



*Promuovere l'integrazione culturale:  
le Istituzioni e il fenomeno migratorio*

GIACOMO BUONCOMPAGNI & LUCIA D'AMBROSI

**Come citare / How to cite**

BUONCOMPAGNI, G. & D'AMBROSI, L. (2020). Promuovere l'integrazione culturale: le Istituzioni e il fenomeno migratorio. *Culture e Studi del Sociale*, 5(2), 537-550.

Disponibile / Retrieved from <http://www.cussoc.it/index.php/journal/issue/archive>

**1. Affiliazione Autori / Authors' information**

University of Macerata, Italy

**2. Contatti / Authors' contacts**

Giacomo Buoncompagni: [g.buoncompagni\[at\]unimc.it](mailto:g.buoncompagni@unimc.it)

Lucia D'Ambrosi: [lucia.dambrosi\[at\]unimc.it](mailto:lucia.dambrosi@unimc.it)

**Articolo pubblicato online / Article first published online:** October 2020



- Peer Reviewed Journal

INDEXED IN  
DOAJ

Informazioni aggiuntive / Additional information

[Culture e Studi del Sociale](#)



*Promuovere l'integrazione culturale:  
le istituzioni e il fenomeno migratorio*

*Promoting Cultural Integration:  
The Institutions and the Migration Phenomenon*

*Giacomo Buoncompagni & Lucia D'Ambrosi<sup>1</sup>*

University of Macerata, Italy

E-mail: g.buoncompagni[at]unimc.it; lucia.dambrosi[at]unimc.it

**Abstract**

The current scenario, increasingly characterised by discursive practices and multi-ethnic social relations, requires institutions to play a more active role in strategies for the inclusion of immigrants. A complex challenge that requires a rethinking of institutional communication in order to activate a greater cooperation between self-produced and hetero-produced information. The relationship between administrations and local media facilitates the promotion of a cultural and informative pluralism, partly reducing the processes of mediation and mediatisation. The research presents the specific case of the Marche Region by investigating the communication strategies adopted by municipal authorities with a point of view to promote social inclusion. The analysis focuses on two main dimensions: the first concerns service communication to promote cultural integration, whereas the second focuses on the management of institutional information and the relationship with local media. The main objective is to strengthen the communication strategies present today in the local context to promote the inclusion of migrants and identify how institutions can coordinate with the media to promote information of public utility.

**Keywords:** Migration, Intercultural communication, Institutions, Public sector communication.

**Introduzione**

Affrontare e analizzare il tema del fenomeno migratorio in relazione ai processi di integrazione culturale che si definiscono in una comunità territoriale, non può prescindere da un'analisi più approfondita del valore strategico della comunicazione istituzionale. Gli scenari che caratterizzano oggi lo spazio pubblico, sempre più coabitato da pratiche discorsive e relazioni sociali multi-etniche, richiedono alle istituzioni europee e nazionali un ruolo più attivo nelle strategie comunicative di inclusione dei cittadini immigrati (Ducci, 2012; Pezzoli, Materassi, 2019; D'Ambrosi, 2019). Non si tratta solo di creare dei collegamenti e delle basi comuni tra culture e popolazioni diverse coinvolgendo e responsabilizzando le comunità locali (Koopmans, Statham, 2000; Rodríguez-Wangüemert, Torvisco, 2017) ma di

---

<sup>1</sup> Lucia D'Ambrosi ha scritto l'introduzione e il par. 1. Giacomo Buoncompagni ha curato i paragrafi 2 e 3. Le riflessioni conclusive sono state scritte da entrambi.

attivare processi e azioni di comunicazione pubblica che rendano la cittadinanza più consapevole, informata e plurale (Lovari, 2013, Canel, Luoma-aho, 2018).

La situazione emergenziale causata dal Covid 19 ha definito come più impellente la necessità di garantire nuove strategie di integrazione culturale che siano rispondenti alle diversificate esigenze di cui si compone il territorio (Kelly, Grant, Tondo, 2020; Arfaat, 2020; Pelizza, Lausberg, Milan 2020) ma anche di adattarsi alle necessità delle molteplici sfere locali per creare maggiore consapevolezza sulle misure di prevenzione raccomandate. Tra le sfide più complesse che le istituzioni devono oggi affrontare c'è certamente la difficoltà di arrivare alle fasce più deboli tra cui i migranti e i rifugiati, le minoranze etniche per evitare il rischio di esclusione, stigma e discriminazione sociale, migliorando l'accesso alle informazioni e mitigando gli impatti psicosociali che tali persone subiscono a seguito della crisi (IOM, 2020; HRW, 2020).

Ciò induce a ripensare gli approcci della comunicazione e della mediazione interculturale a supporto della promozione della cittadinanza e della parità sociale (Zanfrini, 2007). L'inclusione delle persone immigrate in un contesto sociale (dall'inserimento abitativo fino all'accesso ai servizi, evitando ogni forma di discriminazione) è strettamente legato al funzionamento delle relative istituzioni nell'attuazione di politiche di intervento tese a favorire l'informazione e a individuare canali e modalità adeguati per interagire con le comunità migranti.

A questo aspetto si aggiunge il ruolo cruciale e strategico dei media nella produzione di discorsi pubblicamente rilevanti che siano effettivamente finalizzati a sostenere e sviluppare politiche di integrazione e di cittadinanza (Petersson e Tyler 2008; Wessendorf, 2010; Musarò, Parmiggiani, 2014). La globalizzazione si configura, infatti, a tutti gli effetti come una "forza culturale mediata" proponendo una costante interazione fra identità e differenza, fra contesti territoriali e globali, notizie locali e mondiali, e sono proprio i media che ci supportano e guidano nel riconoscimento delle ambiguità e delle contraddizioni di questa ibridazione che si forma al centro e alla periferia del sistema-mondo (Giaccardi, 2012; Binotto, Bruno, Lai, 2016).

L'integrazione, soprattutto in ambito territoriale, deve essere adeguatamente valorizzata perseguendo nuove strategie comunicative rispondenti ai diversificati fabbisogni informativi della comunità (Zanfrini, 2007; Kymlicka, 2012). Si tratta più in generale di promuovere azioni di *governance* atte a definire una maggiore cooperazione con gli operatori della comunicazione per superare le narrazioni dicotomiche e stereotipate sul tema dei flussi migratori e garantire una più ampia informazione di utilità sociale. Ciò perseguendo un duplice obiettivo: da un lato, facilitando i processi di integrazione dei cittadini stranieri, attraverso un'efficace comunicazione di servizio (Faccioli, 2000), dall'attività di sportello e accoglienza alle modalità di accesso ai servizi, fino alla realizzazione di campagne di comunicazione per contrastare fenomeni di xenofobia o, più in generale, per promuovere il rispetto e il riconoscimento delle diversità (Ducci, 2012). Dall'altro, lavorando ad una maggiore sinergia tra comunicazione autoprodotta ed eteroprodotta affinché le politiche locali possano modellare le narrazioni dei media offrendo ai giornalisti una cornice entro la quale rappresentare gli eventi connessi al fenomeno migratorio.

