

# Migranti e rappresentazioni. Linguaggio, integrazione, discriminazione

Letizia Materassi, Silvia Pezzoli

**Abstract:** The public discussion on migration is often addressed within prevalent frames, through signification processes in which journalistic production takes part and plays a relevant role. In a changed context, the widening of the perspectives that contribute to the media representation are characterized by a number of more diversified and articulated frames compared to the past. After recalling the main studies that over the years have focused on the theme of media representations of migrants, the chapter aims to investigate the ways in which discussion on migration develops. Peculiarly, we refer to the innovations introduced by digital technologies and social web that shape new possibilities for access, participation and production of contents by the audience. Publics grassroot productivity, therefore, goes alongside and overlaps journalistic contents. It is particularly evident in the online newspapers that host readers' comments to their journalistic articles, creating a further enlargement of the social represented space. To those complexity elements are added the characteristics of digital conversations and the different relations built within the community. Thanks to a specific research path here presented, the two authors want to call the attention on some important questions: what kind of migrations representations emerge from readers' contributions? What are the main frames? What are the strategies adopted by the different newspapers to manage the relations inside the community to prevent hate speech? What are the unresolved problems in the relationship between online journalism and the readers' community and, finally, what are the open issues?

## La ricerca sulle rappresentazioni dei migranti: alcuni spunti

La ricerca sulle rappresentazioni mediatiche dei migranti in Italia è relativamente giovane, così come solo in tempi piuttosto recenti le migrazioni in entrata nel nostro paese sono diventate fenomeni di portata consistente. Ma il tema delle migrazioni è un tema che ha segnato la nostra identità: gli italiani hanno alle spalle una lunga storia di emigrazioni che ha contribuito, nel bene e nel male, a definire e stereotipizzare un'ampia congerie di comportamenti e aspetti che, con ritrosia o orgoglio, inseriamo nel racconto del nostro essere italiani. Lo *status* di migrante si configura, dunque, come una condizione che più di altre espone gli individui a definizioni, aggettivazioni e, talvolta, a discriminazioni che, con il lavoro dei media, diventano ancor più potentemente capaci di 'marcare' un'identità. E se per lungo tempo gli italiani sono stati oggetti di sguardi esterni che

Letizia Materassi, University of Florence, Italy, [letizia.materassi@unifi.it](mailto:letizia.materassi@unifi.it), 0000-0003-2302-7655

Silvia Pezzoli, University of Florence, Italy, [silvia.pezzoli@unifi.it](mailto:silvia.pezzoli@unifi.it)

FUP Best Practice in Scholarly Publishing (DOI 10.36253/fup\_best\_practice)

Letizia Materassi, Silvia Pezzoli, *Migranti e rappresentazioni. Linguaggio, integrazione, discriminazione*, pp. 169-190, © 2021 Author(s), CC BY 4.0 International, DOI 10.36253/978-88-6453-965-2.09, in Giorgia Bulli, Alberto Tonini (edited by), *Migrazioni in Italia: oltre la sfida. Per un approccio interdisciplinare allo studio delle migrazioni*, © 2021 Author(s), content CC BY 4.0 International, metadata CC0 1.0 Universal, published by Firenze University Press ([www.fupress.com](http://www.fupress.com)), ISSN 2704-5919 (online), ISBN 978-88-6453-965-2 (PDF), DOI 10.36253/978-88-6453-965-2

li hanno definiti, oggi, gli italiani attraverso i loro media, costruiscono definizioni sulle identità di altri migranti.

Le migrazioni ci hanno interessato per lunghissimo tempo: a partire dall'800 e, si potrebbe dire, fino a oggi seppur con motivazioni profondamente diverse, si è trattato principalmente di migrazioni verso altri paesi (Audenino, Tirabassi 2008; Bevilacqua, De Clemneti, Franzina 2009). Per periodi più brevi e differenziati, soprattutto a partire dalla metà dello scorso secolo, diventano consistenti anche i flussi migratori totalmente interni alla penisola e, ancor più recentemente, crescono le migrazioni verso e attraverso l'Italia (Colucci 2018).

Al fine di identificare alcune periodizzazioni utili per una riflessione sulle rappresentazioni dei migranti, potremmo dividere la storia recente della costruzione mediatica del migrante in tre principali stagioni: la stagione degli anni '70-'80; un lungo percorso che dalla fine degli anni '80 copre tutti gli anni '90 fino a arrivare ai primi anni 2000; un altro lungo lasso di tempo, dal 2000 a oggi, utilmente divisibile in due ulteriori periodi di circa una decina di anni ciascuno. Consapevoli della forzatura di questa scansione temporale, la adoperiamo per facilitarci il compito di menzionare ricerche e studi – anch'essi numerosi, seppur non eccessivamente eterogenei all'interno di ogni singola scansione – che restituiscono modalità tipiche di approcciarsi al tema delle rappresentazioni mediatiche del migrante.

Il primo passaggio, che arriva fino intorno alla metà degli anni '80, non è stato oggetto di una robusta attenzione da parte dell'accademia, tantomeno da parte dei media in quanto tema specifico. Di fatto la questione migrazione non godeva di autonomia semantica nei media e nella politica e la trattazione si soffermava a discorsi e dati relativi al mondo del lavoro e, perché no, anche ai problemi di disoccupazione e inoccupazione degli italiani e degli stranieri.

Dalla fine degli anni '80, ma soprattutto negli anni '90, con l'arrivo dei flussi migratori dall'est Europa, principalmente dall'Albania, le migrazioni diventano un tema centrale nella trattazione dei media e, al contempo, una questione fortemente politicizzata. Incontriamo interessanti studi nei quali rintracciare fuochi di indagini simili e, per certi aspetti, definitivi di un certo modo di interrogarsi sulle rappresentazioni dei media tuttora in uso. Gli studi vertono principalmente sul riconoscimento di *frame* specifici che organizzano il testo (parlato, scritto, audio o video) in modo da suggerire una lettura valoriale, istituzionale e/o politica delle questioni legate alle persone che lasciano i propri luoghi di origine per provare a vivere in altri contesti. Analisi dei *frame*, analisi del contenuto e analisi del discorso sono i metodi più frequentemente usati nelle ricerche sulle rappresentazioni dei migranti che qui di seguito, brevemente, riportiamo per sommi capi senza alcuna velleità di restituire un quadro completo, né di entrare troppo nello specifico dei lavori realizzati lungo un arco temporale di circa trent'anni.

Carlo Marletti, tra gli anni '80 e gli anni '90, pone luce su una dinamica inerente all'insorgenza e il veloce consolidarsi dell'importanza di alcuni temi sociali, tra i quali spicca il tema delle migrazioni. Secondo Marletti questioni di urgenza variabile, poste al centro dell'attenzione degli individui attraverso l'utilizzo di toni gridati e di continue reiterazioni nella trattazione mediatica,

rendono le questioni stesse di primaria urgenza e rilevanza e causa di preoccupazioni ineludibili, dando vita a un percorso di discussione incrementale su temi che, rintracciati in fase 'latente', velocemente guadagnano spazio e rilevanza nei media e nella vita delle persone. Un siffatto aumento di visibilità Marletti lo constata nella produzione di informazione relativa ai migranti, che trasforma il tema stesso in un' 'emergenza'. È così che nascono temi 'autonomi' che, indipendentemente dalla loro centralità nella società, si posizionano al centro della produzione di notizie dei media. Quanto detto si verifica in modo particolare quando si affrontano discorsi discriminatori e razzisti (Marletti 1989; 1991), che assumono facilmente un alto grado di autonomia e notiziabilità.

Alessandro Dal Lago di lì a breve ci parlerà di una dinamica simile, la tau-tologia della paura (1999), anch'essa strettamente legata all'attività dei media, dando conferma e chiarendo l'evidenza che i temi sono costruiti socialmente e, più nello specifico, mediaticamente. La costruzione dell'attenzione intorno a un tema ne determina la posizione gerarchica nel campo informativo, la crescita della preoccupazione delle persone e l'ulteriore segnalazione dei media della presenza di un allarme sociale, di una paura diffusa che, attraverso i discorsi dei media, si alimenta ulteriormente, generandone una crescita esponenziale.

Negli anni '90 si studiano le rappresentazioni dei migranti rilevando in *primis* la presenza del *frame* urgenza/emergenza, a sua volta inquadrato in quello più ampio e scontato del 'problema' delle migrazioni, dunque di un *frame* già in partenza etichettato come problematico (Maneri 2009). A rafforzare i *frame* sono le retoriche che sottolineano alternativamente la pericolosità del migrante, la sua inadeguatezza sociale, l'esclusione.

Gli anni '90 si chiudono con il varo dei lavori dell'Osservatorio di Pavia che attiva un monitoraggio tematico sui telegiornali del *prime time* di Rai e Mediaset, concentrando l'attenzione sugli stili, i linguaggi e i posizionamenti nell'agenda mediale del racconto del fenomeno migratorio e del racconto della criminalità. Questo accoppiamento in un'unica analisi di due fenomeni distinti è in gran parte dovuto alla constatazione che nei palinsesti informativi essi spesso si confondono (<<https://www.osservatorio.it>>).

