

Introduzione

Nel 1965 l'antropologo Ashley Montagu in *The Human Revolution* (p. 24) sottolineava come l'uomo progredito nella civiltà fosse diventato «sempre più, e non meno, aggressivo e guerriero» e come nella società moderna la maggior parte degli individui fosse ormai abituato a badare a sé in modo autonomo a tal punto da risultare difficile capire oggi come, in ogni fase della storia, l'uomo abbia vissuto *per necessità* una vita di coinvolgimento nel benessere dei propri simili.

In *A War and Peace in the Global Village* Marshall McLuhan (1968) esprimeva preoccupazione circa la nascita del «villaggio globale» nell'era dei computer e delle reti, in quanto la condivisione di un unico spazio (pubblico) da parte di milioni di individui e di culture differenti avrebbe generato una «grande re-tribalizzazione elettronica», rendendoci solo apparentemente tutti «fratelli» e impedendo solidarietà e amore tra gli individui. Secondo lo studioso il solo modo di affrontare questo problema era «dosare» lo spazio e i media (de Kerchove 1966).

Lo stesso Barber (1992) descriveva uno spazio inedito da abitare in seguito alla globalizzazione, pronto a collegarsi in un'unica rete guidata dalla tecnologia e dall'ecologia della comunicazione, ma in queste stesse forze riconosceva la causa dell'emergere di nuove forme di conflitto tra culture e tribù in un mondo che si stava contemporaneamente allontanando e avvicinando (Barber 1992).

Nel suo saggio *Communication in a global village* Dean Barnlund (1998), analizzando l'idea proposta da McLuhan, in merito al concetto di estraneità e ai cambiamenti comunicativi e mediali in corso, si chiedeva se e in che modo i nuovi «residenti» avrebbero compreso, rispettato e valorizzato le differenze dei loro «vicini di casa» oppure, al contrario, se gli «abitanti del villaggio» si fossero di lì a poco trasformati in un agglomerato di estranei, residenti nei ghetti, accomunati solo dalle reciproche antipatie, interrogandosi inoltre su come la politica e le istituzioni avessero agito per alleviare i conflitti all'interno delle comunità.

Difficilmente nel corso della storia si è potuto evitare il contatto con la differenza, così, nella maggior parte delle volte, le risposte iniziali, anche di carattere politico, sono state quelle di evitare o cambiare culturalmente i diversi da noi, o ancora, nei casi più estremi, eliminarli: gli esempi di genocidio o i casi individuali di crimini commessi per odio sono episodi piuttosto recenti che riguardano principalmente il riemergere di atteggiamenti di razzismo e xenofobia.

La diversità rappresenta storicamente una fonte potenziale di frizione e d'incomprensione.

Lo strumento adottato per creare una maggiore coesione e collaborazione all'interno di un gruppo composto da membri di una stessa cultura, dove si scambiano significati e si riconoscono alcuni comportamenti come appropriati, è quello della comunicazione monoculturale. Questo tipo di comunicazione si basa sulla "similarità" e favorisce una conoscenza condivisa della realtà, «permette generalmente ai membri della stessa cultura di prevedere le risposte degli altri basandosi su quella che sarebbe la propria reazione in simili circostanze» (Bennet 2015, p. 24).

In situazioni cross-culturali il processo comunicativo non può però basarsi sulla somiglianza, i significati devono essere creati intenzionalmente e la comunicazione deve mostrarsi più consapevole ed efficace affinché non si creino situazioni di conflitto e atteggiamenti etnocentrici; in questo caso lo strumento che prevede il superamento della somiglianza e la considerazione della differenza è quello della comunicazione interculturale fondata sul principio di diversità e orientata all'empatia, dunque capace di accettare e riconoscere le differenze (Griswold 2005; Castiglioni 2013).

