



2
Aprile 2025

Weaving digital networks: E-learning as a catalyst for integration into the SAI ecosystems

Tessere reti digitali: E-learning come catalizzatore di integrazione nell'ecosistema SAI

Davide Richard Bramley
Università degli Studi di Siena

d.bramley@student.unisi.it

Doi: https://doi.org/10.14668/QTimes_17223

ABSTRACT

In the context of the reception and integration of refugees and applicants for international protection, digital technologies are emerging as fundamental tools to support social and educational inclusion paths. The following contribution reflects on the role of e-learning platforms and digital tools within the Reception and Integration System (SAI), exploring how they can facilitate not only language learning, but also orientation to territorial services and the construction of social networks. The essay will focus on two main aspects: the usefulness of such digital platforms towards a cohesive development of linguistic and transversal skills; the promotion of greater inclusiveness towards the host country, promoting a dialogue that highlights the opportunities offered by cultural exchange. Particular attention will be paid to the challenges of digital accessibility and the need to develop personalized approaches that consider the different skills and backgrounds of the beneficiaries. The

aim is to provide possible guidelines for the implementation of specific digital tools in SAI contexts, outlining an operational framework that can support operators in the effective use of technologies for integration.

Keywords: e-learning, digital inclusion, refugees, SAI, educational technologies.

RIASSUNTO

Nel contesto dell'accoglienza e dell'integrazione dei rifugiati e richiedenti protezione internazionale, le tecnologie digitali stanno emergendo come strumenti fondamentali per supportare i percorsi di inclusione sociale e formativa. Il seguente contributo riflette sul ruolo delle piattaforme di e-learning e degli strumenti digitali all'interno del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI), esplorando come questi possano facilitare non solo l'apprendimento linguistico, bensì anche l'orientamento ai servizi territoriali e la costruzione di reti sociali. Il saggio si focalizzerà su due aspetti principali: l'utilità di tali piattaforme digitali nei confronti di uno sviluppo coeso di competenze linguistiche e trasversali; la promozione di un'inclusività maggiore nei confronti del Paese ospitante, promuovendo un dialogo che evidenzi le opportunità offerte dallo scambio culturale. Particolare attenzione verrà dedicata alle sfide dell'accessibilità digitale e alla necessità di sviluppare approcci personalizzati che tengano conto delle diverse competenze e background dei beneficiari. L'obiettivo è fornire delle possibili linee guida per l'implementazione di strumenti digitali specifici nei contesti SAI, delineando un framework operativo che possa supportare gli operatori nell'utilizzo efficace delle tecnologie per l'integrazione.

Parole chiave: e-learning, inclusione digitale, rifugiati, SAI, tecnologie educative.

INTRODUZIONE

Nel panorama contemporaneo dei flussi migratori, l'integrazione dei rifugiati e dei richiedenti protezione internazionale rappresenta una sfida multidimensionale, la quale richiede approcci innovativi e strategie diversificate che vanno ad interessare molteplici ambiti disciplinari. In questo contesto, tra le diverse possibilità e metodologie di integrazione, le tecnologie digitali stanno emergendo come strumenti potenzialmente trasformativi per facilitare percorsi di inclusione sociale, culturale e educativa (Drolia *et al.*, 2022), con l'obiettivo di agevolare non solo l'ingresso di queste persone all'interno del Paese ospitante, bensì anche per offrire loro un'ancora di formazione. All'interno del contesto nazionale italiano, Il Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) si trova oggi ad affrontare la necessità di rispondere sia ai bisogni primari di accoglienza, sia alla strutturazione di percorsi formativi efficaci che possano sostenere un'integrazione duratura nella

società ospitante, promuovendo una strategia di lungo periodo, che non si esaurisca a sistemazioni temporanee e soluzioni emergenziali.