Gli anni delle forti migrazioni dell'est e dei grandi sbarchi nel sud Italia si chiudono alla presenza del *frame* dell'emergenza e di quello securitario: il primo inerente al rapporto con l'esterno, dunque al modo di far fronte al crescente numero di sbarchi e alla loro gestione; il secondo riguardante la questione dell'ordine sociale, legato a criminalità e devianza e interno ai confini italiani (Cotesta 1998).

Questo è anche il decennio in cui si inizia a parlare di un tipo di informazione, l'*infotainment*, che esige l'uso di discorsi semplicistici, umorali, ad effetto, gridati, sarcastici, spesso spregiativi o che si avvalgono dell'uso di retoriche populiste, principalmente volti alla popolarizzazione dell'informazione stessa. Una produzione mediatica che vuole informare, ma anche stupire, intrattenere, incontrare i favori del pubblico senza chiedere sforzi di comprensione. A parlare di migrazioni è il cronista di nera e giudiziaria (Maneri 2009) e i racconti e le testimonianze originano sempre da uno sguardo che si colloca nel

punto di arrivo dei percorsi dei migranti; sguardo, dunque, parziale. Come rileva Maneri «la prospettiva è sempre quella di un Noi che definisce il Loro» (Palidda 2009, 66).

Ma è con il 2001 che la questione sicurezza diverrà dominante a seguito dell'irrompere, sulla scena dei media e nelle nostre società, del terrorismo di matrice islamica (Maneri 2009). Sono gli anni segnati dal percorso della legge Bossi-Fini del 30 luglio 2002, del Pacchetto sicurezza e del Decreto Maroni del 2009, tradotto in Legge (L. 94/2009) con alcune importanti modifiche; anni in cui la discussione si fa particolarmente tesa, gridata, faziosa e debitamente politicizzata, impegnata a sottolineare la pericolosità sociale del migrante per giustificare i numerosi respingimenti che la legge comporta. Per la prima volta il nostro racconto sulle migrazioni vede le donne tra le principali protagoniste. Un consistente numero di signore provenienti dai paesi dell'est Europa, dalle Filippine, ma anche dall'America del Sud, dall'Eritrea e Capo Verde, che vivono in famiglie italiane per aiutare, accudire, sostenere persone in difficoltà, spesso anziani, e che rischiano di essere mandate via dall'Italia. Per le 'colf' e le 'badanti' – ma anche per altri migranti definiti dalla Legge 15 luglio 2009, n. 94 'soggiornanti di lungo periodo' – si parla di emersione del rapporto di lavoro irregolare [Legge 102/2009] e si configura una situazione che verrà letta dai media in due modi opposti: da chi la propone, come una giusta richiesta di dover sottostare a determinate regole, prima di tutti la conoscenza della lingua italiana, per poter ottenere il diritto a una stabilizzazione del soggiorno. Da chi è contrario, invece, come una vessazione imposta a persone che da lungo tempo sono presenti e attive nel nostro paese e che si trovano a dover soddisfare nuovi criteri per poter continuare a viverci. Accanto al racconto di provvedimenti più o meno restrittivi, si inizia a parlare diffusamente di sanatoria.

Il decennio, dunque, si caratterizza per un'informazione in tv, nella stampa e, in maniera crescente, anche nelle testate online, che ingloba le peculiarità del decennio precedente: la produzione di una semantica autonoma sul fenomeno, il circolo vizioso della tautologia della paura, la presenza del paradigma securitario e emergenziale, l'*infotainment*. Il racconto dei media è primariamente il racconto di crimini commessi da migranti (Binotto, Martino 2004; Calvanese 2011; Maneri, Meli 2007; Sciortino, Colombo 2004). Le ricerche ci presentano l'utilizzo diffuso da parte di giornalisti, soprattutto nella titolazione di articoli e notizie, di termini tra il canzonatorio e l'offensivo: il «vu cumprà», il «lavavetri», l'«extracomunitario» (applicato spesso anche a cittadini comunitari migranti dei quali si tende a voler comunque sottolineare l'esclusione e la pericolosità sociale), la «badante». Fino ad arrivare a termini accusatori *tout court*: il «clandestino», il «fondamentalista islamico», i «nomadi del campo», la «baby gang» (Sibhatu 2004; Binotto 2004; Maneri 2009; Solano 2012).

«Il risultato è uno spettro tematico estremamente ridotto, che si iscrive nei frame dell'invasione [...], del terrorismo islamico [...] e, con ostinazione tutta italiana, in quello della sicurezza [...]» (Maneri 2009).

Il primo decennio del 2000 chiude con tre fronti tematici aperti: il fronte interno e il fronte esterno individuati da Cotesta. Dal 2001 si aggiunge il fronte

internazionale con la minaccia del fondamentalismo e del terrorismo di matrice islamica (Solano 2012).

### Problemi di rete

Nel secondo decennio degli anni 2000 altri due fronti tematici diventeranno importanti: il primo, quello della minaccia all'identità italiana, sia sul piano valoriale che religioso e etnico, già parzialmente utilizzato in alcune retoriche del decennio precedente. L'altra minaccia, e dunque l'ultimo fronte tematico, è quello del migrante 'minaccia economica', rafforzato dalla crisi iniziata nel 2008.

Nella ricerca poco emerge circa ciò che si sta verificando in internet, sulle testate online e sulle piattaforme social. Nel frattempo, la deriva dell'informazione nel racconto del fenomeno migratorio diventa di urgente risoluzione per un gruppo di soggetti che danno vita a un'importante iniziativa volta a monitorare il lavoro dei giornalisti televisivi, radiofonici, della carta stampata e che presto si farà carico di monitorare anche l'informazione online. Si tratta dell'Associazione Carta di Roma che nasce nel 2008 e che intende controllare la produzione mediale e trasformare il modo di fare informazione sui migranti.

Risale al 2012 il rapporto di ricerca di Giacomo Solano che, per ragionare sul modo in cui le migrazioni vengono raccontate dai media, si concentra sulle notizie ANSA selezionando quelle precedute dalla parola «immigrazione». Per l'indagine vengono prese in esame notizie nel cui titolo sono presenti i termini clandestino, extracomunitario e/o immigrato. 11 macroargomenti vengono rilevati nelle ANSA che coprono tutti, o molti, comportamenti e attività attribuiti alle persone arrivate da poco nel nostro paese. I risultati della ricerca mettono in evidenza che i termini e i temi che ricorrono più frequentemente sono quelli di arrivi e sbarchi (20,8% del totale), seguiti da «crimini immigrati» (18,2%), mentre altre occorrenze sono di scarsa importanza. Il rapporto rileva due principali aspetti problematici: l'attribuzione ai migranti di un'alta propensione a delinquere e l'idea degli «arrivi» continui. Ed è chiaro che sia l'insistenza sugli episodi devianti che la delimitazione del racconto al momento degli arrivi/sbarchi, toglie spazio al racconto di percorsi di integrazione e inclusione, peraltro numerosi.

Infatti, se l'emergenza e la sicurezza sono stati al centro dell'attenzione dei media e, conseguentemente, della ricerca sui media, i racconti di progetti di integrazione virtuosi, di iniziative o eventi di successo nella gestione delle migrazioni, di esperienza raccontate direttamente dai migranti, hanno goduto di scarsissima considerazione da parte dei media e, quasi inevitabilmente, anche da parte della ricerca. Di fatto questo modo di costruire il discorso sul fenomeno migratorio è presente e prevalente nel mondo dell'associazionismo, in una parte della retorica della politica e, in misura ridotta rispetto ai precedenti nuclei argomentativi, anche nel mondo dell'informazione, dove però rischia talvolta di cadere in un racconto pietistico, che non aggiunge conoscenza né offre una rappresentazione migliore del migrante, in questo caso visto in veste di povero e disperato, privo di *agency*, inadeguato e lontano dal mondo che lo ospita.

COSPE (Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti), in controtendenza con questo trend, nel 2007 ha raccolto e raccontato una serie di esperienze di 'media multiculturali'. Il lavoro, curato da Marcello Maneri e Annalisa Meli (2007), lontano dal mettere in luce approcci emergenziali, securitari o pietistici, ci parla della presenza di spazi diversi nei quali i migranti hanno modo di prendere voce e autorappresentarsi. Anche la raccolta di lavori curata da Musarò e Parmiggiani nel 2014 propone contributi e ricerche, molte tra le quali tendono a valorizzare la presenza di un modo diverso di fare informazione, giornalismo e racconto dei migranti e delle migrazioni.