Solo sviluppando la capacità di comunicare a livello globale, aprendosi all'Altro, non rinunciando necessariamente alla propria storia e cultura, i "diversi" possono relazionarsi in modo efficace e produttivo nella società e per far questo è fondamentale coinvolgere aspetti cognitivi, affettivi e comportamentali in relazione alle quattro dimensioni che definiscono la comunicazione interculturale: mentalità globale, sviluppo del sé, mappatura della cultura e allineamento dell'interazione (Chen 2005).

Con l'avvento dei media elettronici prima, e del digitale poi, l'incontro con l'Altro negli spazi di comunicazione online ed offline, in mancanza di competenze interculturali-mediali e percorsi di inclusione sociale suggeriti e supportati dalle istituzioni, può alimentare pregiudizi, etnocentrismi, spersonalizzazioni del cittadino straniero; c'è un serio rischio che si veri-

fichino veri e propri conflitti sociali tra popoli che finiscano per acuire le distanze e le possibilità di dialogo (Giaccardi 2012; Milani 2015).

Le reti telematiche e i nuovi linguaggi mediali hanno modificato radicalmente i contesti sociali, economici e soprattutto quelli culturali provocando un conseguente adeguamento e/o smarrimento nei confronti delle nuove forme di scambio delle conoscenze e della comunicazione. Tali mutamenti, in costante e inarrestabile evoluzione, sempre in bilico tra rischi e potenzialità, tra omologazione e pluralità, hanno favorito l'emergere di alcuni importanti fenomeni.

Da un lato troviamo lo sviluppo di una cultura della connessione e dell'interattività unita a una più elevata possibilità di dialogo e di collaborazione tra individui e una crescita multi-direzionale dell'informazione a livello globale; dall'altro, è possibile notare come la cross-culturalità e l'interculturalità, legate alla dinamicità dei flussi migratori e delle culture che si incontrano e si influenzano a vicenda, senza più limiti spazio-temporali, mettono più in evidenza il pluralismo identitario e le differenze dei singoli individui e delle minoranze etniche, così quelle come situazioni di intolleranza, di conflitto e disinformazione nei confronti della Differenza.

Quello che si osserva però è che lo stato di interconnessione globale non abbia del tutto favorito la costruzione e la promozione di una politica e di una comunità dell'ascolto nei confronti dell'Altro all'interno dello spazio pubblico, al contrario, queste ultime stanno radicalmente venendo meno negli ambienti mediali e istituzionali; senza l'ascolto però la comunicazione non è in grado di stabilire relazioni interculturali, ma solo connessioni e scambi accelerati di informazione (Han 2017).

L'attuale società, sottolinea Sennet (2012, p. 51), «presenta minore coesione sociale, minore fiducia nelle istituzioni e minore fiducia nei leader», si assiste ad un «effetto tartaruga»: l'immagine di persone che di fronte a chi è diverso da loro si ritirano nel proprio guscio.

Il paradosso di questa condizione sta nel fatto che mentre l'infrastruttura digitale si rafforza permettendoci di condividere informazioni e costruire capitale sociale di rete, nei nuovi ambienti della comunicazione emergono inediti livelli di rischio e forme di tribalismo che abbinano la solidarietà per l'altro simile a me, con l'aggressività contro il diverso da me.

Questo atteggiamento di tipo etnocentrico, riscontrabile in particolare nello spazio digitale, mette in crisi un concetto fondamentale della

nuova società connessa: la possibilità e la capacità dei pubblici online di dialogare, partecipare e collaborare attivamente sfruttando lo stato di interconnessione offerto dalla Rete per raggiungere un fine comune.

Dialogo e collaborazione sono fondamentali per iniziare ad arricchire il contatto reciproco tra culture; a tal proposito, Bauman (2014) facendo riferimento al pensiero di Sennett, ritiene che siano tre gli ingredienti per la costruzione di un dialogo efficace:

1. *informalità*, stabilire cioè delle regole durante la comunicazione senza imporle inizialmente;
2. *apertura*, accettare la possibilità che le nostre ragioni possano essere confutate o errate;
3. *collaborazione*, uno scambio equilibrato che non prevede prevaricazione, vinti o vincitori.