Allo stato attuale l'immigrazione viene rappresentata per lo più come emergenza e come problema da risolvere, soprattutto a livello locale, i cui protagonisti sono esclusivamente o vittime o criminali, causa di ordine pubblico, di insicurezza, oppure ostacolo per la convivenza civile delle comunità. Numerose ricerche sul tema (Urry 2000; Massey, 2007; Pogliano, 2016; Rizzuto, 2018) hanno dimostrato come

tutto questo avvenga principalmente attraverso tecniche e strumenti di racconto in cui viene presentato e commentato l'avvenimento centrale, spesso di cronaca, rinunciando però ad un'accurata descrizione dei fatti.

Emerge, tuttavia, una differenza nel modo in cui il fenomeno migratorio è raccontato dai media nazionali e locali. Quest'ultimi tendono ad offrire una rappresentazione maggiormente positiva degli immigrati e delle minoranze etniche. In particolare, diversi autori (Massey, 2007; Belluati, 2011; Bennet *et al.*, 2011; Kymlicka, 2012) hanno evidenziato come l'informazione locale possa essere più qualificata e attenta alla diversità e alle difficoltà dei soggetti immigrati rispetto a quella nazionale<sup>2</sup>. L'attenzione alla diversità etnica e culturale sembra in particolar modo correlata ad una presenza più attiva delle istituzioni decentrate e dei diversi attori sociali nella definizione di politiche di integrazione e di accoglienza (Pogliano, 2016). Il contatto costante con il territorio, la cittadinanza e le istituzioni rendono meno rigida e frammentata la mediazione e la mediatizzazione nel momento in cui il migrante e la sua storia vengono rappresentati nei media (Marini, Altheide, Snow, 2017).

In tale prospettiva la maggiore attenzione da parte degli organi di governo territoriali verso l'integrazione interculturale può rappresentare un'opportunità fondamentale nell'adozione di mirate strategie comunicative finalizzate a informare il cittadino e a soddisfare le sue richieste utilizzando canali comunicativi che siano fruibili per tutti. Al contempo queste azioni possono sollecitare i media locali nel fornire una informazione equilibrata, evitando la diffusione di pregiudizi, stereotipi e false rappresentazioni e, dall'altro, nel farsi promotori di un dialogo reciproco tra culture diverse (Mangone, 2018).

A partire da queste riflessioni il presente contributo intende riflettere sul ruolo della comunicazione pubblica nei processi di integrazione culturale, ponendo attenzione alle azioni promosse a livello locale per favorire l'accoglienza e il maggiore coinvolgimento del soggetto immigrato. L'originalità della ricerca è quella di riflettere su processi e modalità comunicative che possano consentire alle istituzioni di attivare e promuovere più efficacemente l'inclusione degli stranieri e al tempo stesso di sensibilizzare i media alla diversità culturale nella definizione delle diverse pratiche discorsive e dei meccanismi di trattamento della notizia.

## 1. Obiettivi e Metodologia

Lo studio delle dinamiche socio-comunicative che caratterizzano la sfera pubblica, con riferimento ai processi e ai canali con cui le istituzioni si rapportano con i cittadini, risulta fondamentale per cogliere quegli aspetti culturali e relazionali connessi al percorso di integrazione degli stranieri e al livello di coesione sociale di un territorio. Si tratta più nello specifico di prestare attenzione agli approcci comunicativi che gli apparati di governo utilizzano per veicolare direttamente l'informazione e favorire l'integrazione culturale e alle ricadute che tali strategie possono avere nella copertura mediatica di una comunicazione di servizio.

Prendendo spunto da tali considerazioni, l'obiettivo della ricerca è stato duplice: da una parte approfondire le strategie di comunicazione oggi presenti in ambito lo-

---

<sup>2</sup> In particolare Pogliano (2016) e Grossi (1995) hanno focalizzato l'attenzione sul ruolo dei media locali nella regione Toscana ed Emilia Romagna, ponendo in luce come tali canali si siano mostrati più "sensibili" alla narrazione del fenomeno migratorio e all'espressione di giudizi morali relativi a questioni pubblicamente rilevanti.

cale per favorire l'inclusione dei soggetti migranti, dall'altro quello di individuare come le istituzioni possano coordinarsi con i media per favorire un'informazione di pubblica utilità. Gli interrogativi da cui muove la ricerca sono diversi: Che ruolo svolge la comunicazione pubblica sul tema del fenomeno migratorio? Quali azioni di integrazione culturale sono state attivate dalle Istituzioni coinvolte nella ricerca per favorire la partecipazione delle comunità migranti? Come si coordina l'informazione istituzionale con i media locali?

La ricerca si focalizza sul caso specifico della Regione Marche considerata la presenza di una quota significativa di soggetti immigrati che risiedono nel territorio: il numero degli stranieri residenti nelle Marche nel 2020 corrisponde a 136 325 (il 9,0% circa della popolazione regionale)<sup>3</sup>, con una significativa crescita degli stranieri residenti dal 2006. Da considerare anche che il territorio marchigiano ha conosciuto il fenomeno dell'emigrazione e si è sempre definito "plurale" per la sua significativa tradizione di accoglienza di ogni forma di fragilità umana e attenzione alla sfera "interculturale" in molti settori. Non è da tralasciare, inoltre, il riconoscimento negli anni più recenti della figura dei mediatori culturali presso gli enti pubblici locali che nel tempo, oltre a svolgere l'attività di mediazione, hanno rappresentato un punto di riferimento fondamentale nella promozione del sostegno alla accoglienza e all'inclusione sociale.