L'utilizzo di piattaforme digitali e strumenti di e-learning nell'ambito dei percorsi di integrazione si inserisce all'interno di un più ampio dibattito sull'educazione interculturale e sulle potenzialità della tecnologia come facilitatrice di processi di apprendimento e socializzazione (Campomori e Feraco, 2018, Bramley, 2024a). Come sottolineato da Fiorucci (2020), l'approccio interculturale alla formazione richiede una riconfigurazione degli spazi educativi tradizionali verso modelli più flessibili e adattivi, capaci di rispondere alle esigenze specifiche di apprendenti con retroterra culturali e linguistici eterogenei. Ciò che emerge in queste condizioni di incertezza e precarietà viene definito con il termine "doppia assenza" (Sayad, 2002): tale concetto indica la condizione di chi non è più pienamente parte della società di origine ma non è ancora integrato in quella di destinazione, vivendo una sorta di limbo altamente destabilizzante. Tuttavia, le tecnologie offrono un possibile spazio di mediazione, dove poter costruire nuove forme di appartenenza e identità, usufruendo sia di queste risorse che dell'aiuto di persone specializzate, educatori e facilitatori. In questa prospettiva, le piattaforme di e-learning, se progettate con un'attenzione specifica alle esigenze dei migranti, possono trasformarsi in "spazi terzi" di connessione tra culture, facilitando sia l'acquisizione di competenze linguistiche, che la familiarizzazione con i codici sociali del paese ospitante (Kukulska-Hulme *et al.*, 2021).

Tornando alla penisola nazionale, il contesto italiano dell'accoglienza, caratterizzato da una frammentarietà di interventi e da una significativa eterogeneità territoriale (Campomori e Feraco, 2018), può trovare nelle soluzioni digitali un elemento di standardizzazione e continuità nei percorsi formativi offerti. Verso questa direzione, i CPIA (Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti), principali erogatori di formazione linguistica per migranti adulti, hanno già avviato sperimentazioni di percorsi integrati in cui la dimensione digitale assume un ruolo sempre più rilevante (Bianchi, 2021), sebbene la loro implementazione all'interno dei contesti SAI richieda riflessioni specifiche in ambito pedagogico, oltre che adattamenti mirati.

Prendendo come esempio il fenomeno pandemico, il quale ha ulteriormente accelerato la transizione verso modalità di apprendimento digitali¹, rendendo ancora più urgente la riflessione sulle potenzialità e i limiti di tali approcci, le modalità ibride o prettamente digitali incentrate sull'e-learning (Bramley, 2024a) potrebbero risultare fondamentali specialmente per categorie vulnerabili come i rifugiati (Damiani, 2021). Nonostante questo, le esperienze di didattica emergenziale hanno evidenziato come l'autonomia richiesta dall'apprendimento online possa rappresentare una sfida significativa per studenti con esperienze educative differenziate (Eberle e Hobrecht, 2021), sottolineando la necessità di un supporto strutturato nell'approccio alle tecnologie educative. Di conseguenza, se da un lato queste tecnologie possono offrire un aiuto e divenire un potenziale alleato per l'accoglienza e l'integrazione, dall'altro lato occorre evidenziare l'importanza di una mediazione umana, da parte di facilitatori e educatori attraverso i quali sarà possibile ottenere una guida sicura ed affidabile.

Gli studi condotti da Bradley *et al.* (2020) sull'apprendimento linguistico mobile per migranti arabofoni e le ricerche di Lewis e Thacker (2016) sull'utilizzo delle ICT nell'educazione dei rifugiati

¹ Per maggiori informazioni si rimanda a: Bramley, Davide R. (2024a). Tra lezioni in presenza e piattaforme E-learning: riflettere sul ruolo delle tecnologie nelle università italiane. *QTimes – webmagazine*, Anno XVI - n. 3, 2024, 942-953.