Nel frattempo, alcune trasformazioni importanti aggiungono e rivedono i processi di produzione della notizia. A partire dalla tragedia di Lampedusa 2013 il mondo, e l'informazione, affronta la «crisi dei rifugiati» (Lucchesi 2017). Il tema dei rifugiati e richiedenti asilo è un tema ad altissima notizia e la tendenza dei nuovi media a disintermediare i processi informativi porta a esasperare la politicizzazione della *issues*. Si parla di sbarchi e di morti in mare; di trafficanti e di inganni reiterati nei confronti delle persone che vengono chiamate a intraprendere il viaggio migratorio. Si presentano due diverse realtà a confronto: quella dei mass media, che lentamente ridefiniscono i linguaggi nella presentazione delle notizie adeguandosi al dettato della Carta di Roma, e quella della rete, dove inizia a emergere il fenomeno dell'*hate speech* (Belluati 2018). Si consolidano contemporaneamente gli studi sugli effetti di questa «economia dell'informazione condivisa che sembra essersi incorporata nel dibattito democratico e quindi nella democrazia stessa» (Ziccardi 2016, 73), e che al contempo mostra i segni di una progressiva orizzontalizzazione della comunicazione, dovuta al riconoscimento di un attore sempre presente, ma adesso più influente e determinante: il pubblico. Pubblico che attraverso la rete acquisisce spazio, voce e controllo (Fanchi 2014; Paccagnella, Vellar 2014). Si supera l'idea che «i media dipendono produttivamente dalle fonti ufficiali (ad esempio le polizie, i centri di decisione ed azione politica) e ospitano volentieri o fanno proprio il loro discorso, così come quello degli 'esperti'» (Maneri 2009, 5), a favore della sempre più forte necessità di parlare utilizzando gli stessi linguaggi dei pubblici e di trattare questioni che i pubblici vogliono vengano trattate. Ci troviamo in un panorama mediatico ridefinito, dove gli *opinion leader*, per Lazarsfeld & Stanton (1949) gli individui più informati che intrattengono rapporti privilegiati con i media e che hanno la capacità di condizionare le altrui decisioni grazie al loro riconosciuto prestigio sociale, sono sostituiti dagli *influencer*, individui attivi sulla rete e capaci di influenzare i propri *follower* con i quali, però, non esiste nessuna diretta conoscenza né una condivisione dei contesti di azione. I pubblici diventano ragione di esistenza degli *influencer*, così come dei media stessi che proprio con i propri pubblici intrattengono un rapporto di crescente dipendenza. I social segnalano, attraverso le loro attività di ricerca, i *trending topic*, le *google keywords*, le statistiche di Instagram e Facebook. Dati, questi, che vanno a delineare le scelte tematiche e lessicali di tutti quei giornalisti che vogliono avere più *chance* di essere letti.

Si genera un'informazione caratterizzata da un'altissima autonomia dei temi e anche di singoli fatti, limitandosi a descrivere dettagli, ad alto impatto mediatico, di fenomeni di ampia e complessa portata. Si tratta anche di un'informazione che scarsamente contribuisce alla crescita cognitiva e riflessiva dei pubblici, in quanto basata sul *confirmation bias*, ossia volta a restituire ai pubblici ciò che i pubblici credono e apprezzano, generando negli stessi pubblici processi di radicalizzazione delle opinioni (Quattrociocchi, Vicini, 2016). E questo indugiare su dettagli a forte impatto emotivo rischia perfino di causare la mancata comprensione e la rimozione del fatto accaduto (Binotto *et al.* 2014).

Nel 2016 Nicolosi propone un approccio al tema migrazioni illuminandolo da una diversa prospettiva, quella del racconto per immagini, insieme alla produzione discorsiva tipica anche delle altre ricerche e alla produzione di simboli. Si sofferma sulla corporeità dei racconti mediatici e su come questa «tangibilità» delle migrazioni generi un effetto «dematerializzante» della stessa tangibilità della morte, attraverso la simbolizzazione della stessa. I morti sulle coste di Lampedusa in fondo non sono visibili, dunque è come se ne venisse negata l'esistenza.

Dalla collaborazione tra Bruno, Binotto e Lai nasce un lavoro dal titolo evocativo: *Tracciare confini*. Forti dell'esperienza di ricerca sul tema, i tre autori si sono proposti di restituire un quadro esaustivo e completo delle rappresentazioni del fenomeno migratorio, mettendo in evidenza il ruolo dei media nel produrre informazioni, nel fornire spiegazioni relative al mutamento sociale e, soprattutto, nel definire i margini simbolici del nostro spazio, rintracciando in essi la tendenza a mantenere una coerenza nella costruzione di uno spazio discorsivo che rigenera l'appartenenza nazionale e comunitaria e le politiche legittime di esclusione (Bruno, Binotto, Lai 2016). I tre autori rintracciano e sintetizzano in tre quadri interpretativi gli ultimi 30 anni di informazione sui migranti: quello della sicurezza, quello della crisi e quello pietistico che, in modi differenti, ristabiliscono i confini che definiscono i migranti come *outgroup* (Bruno, Binotto, Lai 2016) attraverso l'uso di specifici apparati iconici, linguistici e metaforici nel racconto delle migrazioni.

#### Uno spazio giornalistico 'allargato'

In un contesto mediale in costante trasformazione, in cui contenuti, attori, interessi e modalità produttive diverse si affiancano, sovrappongono e contrappongono, appare importante delineare i tratti distintivi delle rappresentazioni giornalistiche delle migrazioni in un rapporto dinamico e dialettico con i comportamenti del pubblico. Non solo nella veste tradizionale di fruitore/consumatore di materiale informativo a esso destinato, ma in qualità di co-produttore di contenuti, soggetto co-protagonista che interviene, rielabora e ridefinisce significati e forme simboliche, assumendo un ruolo inedito nella sfera pubblica mediatizzata.

L'affiancamento del web e del web sociale ai media tradizionali non costituisce una trasformazione esclusivamente tecnologica: la digitalizzazione è la nascita di un nuovo ambiente simbolico, uno spazio sociale «denso» (Sorrentino 2008) caratterizzato da una pluralità di attori sociali che necessitano di una rico-

noscibilità pubblica, da una fitta rete relazionale e di flussi informativi che interessano l'individuo. Si sperimenta una «routine di connettività ubiqua», in cui l'interazione online è caratterizzata «da margini sempre più ampi di sovrapposizione rispetto all'intorno sociale *offline* degli utenti» (Di Fraia, Risi 2018, 95).

E nel momento in cui i confini tra i vari attori coinvolti divengono più sfumati, abilitando gli stessi pubblici ad intervenire alla *big conversation*, il giornalismo si trova a ridefinire le forme della propria autorevolezza e legittimazione, non più basate sulla vicinanza esclusiva alle fonti e ai fatti, né sul ruolo autoriale del pezzo scritto, bensì sulla disponibilità a dialogare e confrontarsi con un differente panorama mediale, relazionandosi con potenzialità e rischi insiti nella produttività informativa dei «networked public» (Boyd 2008).

Ciò invita a spingere la ricerca sociale oltre la superficie testuale delle rappresentazioni delle migrazioni, incardinando l'informazione giornalistica entro un'organizzazione e un clima culturale, di cui anche il giornalismo si fa interprete e riproduttore.

Come spiega Ferrarotti (2008, 29):

Un testo non vive se non va oltre il testo, se non si lega a ciò che la sociologia definisce un con-testo. In questo senso un testo è un tessuto [...] fatto da mille fili che non si sfilacciano e sono tenuti insieme da un disegno sottostante, da una trama non sempre esplicita, da una lucidità tendenzialmente condivisa, che è compito della sociologia descrivere, spiegare o quanto meno interpretare.

Sulla scia di tali considerazioni e nel panorama più ampio degli studi e le ricerche svolte a livello nazionale sul tema, abbiamo scelto di indirizzare lo sguardo a quei contenitori informativi digitali in cui la produzione giornalistica – gli articoli – è affiancata alla produzione 'dal basso', ossia agli interventi dei lettori a margine degli articoli. Come abbiamo detto, è qui che la conversazione, il dibattito, il commento del lettore arricchisce la portata significativa del racconto giornalistico, rendendo fluida la narrazione e abitando uno spazio di confine tra notizie e la loro appropriazione soggettiva da parte dei pubblici. Numerose le testate che in Italia come altrove scelgono di abilitare i lettori al commento degli articoli all'interno della stessa pagina web, contribuendo così alla costruzione di spazi di dibattito, tra testi e contesti, in cui ci si può incontrare e scambiare opinioni, confrontare, suggerire letture diverse del medesimo fatto, con uno stile interazionale, secondo le esperienze personali, opinioni ed emozioni di un pubblico «chat» (Bakardjieva 2003). Per contro, altrettante testate scelgono di chiudere lo spazio ai commenti o di spostare sulle proprie fanpage, e dunque sui social media, le interazioni tra lettori.

In ogni caso, il giornalismo fa i conti con quelle che possiamo definire «comunità virtuali», ovvero comunità immaginate, che si caratterizzano per mettere in atto veri e propri rituali di relazione, una riconoscibilità dei soggetti che vi partecipano e una produzione simbolica condivisa al fine di delineare un certo senso di appartenenza (Anderson 2009).

I commenti e le dinamiche di 'comunità' rappresentano un fenomeno interessante da esplorare, poiché si tratta di un'attività di significazione plurale

e sfaccettata che si somma, sovrappone e con-fonde col prodotto giornalistico. Anche alla luce di ciò, la fluidità delle narrazioni e la maggiore labilità dei confini – tra prodotti e produttori, fonti e destinatari – segna oggi un’indiscussa opportunità, ma anche una sfida da comprendere, nelle sue conseguenze e derive perfino patologiche.