La ricerca ha previsto due diversi livelli di analisi. Ad una prima fase l'indagine si è basata su un'analisi *desk* delle *policies* di integrazione culturale adottate dagli enti selezionati, tenendo conto dei principali progetti avviati nel territorio in un'ottica di inclusione dei migranti. In una seconda fase la ricerca ha previsto lo svolgimento di 15 interviste in profondità ai responsabili sia degli Uffici delle politiche sociali dei vari ambiti territoriali, sia dei Centri Servizi Immigrati presenti nella Regione Marche con competenze in attività di informazione e comunicazione<sup>4</sup>. Nello specifico l'intervista ha tenuto conto di due principali dimensioni di analisi: la comunicazione di servizio per favorire l'integrazione culturale, la gestione dell'informazione istituzionale e il rapporto con i media locali. Rispetto alla prima dimensione si fa riferimento a processi, modalità, strumenti finalizzati a facilitare l'accesso ai servizi e alle opportunità destinate agli stranieri. In particolare la ricerca ha riguardato lo studio delle azioni comunicative avviate a livello istituzionale per supportare l'accoglienza dei migranti, nonché il sostegno a iniziative di carattere sociale ed interculturale attraverso la promozione di esperienze partecipative alla vita della comunità (festival, incontri pubblici, attività) e la collaborazione con altri soggetti del tessuto locale (associazioni, cooperative, centri di accoglienza).

La seconda dimensione prende a riferimento la gestione dell'informazione istituzionale nell'ambito delle azioni destinate a sensibilizzare la cittadinanza e a divulgare contenuti utili per i cittadini immigrati sia attraverso i media tradizionali che digitali. Nello specifico, l'analisi riguarda l'utilizzo integrato e coordinato dei canali di comunicazione, il rapporto con i media locali nella coerenza e divulgazione delle notizie, così come nell'adesione a specifiche linee editoriali che favoriscano un uso corretto di termini non discriminatori.

---

<sup>3</sup> Dati Istat estratti il 31 ago 2020.

<sup>4</sup> Le istituzioni individuate sono state scelte in quanto enti capofila dei progetti di inclusione in corso o promotori di particolari iniziative promosse sul proprio territorio. La ricerca, svolta nel periodo Aprile – Giugno 2019, ha coinvolto la Regione Marche e i seguenti Comuni: Ancona, Osimo, Jesi, Pesaro e Macerata.

## 2. La comunicazione per l'integrazione culturale

Studiare la comunicazione di servizio in relazione al complesso fenomeno migratorio induce necessariamente a riflettere sul ruolo significativo della Pubblica Amministrazione nella definizione di iniziative di inclusione e accoglienza dello straniero.

Considerando il caso specifico della Regione Marche, l'analisi desk della documentazione sulle *policies* attivate a livello locale, ha evidenziato la rilevanza che tale aspetto ha avuto in ambito istituzionale in termini di impegno pubblico e di ottica interculturale nell'attuazione di politiche inclusive e di cittadinanza.

Diversi sono stati gli interventi e i progetti promossi a livello locale rivolti a definire azioni comunicative più integrate di accoglienza sul territorio in sinergia con operatori sociali, mediatori e associazioni di cittadinanza. In particolare, la svolta si è avuta a partire dal 2016 con il Progetto PRIMM "Piano Regionale Integrazione Migranti Marche"<sup>5</sup>, con l'obiettivo di innovare e rafforzare i modelli di *governance* regionale, coinvolgendo non soltanto il livello istituzionale ma anche la più vasta rete di relazioni ed attori del territorio. Perseguendo tali finalità sono state promosse quattro azioni principali di sostegno a iniziative di comunicazione interculturale: qualificazione del sistema scolastico in contesti multiculturali, anche attraverso azioni di contrasto alla dispersione scolastica, promozione dell'accesso ai servizi per l'integrazione, realizzazione di servizi di informazione qualificata, valorizzazione della partecipazione attiva dei migranti alla vita economica e sociale.

Un secondo passaggio fondamentale è documentato dall'approvazione del "Protocollo d'intesa regionale sulla comunicazione e l'educazione interculturale" (2019) di durata triennale, a cui hanno aderito numerose organizzazioni esperte nel settore dei media e della comunicazione, con lo scopo principale di favorire l'integrazione culturale garantendo pari opportunità a tutti, ma anche di promuovere un sentimento adeguato di solidarietà e di dialogo.

Tali linee programmatiche si sono ispirate a un nuovo modello di Welfare capace di coniugare il tema della comunicazione con quello dell'integrazione culturale, coinvolgendo insieme la Pubblica Amministrazione, le organizzazioni del terzo settore, i cittadini e la comunità locale<sup>6</sup>. Ciò con la duplice finalità: da un lato garantire professionalità e competenze adeguate da parte degli addetti al settore e degli operatori sociali, connesse al potenziamento dei servizi pubblici e all'attivazione di reti per rilevare i bisogni dei cittadini stranieri. Dall'altro, promuovere opportunità di dialogo e confronto per rafforzare il senso di comunità e garantire un'informazione più diretta attraverso i canali regionali.

Tali obiettivi sono stati supportati dalla realizzazione di un sito dedicato al settore immigrazione ([www.migranti.marche.it](http://www.migranti.marche.it)) quale canale di accesso principale ad un patrimonio di informazioni sui diritti, doveri e opportunità per i cittadini dei Paesi terzi. Uno strumento innovativo in grado di connettere spazi istituzionali infor-

---

<sup>5</sup> Il progetto, finanziato dal "Fondo asilo migrazione e integrazione 2014-2020" (Fami)" è uno strumento finanziario istituito con Regolamento UE n. 516/2014 con l'obiettivo di promuovere una gestione integrata dei flussi migratori sostenendo tutti gli aspetti del fenomeno: asilo, integrazione e rimpatrio.

<sup>6</sup> Un esempio interessante riguarda il progetto Fami E-Quality - Qualità nei servizi e parità d'accesso successivamente aggiornato dal progetto "WIFI" – Welfare Interculturale Formazione e Integrazione – finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 con l'obiettivo di offrire una maggiore qualità nei servizi e parità di accesso per i cittadini stranieri.

mativi prima isolati e favorire un repertorio di contenuti utili per l'accesso ai servizi, richiamando il collegamento a canali regionali e territoriali.

L'importanza di questi strumenti integrati di intervento è stata riconosciuta anche dagli intervistati selezionati nella ricerca, tra cui i responsabili delle politiche sociali e gli addetti all'attività di informazione e comunicazione. In particolare gli intervistati hanno evidenziato la necessità di implementare i contenuti disponibili sulla piattaforma e di creare strumenti di dialogo più efficaci tra operatori sociali e dell'informazione, i centri servizi immigrati e la comunità autoctona.

