Media Age. Identity, Politics and Community*, University of Nevada Press, Reno, pp. 49-64
- Lewellen, Ted C. (2002) *The Anthropology of Globalization: cultural anthropology enters the 21st century*, Bergin & Garvey, Westport, Conn; London
- Lievrouw, Leah A., Livingstone, Sonia (2002) “The social shaping and consequences of ICTs” in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London, pp. 1-15
- Lo Prejato, Manuela, Molina, Alfonso (a cura di) (2010) *La tecnologia digitale come strumento di integrazione per i rifugiati. Il modello del Centro Enea di Roma*, Fondazione Mondo Digitale, Roma.
- Lull, James (1980) *The Social Uses of Television*, Human Communication Research, vol.6 n.3, pp. 197-209

- Macchioni, Lisa, Neri, Veronica (2006), *Indagine sul consumo mediale degli immigrati in Toscana*, Centro Interdisciplinare di ricerche e di Servizi sulla Comunicazione dell'Università di Pisa.
- Maciotti, Maria Immacolata, Pugliese, Enrico (2003) *L'esperienza migratoria. Immigrati e rifugiati in Italia*, Editori Laterza, Bari, 2010.
- Mai, Nicola, (2001) 'Italy is beautiful': the role of Italian television in Albanian migration to Italy in R. King, N. Wood (eds.), *Media and migration. Construction of mobility and difference*, Routledge, London, pp. 95-109
- McQuail Denis (2001) *L'analisi dell'audience*, Il mulino, Bologna (*Audience analysis*, SAGE Publications, Thousand Oaks, 1997; trad.it. di Federico Boni).
- McLuhan, Marshall (1962) *The Gutenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*, University of Toronto Press, Toronto.
- Miconi Andrea (2013) *Teorie e pratiche del web*, Universale paperbacks Il mulino, Bologna.
- Moores, Shaun (1998) *Il consumo dei media: un approccio etnografico*, Il Mulino, Bologna (*Interpreting audiences: the ethnography of media consumption*, SAGE Publications, London, 1993; trad.it. di Umberto Livini).
- Napoli, Phillip M. (2011) *Audience evolution: New Technologies and the transformation of media audiences*, Columbia University Press, New York.
- Rathaus, Fiorella (2012) "Riflessioni sul concetto d'integrazione" in AA.VV, *Le Strade dell'Integrazione. Ricerca sperimentale quali-quantitativa sul livello di integrazione dei titolari di protezione internazionale presenti in Italia da almeno tre anni*, Arti Grafiche srl per conto di Inprinting srl.
- Rice, Ronald E. (2002) "Primary Issues in Internet Use: Access, Civic and Community Involvement, and Social Interaction and Expression" in L.A. Lievrouw, S.Livingstone (eds.) *Handbook of new media : social shaping and consequences of ICTs*, SAGE Publications, London, 2002, pp. 105-129.
- Riva, Claudio (2005) *Spazi di comunicazione e identità immigrata*, Franco Angeli, Milano.
- Ross, Karen, Nightingale, Virginia (2003) *Media and audiences. New Perspectives*, Meidenhead: Open University Press
- Ros, Adela (2010) 'Interconnected Immigrants in the Information Society', in A. Alonso and P. J. Oiarzabal (eds.) *Diasporas in the New Media Age. Identity, Politics and Community*, University of Nevada Press, Reno.
- Russell King, Nancy Wood (2001) *Media and Migration: Constructions of Mobility and Difference*, London: Routledge
- Silverstone, Roger (2002) *Perché studiare i media?*, Il Mulino, Bologna. (*Why study the media?*, SAGE Publications, London, 1999; trad.it. di Anna Manzato).
- Silverstone, Roger (2000) *Televisione e vita quotidiana*, Il Mulino, Bologna. (*Television and everyday life*, Routledge, London, 1994; trad.it. di Nicola Rainò)
- Van Dijk, Jan (2002) *Sociologia dei nuovi media*, Il Mulino, Bologna (*The Network society*, SAGE Publications, Thousand Oaks CA, 1999; trad.it. di Massimo Leone).

- Vertovec, Steven. (2001) *Transnationalism and identity*, Journal of Ethnic and Migration Studies Vol. 27, No.4: 573-582
- Visconti, Luca M., „I consumi della cross generation: forme, significati e negoziazioni“, in L. M. Visconti e E.M. Napolitano (2009) *Cross generation marketing*, Egea, Milano.
- Wilson Tony (2009) *Understanding media users: from theory to practice*, Wiley Blackwell, Chichester; Malden; MA.
- Wood, Nancy, King, Russel, „Media and Migration. An overview“, in Russel King, Nancy Wood (eds.) (2001) *Media and migration. Construction of mobility and difference*, Routledge, London.