Difatti, la configurazione di un’arena digitale discorsiva e partecipativa, basata sul libero scambio di idee e di espressione, porta con sé evidenti complessità: è ormai noto il rischio – e spesso la realtà riscontrata – di disordini informativi e di un uso ‘barbaro’ di tale spazio di dibattito (Papacharissi 2004; Santana 2015). Nel caso specifico delle *migration issues*, si sta sempre più delineando una preoccupante realtà, costituita dall’immissione nel circuito informativo di notizie false, ma verosimili, che spesso si alternano o, a loro volta, fomentano forme di espressione d’odio razziale, di discriminazione e di incitamento a compiere crimini d’odio. Questo fenomeno, ormai noto con il termine-ombrello *hate speech*, è un fenomeno relativamente recente, che ha guadagnato un crescente interesse in Europa e nel mondo negli ultimi anni, anche a seguito di una sua rapida intensificazione in quelle forme di dialogo digitale, maggiormente ‘libere’ e orizzontali, di cui la Rete e il web sociale ne sono l’emblema (Daniels 2008).

#### Il contributo dei lettori in un’azione di monitoraggio

L’individuazione delle rappresentazioni delle migrazioni operate dai lettori di testate giornalistiche online che, a più tempi, sono state oggetto di ricerche e approfondimenti di cui qui riportiamo i tratti salienti, necessita di una premessa. È importante difatti comprendere in che modo il lettore può prender parte alla ‘conversazione’, mostrando le principali caratteristiche e, per le finalità del contributo, i significati che egli attribuisce al fenomeno migratorio e/o al soggetto migrante.

Difatti, se nei primi Anni Duemila la ricerca sociale si era soffermata sulle rappresentazioni prodotte dal sistema dei media – con prevalenza dei contenitori *mainstream* di informazione (quotidiani, tg, giornali radio per lo più nazionali) – nell’ultimo decennio si sono promosse alcune iniziative di ricerca, il cui sguardo è invece rivolto ai contenuti prodotti dai lettori. In particolare, ci soffermeremo sui risultati principali emersi da un percorso di ricerca avviato nel 2013, intorno ad alcuni fatti/notizie emblematiche della narrazione giornalistica delle migrazioni. Fatti di cronaca, di politica interna o internazionale che sono stati selezionati su alcuni quotidiani online, italiani e stranieri, e che hanno dato vita ad una certa produttività di commenti, interazioni e, più genericamente, *engagement* dei lettori. Queste le testate censite: *Repubblica.it*, *ilGiornale.it*, *ilpost.it* per il contesto italiano e *LeMonde.fr*, *Frankfurter Allgemeine Zeitung (faz.net)*, *The Independent* per i contesti internazionali, rispettivamente Francia, Germania e Gran Bretagna. La scelta delle testate è stata dettata dall’esigenza di rintracciare la stessa notizia su quotidiani online, sia italiani che di altri Paesi europei, nei quali fosse consentito il commento degli articoli da parte dei lettori e che tali commenti fossero reperibili online anche a distanza di tempo,

poiché archiviati insieme agli articoli. Queste le notizie su cui si è concentrata l'investigazione dei commenti, a cui si riferiscono le considerazioni che seguiranno: i naufragi nel Canale di Sicilia nel 2013 e nel 2016, l'approvazione del decreto Minniti (aprile 2017), la notizia del rifugiato siriano, Anas Modanami, che dopo un selfie con la cancelliera tedesca Merkel, è stato protagonista di una vicenda giudiziaria (febbraio 2017). Notizie di carattere diverso, ma che hanno ugualmente generato un certo attivismo e una corposa produttività di opinioni da parte delle rispettive comunità dei lettori. Difatti, le notizie censite sono ritenute significative non tanto per l'importanza che hanno rivestito nei differenti contesti o nei dibattiti sulle migrazioni, bensì come espedienti per rintracciare le modalità di ricezione e di interpretazione del fenomeno migratorio nelle comunità dei lettori. Il corpus da cui trarremo alcune preliminari considerazioni è complessivamente rappresentato da 40 articoli pubblicati – 19 sulle testate italiane e 21 su quelle internazionali – e un totale di 2873 commenti dei lettori.

Su tutti i quotidiani online analizzati, i commenti sono elencati cronologicamente, come dei post che assumono la forma di un 'botta e risposta' tra lettori: una sorta di *thread* (grappoli di conversazioni) tipici dei forum e dei *newsgroup* (Bennato 2011), nei quali ciascun intervento può rifarsi ad un intervento precedente, oppure essere sganciato da esso e seguire, invece, un flusso di pensiero che è tutto nella mente del commentatore e che trova nel commento scritto una sua parziale esplicitazione. Spesso tendiamo a pensare che i dialoghi instaurati nella Rete siano per molti aspetti approssimabili al dialogo in compresenza perché, con la progressiva socializzazione al mezzo tecnologico, sono ormai comunemente noti e diffusi quegli *escamotage* che ci consentono di trasmettere le emozioni, gli atteggiamenti, il significato, implicito ed esplicito, di ciò che diciamo: la punteggiatura, il maiuscolo, il grassetto, l'impiego dei cosiddetti emoticon o di segni grafici sono alcuni dei modi con i quali possiamo rendere più espressivo il testo scritto. Tuttavia, se anche nel linguaggio verbale non possiamo mai essere completamente certi di trovare una totale corrispondenza tra ciò che abbiamo detto, ciò che volevamo dire e ciò che il nostro interlocutore ha recepito, ancor meno sicuri possiamo essere nella comunicazione scritta sul web: anche qualora i due interlocutori condividessero la stessa 'grammatica' – e dunque sapessero entrambi, ad esempio, che una frase scritta in maiuscolo equivale ad averla gridata – non è detto affatto che si comprenda il tono e il significato che con quel 'grido' il nostro interlocutore ha voluto esprimere. In più, le conversazioni online presentano alcune caratteristiche che ridefiniscono e intervengono nel processo di produzione e ricezione dei contenuti, così come nella dialettica comunicativa. Come riportato in alcuni passaggi anche dall'Unesco (2015), i commenti online sono difatti:

- Persistenti: senza un intervento della Redazione o dell'amministratore della pagina web, i commenti permangono in Rete per sempre e restano disponibili per quanti ne vorranno fare un uso strumentale. Anche in quei casi in cui vengono cancellati, non si può evitare e neppure sapere con certezza se qualcuno se ne sia appropriato e abbia interesse a reimmetterli nel circuito informativo. Dunque, i commenti devono fare i conti sulla potenziale 'atem-

poralità' che rende il contenuto esposto al rischio di un'interpretazione fallace (Ugolini, Colantoni 2017).

- **Asincroni:** il dialogo in Rete non è 'immediato', sia perché è mediato – ovvero condiviso mediante un apparato socio-tecnico – e dunque, per quanto progressivamente ridotti, vi sono sempre dei tempi che lo strumento tecnologico impiega per inviare e recapitare i messaggi ai destinatari, sia perché il botta e risposta può avvenire in un arco temporale anche molto lungo. Soltanto alcune testate – e più recentemente-, ad esempio, chiudono i commenti trascorso un po' di tempo dalla pubblicazione dell'articolo, mentre molte altre consentono di intervenire e aggiungere commenti senza un confine temporale stabilito. In una notizia veloce, nella quale la biografia delle notizie è sempre più corta, i commenti sembrano in parte recuperare questa dimensione diacronica. Ma quale il valore, il significato e i rischi di una risposta ad un commento o ad un articolo letto in un contesto diverso da quello in cui è stato prodotto? Scrive Formenti (2013, 7): «l'esistenza stessa di una memoria globale, in cui il passato, il presente (e per certi aspetti, anche il futuro) convergono e si appiattiscono su una sorta di eterno presente, produce una crescente difficoltà», prevalentemente legata alla ricostruzione di un ordine temporale dei fatti e dei commenti scaturiti.
- **Parzialmente anonimi:** le conversazioni che si sviluppano a margine degli articoli coinvolgono un numero variabile di interlocutori dei quali sappiamo, o presumiamo di sapere, alcune informazioni sulla base delle indicazioni di profilo: il nome o nickname (la maggior parte delle testate consente di utilizzare un soprannome per identificarsi, anche se nel momento dell'iscrizione è necessario compilare un *form* nel quale inserire anche il proprio nominativo), il genere dichiarato o desumibile dalla conversazione, un'immagine di profilo, una collocazione geografica. In alcune testate è possibile visualizzare altre informazioni opzionali, che l'utente può avere inserito, di cui la più frequente è la professione svolta o l'azienda nella quale si lavora. Come è chiaro, nessun utente può controllare l'effettiva corrispondenza dei dati dichiarati dai propri interlocutori alla loro identità reale, ma quel determinato nickname o simbolo grafico rappresenterà sinteticamente il proprio 'biglietto da visita' e definirà le modalità di relazione degli altri lettori. Inoltre, la 'comunità dei lettori' di una testata on line è composta sia da commentatori una tantum, sporadici, ma anche da fedeli e appassionati che, intervento dopo intervento, diranno di sé molto più di quanto una presentazione sintetica riesca a fare. Per cui, sebbene si sappia ben poco degli altri commentatori, non sono nemmeno totalmente anonimi. Niente si sa, invece, dei pubblici che visualizzano, silenti, le conversazioni scritte.
- **Ispirati al linguaggio verbale:** anche per un pubblico 'nativo digitale' le prime forme di apprendimento del linguaggio sono avvenute mediante strumenti verbali e così la conversazione online tenderà ad avvenire 'come se' fosse in compresenza fisica. Dunque, i dibattiti sul web da un lato continuano a trarre ispirazione dalla propria esperienza verbale e dal comportamento linguistico di ciascuno – si noti ad esempio, come nei commenti l'impiego di termini dia-

lettali, la stessa scrittura logica della frase, la correttezza formale o le sgrammaticature rivelino ai lettori appartenenze e significati impliciti – dall’altro richiedono una competenza specifica che non tutti i partecipanti possiedono.

