



Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

### **Raccomandazioni per l'inclusione digitale dei rifugiati a Roma**

«Mi preoccupa il fatto che i dati finora raccolti sembrano suggerire che le tecnologie digitali siano servite ad aumentare le disuguaglianze nel mondo. Non solo le differenze di ricchezza materiale, che pure sono importanti, ma anche quelle di accesso all'influenza politica e sociale» (papa Francesco, marzo 2023). Da anni, l'analisi del divario digitale, cioè della forbice che divide coloro che hanno accesso alle tecnologie digitali da chi non lo ha, ha mostrato come la digitalizzazione rischia di essere un ulteriore elemento di disuguaglianza che complica, invece di semplificare, la vita di molti. Ciò si è reso più evidente durante la pandemia, in cui la digitalizzazione nella vita quotidiana di tutti ha subito una brusca accelerazione, pensiamo solo all'ambito educativo.

Al Centro Astalli, il Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati in Italia, questo divario si è concretamente espresso in bisogni specifici da parte dei migranti forzati. Moltissimi infatti hanno avuto bisogno di sostegno per l'acquisto di prodotti tecnologici; per abbonamenti a reti-dati; di supporto nelle procedure di acquisizione dell'identità digitale, comprese quelle preliminari quali l'iscrizione anagrafica e l'assegnazione del codice fiscale; di orientamento circa la possibilità di accesso alle prestazioni sociali.

Ma perché la digitalizzazione, soprattutto nei servizi pubblici, non comporti un mancato accesso ai diritti, è necessario intervenire concretamente a sostegno di questa popolazione specifica: le successive *Raccomandazioni* sono un contributo che nasce da una collaborazione con la Pubblica Amministrazione per colmare questa disuguaglianza.

*Camillo Ripamonti*, Presidente Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV

#### Introduzione

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, processo in atto da tempo, ha ricevuto dalla pandemia una spinta decisiva. Chi già aveva difficoltà a muoversi tra piattaforme, siti, app, lessici specifici e strumenti digitali, ha visto sorgere nuovi ostacoli e si è scoperto ancora più fragile: tra essi, molti migranti e rifugiati. Di conseguenza, dal 2020 il Centro Astalli ha visto costantemente crescere le richieste di “supporto digitale”, da rifugiati che non avevano le competenze o gli strumenti necessari - 500 persone nel solo 2022. Da questa nuova esperienza di accompagnamento, è nata l'esigenza di approfondire la riflessione per capire quali strade percorrere per rafforzare la loro inclusione digitale, tutelare diritti e opportunità.

Una di queste strade si concretizza nelle “*Raccomandazioni per l'inclusione digitale dei rifugiati a Roma*”<sup>1</sup>, uno strumento che ha l'obiettivo di suggerire, agli attori che si interfacciano nel lavoro quotidiano con i rifugiati e i migranti – servizi pubblici e del privato sociale, ma anche patronati, Caf, scuole - spunti e percorsi per comprendere meglio le possibili difficoltà digitali, così da migliorarne l'inclusione e rendere più efficace il lavoro svolto.

<sup>1</sup> Realizzate nell'ambito del progetto “Interconnessioni - Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”, realizzato dalla Prefettura di Roma (Capofila), Centro Astalli ODV, Programma integra e Cooperativa Roma Solidarietà, è finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione del Ministero dell'Interno, Obiettivo Specifico 2. Integrazione/Migrazione legale. Obiettivo Nazionale ON3 - Capacity building - Circolare Prefetture 2022 - I sportello, Annualità 2022/2023, PROG. 3824.



Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

### Divario digitale e rifugiati: di cosa parliamo

La digitalizzazione della Pubblica Amministrazione è nata con il doppio obiettivo di rendere più efficaci e accessibili i servizi, uniformare e accelerare le procedure. Questo processo si è accelerato improvvisamente con la pandemia, che ha visto trasferire da remoto molti servizi, sviluppare e implementare procedure online.

Tuttavia, l'assunto da cui questo processo si è mosso, era che tutte le persone fossero in grado di interfacciarsi autonomamente e pienamente con piattaforme online, strumenti digitali, applicazioni, software e lessici nuovi e specialistici – con un ampio ricorso a termini lessicali inglesi. Oltre a dare per scontato non solo il possesso dei dispositivi necessari (smartphone, tablet o computer), ma anche l'accesso a una connessione internet veloce, stabile e sostanzialmente illimitata nei gigabyte di navigazione a disposizione.