nella regione MENA offrono spunti preziosi per una riflessione contestualizzata al caso italiano. Particolarmente rilevante appare l'attenzione agli aspetti di accessibilità e usabilità delle soluzioni digitali, considerando i diversi livelli di alfabetizzazione digitale e le barriere socioeconomiche che possono limitare l'accesso alle tecnologie. Parallelamente, studi meno recenti hanno evidenziato come l'efficacia degli strumenti digitali nell'integrazione dei rifugiati dipenda non solo dalla qualità tecnica delle soluzioni adottate, ma anche dalla loro capacità di integrarsi con i servizi territoriali e di facilitare delle connessioni sociali significative (Bacishoga e Johnston, 2013; Alam e Imran, 2015). La tecnologia, in questo senso, non è solo un mezzo per l'acquisizione di contenuti formativi, ma diventa un potenziale ponte verso la comunità ospitante e un supporto alla navigazione nei complessi sistemi di welfare e servizi; tuttavia, sarà fondamentale ottenere tutto il supporto possibile da parte degli enti e delle organizzazioni operanti sul territorio, affinché le tecnologie digitali, la formazione linguistica e l'acquisizione di competenze si integrino armoniosamente attraverso il supporto di una mediazione umana.

Partendo dalla seguente introduzione, il presente contributo intende esplorare le potenzialità degli strumenti di e-learning all'interno del Sistema di Accoglienza e Integrazione italiano, analizzando sia le opportunità offerte dalle tecnologie digitali per lo sviluppo di competenze linguistiche e trasversali, sia le sfide legate all'accessibilità e all'adattamento di tali strumenti alle specifiche esigenze dei beneficiari. L'obiettivo è delineare possibili linee guida per l'implementazione di soluzioni digitali nei contesti SAI, contribuendo alla costruzione di un framework operativo che possa supportare gli operatori nell'utilizzo efficace delle tecnologie per favorire percorsi di integrazione più inclusivi e sostenibili. Affinché si promuova un'analisi sistematica e rilevante sul fenomeno presentato, il presente studio adotterà una revisione della letteratura volta a mappare le principali evidenze empiriche e teoriche sul tema. Questo approccio consentirà di identificare le sfide e le opportunità offerte dalle piattaforme di e-learning nel contesto del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI), con particolare attenzione agli aspetti pedagogici della mediazione interculturale e dell'inclusione digitale.

1. METODOLOGIA

Il seguente studio adotta un approccio metodologico basato su una revisione sistematica della letteratura, secondo il modello proposto da Creswell e Creswell (2017), il quale prevede un'analisi critica delle fonti esistenti recuperate per identificare temi ricorrenti, lacune conoscitive e prospettive emergenti. Tale scelta metodologica si giustifica con la necessità di mappare in modo comprensivo lo stato dell'arte relativo all'utilizzo delle tecnologie digitali e degli strumenti di e-learning nei contesti di accoglienza e integrazione dei rifugiati, con particolare attenzione al sistema italiano SAI.

La revisione della letteratura consente non solo di sintetizzare parte della conoscenza esistente, ma anche di costruire un framework teorico coerente che possa orientare le pratiche operative e la ricerca futura (Creswell e Creswell, 2017). In questo contributo, tale approccio ha permesso di mettere in relazione ambiti disciplinari diversi ma interconnessi: gli studi sulle migrazioni, le scienze dell'educazione, la tecnologia educativa e le politiche di integrazione, seppur mostrando una netta prevalenza in merito agli studi pedagogici e relativi all'e-learning.

La strategia di ricerca è stata strutturata in tre fasi principali, seguendo le indicazioni metodologiche di Petticrew e Roberts (2008) per le revisioni sistematiche in ambito socioeducativo:

1. *Fase esplorativa*: identificazione delle parole chiave e dei database rilevanti attraverso consultazioni preliminari della letteratura.
2. *Fase sistematica*: interrogazione sistematica dei database selezionati utilizzando combinazioni di parole chiave strutturate secondo lo schema PICO (Population, Intervention, Comparison, Outcome) adattato al contesto della ricerca.
3. *Fase di ampliamento*: analisi delle bibliografie degli articoli selezionati (*snowballing*) per identificare ulteriori fonti rilevanti non emerse dalla ricerca database.