Una proposta teorica che, come illustrato nel lavoro di ricerca qui presentato, potrebbe essere ri-considerata partendo proprio dall'ecosistema mediale elettronico-digitale, dall'analisi dei rischi, dal suo impatto nella società multiculturale e nel fenomeno della mobilità umana, dalle politiche di comunicazione e di integrazione messe in campo dai soggetti istituzionali per rispondere alle esigenze di stranieri e autoctoni presenti nel proprio territorio.

Gli individui sono culturalmente diversi, ma associati dalla necessità di soddisfare bisogni comuni che si trasformano all'interno dei confini nazionali e che a volte li travalicano, come quelli economici, etnici, sociali, di comunicazione e di informazione,

La distribuzione disomogenea dei benefici economici porta spesso i membri di una popolazione a spostarsi, di conseguenza il ruolo dei media nel mantenimento di un collegamento etnico e culturale diventa necessario, così come, parallelamente a questo, emerge anche il bisogno di accedere a notizie o a forme di intrattenimento provenienti dal proprio Paese d'origine.

Per i migranti, i media e lo spazio digitale divengono così strumenti di «(ri)creazione di luogo».

L'utilizzo di internet e degli smartphone permette loro di accedere a una grande quantità di informazioni anche spostandosi da un luogo

all'altro, cosicché «i punti di riferimento transnazionali possono sembrare più vicini del “locale” dei media nazionali» (Couldry 2015, p. 219).

Grazie alle tecnologie informatiche e gli abbondanti flussi di mobilità, le minoranze possono riconoscersi, se non come una maggioranza, sicuramente come qualcosa di più presente e potente; a tal proposito i cosiddetti *local media* o gli *ethnic/community media* sono ambienti comunicativi di riferimento che riescono a raccogliere a livello locale le voci dei membri emigrati di una stessa comunità e contribuiscono alla costruzione di «un'appartenenza globale e regionale» (Levo-Henriksson 2007); il rischio però è che lo stato di interconnessione generato dalle nuove tecnologie conduca al declino delle differenze culturali, dove internet viene a configurarsi come «spazio granulare locale» di uso individuale (Rifkin 2001).

Quella migratoria, in particolare, è una questione tanto antica quanto complessa, fatta di immagini scolpite nei miti originari di ogni comunità, che viaggiano nella storia attraverso i simboli e un linguaggio accostato sempre più spesso dai media e dai soggetti politici ai concetti di “emergenza” o di “crisi”.

Lo scontro politico ancora in corso sul tema dell'immigrazione rappresenta uno «stato di tensione» che si osserva non solo negli spazi economici, sociali e istituzionali, ma anche nei mezzi di comunicazione che «sono lo specchio della diversità connaturata nel tessuto sociale europeo [...] essi non si limitano a riprodurre questa diversità, ma contribuiscono attivamente alla sua proliferazione» (Silverstone 2009, p. 134).

Quello dei flussi migratori è, infatti, uno dei temi caldi della politica italiana ed europea, le conseguenze in merito alla sua narrazione e gestione vanno ben oltre le questioni che occupano l'agenda pubblica, influenzando la natura e il carattere della cultura (inter)nazionale e mettendo continuamente in discussione identità e confini.

Responsabilità mediale-politica e tolleranza reciproca sono i valori fondativi degli attuali processi comunicativi, utili alle istituzioni per affrontare il fenomeno della mobilità umana e offrire alla società civile un futuro condiviso e ospitale per evitare lo scontro e riconoscere la «dignità della differenza» (Sacks 2002).

La presenza e l'azione istituzionale così come la correttezza dell'informazione contribuiscono ad abbassare il livello di distorsione di quest'ultima creando un ponte tra Pubblica amministrazione, autoctoni e im-

migrati facilitando l'accesso alle diverse risorse da parte di quest'ultimi e prestando aiuto e ascolto a quanti ne abbiano necessità.