A partire dalla seconda metà degli anni '90 ha preso piede e si è progressivamente sviluppata la riflessione intorno al tema del divario digitale, espressione con la quale si rappresentava la distanza che separava le persone in grado di sfruttare le opportunità aperte dall'innovazione tecnologica nel campo digitale, da quelle che per ragioni diverse (sociali, culturali, geografiche, di età) non potevano o non sapevano farlo.

Negli ultimi anni, il divario digitale si è ulteriormente approfondito: non costituisce più solo l'esclusione dai vantaggi della società digitale, ma ha iniziato a intaccare l'esigibilità dei diritti e ad ostacolarne l'accesso. In questa prospettiva, le esperienze e le difficoltà vissute da tanti rifugiati rappresentano una fotografia di un rischio più generale legato a nuove forme di disuguaglianza e di discriminazione.

È quindi necessario occuparsi del tema agendo su tre direttrici principali: 1) rafforzando le competenze e la progressiva autonomia digitale delle persone; 2) tutelando i diritti e le opportunità con azioni e servizi specifici di tutela della persona; 3) sensibilizzando gli attori coinvolti ad avere una maggiore attenzione alle difficoltà digitali che potrebbero avere le persone che incontrano nelle loro attività. Le *Raccomandazioni* rientrano in questa terza area.

### Dal divario alla disuguaglianza digitale? Alcuni spunti per mettere meglio a fuoco la questione

- Il divario digitale costituisce “una delle cause più significative di esclusione sociale nelle società avanzate contemporanee” (Zuddas, Osservatorio Costituzionale, 3/2020);
- L'Italia è uno dei Paesi UE digitalmente più arretrati: solo il 42% della popolazione tra i 16 e i 74 anni ha competenze digitali di base (58% UE); il 17% non ha mai usato internet (9% UE); l'interazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini è limitata (32% usa moduli online, 67% UE, Eurostat);
- Non sono mancate iniziative di contrasto: nel 2019 il progetto sperimentale “INPS per tutti” ha portato l'ente in prossimità delle situazioni più fragili (il Centro Astalli era sede partner);
- Il sito dello SPID non prevede lingue differenti dall'italiano e dall'inglese; quello per la carta d'identità elettronica usa solo l'italiano, aggiungendo quindi barriere linguistiche a quelle digitali, mentre i due strumenti sono essenziali per accedere pressoché a tutti i servizi pubblici online;



Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

- Il *Piano per l'integrazione e l'inclusione* presentato dalla Commissione UE al Parlamento europeo nell'autunno 2020, fa esplicito riferimento alla necessità di prevedere percorsi specifici per l'inclusione digitale di migranti e rifugiati.
- La pandemia ha esacerbato “ingiustizie a lungo trascurate [tra cui] divari digitali e disparità nell'accesso all'istruzione” (A. Guterres, segretario generale Nazioni Unite);
- Infatti, dalla primavera del 2020: 1) le attività amministrative e i servizi pubblici erano accessibili prevalentemente da remoto o mediante appuntamento da prendere online; 2) le misure di welfare per contenere le ripercussioni economiche richiedevano competenze digitali, dimestichezza con siti e piattaforme, connessione veloce, possesso di dispositivi, padronanza di lessici specifici; 3) l'utilizzo del green pass e la prenotazione del vaccino erano possibili soprattutto online; 4) la didattica a distanza, che ha influenzato tre anni scolastici, ha penalizzato fortemente chi, alle difficoltà linguistiche, sommava anche quelle digitali;
- Il PNNR, che attinge a risorse europee straordinarie per uscire dalla pandemia, accelera sui temi del digitale ma lo fa solo in termini di infrastrutture digitali piuttosto che di acquisizione di competenze e di inclusione;
- Nel 2022 il Centro Astalli ha organizzato una tavola rotonda con stakeholder e istituzioni su “L'accesso ai diritti nell'era del digitale: quali passi avanti nei percorsi di integrazione dei titolari di protezione internazionale?” per sensibilizzarli circa la necessità di colmare il divario e contrastare l'insorgere di disuguaglianze e discriminazioni digitali.

### **Raccomandazioni per l'inclusione digitale dei rifugiati a Roma**

Le “*Raccomandazioni*” partono dall'esperienza diretta avuta dal Centro Astalli con i rifugiati e i migranti forzati accompagnati e supportati digitalmente soprattutto a partire dal 2020. Ogni “*Raccomandazione*” è introdotta **(1)** da un titolo, per rimarcare la criticità riscontrata in questi anni e **(2)** da brevi testimonianze, per rappresentare concretamente come la difficoltà si possa manifestare nel quotidiano, arrivando a descrivere, successivamente, **(3)** la lezione appresa durante le azioni di supporto sviluppate e per proporre, infine, **(4)** percorsi per rafforzare l'inclusione digitale e la tutela dei diritti migliorando, al contempo, l'efficacia del servizio o dell'azione svolta.