I database consultati hanno incluso: ERIC, Scopus, Web of Science, Google Scholar, e database specializzati come Migration Research Hub e Refugee Studies Centre Database. Le ricerche sono state condotte sia in italiano che in inglese per garantire una copertura internazionale adeguata, seppur mantenendo un certo focus di interesse nei confronti della penisola. Le stringhe di ricerca principali hanno combinato i seguenti termini:

1. (refugee* OR asylum seeker* OR forced migra*) AND (digital technolog* OR e-learning OR ICT OR mobile learning) AND (integration OR inclusion OR education).
2. (rifugiat* OR richiedent* asilo) AND (tecnologie digital* OR e-learning OR apprendimento online) AND (integrazione OR inclusione OR SAI OR SPRAR).

I criteri di selezione delle fonti sono stati definiti in modo da garantire la pertinenza, l'attualità e la qualità delle pubblicazioni analizzate. La Tabella 1 sintetizza i criteri di inclusione ed esclusione adottati.

Tabella 1: Criteri di inclusione ed esclusione.

Criterio	Inclusione	Esclusione
Reperibilità della fonte	Sono stati selezionati quei contributi con un accesso completo, garantendo la possibilità di visionare l'intero articolo.	Sono stati esclusi gli abstract e gli studi parziali.
Periodo temporale	Pubblicazioni dal 2013 al 2024, con eccezione fatta per specifici manuali o articoli contenenti teorie fondative o metodologiche.	Pubblicazioni antecedenti al 2013.
Tipologia di fonte	Articoli peer-reviewed, monografie accademiche, rapporti di organizzazioni internazionali, tesi di dottorato.	Articoli divulgativi, blog privati, fonti non verificabili.
Rilevanza tematica	Studi focalizzati sull'uso delle tecnologie digitali per l'integrazione di rifugiati e richiedenti asilo.	Studi generici sull'uso delle tecnologie in contesti educativi non

		specificatamente rivolti a migranti forzati.
Contesto geografico	Studi condotti in Italia o in paesi con sistemi di accoglienza comparabili.	Studi condotti in contesti non comparabili al sistema italiano.
Popolazione target	Rifugiati, richiedenti asilo, beneficiari di protezione internazionale adulti.	Migranti economici, minori non accompagnati.
Approccio metodologico	Studi empirici con metodologia esplicita, revisioni sistematiche, metanalisi.	Resoconti aneddotici.

L'applicazione dei seguenti criteri ha portato alla selezione finale di 23 fonti, rispetto alle 41 iniziali. Il processo di analisi delle fonti selezionate ha seguito l'approccio della Qualitative Content Analysis (QCA) come descritto da Schreier (2012), articolandosi nelle seguenti fasi:

1. *Codifica aperta*: lettura preliminare delle fonti e identificazione di temi emergenti.
2. *Sviluppo del framework di codifica*: elaborazione di un sistema di categorie tematiche.
3. *Codifica sistematica*: applicazione del framework alle fonti selezionate.
4. *Analisi trasversale*: identificazione di pattern, convergenze e divergenze tra le diverse fonti.
5. *Sintesi critica*: elaborazione di una sintesi interpretativa dei risultati emersi.

Il framework di codifica ha incluso le seguenti categorie:

1. Tipologie di strumenti digitali e piattaforme e-learning;
2. Barriere all'accesso e utilizzo;
3. Strategie di implementazione con casi concreti;
4. Ruolo degli operatori e mediatori.