L'attività di ascolto istituzionale e l'applicazione di una politica di comunicazione inclusiva per i migranti esercitano una funzione strategica nella costruzione di un legame di fiducia reciproca tra enti pubblici e cittadino straniero, sono entrambi aspetti strettamente connessi a una dimensione simbolica di appartenenza alla società di accoglienza, fondamentali per garantire il successo delle politiche di integrazione culturale, delle pratiche partecipative e di una buona comunicazione di cittadinanza.

Per molto tempo la crisi migratoria è stata principalmente considerata oggetto di studio e di ricerca soprattutto in termini di rappresentazione mediatica e costruzione sociale dell'immigrazione, ma questo tipo di approccio non è più sufficiente per descrivere e analizzare il rapporto tra media e fenomeno migratorio.

Gli immigrati sono ora fonte di comunicazione, non più solo oggetto di narrazione, ma soggetti attivi, "immigra-attori" all'interno dei processi di produzione dell'informazione, futuri cittadini alla ricerca di "asilo comunicativo" nel nostro Paese e, di fronte a tale cambio di paradigma, il sistema media, così come gli organi istituzionali, devono dimostrarsi capaci di mediare e gestire il fenomeno, includendolo con saggezza ed equilibrio nel racconto di una società che cambia e nella costruzione di percorsi attivi di coesione sociale nel territorio.

La questione migratoria dunque rappresenta il reale punto di partenza per ripensare l'inclusione sociale come politica supportata dalla digitalizzazione, e, allo stesso tempo, come un punto di contatto tra istituzioni, media e comunità locali per stimolare e attivare un dialogo in grado di superare qualsiasi forma di discriminazione e che possa essere un ponte tra linguaggi, valori e credenze differenti da costruire all'interno di uno spazio sociale e mediale definito da relazioni e culture e generatore, allo stesso tempo, di distanza e ospitalità.

Nella riflessione contemporanea sul rapporto media-immigrazione, infatti, concetti come "linguaggio", "comunità" "interculturalità", "alterità", "pregiudizio" costituiscono un nodo ricorrente che mette in evidenza la presenza di importanti paradossi all'interno del discorso pubblico.

Le nuove tecnologie della comunicazione hanno da un lato, moltiplicato le possibilità di contatti e la produzione/negoziatura di significati simbolici che non possono essere estranei ai processi di relazione tra cul-

ture diverse, dall'altro stanno mettendo in crisi una categoria fondamentale, quella del luogo e dei suoi confini (Harvey 1993; Giddens 1994).

A questo proposito è impossibile non sottolineare come la situazione emergenziale causata dal Covid-19 nei primi mesi dell'anno 2020, abbia messo in crisi il fenomeno della mobilità e posto in rilievo la necessità di garantire nuove strategie di integrazione culturale che siano rispondenti alle diversificate esigenze di cui si compone il territorio.

Tra le sfide più complesse che le istituzioni hanno dovuto affrontare a seguito della crisi sanitaria vi è stata quella di comunicare l'emergenza e arrivare direttamente a pubblici, quali i migranti e i rifugiati, per evitare il rischio di esclusione e discriminazione sociale-tecnologica.

Le misure restrittive e la chiusura dei confini hanno oscurato per molti mesi quel minimo di dibattito sul tema dei corridoi umanitari, lasciando il posto a quello dei corridoi turistici, mettendo in rilievo il tema del "diritto alla mobilità", al cui interno migrazione e turismo occupano il medesimo spazio, ignorando l'esistenza di un "diritto a migrare"; in questo modo l'invisibilità di alcune categorie (come quella dei migranti irregolari) e le disuguaglianze sia dal punto di vista economico e dei rapporti di lavoro si sono via via accentuate (Musarò 2020).