Sitografia

(tutti i siti sono stati consultati nel periodo tra giugno e dicembre 2014)

- Amnesty International (2014) *The Human cost of fortress Europe. Human rights violations against migrants and refugees at Europe's borders*, Amnesty International, London,
<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/EUR%20050012014_%20Fortress%20Europe_complete_web.pdf>
- Azzariti, Gaetano, *Internet e Costituzione* in *Costituzionalismo.it*, n. 2/2011,
<<http://www.costituzionalismo.it/articoli/392/>>
- Cachia, Romina, Kluzer, Stefano, Cabrera, Marcelino, Centeno, Clara, Punie, Yves (2007) *ICT, Social Capital and Cultural Diversity*, Report on a Joint IPTS-DG INFSO Workshop held in Istanbul (Turkey), 25 April 2007,
<<http://ftp.jrc.es/EURdoc/eur23047en.pdf>>
- Calenda, Davide (2010) National Scenario: Italy, Prato, December 2010,
<<http://www.stranieriinitalia.it/briguglio/immigrazione-e-asilo/2011/giugno/rapp-ict-immigr-italia.pdf>>
- Codagnone, Cristiano, Kluzer, Stefano (2011) *ICT for the Social and Economic Integration of Migrants into Europe*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC63183.pdf>>
- Commissione europea (2012) *Glossario sull'asilo e la migrazione. Uno strumento utile per un approccio comparato*, Rete Europea sulle Migrazioni - EMN, Luxemburg,
<http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/european_migration_network/docs/emn-glossary-it-version.pdf>
- Dekker, Rianne, Engbersen, Godfried (2012) *How social media transform migrant networks and facilitate migration*, IMI Working Papers Series, No. 64, 2012,
<<http://www.imi.ox.ac.uk/pdfs/wp/WP-64-2012>>
- Diminescu, Dana, Jacomy, Mathieu, Renault, Matthieu (2010) *Study on Social Computing and Immigrants and Ethnic Minorities: Usage Trends and Implications*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg,
<<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC55033.pdf>>
- Eurostat (2014) *Large increase to almost 435 000 asylum applicants registered in the EU28 in 2013*, „Eurostat News Release“, No.46/2014,
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-24032014-AP/EN/3-24032014-AP-EN.PDF>
- Eurostat (2014) *EU Member States granted protection to 135 700 asylum seekers in 2013*, „Eurostat News Release“, STAT/14/98, <http://europa.eu/rapid/press-release_STAT-14-98_en.htm?locale=en>
- Georgiou, Myria, Ponte, Cristina, “Editorial: Introducing Media, Technology and the Migrant Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe“ in M. Georgiou, C. Ponte (eds.) *Introducing Media, Technology and the*

Migrant Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe, Observatorio (OBS*) Journal, New COST ACTION IS0906, 2013, pp. 1-11, <<http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/662> >

- Istat, *Cittadini e nuove tecnologie*, Statistiche report, dicembre 2013, <<http://www.istat.it/it/archivio/108009>>
- Kluzer, Stefano, Hache, Alexandra, Codagnone, Cristiano (2008) *Overview of Digital Support Initiatives for/by Immigrants and Ethnic Minorities in the EU27*, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg, <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC48588.pdf> >
- Livingstone, Sonja (2005) „People living in the new media age: rethinking ‘audiences’ and ‘users’“ in AA.VV., *New Approaches to Research on the Social Implications of Emerging Technologies. Draft Position Papers for MIT–OII Joint Workshop*, Oxford Internet Institute, University of Oxford, pp. 86-91, <<http://www.lse.ac.uk/media@lse/WhosWho/AcademicStaff/SoniaLivingstone/pdf/WP29-FINAL.pdf> >
- Ministero dell’Interno, *Vademecum per richiedenti protezione internazionale*, <http://www.interno.gov.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/16/0728_vademecum_richiedenti_asilo.pdf >
- Premazzi, Viviana (2010) *L’ integrazione online. Nativi e migranti fuori e dentro la rete*, Fieri:rapporti di ricerca, Torino, <<http://fieri.it/wp-content/uploads/2011/03/Lintegrazione-online-nativi-e-migranti-fuori-e-dentro-la-rete.pdf> >
- Quinta relazione annuale sull’immigrazione e l’asilo (2013) <<http://www.programmintegra.it/wp/wp-content/uploads/2014/06/V-relazione-annuale-immigrazione-e-asilo.pdf> >
- Redecker, Christine, Haché, Alexandra, Centeno, Clara (2010) *Using Information and Communication Technologies to promote Education and Employment Opportunities for Immigrants and Ethnic Minorities*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC57947_TN.pdf >
- Rissola, Gabriel, Centeno, Clara (eds.) (2011) *The Role of Information and Communication Technologies in the Integration of Immigrants and Ethnic Minorities. Brussels, 23 November 2010 Workshop Report*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, <http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC66147_TN.pdf >
- The German Marshall Fund of the United States, *Transatlantic Trends Topline Data 2013*, June 2013, <<http://trends.gmfus.org/files/2013/09/TT-TOPLINE-DATA.pdf>>
- www.unhcr.it
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, International Migration 2013, <<http://www.un.org/en/development/desa/population/migration/publications/wallchart/docs/wallchart2013.pdf> >

- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division, *The number of international migrants worldwide reaches 232 million*, Population Facts No. 2013/2, September 2013, <<http://esa.un.org/unmigration/wallchart2013.htm>>
- UNHCR Global Trends 2013 (<http://www.unhcr-centraleurope.org/sk/pdf/zdroje/statisticke-udaje/globalne-trendy-v-roku-2013.html>)
- Vittadini, Nicoletta, Milesi, Daniele, Aroldi, Piermarco (2013) *New-generation Ties: Identity, Social Relations and Digital Technologies among 2G Migrants in Italy* in M. Georgiou, C. Ponte (eds.) *Introducing Media, Technology and the Migrant Family: Media Uses, Appropriations and Articulations in a Culturally Diverse Europe*, Observatorio (OBS*) Journal, New COST ACTION IS0906, 2013, pp. 61-88, <<http://obs.obercom.pt/index.php/obs/article/view/665/592>>

Altri siti consultati

- www.audiweb.it
- www.blogs.technet.com
- www.heraldsun.com.au
- www.europa.eu
- www.ismu.org
- www.istat.it
- www.italiadigitale.lilliput.tiscali.it
- www.mezikulturnidialog.cz
- www.mondodigitale.org
- www.roma.repubblica.it
- www.stranieriinitalia.it
- www.ted.com
- www.video.repubblica.it
- www.volontariperlosviluppo.it/

Indice analitico

- Abercrombie, Nick, 16, 18, 21, 128
Aguilera, Pedro, 70
Alonso, Andoni, 50, 51, 52, 53, 128, 129, 130
Annan, Kofi, 43
Appadurai, Arjun, 37, 105, 128
Aroldi, Piermarco, 40, 41, 42, 88, 128, 134
Augé, Marc, 21
Bakardjieva, Maria, 49, 128
Bentivegna, Sara, 56, 57, 71
Binotto, Marco, 33, 34, 35, 36, 128
Bourdieu, Pierre, 61, 75, 128
Calenda, Davide, 87, 132
Castells, Manuel, 46, 47, 128
Castles, Miller, 29
Castles, Stephen, 29, 128
Ciocca, Angelo, 31, 32
Codagnone, Cristiano, 68, 71, 72, 129, 132, 133
Diminescu, Dana, 52, 66, 75, 129, 132
Fleming, Melissa, 123
Fondazione Mondo Digitale, 3, 76, 89, 90, 93, 94, 129
Franz, Tara M., 65
Gadotti, Giovanna, 40, 41, 42, 129
Georgiou, Myria, 38, 39, 88, 132, 134
Gianturco, Giovanna, 92, 93, 129
Hiller, Harry H., 65, 129
Howard, Phil, 49
Jones, Steve, 49
King, Russel, 31, 32, 33, 41, 129, 130, 131
Kluzer, Stefano, 62, 66, 68, 71, 72, 129, 132, 133
Lievrouw, Leah A, 45, 64, 68, 129, 130
Livingstone, Sonia, 20, 21, 45, 64, 68, 92, 129, 130, 133
Longhurst, Brian, 16, 18, 21, 128
Lull, James, 14, 129
Mai, Nicola, 41, 42, 130
McQuail, Denis, 8, 9, 10, 16, 17, 20, 130
Miconi, Andrea, 19, 20, 48, 62, 130
Milesi, Daniele, 88, 134
Miller, Mark J., 29, 128
Molina, Alberto, 90, 94, 115, 129
Moore, Shaun, 10, 11, 12, 13, 15, 130
Napoli, Philip M., 18, 19, 20, 130
Nazioni Unite, 28, 29, 76, 123
Oiarzabal, Pedro J., 50, 51, 52, 53, 128, 129, 130
Pearson, Laura, 70
Ponte, Cristina, 34, 35, 38, 39, 83, 88, 128, 132, 134
Premazzi, Viviana, 88, 133
Rafat, Ahmad, 24
Rainie, Lee, 49
Rice, Ronald E., 64, 130
Rogers, Everett, 48, 49
Ros, Adela, 52, 53, 54, 55, 130
Silverstone, Roger, 8, 11, 13, 14, 22, 130
Sredanovic, Djordje, 35
UNHCR, 28, 78, 80, 134
Van Dijk, Jan, 12, 46, 72, 130
Visconti, Luca M., 88, 131
Vittadini, Nicoletta, 88, 134
Wilson, Tony, 55, 131
Wood, Nancy, 31, 32, 33, 41, 129, 130, 131