Come riportato da un intervistato:

..l'idea di creare la sezione "uno sguardo sul mondo" è sicuramente innovativa e mostra lo stato di interconnessione in cui viviamo oggi (...) PRIMM è stata la vera novità in termini di comunicazione per la Regione Marche, in quanto ha permesso la costruzione di un canale comunicativo diretto e concreto con la popolazione immigrata (Interv. 1).

Tuttavia come evidenziato anche dalla ricerca, la mancanza di adeguate competenze digitali connessa a difficoltà linguistiche e culturali che spesso gli immigrati hanno nella comprensione dei contenuti divulgati, non ha consentito un efficace utilizzo della piattaforma. Tale aspetto è più stato più volte ribadito dagli operatori come un elemento critico da considerare per una partecipazione attiva dei migranti alla vita sociale, economica e culturale della Regione. Un responsabile dell'Ufficio delle politiche sociali sostiene:

Questa è una grande lacuna che si estende anche all'utilizzo di altri media. La persona immigrata è inserita nei programmi di studio della nostra lingua ma riscontra grande difficoltà nella lettura delle *news* e dei bandi, ad esempio. Si consideri che molti sono analfabeti della loro stessa lingua d'origine (Interv. 4).

Inoltre è da considerare lo scarso coordinamento dei canali istituzionali nella gestione dell'informazione rivolta all'esterno. La comunicazione si presenta piuttosto frammentata e confusa a causa del passaggio continuo delle informazioni da un organismo di governo all'altro. La comunicazione destinata al cittadino straniero viene spesso inserita all'interno di pagine o sezioni di siti istituzionali (con dicitura "Politiche sociali" o "Immigrazione", ad esempio). Mentre sembra mancare uno spazio di gestione autonoma della comunicazione prevalentemente rivolta al cittadino immigrato, con sezioni inerenti procedure amministrative – burocratiche o attività di interesse sociale e culturale. In questo modo i contenuti più specifici rimangono difficili da rintracciare per un utente.

Come è emerso nelle interviste, tale ostacolo è attribuibile all'aggiornamento delle competenze degli operatori pubblici sulle tematiche migratorie. Chi opera nella comunicazione si trova a gestire molteplici macroaree (sanità, cultura, ambiente ecc..) lavorando principalmente sulla struttura e sugli elementi estetici dei contenuti con una grande difficoltà ad aggiornare in maniera costante tutta l'informazione online – offline e a distribuirla in maniera equilibrata. Il rischio, come sostengono alcuni, è quello di costruire una comunicazione priva di "senso istituzionale". Come ribadito anche da uno dei responsabili degli Uffici delle politiche locali occorre investire maggiormente su una comunicazione coordinata e completa, coerente nei contenuti e nell'utilizzo strategico e "logico" dei nuovi media attraverso un lavoro d'equipe all'interno degli Uffici.

La comunicazione pubblica risulta piuttosto frammentata perché prevede troppi passaggi (...). Gli uffici dei servizi sociali raramente hanno un sito o uno spazio infor-



mativo autonomo, spesso si appoggiano al sito regionale o comunale. Tutta l'informazione sul tema immigrazione viene inserita da addetti stampa che collaborano con Presidente regionale o sindaco di un territorio specifico all'interno di Sezioni che non riguardano solo le politiche sociali. Il rischio è che si crei un sovraccarico informativo e il cittadino straniero non sia in grado di rintracciare ciò che gli serve (Interv, 2).

In particolare si evidenzia la necessità di potenziare la comunicazione diretta, per creare una relazione di fiducia e duratura con la persona straniera inserita nel territorio comunale. Molte delle richieste espresse dai cittadini stranieri sulla modulistica da compilare o sulle complesse procedure da seguire come permessi di soggiorno o ricongiungimento familiare, sono percorsi che si attivano attraverso l'utilizzo di canali diretti con gli operatori pubblici.

Come riferiscono i responsabili della comunicazione e degli uffici politiche sociali, i cittadini stranieri necessitano di un contatto costante con i referenti istituzionali non solo per risolvere specifiche richieste amministrative, ma anche per rapportarsi con la comunità locale. Per questo a livello regionale e comunale sono stati recentemente rafforzati i servizi di ascolto e accoglienza all'interno dei vari sportelli o centri servizi per l'integrazione culturale.

Le comunicazioni principali avvengono tramite telefono o raggiungendoci nelle sedi opportune (..) il cittadino straniero cerca la persona di riferimento con cui parlare, considerando anche che le procedure amministrative – burocratiche sono complesse e la documentazione è quasi tutta in lingua italiana. La persona immigrata ha bisogno di un contatto costante, chiede di costruire una relazione di fiducia che parte prima di tutto dai soggetti istituzionali. Solo così sarà più semplice l'inserimento del soggetto nel resto della comunità (Interv.8).

Connesso a quest'aspetto vi è quello della formazione. I risultati apportati dai progetti sono apprezzabili in termini di formazione del singolo, sia se rivolti all'integrazione della persona immigrata, sia se diretti alla formazione specialistica degli operatori che operano nell'accoglienza. Le stesse scuole o le sedi di formazione sono diventate per gli immigrati luoghi per recuperare la propria identità e dignità e al contempo gli insegnanti costituiscono riferimenti essenziali con cui confrontarsi quotidianamente. Come suggerito da uno dei responsabili durante l'intervista:

Queste iniziative formative aiutano gli stranieri a superare quello *shock* culturale iniziale e a ri-trovare una condizione di serenità utile per proseguire il proprio percorso di integrazione (...) Il contatto con gli operatori, una comunicazione meno mediata possibile e la formazione sono strumenti strategici utili per noi e per loro in quanto alimentano una relazione di fiducia e di cooperazione (Interv.2).

Risulta tuttavia opportuno considerare che la partecipazione degli immigrati non è sempre così alta per la difficoltà di prevedere specifici interventi formativi ad *hoc* in base alle tipologie di utenza. In questi casi la presenza e l'intervento di molte associazioni culturali, centri di accoglienza, cooperative sociali, possono fornire un notevole supporto agli stessi operatori sociali e alle istituzioni in quanto agevolano la creazione di "reti di solidarietà" riconosciute come fondamentali per la costruzione di un sistema di welfare societario. Il rischio tuttavia, come sostengono alcuni intervistati, è quello di non aprirsi con sufficienza "all'esterno", in quanto le iniziative risultano troppo "settoriali" o destinate a pubblici specifici (cittadini stranie-

ri, autoctoni o operatori sociali) non favorendo il più ampio coinvolgimento della comunità immigrata.