Soggetti istituzionali, come l'Organizzazione Mondiale della Sanità, si sono serviti dei media per lanciare numerosi appelli pubblici invitando cittadini e politici di ogni Paese ad agire in modo responsabile, senza dimenticare le fasce più deboli della popolazione, detenuti e migranti *in primis* appunto, tutelando la salute personale e pubblica.

Tra i provvedimenti del Decreto Rilancio adottati dal Governo italiano per reagire alla crisi causata dalla pandemia globale, si ricorda la cosiddetta sanatoria (Decreto legge 19 maggio 2020, n. 24) per far emergere i migranti «lavoratori essenziali» dalle situazioni di irregolarità; un testo nato con i migliori intenti, ma rivelatosi piuttosto complicato e di difficile attuazione, frutto di un difficile compromesso politico che rischia di lasciare nell'ombra ancora moltissimi soggetti migranti (Musarò 2020).

Ciò che però è emerso durante l'emergenza, i cui aspetti sono stati oggetto anche di questa ricerca nonostante fosse già stata avviata prima della pandemia, sono stati molteplici: l'importanza delle relazioni sociali e della comunicazione con l'Altro, il potere dei media digitali come canali di connessione con il mondo in grado di superare qualsiasi confine giuridico e culturale, la debolezza di una comunità chiusa e la ricchezza

e la forza di un luogo ospitale e multiculturale capace di includere il diverso, l'ossessione per la sicurezza e la scarsa fiducia nell'informazione e nelle istituzioni che rischiano di rafforzare maggiormente quella distanza sociale tra autoctoni e migranti già fin troppo presente.

Seguendo dunque una prospettiva socio-comunicativa e tecno-culturale, il lavoro qui presentato ha indagato il tema dell'immigrazione e la sua rappresentazione negli ambienti digitali e analizzato l'attività di informazione e comunicazione da parte degli organi di governo al fine di creare una narrazione condivisa e coesa del fenomeno migratorio e verificare come queste pratiche discorsive possano contribuire alla costruzione di percorsi d'inclusione sociale maggiormente definiti e incisivi, anche in seguito ai processi di digitalizzazione.

Obiettivi della ricerca e metodologia di analisi

L'aspetto originale della ricerca risiede nella valutazione di possibili nuove strategie socio-comunicative che gli enti locali potrebbero attuare per favorire l'integrazione culturale, nell'analisi dei rischi e delle conseguenze derivanti dall'uso improprio della tecnologia digitale, al fine di identificare azioni correttive ed educative da promuovere attraverso i social media.

Si tratta nello specifico di porre le basi per ripensare un nuovo modello di comunicazione interculturale-istituzionale che coinvolga migranti, comunità, enti locali e la società civile al fine di promuovere da una parte, una più equilibrata narrazione e partecipazione degli immigrati nell'ambiente mediale e dall'altra, la costruzione di percorsi di inclusione più rapidi ed efficaci supportati dalle potenzialità del digitale.

Anche se vi è una cospicua quantità di letteratura sull'influenza dei mezzi di comunicazione e la loro modalità di narrare l'immigrazione (Appadurai 2001; Dal Lago 2004; Stevenson 2011; Corte 2014; Binotto, Bruno e Lai 2016), sono ancora pochi gli studi che affrontano i rischi derivanti da un uso superficiale delle nuove tecnologie in relazione alle modalità di racconto di fenomeni sociali complessi come quello della mobilità umana (Lacroix 2004; Kymlicka 2012; Diminiescu 2015; Europol 2016; Raffini e Giorgi 2020), così come è scarsa e frammentata la letteratura che pone attenzione alle strategie comunicative e d'inclusione

sociale messe in atto dalle istituzioni e all'uso dei canali comunicativi e informativi da parte dei soggetti migranti nei Paesi ospitanti (Koopmans e Statham 2000; Rodríguez-Wangüemert e Torvisco 2017; D'Ambrosi 2019; Buoncompagni e D'Ambrosi 2020).