#### ● **Uno smartphone non rende una persona digitale**

*La mia storia:* Ali deve scrivere una e-mail al Comune. Non sa se ha un account di posta elettronica, anche se naviga quotidianamente su internet. Controlliamo insieme sul suo smartphone e troviamo la App dell'e-mail, presente anche se lui non l'ha mai utilizzata; vediamo insieme come usarla.

**Cosa ci dice la storia di Ali?** Che l'essere in possesso di smartphone, tablet o altro tipo di dispositivo non vuole automaticamente dire che si hanno anche le competenze informatiche e digitali per utilizzarli pienamente e con consapevolezza, o che la persona che lo ha, abbia anche facilità di accesso alla connessione internet.

**Cosa si può fare?** È bene non dare per scontato che le persone di Paesi terzi, anche se giovani, siano capaci di navigare siti internet, piattaforme e portali, utilizzare App, di avviare e completare procedure online. Questa attenzione riguarda anche le operazioni che possono sembrare più elementari e base, come inviare una e-mail o aggiungere un allegato alla comunicazione elettronica.





Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

## ● **Barriere digitali e barriere linguistiche**

*La mia storia:* Ahmed chiede l'indirizzo dell'ospedale. Facendogli delle domande emerge che in realtà gli serve quella che lui chiama la “carta dell'ospedale”, ovvero la tessera sanitaria, che pensava si prendesse lì. Chiariamo l'equivoco usando un linguaggio semplice e gli lasciamo per iscritto la richiesta da presentare al corretto ufficio.

**Cosa ci dice la storia di Ahmed?** Che alle difficoltà digitali, molte persone provenienti da Paesi terzi, sommano anche quelle linguistiche, che svolgono un ruolo preponderante nella loro corretta informazione e che le difficoltà linguistiche possono tradursi anche in un'errata comprensione delle informazioni ricevute.

### **Cosa si può fare?**

- È essenziale avere un registro linguistico semplice e il più possibile libero da lessici specialistici. Può essere utile nelle prime fasi del colloquio accertare il livello di padronanza della lingua italiana, così da capire come adattarvi la comunicazione. Inoltre, dare informazioni con un registro facilmente comprensibile, permette al servizio di essere più efficace;
- I testi e gli avvisi, cartacei o digitali dovrebbero essere costruiti mirando all'essenzialità dell'informazione e alla sua semplicità.
- È importante assicurarsi dell'avvenuta corretta comprensione da parte dell'utente, prevedendo domande di verifica o richiedendo feedback (es. “Hai capito cosa devi fare per avere questo certificato? Prova a ridirmelo, per favore”).
- Potrebbe inoltre essere utile, specie se la comunicazione risulta difficile o molto tecnica, lasciare un promemoria scritto delle istruzioni e delle informazioni date, cosicché la persona possa successivamente essere supportata da terzi o presentarsi in autonomia altrove rendendo chiara la richiesta.

## ● **Rendere chiaro l'iter burocratico e cosa servirà per realizzarlo**

*La mia storia:* Joy deve chiedere il cambio di residenza online, ma non ha né la carta d'identità né la patente/passaporto italiano per richiedere lo SPID o la CIE, tra le principali chiavi di accesso al sito specifico. Prendiamo appuntamento online per la carta d'identità, che potrà usare successivamente per la sua richiesta.

**Cosa ci dice la storia di Joy?** Che lo SPID e la CIE sono le principali chiavi di accesso a siti e portali della Pubblica Amministrazione. E che servizi e attività richiedono di avere dispositivi e requisiti in entrata.

### **Cosa si può fare?**

- È utile chiedere se si è in possesso di uno di questi strumenti di identificazione digitale ed eventualmente fornire un primo orientamento sui documenti necessari per ottenerli;
- Se si intuisce una difficoltà si può indirizzare presso associazioni e sportelli che possono dare il supporto necessario alla persona;



Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

- Prima di intraprendere l'avvio di una procedura che richiederà l'utilizzo di dispositivi, l'interfacciarsi con portali o piattaforme o anche il mero accesso a una connessione stabile e veloce, è bene assicurarsi che l'utente disponga degli strumenti e delle competenze necessarie. Sarebbe utile, in questa prospettiva, avere delle check-list da verificare con l'utente;
- Se si tratta di procedure composte da diversi step, con tempi, strumenti e modalità diverse, è importante assicurarsi che la persona abbia compreso bene tutti i passaggi e potrebbe essere utile lasciare un pro-memoria che evidenzia, non solo il passaggio amministrativo successivo, ma anche quale strumento, piattaforma o servizio digitale sarà coinvolto, in modo che la persona possa adeguatamente prepararsi e non trovarsi bloccata e dover iniziare nuovamente, tornando al servizio per un nuovo appuntamento.