I commenti rilevati provengono da autori che partecipano per esternare un’emozione o un pensiero oppure per prender parte ad una conversazione, indirizzando il proprio messaggio ad uno specifico membro della comunità. Coesistono dunque forme di ‘comunicazione a’ e di ‘comunicazione con’: nel primo caso il post verrà pubblicato in coda agli altri, seconda una sequenza temporale, mentre nel secondo caso si ha una discussione virtuale, in cui si ricrea una sorta di conversazione in compresenza. Ciò crea una distinzione tra un dibattito nel quale non c’è confronto, ma soltanto sedimentazione di frasi, esternazioni, atti linguistici slegati gli uni dagli altri, oppure un dialogo. In quest’ultima circostanza, se da un lato vi è una condizione più fertile per ampliare il proprio punto di vista, andando oltre la ‘frase ad effetto’ o gli slogan, dall’altro è elevato il rischio di faziosità e di alta controversialità entro la comunità che, se non opportunamente gestite, possono sfociare nel discorso d’odio, sia verso il tema di dibattito che verso gli altri lettori.

#### Quali strumenti di gestione delle community

Le esperienze di ricerca menzionate hanno messo in evidenza alcuni strumenti e azioni che il sistema giornalistico ha progressivamente adottato per gestire le conversazioni online dei lettori, ma, soprattutto, per contrastare l’insorgenza dilagante di commenti offensivi e di *hate speech*. Se in un primo momento prevaleva una concezione di quello spazio di incontro di massima libertà espressiva, in cui il lettore era lasciato solo e libero di manifestare il suo pensiero, qualunque esso fosse, negli ultimi anni la maggior parte delle testate online si è mossa su uno, o più contemporaneamente, piani di intervento, per stimolare la partecipazione e gestire (o inibire) i cosiddetti «fomentatori d’odio amatoriale» (Ziccardi 2016). Questi 6 strumenti sono qui di seguito illustrati e impiegati o in maniera autonoma da parte della redazione giornalistica oppure affidando taluni di questi compiti ad agenzie esterne:

- Dotazione di una *policy ad hoc*: la regolamentazione dello spazio di dibattito, degli accessi e l’obbligo per i commentatori di registrarsi alla testata siglano un primo ‘patto’ tra giornale e fruitore. Spesso la policy è accompagnata dall’invito a utilizzare un linguaggio rispettoso, a non superare un certo numero di caratteri o i 3 commenti per ciascun user, o a firmare i propri interventi, uscendo dall’anonimato. Anche la collocazione di tale regolamento d’uso dello spazio di dibattito ha una certa rilevanza: se nella generale architettura del sito, la policy è inserita in una sottopagina che l’utente deve andare a ricercare, avrà ben poche chance di essere letta da tutti i commentatori o ritenuta importante; se, viceversa, il lettore che interviene commentando deve prima dar prova di conoscere la policy, potrà avere una maggiore visibilità e far proseguire soltanto i lettori più motivati a scambiare il proprio pensie-

ro con altri. Nei casi studiati, la policy ora incoraggia i commenti dei lettori, visti come fonte di arricchimento (principalmente *Il Post*) o come attivatori di dibattito (*Il Giornale* e *The Independent*), ma più frequentemente è intesa come uno ‘strumento difensivo’ per la redazione (*Repubblica.it*, *Faz.net*, *LeMonde.fr*) che, richiamandosi ai contenuti sottoscritti dal lettore al primo accesso, può legittimare un’azione sul commento (ad esempio, oscurandolo). Se non sufficientemente valorizzata, la policy appare uno strumento abbastanza ‘debole’ per qualificare la conversazione;

- una moderazione attiva o una pre-moderazione dei commenti: potremmo dire che questi sono gli strumenti potenzialmente più efficaci, ma anche molto costosi. L’intervento attivo del giornalista (o del social media manager) nella gestione del dibattito, lo porta a ‘sedersi’ al tavolo di discussione e a prendere parte alla conversazione. Ciò ha il duplice obiettivo di incentivare l’attivismo e la partecipazione – anche rilanciando aspetti delle notizie riportate, ponendo domande, chiedendo ai singoli commentatori di chiarire il punto di vista, stabilendo una relazione quasi diretta con i frequentatori più assidui, ecc. – ma anche di presidiare lo spazio di dibattito, affinché la qualità dei contenuti scambiati e il rispetto reciproco non venga meno. La pre-moderazione consiste nel filtrare i messaggi prima che siano pubblicati, anche se comporta un presidio costante da parte della redazione l’inevitabile perdita di tempestività nel ‘botta e risposta’ che potrebbe portare ad una disaffezione del pubblico verso questo strumento. Questo è il caso de *Il Post* e di *Faz.net*;
- l’apertura selettiva ai commenti: alcune testate non negano completamente la possibilità di commentare gli articoli ai propri lettori – che rappresenta, in ogni caso, una scelta drastica – ma lo consentono soltanto per alcuni articoli. La scelta dipende molto dalla linea editoriale e da quanto forte è la preoccupazione di quella responsabilità giuridica che riguarda tutto ciò che sul sito viene pubblicato; in genere sembra prevalere l’opzione di bloccare i commenti per tutti quei temi notiziati in cui vi è un alto potenziale di litigiosità entro la community o una ‘personalizzazione’ delle offese, mirate al protagonista dei fatti. Sebbene non dichiarata apertamente nella policy, questa sembra la linea di condotta della *Repubblica*;
- la chiusura ‘a tempo’ dei commenti: a fronte di numerosi giornali online che consentono il commento anche a distanza di molto tempo dalla pubblicazione dell’articolo, ve ne sono altri che invece prevedono un accesso limitato a tale spazio, nei giorni/settimane immediatamente successivi all’evento raccontato, per poi chiudere la possibilità di commentare, ma rendendo leggibili i commenti pubblicati. Ciò vuole soprattutto evitare che l’apporto del lettore avvenga in un contesto temporale talmente diverso da quello in cui la notizia si è diffusa, da stravolgerne il significato;
- la canalizzazione dell’apporto del lettore: la tendenziale propensione del giornalista ad accogliere e stimolare il contributo della comunità dei lettori può essere messa in relazione con la qualità di tale contribuzione (Splendore 2013). L’impiego, ad esempio, di ‘premi e punizioni’ per i commentatori, il ‘bollino di qualità’ per quei lettori che mantengono una condotta corretta o

che segnalino alla redazione casi di violazione della policy sono alcune azioni che vogliono costruire e stabilire una relazione virtuosa con la comunità, senza ‘imbavagliare’ il commento e incentivando le ‘buone pratiche’. L’apporto del lettore, inoltre, può consistere nel valutare – attribuendo un voto o con il simbolo *like/dislike*, ecc. – i commenti degli altri membri, nel tentativo che la community trovi in sé la capacità di condurre una conversazione che arricchisca il confronto, senza sfociare nel discorso d’odio. Alcuni di questi strumenti sono stati rintracciati nel *Post* che in tal modo dimostra un approccio proattivo verso la gestione della community, forse proprio grazie alla sua identità di nativo digitale;

- lo spostamento del dibattito sui social media: facciamo riferimento sia alle pagine social della testata giornalistica, sia a quelle dei singoli giornalisti che impiegano la partecipazione che si sviluppa intorno ai propri articoli per stimolare il dibattito sui loro blog o su altri strumenti 2.0, con un notevole incremento di visibilità. Ciò può essere anche un indicatore dell’interesse (o disinteresse) della community verso un determinato argomento e quindi suggerire al giornalista o alla testata eventuali approfondimenti. Le redazioni, invece, impiegano i canali social per ‘recuperare’ parte dell’attivismo della community – qualora si sia scelto di chiudere i commenti sul sito web – e anche per lasciare maggiormente libero lo scambio di idee dei lettori. Questi ultimi, connettendosi con i loro profili personali, si espongono maggiormente, si rendono riconoscibili e si assumono, in prima persona, la responsabilità di ciò che dicono. Sebbene tutti i quotidiani analizzati abbiano una presenza social, questa strategia sembra particolarmente adatta a descrivere il caso di *Le Monde*: il quotidiano francese consente al lettore la pubblicazione di soli tre commenti per articolo sul sito, mentre si rinvia la comunità ai blog, forum e social media.

Unitamente agli strumenti elencati, nell’azione monitoraggio, si sono verificati casi in cui una redazione è dovuta ricorrere all’oscuramento o alla censura di singoli commenti o di intere conversazioni. La consideriamo qui un’estrema *ratio*, in quanto contraria allo stesso spirito per cui lo spazio di dibattito viene creato, anche se la pubblicazione senza filtri di qualsiasi commento, qualora in particolare si presenti come fortemente offensivo e discriminatorio, che resta in Rete anche dopo molto tempo non qualifica, né arricchisce certamente il dibattito. D’altronde, sia nel contesto nazionale che internazionale, la censura costituisce spesso l’unica ‘arma’ impiegata dalle redazioni per ‘gestire’ il dibattito, senza la sperimentazione di percorsi alternativi.