A tal proposito gli interrogativi di ricerca sono stati molteplici.

In che modo i media tradizionali e i social media influenzano le dinamiche narrative sul fenomeno migratorio? Che ruolo svolgono le istituzioni nelle azioni di informazione interculturale e inclusione sociale? Quali strategie comunicative vengono elaborate dagli enti territoriali per favorire l'accoglienza? Com'è possibile promuovere capitale sociale - digitale nel coinvolgimento del soggetto immigrato nella vita civile e di comunità?

L'intento è stato quello di comprendere se i nuovi media servano solo a rinnovare culture e comportamenti già presenti nell'ambiente offline, e, in relazione al fenomeno migratorio, verificare se l'ambiente online, connesso a molteplici forme di rischio (tecnologico), possa anche essere inteso come spazio di dialogo interculturale e di negoziazione con il "diverso", a supporto delle azioni di carattere istituzionale, delle politiche sociali e dei percorsi d'integrazione culturale.

In primo luogo si è voluto dunque analizzare il rapporto media e immigrazione nella sua dimensione globale e digitale, spostando poi l'attenzione, in un secondo momento, a quella locale, concentrandosi in particolare sul ruolo della comunicazione pubblica e dei media locali-digitali, ritenendoli siti privilegiati per la produzione di narrazioni più equilibrate e l'espressione di giudizi morali relativi a questioni pubblicamente rilevanti.

La ricerca ha previsto innanzitutto uno studio approfondito della letteratura nazionale e internazionale riferita prevalentemente all'ambito della sociologia culturale e digitale, della comunicazione pubblica, nonché degli studi sociologici sui processi migratori. Sono stati poi esaminati i seguenti temi: comunicazione digitale e interculturale, rapporto tra informazione e questioni migratorie, caratteristiche dei media locali, ruolo delle istituzioni e delle politiche sociali, rischio tecnologico e sicurezza digitale.

Lo studio è stato condotto utilizzando una metodologia multi-metodo (attraverso cioè l'adozione di metodologie miste quantitative e qualitative) e organizzato in due principali fasi: *esplorativa* e *applicativa*.

La *fase esplorativa* si è aperta inizialmente con una lettura dei dati di scenario attraverso un attento studio della letteratura nazionale e internazionale in un'ottica interdisciplinare; in un secondo momento si è

proceduto con un'analisi quanti-qualitativa all'interno delle piattaforme digitali Facebook e Twitter.

Questa prima fase di lavoro si colloca a un livello che va a conciliare una doppia visione che tiene conto sia dei processi di media-azione messi in atto dai social media, sia della realtà delle pratiche con i media digitali, mettendo al centro il tema dei flussi migratori in Italia.

Attraverso la ricerca di parole chiave, particolarmente significative, si è voluto delineare in linea generale il livello di discussione, negativa o positiva, del fenomeno immigrazione online; l'analisi si è concentrata sullo scenario nazionale italiano in quanto caratterizzato, in quel particolare periodo della ricerca (2017-2018) da una narrazione mediatica sul tema migratorio che ha fatto uso di toni piuttosto enfatici, accesi e propagandistici, gli stessi utilizzati nel dibattito politico.

I risultati emersi sono stati poi utilizzati come base per la costruzione di un questionario online, somministrato a studenti universitari tra i 18 e i 30 anni.

I questionari elettronici (*e-questionnaire*) sono la traduzione digitale del questionario classico, inteso come strumento di rilevazione composto di domande strutturate e poste secondo una sequenza logica, prevalentemente chiuse, con risposte precodificate (Corbetta 2014). A differenza di quelli cartacei però, i questionari online vengono trasmessi attraverso la posta elettronica o possono essere compilati direttamente all'interno di un'apposita pagina web e offrono principalmente due vantaggi, multimedialità e dinamicità, elementi importanti che riducono il tasso di abbandono e permettono al ricercatore di costruire un questionario il più adatto possibile al proprio campione (Stella *et al.* 2014).