In questo senso diversi sono stati i percorsi partecipativi realizzati nelle varie realtà comunali, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i soggetti interessati in modo inclusivo. "L'aperitivo a colori" e la "Biblioteca vivente", nate come occasioni di incontro tra comunità locali e cittadini stranieri per condividere cibi tipici, musica etnica e letture autobiografiche, ne sono un chiaro esempio. Altresì l'avvio di specifici percorsi formativi, come ad esempio l'iniziativa "club linguistici", rivolta soprattutto a pubblici come minori e donne vittime di tratta, ha rappresentato un'opportunità utile non solo di formazione linguistica-culturale ma anche di incontro e di confronto.

Sebbene alcune di queste iniziative abbiano avuto un riscontro positivo in termini partecipativi, la durata limitata connessa alla disponibilità dei fondi progettuali e alla carenza di personale non ha permesso di valorizzare meglio una programmazione più strutturata e di ampio respiro. Come sostenuto in un'intervista:

I progetti permettono di lavorare con la comunità migrante del territorio, ma il tempo per costruire fiducia e la vera integrazione con il resto della cittadinanza, oltre che con le istituzioni locali, è poco ed è sempre vincolato alla quantità di fondi presenti (Interv. 3).

In alcuni casi, la sospensione di percorsi di integrazione già avviati ha rischiato di non lasciare traccia sul territorio costringendo le stesse istituzioni a ri-costruire l'intero piano di comunicazione e delle politiche sociali.

### 3. La gestione dell'informazione locale

Un ambito specifico della ricerca ha riguardato il modo in cui le istituzioni coinvolte nella ricerca gestiscono l'informazione sul tema del fenomeno migratorio e le ricadute che tali azioni possono avere nella divulgazione delle notizie da parte dei media locali.

Considerando quest'aspetto, emerge in ambito regionale una difficoltà nel favorire un'informazione di qualità sul tema dell'immigrazione che sia in linea con i principi contenuti nel protocollo deontologico della Carta di Roma. Nonostante la presenza fondamentale e l'utilizzo strategico degli spazi mediali - istituzionali, gli uffici stampa degli enti coinvolti appaiono spesso incapaci di cogliere "le necessità informative espresse dai segmenti minoritari della popolazione regionale" (Tamburini, 2017, p. 11). Si evidenzia, inoltre, la tendenza ad alimentare il dibattito pubblico verso altre questioni ritenute più rilevanti da parte dell'agenda mediatica. Sostiene un intervistato:

L'ufficio stampa della Regione non sempre riesce a dare il giusto spazio alle notizie suggerite dall'Ufficio Politiche Sociali e dunque a quelle sull'immigrazione. La quantità di contenuti a disposizione, la velocità di circolazione e pubblicazione delle notizie sono i principali ostacoli. Questioni politiche più scottanti come tasse, sanità, terremoto ecc. rischiano di occupare (quasi) totalmente lo spazio informativo regionale quotidiano (..) (Interv. 1).

Tuttavia la ricerca pone in rilievo la capacità delle istituzioni di dialogare più efficacemente con i media locali se orientata a incoraggiare la copertura mediatica su contenuti e iniziative di sensibilizzazione sul tema del fenomeno migratorio. In particolare, tale azione appare più efficace quando riesce a instaurare sinergie con i

principali stakeholder (giornalisti, associazioni, istituzioni educative) per costruire un tessuto di solidarietà sociale con una serie di progetti e percorsi di integrazione culturale che vanno ad incidere sulla sensibilità delle comunità incoraggiando l'incontro e la cooperazione con i soggetti immigrati.

Un esempio significativo al riguardo è il progetto "No Discrimination Marche (No. Di)", finanziato sui fondi FAMI 2016/2018, la cui Rete Regionale composta da soggetti pubblici e privati è rivolta a prevenire, segnalare e rimuovere le discriminazioni rivolte ai cittadini stranieri immigrati, attraverso lo scambio di idee e soluzioni efficaci. Tra le diverse azioni il progetto ha previsto la realizzazione di un kit informativo rivolto a sensibilizzare tutti i cittadini sul tema delle discriminazioni e a far conoscere alle persone straniere residenti la rete territoriale NO. DI.

In questo progetto i media locali si sono rapportati con le istituzioni regionali e comunali nella divulgazione dell'informazione e nell'utilizzo di uno stile narrativo congruente con le linee guida indicate. In particolare è emerso il ruolo propositivo della stampa locale di rilanciare la notizia perseguendo una finalità prevalentemente di utilità sociale. Diverse sono state le testate locali che hanno dato visibilità al progetto favorendo spazi di confronto e azioni di sensibilizzazione sul tema, coinvolgendo cittadini- utenti, associazioni ed enti locali anche all'interno dei propri spazi presenti in Rete. Come riportato da alcuni intervistati:

Il supporto dell'informazione locale è stato prezioso e strategico. Molti giornalisti hanno ripreso l'informazione almeno una o due volte alla settimana, a volte anche rilanciandola sui propri spazi privati di comunicazione, e ospitando interviste sull'attività svolta sia da esperti che da soggetti istituzionali che avevano partecipato al progetto. Il messaggio principale sembra essere arrivato ai nostri cittadini e questo sarebbe stato impossibile senza l'attenzione dei principali media locali (Inter. 8).

Da sottolineare, inoltre, che tale attività di sensibilizzazione si è intensificata quando, a seguito dei "fatti di Macerata" del 2018<sup>7</sup> il cui attacco è stato indirizzato verso gli immigrati. Le testate principali del territorio marchigiano diedero spazio alle numerose iniziative (manifestazioni, fiaccolate..) promosse dalle autorità e da tutta la cittadinanza al fine di sensibilizzare maggiormente le comunità autoctone e straniere sulle tematiche dell'inclusione sociale e dell'integrazione culturale, denunciando quei "fatti" riconosciuti in seguito come "crimini d'odio".