Prima di passare al corpo centrale del seguente contributo, è importante riconoscere alcuni limiti intrinseci all'approccio metodologico adottato. In primis occorre citare il cosiddetto “bias di pubblicazione”, quella tendenza a pubblicare prevalentemente risultati positivi, rischio che potrebbe aver limitato l'accesso a studi che evidenziano criticità o insuccessi nell'implementazione di soluzioni digitali. Il secondo limite riguarda invece l'eterogeneità dei contesti: nonostante l'attenzione alla comparabilità, permangono infatti differenze significative tra i sistemi di accoglienza europei che possono influenzare la trasferibilità dei risultati. Il terzo limite è relativo alla rapida e continua evoluzione tecnologica che sta accompagnando la società dagli anni 2000 a questa parte: la velocità con cui evolvono le tecnologie digitali può rendere rapidamente obsolete alcune delle soluzioni descritte nella letteratura analizzata. Basti pensare agli sviluppi dell'AI in ambito educativo (Bramley, 2024b). Infine, occorre citare le carenze di studi longitudinali, in quanto la maggior parte degli studi identificati presentava un orizzonte temporale limitato, con poche analisi degli effetti a lungo termine delle soluzioni digitali sui percorsi di integrazione. Questi limiti sono stati considerati nell'interpretazione dei risultati e nella formulazione delle conclusioni, adottando un approccio critico e contestualizzato alla sintesi della letteratura. Infine, sebbene questa ricerca non abbia coinvolto direttamente partecipanti umani, l'analisi delle fonti ha prestato particolare attenzione alle considerazioni etiche relative alla ricerca con popolazioni vulnerabili come i rifugiati. Sono stati

privilegiati studi che dimostravano un'adeguata consapevolezza delle implicazioni etiche della ricerca con questa popolazione, in particolare rispetto a: consenso informato, protezione della privacy, potenziali benefici per i partecipanti, e sensibilità culturale (Mackenzie *et al.*, 2007).

2. IL VALORE DELLE PIATTAFORME E-LEARNING NEI CONTESTI DI ACCOGLIENZA E INTEGRAZIONE: TIPOLOGIE, BARRIERE E POSSIBILI IMPLEMENTAZIONI

L'analisi della letteratura ha evidenziato una progressiva evoluzione delle soluzioni digitali attivate nei contesti di accoglienza, con un passaggio da approcci generalisti ed emergenziali, privi di utilità sul medio-lungo periodo, a strumenti sempre più specializzati e contestualizzati alle esigenze specifiche dei beneficiari. Come evidenziato da Alencar (2018), queste tecnologie rappresentano non solo strumenti per l'acquisizione di competenze, ma veri e propri "spazi sociali" in cui si sviluppano nuove forme di appartenenza e identità culturale. Tale aspetto risulta particolarmente rilevante per coloro che vivono la condizione di "doppia assenza" precedentemente citata (Sayad, 2002), fungendo da ponte tra la cultura d'origine e quella del paese ospitante. Partendo da una possibile classificazione di queste risorse, Caidi *et al.* (2008) propongono una tassonomia delle tecnologie utilizzate nei percorsi di integrazione che distingue tra²:

1. *Strumenti di apprendimento linguistico*: applicazioni, piattaforme e-learning e risorse audiovisive specificamente progettate per l'acquisizione linguistica e la mediazione. Tra le principali occorre citare Babbel e Duolingo, applicazioni che hanno dimostrato un'enorme potenziale e versatilità di utilizzo (Leader *et al.*, 2017; Sánchez *et al.*, 2023).
2. *Strumenti di validazione delle competenze*: dispositivi digitali per l'ottenimento, il riconoscimento o la certificazione di competenze formali e informali, utili per un futuro inserimento nel mercato del lavoro (Colucci *et al.*, 2017).
3. *Piattaforme di social networking*: applicazioni che favoriscono la creazione di reti sociali e il contatto con la comunità locale, affinché si possa instaurare un primo e duraturo contatto (Alencar, 2018; KÅster *et al.*, 2018; AbuJarour, 2020).

Nonostante gli studi a favore di queste differenti tecnologie, o di una loro implementazione all'interno di un'unica soluzione (Borkert *et al.*, 2018), occorre evidenziare come il loro utilizzo presenti alcune difficoltà. In tal senso, un tema centrale emerso dall'analisi effettuata è quello dell'accessibilità al digitale, con particolare riferimento a ciò che Alam e Imran (2015) definiscono come "divario digitale stratificato", ovvero la compresenza di barriere di accesso multiple che possono intersecarsi e amplificarsi reciprocamente. Tra queste barriere occorre citare: quelle di alfabetizzazione digitale, relative alle competenze tecniche necessarie per utilizzare efficacemente i dispositivi; quelle psicologiche, considerando la possibile attitudine avversa al cambiamento, causata principalmente dal vissuto, dalla storia e dei traumi sofferti (Ager e Strang, 2008; Schepp *et al.*, 2024); infine, quelle infrastrutturali e materiali, colmabili esclusivamente attraverso un intervento strutturato da parte del Paese ospitante. Per contrastare tali ostacoli, considerando ad esempio le barriere relative alle competenze tecniche, lo studio di Bradley *et al.* (2023) con migranti arabofoni ha evidenziato come