Lo studio ha evidenziato quali costruzioni sociali dell'immigrazione hanno permeato maggiormente la popolazione di riferimento e influenzato il loro modo di utilizzare i media tradizionali e digitali, così come l'elaborazione delle strategie comunicative e delle politiche adottate, in materia di immigrazione, dalle istituzioni locali, nazionali ed europee.

Attraverso questa analisi di sfondo si è cercato dunque di comprendere innanzitutto se il discorso pubblico in Rete sull'immigrazione sia composto esclusivamente da contenuti che mirano a costruire un'immagine distorta dell'Altro, focalizzata sulla paura, o al contrario, se negli ultimi anni ci siano stati segni di disintossicazione in termini di comunicazione e informazione.

È opportuno sottolineare come il periodo di costruzione del questionario abbia coinciso con quelli che i media hanno definito “i fatti di Macerata” (3 febbraio 2018), intendendo con questa espressione l’attentato di Luca Traini (avvenuto nella città di Macerata, le cui vittime sono state esclusivamente cittadini stranieri) e l’omicidio della giovane Pamela Mastropietro. Entrambi gli episodi sono avvenuti nei primi mesi dell’anno 2018 nella provincia di Macerata, nelle Marche (Affricott 2018).

Nei mesi a seguire sono stati molti gli eventi e i dibattiti politici che sono stati oggetto di una campagna elettorale permanente e che hanno coinvolto cittadini e istituzioni sul tema nella Regione Marche; oltre a questi elementi di carattere politico-mediali è necessario evidenziare come la medesima Regione sia da considerare un territorio “strategico” di analisi e osservazione, da prendere a riferimento per rispondere alle domande della ricerca.

Per questi motivi e in base ad altri elementi che sono risultati scientificamente importanti per procedere con la ricerca (e che saranno più avanti presentati in maniera approfondita), lo studio del rapporto migrazione-comunicazione si è via via spostato, nella seconda fase, dalla dimensione globale/nazionale-digitale a quella digitale-locale focalizzando l’attenzione sul tema delle pubbliche amministrazioni e dei media locali: un binomio capace di facilitare la promozione di un pluralismo culturale e informativo, riducendo in parte i processi di mediazione e mediatizzazione.

Nella *fase applicativa*, infatti, attraverso l’analisi di uno specifico caso di studio, si è riflettuto in modo particolare sul ruolo dei media locali-digitali e sul loro rapporto con le istituzioni, esplorando strumenti e modalità con cui queste ultime possono entrare in contatto con i migranti per promuovere la crescita personale, l’inclusione sociale e la partecipazione alla vita pubblica e, allo stesso tempo, individuando quelle strategie comunicative adottate dagli enti locali per favorire l’accoglienza.

Più precisamente la ricerca ha preso in esame il caso specifico della Regione Marche per comprendere come, in un conteso locale, la comunicazione di servizio, attraverso i media locali, potesse essere uno strumento utile a creare percorsi d’integrazione e a sostenere iniziative di carattere interculturale.

Il territorio marchigiano è stato un laboratorio molto utile per raggiungere gli obiettivi della ricerca in quanto storicamente ha conosciuto

innanzitutto il fenomeno dell'emigrazione, è stata sempre attenta alla sfera interculturale e attualmente ospita una quota significativa di soggetti immigrati. Si tratta di una Regione che si è sempre definita "plurale" per la sua significativa tradizione di accoglienza di ogni forma di fragilità umana e attenzione alla sfera interculturale in molti settori; altro fattore importante riguarda la presenza, come già accennato, di una quota significativa di soggetti immigrati appartenenti a comunità etniche differenti in ognuna delle principali province marchigiane.

