



24 DICEMBRE 2016

L'ospite imprevisto: il ruolo del digitale nelle migrazioni

Nell'era del massimo sviluppo tecnologico e digitale, gli oltre sessanta milioni di migranti contemporanei stimati dall'UNHCR sono al tempo stesso i primi utilizzatori delle tecnologie digitali e i primi ad essere penalizzati dalle piattaforme social e di messaggistica. E se iniziassimo a parlare di "accoglienza" anche in termini digitali?

"Tutta la mia famiglia, tutto il mio mondo è racchiuso qui dentro" dichiara Hala, rifugiata in Germania da Aleppo, in un'intervista raccolta dal documentario "[Children on th Frontline](#)".

Nel video, **Hala** indica a più riprese il suo **smartphone**, divenuto negli ultimi anni l'inseparabile compagno di viaggio del migrante contemporaneo. Uno strumento indispensabile a chi lascia, per una scelta più o meno forzata, il suo Paese di origine e si avventura verso l'ignoto seguendo una traccia virtuale lasciata da quanti sono partiti prima di lui.

Se l'unico limite implicito nello smartphone è quello della durata della batteria, le applicazioni necessarie a supportare il migrante nel corso del suo viaggio sono molteplici e quasi nessuna è costruita specificamente per **assolvere i bisogni** di chi va incontro alla perdita progressiva o definitiva di una casa, di un conto corrente bancario, dei propri diritti civili e di ogni altro componente dell'identità sociale. **Il migrante**, per le grandi piattaforme tecnologiche, è **un utente – se non sgradito – perlomeno non previsto**.

“Geolocalizzarsi, reperire informazioni, stabilire e mantenere i contatti

sono le esigenze digitali del migrante contemporaneo”

Nel corso del suo viaggio il **migrante** può ritrovarsi ad accedere a una molteplicità di piattaforme tra loro diverse, sia per reperire informazioni sui trafficanti di esseri umani, sia per entrare in contatto con i **compagni di viaggio** o con i **famigliari** rimasti nel luogo d’origine, sia per raccontare il proprio viaggio a un pubblico indistinto e imperscrutabile, sia per **orientarsi** in luoghi sconosciuti o lanciare una **chiamata di soccorso** in mare aperto. La **sopravvivenza digitale** del migrante è affidata al caso e alla disponibilità in Rete di servizi primari gratuiti, più di quanto non lo sia quella reale.

Nessuna piattaforma – sia essa **Google, Facebook, Twitter, Whatsapp**, o le più settoriali come **M-Pesa** – offre tutti i servizi contemporaneamente, nemmeno a pagamento, e per il migrante che vuole sfuggire ai controlli durante le tappe intermedie del suo viaggio è **rischioso concentrare tutte le informazioni all’interno di un unico profilo digitale**: il migrante corre sempre il rischio che i dati registrati attraverso la sua attività online possano essere usati contro di lui, per dimostrare la sua presenza illegale o i suoi intenti non in linea con quanto dichiarato alle autorità del Paese di transito. Per non parlare dei **migranti siriani** costretti a rivelare la password del proprio profilo Facebook dai miliziani armati dell’Isis.

“Il migrante è un ospite imprevisto, anche nel mondo digitale

è sempre a casa d’altri, dipendente dalla benevolenza o tacita condiscendenza”

Il migrante, nel mondo fisico come in quello virtuale, si ritrova costantemente ospite di qualcun’altro. La sua **identità digitale** dipende dalla **indifferente benevolenza** dei fornitori del servizio (il migrante non è, ad esempio, un target incluso nei dati che Facebook rivende agli inserzionisti) e dalla **tacita condiscendenza** degli utenti stessi delle piattaforme (che potrebbero in ogni momento denunciarlo alle autorità, a meno che non abbiano qualche tornaconto nell’accettarlo sulle proprie pagine o gruppi).

Anche quando ricorre ad app di messaggistica istantanea o a servizi come **Google Maps**, il migrante si ritrova a fare i conti con una serie di **opzioni pensate per individui dotati di identità garantite da autorità esterne**: per chi deve dipendere dalla presenza di una buona copertura di Rete, da un numero di telefono associato al profilo Whatsapp, dalla disponibilità di una carta di credito per prenotare un alloggio a

distanza, anche le più semplici incombenze della vita digitale possono assomigliare allo stesso calvario affrontato durante il tragitto.

“Le grandi piattaforme tecnologiche di comunicazione

ignorano, volutamente o meno, il valore economico del migrante”

In definitiva, è evidente come la maggior parte dei servizi digitali siano progettati più per connettere tra loro individui conosciuti, immobili e fisicamente lontani l'uno dall'altro, che non a far conoscere persone sconosciute e in movimento le une rispetto alle altre: il migrante digitale rappresenta l'utente non previsto, colui che genera **dati non economicamente sfruttabili** e pertanto privo di valore anche per chi avrebbe tutto il potenziale tecnologico per sviluppare soluzioni su misura per lui (anche se, almeno nel settore delle [rimesse internazionali](#), qualcuno sembra essersi accorto che anche i migranti di oggi potranno generare un valore economico nel futuro, ma questo è un altro discorso).

Da questi presupposti stanno nascendo, in Italia come nel resto del mondo, **una nuova generazione di app e piattaforme** dedicate al supporto in tempo reale e a favorire il processo di integrazione non solo del migrante in quanto persona, ma del migrante in quanto utente digitale.

Così come nel mondo fisico, **anche in quello virtuale il migrante necessita di spazi di accoglienza neutrali, sicuri e progettati appositamente per accoglierlo** e accompagnarlo nel difficile percorso dell'integrazione: spazi in cui il migrante può dismettere gradualmente gli attributi non più necessari della sua **identità digitale passata**, e connettere quest'ultima con il nuovo network di amici, compagni di viaggio, datori di lavoro e comunità d'accoglienza.

“Dare ai migranti la possibilità di esprimersi è il primo passo

verso la loro piena integrazione, non solo digitale”

In questo scenario, la nostra [“Hi Here”](#) si pone come **la prima app** pensata non solo per offrire al migrante tutte le informazioni necessarie ad accedere ai servizi di base, a entrare in contatto con altri rifugiati e con la comunità ospitante, ma anche per offrirgli – dietro la **garanzia dell'anonimato e della tutela della sua privacy** – anche [la possibilità di far sentire la propria voce](#).

Per concludere, se siamo concordi nel riconoscere quanto la pronuncia delle prime parole nella vita di un bambino rappresenti un momento fondamentale nel suo processo di crescita, allo stesso modo riteniamo che **mettere i migranti nelle condizioni di comunicare efficacemente** verso la comunità d'accoglienza sia il primo passo per accoglierli nella loro **nuova vita**: se il digitale può rivestire un ruolo non solo accessorio nelle migrazioni contemporanee, può essere quello di rendere i migranti parte attiva e propositiva della loro stessa integrazione.

Jacopo Franchi