² Come precedentemente accennato, considerando la velocità con la quale tali strumenti di apprendimenti digitale emergono, si utilizzano ed evolvono, si è volutamente optato per una categorizzazione di tali strumenti che risultasse abbastanza generalista da includerne anche di eventuali futuri.

elementi quali il layout dell'interfaccia, la strutturazione dei contenuti e persino i colori utilizzati possano influenzare significativamente l'accettabilità e l'efficacia degli strumenti di apprendimento digitale. Tali ostacoli permettono di puntualizzare come il potenziale di queste risorse digitali debba essere sempre accompagnato dalla professionalità di persone in grado di facilitarne l'accesso e l'utilizzo, elementi che permettono il contrasto di alcune delle barriere sopracitate, come quelle di alfabetizzazione digitale o psicologiche (Ministero dell'Interno, 2023; Meštrović e Bandov, 2024). Partendo dall'apprendimento linguistico, senza scomodare nuovamente gli articoli proposti da Leader et al. (2017) e Sánchez et al. (2023), i quali hanno rispettivamente proposto degli studi relativi all'utilizzo e al potenziale intrinseco di applicazioni quali Babbel e Duolingo, all'interno del contesto italiano sono emerse le medesime conclusioni. Tra le recenti esperienze di successo occorre citare il progetto "Nuovi orizzonti per l'apprendimento", pubblicato dall'UNICEF nel 2024 e relativo al proficuo utilizzo della piattaforma Akelius per la compensazione del divario linguistico³. Questo rapporto evidenzia come l'apprendimento digitale, inclusa la piattaforma Akelius, possa colmare il divario nelle competenze linguistiche in italiano tra i bambini migranti e rifugiati di prima generazione e i loro coetanei, sottolineando l'importanza dell'integrazione di strumenti digitali nell'insegnamento, attraverso applicazioni che permettano un apprendimento attraverso attività ludiche, interattive, divise per livelli e argomenti. Un'ulteriore esperienza positiva della penisola è relativa al progetto ReGap (Damiani, Agrusti, 2020), il quale mira a sviluppare risorse didattiche aperte per promuovere l'inclusione sociale di migranti e rifugiati attraverso lo sviluppo delle competenze linguistiche del paese ospitante, utilizzando un approccio di apprendimento misto che combina attività in classe ed e-learning. I risultati emersi dal progetto⁴ hanno messo in evidenza quanto l'elemento di concreta innovazione sia proprio la modalità di erogazione mista di tali servizi, combinando la presenza all'e-learning, offrendo esperienze di apprendimento di natura interattiva e fortemente orientate alla comunicazione. Oltretutto, occorre considerare la velocità attraverso la quale queste piattaforme riescano ad evolversi e a migliorarsi mese dopo mese, anche grazie ai recenti studi condotti in materia di Intelligenza Artificiale (Bramley, 2024b) e della sua integrazione nell'e-learning, portando le traduzioni, le mediazioni e l'apprendimento di nuove lingue ad un livello superiore.