Perseguendo la finalità di ripensare a una nuova etica narrativa dell'immigrazione, un'altra interessante iniziativa istituzionale promossa a livello culturale ha riguardato il progetto "Le Marche plurali e accoglienti". L'iniziativa, nata con lo scopo di de-costruire quei luoghi comuni sui migranti che li vede continuamente etichettati dai media, si è posta come occasione di riflessione ulteriore sul tema dell'informazione giornalistica. In particolare, il progetto ha proposto forme di contro-narrazione per privilegiare un'informazione più accurata e consapevole. Come riportato da un responsabile dell'Ufficio delle politiche sociali:

Il tema della diversità e dell'intercultura è stato centrale anche in questa iniziativa di comunicazione. Chi fa informazione, così come chi lavora negli uffici della PA a contatto con le persone immigrate, dovrebbe essere in grado di utilizzare un lin-

---

<sup>7</sup> L'espressione coniata dai media "i fatti di Macerata" sta ad indicare l'attentato messo in atto da Luca Traini nei confronti di cittadini immigrati e l'omicidio di Pamela Mastroianni commesso da Innocent Oseghale. Entrambi gli episodi sono avvenuti nella provincia di Macerata, nelle Marche, nei primi mesi dell'anno 2018.

guaggio corretto da un punto di vista giuridico nel rispetto della persona di cui si parla o che si trova di fronte, garantendo sempre i suoi diritti (Interv. 9).

Tali esempi evidenziano il tentativo da parte delle istituzioni coinvolte di promuovere un'informazione più chiara e completa, tesa principalmente a favorire l'accesso ai servizi e a prevenire le discriminazioni e la stigmatizzazione sociale. Si tratta certamente di una finalità non semplice da raggiungere e che richiede agli apparati di governo locali di promuovere le relazioni interculturali attivando processi di adattamento e apprendimento anche attraverso i propri canali istituzionali online per arrivare più efficacemente ai cittadini stranieri immigrati.

Rispetto a tale questione i Centri Servizi Immigrati così come gli Uffici Stampa dei Comuni raramente aggiornano la pagina istituzionale online sulle loro politiche ed iniziative di accoglienza. Il supporto arriva spesso dai media locali, ma vi è comunque il rischio che alcune informazioni siano comunicate tardivamente alla cittadinanza o che addirittura "quest'ultima venga a conoscenza di fatti a seguito di eventi già avvenuti" (Interv.4). Occorre, inoltre considerare come non sia solo la condizione di interconnessione offerta dai nuovi media ad avvicinare la popolazione immigrata agli enti locali e a creare spazi di condivisione, ma la cultura di ogni singola comunità straniera e le condizioni socio-anagrafiche della persona immigrata a incidere su un uso più funzionale di questi canali. Al riguardo un intervistato evidenzia la difficoltà di arrivare più direttamente ai cittadini immigrati:

Nel caso del progetto E-quality, ad esempio, attivammo dei canali diretti gratuiti *Skype* e *WhatsApp* con gli Uffici politiche sociali per facilitare la richiesta di informazioni su modulistica, eventi e info generali, ma tali strumenti non ebbero molto successo. Il nostro operatore-mediatore, che gestiva le piattaforme raccolte nel suo elenco una quindicina massimo di nominativi, non di più (...). Lo stesso vale per le pagine Facebook. Pochissima l'interazione, la lettura e la condivisione dei contenuti online, anche quelli strettamente legati alla loro condizione di migranti (...) (Interv. 3).

In generale l'interazione costante tra soggetti della stessa comunità, con gli operatori e i mediatori culturali rimane per il migrante il mezzo più importante per sentirsi parte attiva della comunità e orientarsi alla vita partecipativa della comunità locale.

La stampa locale è stata di grande aiuto anche in questo caso nel pubblicare notizie su nuovi progetti o iniziative da noi promosse, ma la maggior parte dei soggetti migranti raramente si informa sui nostri media locali per problemi di lingua o cultura, preferendo contattare lo sportello dell'accoglienza (Interv. 10).

Tuttavia molti addetti ai lavori ritengono che sia utile elaborare strategie di comunicazione che sfruttino le dinamiche del web per sostenere iniziative di comunicazione digitale-interculturale e promuovere l'inclusione dei cittadini stranieri nel territorio. Il digitale, affermano alcuni di loro, rappresenta un canale fondamentale su cui investire per costruire relazioni tra comunità migrante e istituzioni locali, con importanti ricadute in una più consapevole rappresentazione mediatica del fenomeno immigrazione.

## Riflessioni conclusive

Lo studio pone in evidenza la necessità di valorizzare la comunicazione pubblica nei processi di integrazione culturale in sinergia con il sistema media e la comunità locale. L'impegno nell'adozione di strategie comunicative orientate a promuovere l'inclusione sociale così come la promozione di un'informazione istituzionale chiara e comprensibile sono questioni centrali avvertite come urgenti da tutti gli enti locali coinvolti nella ricerca.

Il primo problema è riconducibile ad una visione "frammentata" della comunicazione istituzionale. I contenuti resi pubblici tramite media tradizionali e canali social sono spesso disomogenei e improvvisati, mancando di una visione coordinata dell'Ente che veicola l'informazione. Ma non è solo una questione di linguaggi, sono i tempi della comunicazione a non coincidere. Infatti, i Centri Servizi Immigrati così come gli Uffici Stampa raramente aggiornano la pagina istituzionale online sulle loro politiche ed iniziative, con uno scarso coordinamento tra strutture e strumenti.

A questi aspetti si aggiungono, inoltre, le difficoltà connesse all'attività di accoglienza e gli iter farraginosi di gestione delle pratiche amministrative, con importanti ricadute in termini di efficienza ed efficacia delle politiche sociali sui territori e sul livello di interazione e cooperazione tra autoctoni e comunità migrante. Per questo a livello regionale e comunale si sono, negli ultimi anni, rafforzati i servizi per l'integrazione sociale, con il compito principale di promuovere e gestire una comunicazione più coordinata che coinvolga non solo il livello istituzionale, ma anche la più vasta rete di relazioni e di attori del territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare la comunità locale e promuovere la partecipazione attiva dei cittadini immigrati.

A supporto di tali azioni è emersa la necessità di incentivare l'informazione istituzionale per fare sintesi tra le politiche interculturali e d'integrazione proposte dagli enti pubblici e la corretta rappresentazione nei media del soggetto migrante entro una dimensione "polifonica" della sfera pubblica e locale (Silverstone, 2009) in cui le voci che la compongono siano effettivamente ascoltate e comprese. L'informazione ha il compito di promuovere le relazioni multietniche che coinvolgono diverse visioni del mondo, spesso opposte tra loro, ma che incoraggiano processi di adattamento e apprendimento, azione e collaborazione e si prefiggono di trovare una soluzione integrata. Un tipo di narrazione da intendersi come facilitatore dei processi di comunicazione che richiede alle istituzioni locali un rapporto più sinergico e operativo con i media etnici per valorizzare il pluralismo culturale e informativo ma soprattutto utili a consentire la partecipazione alla vita pubblica. Si tratta di iniziare a percepire i media (a partire da quelli locali) sia come formazione basilare della società multiculturale, impressa nella nostra umanità e capace di influire in maniera incisiva su di essa, sia come strategie di resistenza ai fenomeni di marginalizzazione comunicativa, culturale e sociale degli immigrati.