#### Quali migranti, da quali lettori

I contenuti dei commenti tendono ad arricchire, interpretare o spostare il ‘fuoco’ della notizia riportata. Ciascun lettore, per i motivi che abbiamo visto e, ancor più in generale, per le sue modalità di partecipazione al processo comunicativo-relazionale, seleziona singoli aspetti della notizia che si imporranno nel

dibattito. Questa 'rilettura' degli articoli – che abbiamo chiamato «azione di re-framing» – restituisce una visione, spesso stereotipata, del popolo migrante. Dallo studio condotto abbiamo potuto ricondurre le azioni di re-framing a due grandi tipi: 1. il «migrante-oggetto» oppure 2. il «migrante-strumento».

Nel primo caso, l'attenzione del lettore si sofferma su alcuni aspetti che riguardano caratteristiche e comportamenti considerati ricorrenti nel popolo migrante: le motivazioni che spingono ad intraprendere la migrazione, distinguendo tra migranti economici e coloro che fuggono da guerre e persecuzioni e riconnettendo il tema all'esigenza di rendere disponibili risorse internazionali per l'accoglienza, perché, come dicono enfaticamente, «la terra è di tutti»; i comportamenti devianti e malavitosi, «“risorse” che presto diventeranno criminali», o che sanno cogliere nelle debolezze dell'Europa o dell'Italia un'opportunità, soprattutto lavorativa, «vengono qui perché siamo un Paese di pazzi», «Europa sveglia!»; vi sono poi i migranti vittime che rimandano alle incapacità, per lo più politiche e istituzionali dei vari Paesi, di gestire il fenomeno: «stiamo fronteggiando un uragano con un ombrello», «benvenuti nel Medioevo!», «siamo il porto dell'Europa».

In tutti questi casi, il commento riguarda sì i migranti, ma come oggetto di discussione, non come protagonisti, né, tantomeno, come interlocutori. Si perpetua dunque una distinzione, sempre netta, tra il «noi» dei commentatori – indipendentemente dal punto di vista adottato – e il «loro».

Il secondo tipo di rappresentazione, che risulta ancor più diffuso nelle conversazioni analizzate, non riguarda tanto il fenomeno migratorio in sé, ma un insieme di altri temi sui quali i lettori spostano l'attenzione. Il migrante è così uno 'strumento', nel senso che costituisce un pretesto per affermare il proprio punto di vista politico, le critiche verso le istituzioni – ad es. Unione Europea, governi, Chiesa cattolica – o verso singoli personaggi pubblici – leader di partito, il Papa, l'ex Ministro Kyenge, Angela Merkel o Laura Boldrini, ecc. Sovente si rintracciano qui i commenti d'odio, collegati ad esternazioni critiche e offensive anche davanti alle morti tragiche: «Chi paga i costi del funerale? E i loculi?», «Chi pagherà le bollette del telefono?», domande retoriche che tendono a svuotare di significatività il fatto notiziato, con un 'bersaglio' sempre meno percepito come persona; come dice Pasta (2018, 45): «Si inveisce contro un'icona».

Alla luce di queste considerazioni, se negli articoli giornalistici prevale una trattazione delle migrazioni entro un frame politico-istituzionale, i lettori, per contro, tendono a selezionare e a ridefinire la salienza delle notizie in ulteriori contesti di significatività. Quattro le azioni di re-framing che sono state individuate, cornici interpretative che si inseriscono nel flusso informativo:

- 1) Cornice 'umanitaria': è presente in tutte le conversazioni analizzate e richiama una lettura del tema in chiave emergenziale. Tuttavia, se tra i lettori del *Post* e di *Repubblica* ci sono coloro che sollecitano la solidarietà, l'aiuto e l'accoglienza, nelle altre testate alcuni lettori invitano a rispondere all'emergenza umanitaria con un incremento dei controlli, dei rimpatri e dei respingimenti.
- 2) Cornice 'politico-partitica': l'individuazione di responsabilità politiche è frequente nel *Giornale*, *The Independent*, *Il Post* e *Faz.net*, sia indirizzando accuse

e commenti a singole persone politiche, sia alle istituzioni, nazionali ed europee. Una differenza entro i quotidiani riguarda la modalità espressiva dei lettori: nei primi due il punto di vista politico del commentatore è espresso mediante slogan, frasi ad effetto e verso una distinzione netta tra noi/loro, destra/sinistra che tende ad assumere un tono sarcastico o aggressivo. Negli altri due giornali, tendenzialmente, il lettore cerca di supportare la propria visione politica del fenomeno migratorio con riferimenti storici, statistici, dilungandosi in dettagli e opinioni articolate; non significa che questo condurrà ad una conversazione più pacata rispetto alle precedenti, ma sicuramente maggiormente circostanziata e motivata dei differenti pareri espressi che potrebbe ampliare il confronto.

- 3) Cornice 'economica': questa cornice riguarda sia le condizioni economiche dei Paesi ospitanti e dell'Europa, precarie o minacciate dal fenomeno migratorio, sia la condizione da cui fuggono i migranti. Alcuni commenti ironizzano sulla strumentalizzazione del binomio rifugiato-povertà operata da specifiche parti politiche, mentre altri si soffermano sull'opportunità di valorizzazione anche economica della presenza migrante. Questo frame, nelle sue varie accezioni, è particolarmente presente nelle retoriche dei lettori del *Giornale*, *The Independent* e *Le Monde*.
- 4) Cornice della 'inconciliabilità': la diversità inconciliabile tra popoli e culture, considerata alla base di una delle forme che può assumere il razzismo, è frequente nei commenti rilevati. Una 'incompatibilità' che viene descritta attraverso la descrizione delle circostanze di incontro quotidiane. Tale tema, scarsamente presente negli articoli rilevati, è trattato sia come radice della legittimazione di uno sguardo preoccupato o critico verso la questione migratoria, sia come fattore che rende inefficaci le politiche; in quest'ultimo caso la convivenza e l'integrazione non sono processi delegabili all'agire politico-istituzionale, ma riguarda qualsiasi cittadino. La diversità è un tema che si è rintracciato soprattutto nel *Faz.net*, *Le Monde* e *The Independent*. Ben più di rado nelle conversazioni tra lettori sui quotidiani italiani.

Ma da chi provengono i commenti? Poco sappiamo delle identità dei commentatori e ciò che possiamo supporre lo si evince da quei 'segnali deboli' che un commento o un profilo possono lasciar trasparire: dalla foto allo slogan, dal nickname utilizzato e, ancor più, dal registro e 'tono di voce' che il singolo commentatore impiega. Difatti, spesso, i comportamenti rilevati tendono a restare coerenti per tutta la durata della conversazione: di rado abbiamo notato la capacità della comunità di far variare atteggiamento – tantomeno il contenuto – di un lettore verso il tema narrato o verso gli altri 'colleghi-commentatori'. Pertanto, non sono mancati commenti integrativi, equilibrati, volti ad inserirsi nella narrazione giornalistica, spesso arricchendone i contenuti e le fonti; lettori che hanno socializzato il proprio punto di vista con toni pacati e adeguati, a cui hanno fatto da contraltare gli scambi conversazionali tendenti alla ipersemplificazione. Da qui è scaturita una narrazione polarizzata (Quattrococchi, Vicini 2014): ora il migrante-eroe o vittima – e si tratta di commentatori che vengono appellati dal-

la comunità come «buonisti» o pro-migrazioni – ora il migrante-colpevole ed emblema di devianze di vario genere, verso cui si scaglia il discorso d’odio razzista: sono i commentatori arrabbiati e aggressivi, che sfogano in quello spazio di dialogo i propri rancori, ma anche le offese e le aggressioni verbali. Il soggetto aggressivo si scaglia contro lo straniero, con una terminologia particolarmente forte che ne critica: condizioni igienico-sanitarie, moralità, comportamenti non civici, tratti somatici e fisici, opportunismo (soprattutto economico), marginalità culturale e scarsa intelligenza, occupazione e invasione di un territorio che non gli appartiene e molto altro. È tra questi commentatori che il discorso d’odio razzista diviene più difficile da gestire o da incanalare, perché l’aggressivo non vede nel migrante una soggettività con la quale confrontarsi, ma solamente un ostacolo da abbattere.

Infine, nelle conversazioni analizzate, non sono mancati i commentatori sarcastici che fanno un largo uso della rappresentazione caricaturale e del contenuto allusivo ed implicito, che etichetta, ma non spiega, offende, ma non contestualizza. Tali interventi tendono a distogliere l’attenzione dal contenuto del discorso o ancor più dell’articolo di partenza, per assumere atteggiamenti arroganti e offensivi nella dinamica tipica dei piccoli gruppi di discussione dell’attacco-fuga (Pasta 2018). È il fenomeno dei *flame*, in cui il commentatore ‘accende la miccia’ – con insulti, metafore ridicolizzanti, ecc. – e resta a vedere cosa accade.

### Problemi aperti

Senza essere eccessivamente influenzati da McLuhaniane ipotesi di determinismo tecnologico, possiamo comunque ammettere che il nuovo panorama mediatico ridefinisce il rapporto tra informazione/conoscenza e pubblici, dove i pubblici reclamano e, al contempo, ottengono voce nei processi di creazione, definizione e trattazione delle *issues*.