Se da un lato le barriere linguistiche possono essere abbattute tramite una corretta fruizione delle soluzioni sopra presentate, proponendole sempre attraverso il supporto di professionisti specializzati, dall'altro lato occorre precisare quanto i rifugiati e i migranti possano divenire un'importante risorsa per il Paese ospitante, allontanandosi da una concezione meramente di soccorso, ma avvalorando il potenziale di queste persone (Dovigo, 2021). Sotto questa prospettiva, l'articolo di Dovigo (2021) propone un modello basato sulla cooperazione interprofessionale e multi-agenzia nell'educazione dei rifugiati in Italia. Attraverso un'analisi di progetti educativi, l'autore evidenzia l'importanza della collaborazione tra scuole, servizi sociali e organizzazioni del terzo settore per sviluppare strategie inclusive e sostenibili. Il progetto "ReadyForIT: Labor Pathways for Refugees" offre un esempio di come tali risorse possano offrire soluzioni sul medio e lungo periodo e non solo a livello emergenziale: attraverso una formazione in presenza e da remoto, queste persone hanno la possibilità di sviluppare soft skills, competenze digitali e integrarsi con il nuovo panorama sociale. Al termine

³ Per maggiori informazioni si rimanda al link: <https://www.unicef.org/innocenti/reports/unlocking-learning-italy>.

⁴ Damiani, V., & Agrusti, G. (2020). Promuovere l'inclusione di migranti e rifugiati attraverso risorse e-learning e attività in presenza: un'esperienza sul campo in Italia. *Italian Journal of Educational Technology*, 28(3), 210-226.

delle lezioni, ReadyForIT propone alcuni test che mirano all'ottenimento di specifici attestati (per la certificazione di capacità tecniche, civico-linguistiche e di sicurezza sul lavoro), affinché l'inserimento nel mercato possa avvenire più facilmente⁵. Un'ulteriore iniziativa da parte dell'UNICEF riguarda il progetto Skills4YOUth, un corso e-learning per l'orientamento al lavoro di minori stranieri non accompagnati e giovani migranti rifugiati⁶. I progetti citati o proposte come quella di Colucci *et al.* (2017) sull'opportunità di garantire un apprendimento digitale accessibile a rifugiati e migranti, appaiono oggi indispensabili per garantire un percorso che includa sia il coinvolgimento della persona nelle attività presenti e future, sia la valorizzazione della stessa attraverso l'insegnamento e il riconoscimento delle competenze possedute o ottenute.

Infine, occorre nominare la terza categoria di supporto digitale, quella relativa alla creazione di reti sociali utili per un inserimento maggiormente efficace all'interno della nuova comunità. Se da un lato potrebbe apparire paradossale il ricorso a piattaforme di networking per lo sviluppo di reti sociali e nuove conoscenze amicali, dall'altro lato tali risorse potrebbero risultare più utili di quanto si crede, specialmente se il loro utilizzo viene seguito da interazioni e relazioni concrete e reali. Un primo esempio è il progetto "BUDDY: Community Matching", una realtà online che ha l'obiettivo di mettere in contatto i rifugiati con alcuni volontari, affinché possano affiancarli nel loro percorso di integrazione in Italia⁷, mostrando quanto il supporto e l'aiuto degli operatori presenti nel Paese ospitante sia indispensabile per agevolare l'inserimento dei migranti. Anche l'applicazione "Connecting Worlds", sviluppata proprio in collaborazione con i rifugiati, permette ai sostenitori ed ai rifugiati stessi di entrare in contatto per condividere pensieri, emozioni ed esperienze e conoscere le vite gli uni degli altri. Il racconto delle proprie storie di vita e del proprio passato offre la possibilità di abbattere le barriere sociali e far permeare l'integrazione nel pensiero comune⁸. Affinché tali soluzioni possano avere successo è naturale richiedere sia l'impegno da parte dei rifugiati, ma anche da parte delle imprese stesse: un'iniziativa in linea con tale pensiero è portata avanti dall'UNHCR, che, dal 2017, assegna il logo "Welcome. Working for Refugee Integration" alle aziende italiane che promuovono l'integrazione lavorativa dei rifugiati. Nel 2019, 121 aziende e 52 enti hanno ricevuto questo riconoscimento per il loro impegno nell'inclusione. Il premio testimonia l'adesione a una società inclusiva e la responsabilità nel supportare chi è stato costretto a fuggire da guerre e persecuzioni⁹. La valutazione del progetto ha evidenziato come questa dimensione comunitaria abbia contribuito significativamente all'efficacia dell'intervento, confermando quanto emerso dallo studio di AbuJarour (2020) sul ruolo delle tecnologie digitali nell'empowerment dei rifugiati.