Infine, si evidenziano come questioni rilevanti le barriere connesse all'uso dei media digitali. La ricerca pone in evidenza la difficoltà da parte degli operatori di gestire la comunicazione online per diverse problematiche da parte della comunità immigrata. Tra queste vi sono difficoltà connesse alla conoscenza della lingua, con soggetti analfabeti nella loro stessa lingua d'origine o che non parlano né italiano, né inglese con l'inevitabile conseguenza di non riuscire ad accedere ai servizi digitali; ma anche barriere sociali e culturali che riguardano l'inserimento del cittadino straniero nella comunità ospitante con la conseguente esclusione a forme di dibattito democratico e iniziative formative e di intrattenimento (Gui, 2009). E, inoltre, i

disagi economici legati ai costi degli smartphone, delle sim e delle ricariche telefoniche in assenza di wi-fi che soprattutto nel periodo dell'emergenza da Covid -19 hanno costretto gli immigrati a soffrire maggiormente la condizione di reclusione.

Al riguardo nel periodo del lockdown la comunità migrante ha vissuto una condizione di maggiore disagio, resa ancora più critica dalle difficoltà connesse alle possibilità di partecipare alla vita sociale, culturale ma anche lavorativa della comunità locale, costringendo molti di loro ad interrompere la partecipazione ai programmi obbligatori di integrazione al mercato del lavoro così come di poter beneficiare dei supporti educativi e formativi. Una situazione critica che ha posto ancor più l'esigenza di fronteggiare tali barriere e di supportare la popolazione immigrata nello sviluppo delle competenze medial-digitali per intercettare più facilmente i loro bisogni e accelerare l'inserimento nella comunità (Husband, 2000, Appadurai, 2012; Corte, 2016; Buoncompagni, D'Ambrosi, 2020).

La tecnologia si presenta oggi utile per orientare e promuovere capitale di rete (Brevini, 2017; Schiesaro, 2018) come insieme di legami e relazioni con il paese di origine ma è tutt'oggi ancora poco funzionale nel coinvolgimento del cittadino immigrato alla vita sociale con il rischio di alimentare situazioni di isolamento e di partecipazione pubblica. Tali riflessioni sollevano diversi interrogativi rispetto a possibili traiettorie di ricerca. Come possono le istituzioni favorire un uso più consapevole della Rete nell'accesso ai servizi digitali? Che ruolo può svolgere la comunicazione istituzionale nel promuovere percorsi di alfabetizzazione digitale rivolti all'integrazione culturale e alla partecipazione alla vita pubblica?

Comunicazione e informazione sono bisogni fondamentali per ogni membro della comunità straniera all'interno del paese ospitante, che, se non sono soddisfatti, possono influenzare fortemente la relazione con gli autoctoni, il risultato del percorso formativo e d'integrazione e lo stato di salute degli stessi migranti: l'assenza di contatto prolungato con le proprie famiglie d'origine, così come l'attesa di un lavoro e della sua regolarizzazione sono questioni che le istituzioni non possono sottovalutare. Vi è il rischio, infatti, che i processi di marginalizzazione possano generare gravi casi di sofferenza psicologica, aggressività e autolesionismo; tali comportamenti vanno ad aggiungersi spesso alla presenza di "ferite" invisibili come traumi che compaiono nel tempo e che riportano alla mente le violenze subite, il dramma di un viaggio rischioso o la morte di amici e familiari (IOM 2020). Solo un'adeguata attenzione a percorsi mirati di ascolto e integrazione sociale può aiutare a far prendere coscienza di una significativa rivoluzione comunicativa in ambito istituzionale che sia adeguatamente sostenuta anche dai media digitali per gestire le sfide della globalizzazione.

Le fondamenta di una società più inclusiva e partecipativa, come dimostrato anche dall'emergenza della Pandemia 2020, non possono prescindere da un ruolo centrale e prioritario delle istituzioni nell'elaborazione di modalità comunicative e processi informativi orientati alla trasparenza e alla fiducia ( Lovari, D'Ambrosi, Bowen 2020) che consentano alla cittadinanza una maggiore consapevolezza e responsabilità.

### **Bibliografia di riferimento**

- Arfaat, M. (2020). *Rohingya refugees need a coronavirus lifeline, not an internet ban. The New Humanitarian*. Available at: <https://www.thenehumanitarian.org/opinion/first-person/2020/03/24/coronavirus-rohingya-refugees-internet-ban-misinformation>. Date accessed: 31 Aug. 2020.
- Belluati B. (2011). *I media locali di fronte alla sfida dell'immigrazione*. LIBERTÀCIVILI, Vol. 2, pp. 58-62.