L’avvento della bidirezionalità dell’informazione e dell’orizzontalità dei processi comunicativi dei media, crea, tra le tante trasformazioni, l’occorrenza di un rinnovamento delle figure, delle pratiche, dei regolamenti e dei codici che hanno caratterizzato i modi di fare tradizionalmente informazione. Ad esempio, merita attenzione riflettere sul paradosso che si è manifestato in questi ultimissimi anni, e di cui si trova una prima riflessione nel Rapporto Carta di Roma 2016 *Notizie oltre i muri*, che vede, per un breve lasso di tempo, un linguaggio giornalistico dei media tradizionali più corretto e ripulito da espressioni discriminatorie o riconducibili al discorso d’odio confrontarsi, e purtroppo confondersi, con forme di *hate speech* promosse da persone attive online (Bellu 2016). Il Rapporto 2018 *Notizie di chiusura* rileva un passo indietro: lo stesso linguaggio dei mass media si è di nuovo sporcato, in ragione di meglio riportare il linguaggio dei rappresentanti della politica e dei loro sostenitori (Cataldi 2018). Un ambiente, dunque, quello dell’informazione, segnato dalla disintermediazione, dove discorsi e linguaggi diversi transitano e si contaminano, volutamente o meno, come un tempo era abitudine fare nelle conversazioni e nei dibattiti faccia a faccia, in piazza o nel bar del paese. La differenza è che le trac-

ce di queste conversazioni rimangono disponibili ai pubblici per tempi indefiniti, occupando spazi che spesso si ampliano ben oltre i luoghi e i contesti in cui sono stati prodotti (Boyd 2008). Le ragioni di questa condizione si possono far risalire, in buona misura, alle modalità di gestione degli spazi destinati alle interazioni dei pubblici delle testate online, che modellano comunità di lettori diverse fra di loro e riconoscibili sia per stili di comportamento che per concezioni delle proprie ‘missioni’ e ‘identità’.

In questa analisi di chiusura della ricerca svolta sui commenti agli articoli di alcune testate online puntiamo il fuoco proprio sulle ‘comunità despazializzate’ dei commentari online, sulle loro caratteristiche e sul loro possibile ruolo. Comunità che si strutturano in base a originali e differenziate miscele di approcci al migrante, oggetto o strumento, logico risultato della presenza di diversi amalgami di commentatori che, incontrandosi online, provvedono a ri-articolare il discorso proposto dal giornalismo, talvolta ri-qualificandone i contenuti, talaltra aggiungendo enfasi, rabbia, conoscenza, quasi sempre intervenendo sui toni: alzandoli per creare discussioni accese, o abbassandoli per lasciar spazio a riflessioni o per muoversi su un altro tema. Infatti, sovente i commentatori usano l’interazione quale occasione per parlar di altro, quasi a voler evidenziare che i contenuti giornalistici della testata non sono importanti, ma è importante invece usufruire dello spazio destinato ai commenti per promuovere le proprie *issues*.

Dall’osservazione dei materiali giornalistici raccolti in questi anni, sia domestici che internazionali, possiamo trasversalmente riconoscere alcuni tratti comuni nelle attività dei commentatori, nella stesura delle *policy* delle testate e nella presenza o assenza di interventi di sostegno o rifiuto di determinati comportamenti che orientano e delineano le loro *community*. *Community* che esprimono argomentazioni più o meno attente e rispettose nel trattare temi relativi ai migranti, attraverso una produzione di contenuti dal basso, volti a fare approfondimenti o a generare fazioni, oppure a consolidare appartenenze o a favorire l’inclusione.

Si parlerà dunque di comunità conoscitiva, comunità provocatoria e comunità indolente, distinguibili in base a due variabili: l’appartenenza a specifiche visioni del mondo/ideologie e la presenza di *policy* delle testate che regolamentano gli interventi dei lettori. La seconda variabile si dimostra spesso la più rilevante e decisiva.

Indolente appare la *community* di *Repubblica.it*. Pur trattandosi di una testata politicamente di centro-sinistra, non presenta commenti riferibili esclusivamente a questa visione politica, né è presente una continuità nell’attività di commento, in parte attribuibile al fatto che molti articoli non sono aperti agli interventi dei lettori. I commenti vanno dal pietismo all’*hate speech*, in pieno clima di *free speech*, non dovuto a scelte di valore, né a rivendicazioni, ma piuttosto alla mancanza di attenzione da parte della redazione. Sembra che l’importante quotidiano italiano non abbia saputo sviluppare *online* una vera comunità di *fan*. Non è facilmente individuabile una visione comune tra coloro che ne fanno, al contrario di quanto affermano Paccagnella e Vellar (2016), per i quali le comunità online sono subculture e le persone vi si incontrano per affinità, *Repubblica.it*

non è riuscita a far crescere un forte senso di appartenenza tra i commentatori che registrano un *engagement* intermittente, dovuto a un'attivazione fatta dalla soma di singole reazioni in relazione ai contenuti degli articoli, senza nulla aggiungere né togliere a quanto scritto dal giornalista. Le *policy* sono visibili solo in fase di registrazione, ma all'interno dei commenti non vi è traccia di un controllo volto a garantirne il rispetto. Di fatto manca una vera e propria *community*.

Diverse, e per certi versi contrapposte tra di loro, le altre due *community*, all'interno delle quali sono facilmente collocabili i restanti quotidiani online. Distinti per appartenenza politica, ma capaci di attrarre commentatori legati da comuni visioni del mondo o, almeno consapevoli della visione della maggioranza che disegna uno spazio definito di comportamenti attendibili, *Post.it*, *Faz.net* e *LeMonde.fr* sono, a vario titolo, collocabili nelle comunità basate sulla conoscenza e l'apprendimento. I lettori si confrontano sui temi a partire dagli articoli e apportano informazioni aggiuntive, corredate da fonti da loro stessi raccolte, offrono consigli di lettura, cercano di costruire occasioni di approfondimento rispettando le *policy* delle testate. *Policy* che sembrano particolarmente efficaci soprattutto per la presenza della pre-moderazione (*Post.it*) e indicazione del proprio nome e cognome (*Faz.net*), per l'evidenza di commenti cancellati, per chiare indicazioni linguistiche e stilistiche e per la chiusura dei commenti e lo spostamento su forum e blog (*LeMonde.fr*). Il commentatore, spesso esperto, meno spesso buonista o arrabbiato e raramente rassegnato, ha dunque la sensazione di agire in uno spazio sorvegliato, dove in cambio di visibilità e voce si chiede serietà, impegno nel leggere, aggiungere e costruire informazione, in una conversazione tra pari accomunati da uno scopo comune: migliorare l'informazione e costruire conoscenza. Il sapere, la ricerca, l'apertura allo scambio sono i valori di queste *community*, non prive di critiche taglienti spesso espresse ironicamente o attraverso appassionanti controversie tra i commentatori.

*IlGiornale.it* e *The Independent*, pur essendo tradizionalmente collocabili in aree politiche diverse, convergono per le caratteristiche della proprie *community*, cui tratto distintivo è la provocazione e la presentazione di opinioni radicali. I due quotidiani non disdegnano, e in parte incoraggiano nelle stesse *policies*, dibattiti molto conflittuali: «*ilGiornale.it* incoraggia le discussioni animate e accoglie con piacere i dibattiti accesi negli spazi preordinati a tale scopo». Entrambe le testate sottolineano che quanto scritto nei commenti non deve tendere in alcun modo a discriminare categorie di persone o singoli, e avvertono che i commenti possono essere cancellati. Si assiste, in entrambi i quotidiani, a condotte che rendono chiaro che il contesto dà una sorta di beneplacito ai commentatori impegnati a 'dirla più grossa'. I commentatori, spesso arrabbiati, aggressivi e sarcastici, si sentono liberi di buttarsi in un gioco al rialzo per audacia e volontà di trattare i temi oltre il *politically correct*, cosicché le esternazioni d'odio sembrano legittimate dal clima d'opinione presente all'interno della comunità.

Dovendo per forza di cose parlare della questione della disintermediazione e della partecipazione in rete, l'idea dell'attivazione dei pubblici di internet ha indotto a pensare, forse troppo ingenuamente ed entusiasticamente, a un'opportunità di *civic engagement*, garantito da un accesso allargato che favorisce la na-

scita di uno spazio di confronto democratico (Sorice 2014). Ma per far sì che la *talking society* garantisca la possibilità di preservare, o offrire nuovi spazi per la democrazia, è necessario che la partecipazione, facilitata oggi dalle tecnologie, sia accompagnata da un lavoro volto a formare solide identità civiche che sappiano davvero raffrontarsi con le strutture del potere e dunque affidarsi a istituzioni culturali, ma anche economiche, politiche e sociali, che favoriscano la comprensione delle caratteristiche e dei rischi collegati alle tecnologie digitali e alle loro pratiche d'uso (Dahlgren 2009). Allo stesso momento, vale la pena ricordare che la labilità dei confini tra informazione generata dai professionisti e informazione generata dai fruitori (User Generated Content) crea situazione nelle quali è difficile distinguere l'una dall'altra. È possibile e probabile, infatti, che nella mente delle persone tutti i contenuti informativi presenti nella rete assumano lo stesso grado di attendibilità.