- **Come si svolgerà la comunicazione con il servizio**

*La mia storia:* Mohammed ha inviato da tempo una e-mail al Comune: controlliamo insieme e non ci sono e-mail di risposta. Guardando meglio notiamo che ha due account e-mail, gli chiedo da quale dei due abbia scritto, ma non si ricorda: apriamo l'altro e troviamo l'e-mail di risposta del Comune.

Kate deve chiedere un appuntamento al Comune via e-mail, ma ha un telefono senza connessione internet. Decidiamo di creare un account dal nostro computer, che Kate potrà venire a controllare regolarmente in ufficio.

**Cosa ci dicono le storie di Mohammed e Kate?** Che molte volte gli utenti di Paesi terzi cambiano con facilità numeri di telefono o indirizzo e-mail, vanificando quindi i contatti inseriti su piattaforme o comunicati direttamente, ad esempio allo sportello

**Cosa si può fare?**

- È opportuno ricordare quale sarà il canale di comunicazione utilizzato nelle fasi successive;
- Se si comunica via e-mail, è importante precisare e ricordare che sarà quello il canale di comunicazione e che pertanto va assicurato, da parte dell'utente, un controllo regolare della sua casella (comprese le cartelle relative allo spam) o di comunicare eventuali variazioni;
- Se l'utente non dovesse avere tutti gli strumenti necessari, lo si può indirizzare a servizi che lo supportino.

- **Roma è una città complessa, è difficile orientarsi**

*La mia storia:* Glory deve prendere appuntamento online per la carta d'identità: la prima data disponibile è in un Municipio che non conosce e non sa come arrivarci, perché non sa usare le mappe interattive. Vediamo insieme il percorso su internet e lo stampiamo.

**Cosa ci dice la storia di Glory?** Che se una procedura richiede, oltre agli strumenti digitali, anche di spostarsi in zone diverse del Municipio o addirittura della città, può essere difficile orientarsi (specie per chi ha barriere linguistiche e quindi più difficoltà a chiedere e comprendere indicazioni).



Progetto finanziato dall'Unione Europea



Prefettura di Roma



MINISTERO  
DELL'INTERNO

Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 – Circolare Prefetture 2022 per  
la richiesta di proposte progettuali a sportello – PROG-3824

**Prefettura di Roma- Progetto “Interconnessioni- Potenziamento dei servizi per i cittadini di Paesi terzi nel territorio di Roma”**

**PROG-3824 - CUP F89G20001420007**

**Cosa si può fare?** Sarebbe estremamente utile supportare la persona assicurandosi che abbia chiaro dove deve andare o come individuare autonomamente l'indirizzo, ad esempio, se la persona è in possesso di uno smartphone e della connessione a internet, attraverso l'ausilio di mappe interattive come Google maps. Inoltre, potrebbe essere d'aiuto lasciare indicazioni scritte cosicché la persona possa chiedere aiuto a terzi e orientarsi al meglio.

- Rafforzare un ascolto attivo

*La mia storia:* Henry chiede un aiuto per un posto per dormire. È titolare di protezione internazionale, il permesso di soggiorno è scaduto da tempo, per rinnovarlo in Questura gli hanno chiesto l'“indirizzo”, ma lui dorme in strada. Sta parlando della residenza, quindi gli spieghiamo che esiste la possibilità di chiedere quella virtuale: poi lo indirizziamo al servizio di orientamento sociale per capire quali opportunità ci sono di trovare una situazione alloggiativa migliore.

**Cosa ci dice la storia di Henry?** Non è raro che un cittadino di Paese terzo si presenti a un servizio per un'esigenza specifica, ma poco consapevole di avere diritto di accedere ad altre prestazioni o di poter usufruire di altri servizi che possono risultargli utili se non determinanti.

**Cosa si può fare?** Sarebbe importante cercare di prestare un ascolto il più attento possibile alla persona così da far emergere eventuali bisogni e le informazioni per affrontarlo, tutelandone i diritti e rispettandone le esigenze.