L'analisi ha previsto innanzitutto 15 interviste in profondità, svolte nel periodo di gennaio-aprile 2019, rivolte ai Responsabili dei principali Uffici Politiche Sociali e dei Centri Servizi Immigrati presenti nella Regione Marche con competenze in attività di informazione e comunicazione; tali istituzioni sono state scelte in quanto enti capofila dei progetti di inclusione in corso o promotori di particolari iniziative promosse sul proprio territorio. Il metodo utilizzato, quello dell'intervista in profondità, ha l'obiettivo di interrogare i soggetti campione attraverso un approccio che mira a entrare nell'individualità della persona intervistata, al fine di vedere il mondo con i suoi occhi, cogliere le sue categorie mentali, le sue percezioni, le sue interpretazioni e i motivi delle sue azioni (Corbetta 2014).

Il caso studio della Regione Marche, che apre di fatto la seconda fase della ricerca applicativa, si è concentrata su due principali aspetti: 1) la comunicazione di servizio e il sostegno a iniziative inclusive; 2) l'informazione di utilità sociale veicolata anche attraverso i media locali.

Sulla base di quanto emerso dalle interviste l'attenzione si è poi spostata sui soggetti stranieri e il loro rapporto con i nuovi media nelle varie fasi del percorso migratorio. Sono stati così condotti 10 *focus group* rivolti a gruppi di immigrati (irregolari, rifugiati e richiedenti asilo) provenienti da Paesi differenti e con un'età compresa tra i 20 e i 35 anni, inseriti in strutture di accoglienza presenti nel territorio marchigiano; lo scopo è stato quello di riflettere su nuova forma di «capitale sociale digitale» (Boyd e Ellison 2007; De Feo e Pitzalis 2015) applicata al tema dell'immigrazione e a un uso più partecipativo dei *devices* digitali. La tecnica scelta, in questo caso, è stata quella del *focus group* che ha permesso una maggiore interazione con i soggetti coinvolti nella ricerca e ha fornito approfondimenti utili a comprendere le modalità di utilizzo dei nuovi media e il livello di alfabetizzazione digitale dei singoli partecipanti.

Ispirandosi alla letteratura presente (Brunwasser 2015; Diminiescu 2015; Europol 2016; Connor 2017), in quest'ultima parte della ricerca si è indagato su come smartphone e connettività siano ormai beni primari per i migranti digitali.

La connettività e l'accesso alla Rete permettono loro di studiare la lingua, di tenersi in contatto con i familiari e costruire o rafforzare relazioni all'interno del Paese ospitante; non sono però da trascurare quei rischi derivanti da un uso improprio e superficiale delle nuove tecnologie sociali e digitali e le recenti strategie adottate da numerosi organi istituzionali per una maggiore gestione digitale del fenomeno migratorio.

Metodologia utilizzata nel lavoro di ricerca

Fasi della ricerca	Domande di ricerca	Obiettivi	Metodologia quanti-qualitativa
Esplorativa	In che modo i media e i social media influenzano le dinamiche narrative sul fenomeno migratorio?	Comprendere, in relazione al fenomeno migratorio, se l'ambiente online possa presentarsi come spazio di confronto e di dialogo con il diverso, a supporto delle azioni di carattere istituzionale.	Analisi della letteratura Studio delle piattaforme digitali Somministrazione questionario online
		Studio mirato sui giovani	
Applicativa	Che ruolo possono svolgere le istituzioni nelle azioni di informazione interculturale? Quali strategie comunicative sono state promosse dagli enti territoriali per favorire l'accoglienza? Com'è possibile promuovere capitale sociale digitale nel coinvolgimento del soggetto immigrato nella vita civile e di comunità?	Esplorare strumenti e modalità con cui le istituzioni possano entrare in contatto con i migranti nel promuovere l'inclusione e la partecipazione. Riflettere su nuova forma di "capitale sociale digitale" promossa dalle istituzioni applicata al tema dell'immigrazione all'uso partecipativo dei <i>devices</i> digitali.	Analisi caso specifico Regione Marche 15 interviste in profondità 10 <i>focus group</i>