Dal lavoro di ricerca sui commenti online sembrano emergere almeno due raccomandazioni: la prima ci suggerisce di ripensare la professionalità del giornalista e il mondo dell'informazione alla presenza dell'innovazione tecnologica continua. Una questione vecchia e presente ormai da circa un ventennio. Ma la seconda, che possiamo mettere in luce a partire da ciò che funziona, ha a che fare con un dettaglio specifico della prima raccomandazione, forse più immediatamente realizzabile grazie a poche accortezze che qualche mezzo di informazione ha già adottato. Nella nostra ricerca sembra evidente che le comunità di conoscenza sono pronte a superare la tematizzazione emergenziale delle migrazioni, così come quella securitaria e pietistica, per rivolgere la loro attenzione alla cultura, alle sue trasformazioni e all'analisi delle caratteristiche del panorama che fa da sfondo alle migrazioni. Si tratta di *community* che si sviluppano a fianco di istituzioni medialie che non si limitano a fare spazio agli User Generated Content, bensì instaurano occasioni di *collaborative generating content*. La dipendenza biunivoca tra media e pubblici, grazie ad alcune decisioni strategiche, crea occasioni per una vera collaborazione dal basso alla costruzione della conoscenza. Al contempo, pubblici consapevoli e interessati alla conoscenza propongono *issues* e interpretazioni di *issues* più mature, capaci di interrogare in modo opportuno la politica e l'economia. Dunque, sembra urgente rivolgere lo sguardo ai pubblici, riconoscere la loro importanza e la loro *agency* per accompagnarli e sostenerli nel tragitto di attivazione online. Si tratta di strategie utili a dar sostanza all'idea di collaborazione in rete, realizzabili attraverso un adeguato *community management* online quale auspicabile punto di partenza per arricchire, e ripensare in termini partecipati e condivisi, le culture politiche e sociali di un determinato paese, riconsegnando al giornalismo quel ruolo prezioso che nel passato ha rivestito.

#### Riferimenti bibliografici

- Anderson, B. 2009. *Comunità immaginate. Origine e fortuna dei nazionalismi*. Roma-Bari: Manifestolibri (*Imagined Communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*. London: Verso Editions NLB, New York, 1983).

- Audenino, P., Tirabassi, M. 2008. *Migrazioni italiane. Storia e storie dell'Ancien régime a oggi*. Torino: Bruno Mondadori.
- Bakardjieva, M. 2008. "Virtual Togetherness: an Everyday life perspective". *Media, Culture and Society* 23 (3): 291-313.
- Belluati, M. 2018. "Hate or Hateful? L'uso del linguaggio d'offesa nelle discussioni politiche". *Comunicazione politica* 3: 373-92.
- Bellu, G.M. 2016. "Una corretta informazione come antidoto all'odio". *Notizie oltre i muri. Quarto rapporto Carta di Roma 2016*. Roma: Associazione Carta di Roma, pp. 5-7
- Bennato, D. 2011. *Sociologia dei media digitali. Relazioni sociali e processi comunicativi del web partecipativo*. Roma-Bari: Laterza.
- Beretta, P., Milazzo, G. a cura di. 2016. *Notizie oltre i muri. Quarto rapporto Carta di Roma 2016*. Roma: Associazione Carta di Roma.
- Bevilacqua, P., De Clementi, A., Franzina, E. 2009. *Storia dell'emigrazione italiana*. Roma: Donzelli.
- Binotto, M., Bruno, M. 2018. "Spazi mediali delle migrazioni. Framing e rappresentazioni del confine nell'informazione italiana". *Lingue e linguaggi, Special Issue* 25: 17-44.
- Binotto, M., Bruno, M., Lai, V. 2016. *Tracciare confini. L'immigrazione nei media italiani*. Milano: FrancoAngeli editore.
- Binotto, M., Martino, V. 2004. *Fuori luogo. L'immigrazione nei media italiani*. Roma: Rai-Eri.
- Boyd, D. 2008. "Why Youth (Heart) Social Network Sites: The Role of Networked Publics in Teenage Social Life". In *Youth, Identity and Digital Media*, a cura di D. Buckingham, 119-42. Cambridge: The MIT Press.
- Calvanese, E. 2011. *Media e immigrazione tra stereotipi e pregiudizi. La rappresentazione dello straniero nel racconto giornalistico*. Milano: FrancoAngeli editore.
- Colucci, M. 2018. *Storia dell'immigrazione straniera in Italia. Dal 1945 ai giorni nostri*. Roma: Carocci.
- Cotesta, V. 1998. *Fiducia, cooperazione, solidarietà. Strategie per il cambiamento sociale*. Napoli: Liguori.
- Dahlgren, P. 2009. *Media and Political Engagement: Citizens, Communication and Democracy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dal Lago, A. 1999. "La tautologia della paura". *Rassegna Italiana di Sociologia* 1: 5-42.
- Daniels, J. 2008. "Race, civil rights and hate speech in the digital era". In *Learning Race and Ethnicity: youth and digital media*, edited by A. Everet, 129-54. Cambridge: Cambridge MIT press.
- Di Fraia, G., Risi, E. 2018. "Sbarchi mediatici. Pratiche di consumo mediale e rappresentazioni socio-narrative del fenomeno migratorio". *Mediascape Journal* 11: 95-120.
- Fanchi, M. 2014. *L'audience*. Roma-Bari: Laterza.
- Ferrarotti, F. 2008. *Capitalismo: lusso o risparmio? Alla ricerca dello spirito originario*. Roma: Donzelli.
- Formenti, C. 2013. Prefazione in *Delete. Il diritto all'oblio nell'era digitale*, a cura di Victor Mayer-Schönberger, Milano: Egea.
- Lazarsfeld, P. F., Stanton, F. N. a cura di. 1949. *Communications research*. New York: Harper and Brothers.
- Lucchesi, D. 2017. "La rappresentazione di rifugiati e richiedenti asilo all'interno di Facebook: i discorsi degli utenti". *Autonomie locali e servizi sociali* 1: 109-24.
- Maneri, M. 2009. "I media e la guerra alle migrazioni". In *Razzismo democratico. La persecuzione degli stranieri in Europa*, a cura di S. Palidda, 66-85. Milano: Agenzia X.

- Maneri, M., Meli, A. 2007. *Un diverso parlare. Il fenomeno dei media multiculturali in Italia*. Roma: Carocci.
- Marletti, C. 1989. "Mass media e razzismo in Italia". *Democrazia e diritto* 6: 107-26.
- Marletti, C. 1991. *Extracomunitari. Dall'immaginario collettivo al vissuto quotidiano del razzismo*. Roma: Nuova ERI.
- Milazzo, G. a cura di. 2018. *Notizie di chiusura. Sesto rapporto Carta di Roma 2018*. Roma: Associazione Carta di Roma.
- Musarò, P., Parmiggiani, P. 2014. *Media e migrazioni. Etica, estetica e politica del discorso umanitario*. Milano: FrancoAngeli editore.
- Paccagnella, L., Vellar, A. 2016. *Vivere online. Identità, relazioni, conoscenza*. Bologna: il Mulino.
- Palidda, S. 2009. *Razzismo democratico. La persecuzione degli stranieri in Europa*. Milano: Agenzia X.
- Papacharissi, Z. 2004. "Democracy online: civility, politeness, and the democratic potential of online discussion groups". *New Media & Society* 6 (2): 259-83.
- Pasta, S. 2018. *Razzismi 2.0. Analisi socio-educativa dell'odio online*. Brescia: Scholé, Morcelliana.
- Quattrococchi, W., Vicini, A. 2016. *Misinformation. Guida alla società dell'informazione e della credulità*. Milano: FrancoAngeli editore.
- Santana, A. D. 2015. "Incivility Dominates Online Comments on Immigration". *Newspaper research Journal* 36 (1): 97-107.
- Sciortino, G., Colombo, A. 2004. "The flows and the flood: the public discourse on immigration in Italy, 1969-2001". *Journal of Modern Italian Studies* 9: 94-113.
- Sibhatu, R. 2004. *Il cittadino che non c'è. L'immigrazione nei media italiani*. Roma: EdUp.
- Solano, G. 2012. *L'immigrazione nelle notizie dell'Ansa*. Report di ricerca. <[https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=oyDK\\_eEAAA&citation\\_for\\_view=oyDK\\_eEAAA:7PzIFSSx8tAC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=oyDK_eEAAA&citation_for_view=oyDK_eEAAA:7PzIFSSx8tAC)>.
- Sorice, M. 2014. *I media e la democrazia*. Roma: Carocci.
- Sorrentino, C. 2008. *Attraverso la rete. Dal giornalismo monomediale alla convergenza cross mediale*. Roma: Rai-Eri.
- Splendore, S. 2013. "La produzione dell'informazione online e l'uso della partecipazione implicita". *Comunicazione politica* 3 (dicembre): 341-60.
- Ugolini, L., Colantoni M. 2017. "Informazione e social network sites: una sfida di responsabilità. Il giornalista tra professionalità e identità". *Problemi dell'informazione* 2: 323-344.
- Ziccardi, G. 2016. *L'odio online*. Milano: Raffaello Cortina editore.