- Bennett J. (2015). *Principi di comunicazione interculturale. Paradigmi e pratiche*. Milano: Franco Angeli.
- Bennett, S., ter Wal, J., Lipinski, A., Fabiszak, M., & Krzyzanowski, M. (2011). *Media for diversity. Media for integration*. Mediva thematic report: Media Content.
- Binotto B., Bruno B., Lai V. (2016). *Tracciare confini. L'immigrazione nei media italiani*. Milano: Franco Angeli.
- Brevini F. (2017). *Così vicini, così lontani. Il sentimento dell'altro fra viaggi social, tecnologie e migrazioni*. Milano: Baldini&Castoldi.
- Buoncompagni G., D'Ambrosi (2020). Hate Speech Towards Migrants: The Risks and Consequences of Using Social Media. In La Rocca G. Torvisco J.M., (a cura di). *Technological and digital risk: research issues*. Bern: Peter Lang Publishing. (in fase di pubblicazione)
- Canel M., Luoma-aho V. (2018). *Public sector communication. Closing gaps between citizens and public organizations*. Hooboken, US: Wiley and Sons.
- Cesareo V. (2001). *Per un dialogo interculturale*. Milano: Vita&Pensiero.
- Corte M. (2016). *Giornalismo interculturale e comunicazione nell'era digitale*, Padova: CEDAM.
- D'Ambrosi L. (2019). L'identità europea nel nuovo millennio: strategie comunicative e processi partecipativi. In *PROBLEMI DELL'INFORMAZIONE*, vol. 1, pp.199 – 214.
- Dal Lago A. (2004). *Non persone. L'esclusione dei migranti in una società globale*, Milano: Feltrinelli.
- Ducci G. (2012). *La comunicazione pubblica e la sfida dell'interculturalità*. Milano: Franco Angeli.
- Faccioli F. (2000). *La comunicazione pubblica e cultura del servizio*. Roma: Carocci.
- Giaccardi C. (2012). *La comunicazione interculturale nell'era digitale*. Bologna: il Mulino.
- Giorgi A., Raffini L. (2020). *Mobilità e migrazioni*. Milano: Mondadori.
- Grossi, G. (1995). Ritratto di una società poco razzista. Immigrazione e comunità locale tra coesistenza interetnica e risposta istituzionale. In M. Belluati, G. Grossi, & E. Viglongo (Eds). *Mass media e società multi-etnica* (pp. 49–60). Anabasi: Milano.
- Gui M. (2009). *Le competenze digitali. Le complesse capacità d'uso dei nuovi media e le disparità nel loro possesso*. Napoli: Scriptaweb.
- Heidenreich T., Jakob-Moritz E., Lind, F. Boomgaarden. H. (2019). Political migration discourses on social media: a comparative perspective on visibility and sentiment across political Facebook accounts in Europe. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 0:0,pp.1-20.
- Human Rights Watch (HRW) (2020). *COVID-19: Unblock Voice Over IP Platforms in Gulf*. Available at: <https://www.hrw.org/news/2020/04/08/covid-19-unblock-voice-over-ip-platforms-gulf>. Date accessed: 31 May 2020.
- IOM (2020). *World Migration Report*. Available at: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2020>. Date accessed: 19 Aug. 2020.
- Kelly, A., H. Grant and L. Tondo (2020). *NGOs raise alarm as coronavirus strips support from EU refugees*. The Guardian. Available at: <https://www.theguardian.com/global-development/2020/mar/18/ngos-raise-alarm-as-coronavirus-strips-support-from-eu-refugees>. Date accessed: 30 Aug. 2020.
- Koopmans, R., Statham, P. (2000). *Challenging Immigration and Ethnic Relations Politics: Comparative European Perspectives*. Oxford: Oxford University Press.
- Kymlicka W. (2012). *Multiculturalism: Success, Failure, and the Future*. Washington DC: Migration Policy Institute.
- Lovari A. (2013). *Networked Citizens. Comunicazione pubblica e amministrazioni digitali*. Milano: Franco Angeli.
- Lovari A., D'Ambrosi, L., Bowen S. (2020). Re-Connecting Voices. The (New) Strategic Role of Public Sector Communication After the Covid-19 Crisis. In *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*, North America, 13, jul. 2020. Available at: <http://siba-ese.unisalento.it/index.php/paco/article/view/22497>. Date accessed: 31 Aug. 2020.
- Lewis, P.M. (2008). *Promoting Social Cohesion. The role of Community Media*. Strasbourg: Council of Europe.

- Mangone E. (2018). Migrations in the Mediterranean between Cultural Pluralism, Innovation, and Social Policies. In Mangone, E., Masullo, G., Gallego, M. (eds), *Gender and Sexuality in the Migration Trajectories. Studies Between the Northern and Southern Mediterranean Shores* (pp. 11-19). Charlotte: Information Age Publishing Inc.
- Marini R., Altheide D., Snow R. (2017). *Media Logic. La logica dei media*. Roma: Armando ed.
- Massey D. (2007). *World city*. Cambridge: Polity.
- Moore R., Murray M., Farrel M., Youm K. (2017). *Media Law and Ethics*. UK: Routledge.
- Musarò P., Parmiggiani P. (2014). *Media e migrazioni. Etica, estetica e politica del discorso umanitario*. Milano: Franco Angeli.
- Nederveen Pieterse J. (2007). *Ethnicities and Global Multiculture: Pants for an Octopus*. Lanham, MD: Rowman&Littlefield.
- Nora Theorin. (2019). Maintainers of Ethnic Hierarchies? Investigating the Relationship Between Media Use and Attitudes Toward Perceived Remote Versus Perceived Close Immigration. *Mass Communication and Society* 22:6, pp. 827-85.
- Palidda S. (2011). *Racial Criminalization of Migrants in the 21st Century*. Farnham: Ashgate.
- Pelizza A., Lausberg Y., Milan S. (2020). *Come e perché rendere visibili i migranti nei dati della pandemia*. Available at: <https://www.internazionale.it/opinione/analisi-pelizza/2020/05/14/migranti-dati-pandemia>. Date accessed: 31 Aug. 2020.
- Pezzoli S., Materassi L. (2019). Tra rappresentazioni e commenti d'odio: i rifugiati sui quotidiani online italiani. In Tudisca V., Pelliccia A., Valente A. *Imago Migrantis: migrant alle porte dell'Europa nell'era dei media* (pp. 211-226). Roma: CNR.
- Petersson, Tyler K. (2008). *Majority Cultures and the Everyday Politics of Ethnic Difference*. London: Palgrave macmillan.
- Pogliano A. (2016). News Media and Immigration in the EU: Where and How the Local Dimension Matters. In Pastore F., Ponzio I. (eds) *Inter-group Relations and Migrant Integration in European Cities* (pp. 151-153). IMISCOE Research Series. Cham: Springer.
- Rizzuto F. (2018). Il racconto giornalistico del dolore, voyeurismo e indifferenza. Uno sguardo sugli effetti impreveduti dell'infotainment. *COMUNICAZIONE PUNTO DOC*, n.20, pp.45-54.
- Rodríguez-Wangüemert C., Martínez-Torvisco J. (2017). Human rights through the paradigm changes of the social communication theories. *International Review of Sociology*, 27:2, pp. 230-240.
- Schiesaro G. (2018). *I migranti con lo smartphone*. VIS: Roma.
- Silverstone R. (2009). *Mediapolis. La responsabilità dei media nella civiltà globale*. Milano: Vita e Pensiero.
- Tamburini P. (2017). *La comunicazione di cittadinanza, in Il ruolo della Comunicazione Pubblica di fronte alla sfida dell'immigrazione*. Bologna: COSPE Onlus.
- Urry J. (2000). *Sociology beyond Societies: Mobilities for the Twenty-first century*. London: Routledge.
- Wessendorf S. (2010). *The multiculturalism backlash: European discourses, policies, and practices*. New York: Routledge.
- Zanfrini L. (2007). *Sociologia delle migrazioni*. Roma-Bari: Laterza.