Per concludere, senza occupare troppo spazio in merito al loro supporto, il quale è già emerso all'interno dell'intera trattazione, occorre riconoscere il lavoro e il valore degli operatori, dei facilitatori e degli educatori impegnati nell'integrazione dei rifugiati. Tali figure professionali non solo forniscono supporto pratico e assistenza nelle necessità quotidiane, ma sono anche protagonisti cruciali nel processo di costruzione di una società inclusiva (Bianchi, 2021). Questi individui sono chiamati a svolgere un compito complesso, che richiede competenze trasversali in ambito sociale,

⁵ Per maggiori informazioni consultare il link: <https://www.readyforit-laborpathways.it>.

⁶ <https://www.unicef.it/media/l-unicef-lancia-il-corso-e-learning-skills4youth-per-l-orientamento-al-lavoro-di-giovani-migranti-e-rifugiati>.

⁷ <https://buddy.unhcr.it/>.

⁸ <https://www.unhcr.org/it>.

⁹ <https://www.unhcr.org/it/progetto-welcome/>.

psicologico e culturale. È essenziale che questi professionisti ricevano una formazione adeguata, che vada oltre le conoscenze tecniche, includendo la comprensione delle dinamiche migratorie, delle barriere linguistiche e culturali, nonché delle politiche di protezione internazionale. La formazione deve essere continua, includendo moduli pratici, interattivi e focalizzati sull'empatia, la gestione delle emozioni e la capacità di attivare processi di empowerment (Campomori e Feraco, 2018). Solo così potranno affrontare le sfide quotidiane e supportare efficacemente l'inclusione dei rifugiati, promuovendo il loro benessere e la loro partecipazione attiva alla comunità. Nonostante il focus sull'e-learning come alleato all'interno dei SAI italiani, la centralità della relazione umana rimarrà un valore indispensabile per il successo di un'integrazione che vada oltre le barriere citate e che si configuri come un valore aggiunto per entrambe le parti.

CONCLUSIONI

L'analisi della letteratura presentata evidenzia come le tecnologie digitali rappresentino strumenti potenzialmente trasformativi per i percorsi di inclusione dei rifugiati e richiedenti asilo all'interno del Sistema di Accoglienza e Integrazione italiano. Dai risultati emerge chiaramente che l'efficacia di questi strumenti non risiede semplicemente nella loro implementazione tecnica, ma nella capacità di integrarli all'interno di un ecosistema di supporto più ampio, che includa i migranti, le piattaforme online, le imprese operanti sul territorio e gli operatori. Le esperienze documentate dimostrano che le piattaforme di e-learning, quando progettate con attenzione alle specificità culturali e linguistiche dei beneficiari, possono effettivamente fungere da "spazi terzi" di mediazione, facilitando non solo l'acquisizione di competenze linguistiche e professionali, ma anche la costruzione di nuove forme di appartenenza e identità. I casi di successo come la piattaforma Akelius, il progetto ReGap e le iniziative "ReadyForIT" e "Skills4YOUth" evidenziano l'importanza di un approccio misto (blended learning) che combini attività in presenza e digitali, valorizzando il potenziale interattivo e comunicativo delle tecnologie.

Tuttavia, permangono sfide significative legate al "divario digitale stratificato", che comprende barriere di alfabetizzazione digitale, ostacoli psicologici legati ai vissuti traumatici e limitazioni infrastrutturali e materiali. L'analisi conferma la necessità imprescindibile della mediazione umana attraverso operatori formati e competenti, capaci di facilitare l'accesso e l'utilizzo efficace degli strumenti digitali, superando le resistenze iniziali e personalizzando i percorsi in base alle esigenze individuali. Inoltre, occorre puntualizzare il passaggio da una concezione meramente assistenzialista dell'accoglienza ad un approccio che valorizza le competenze e il potenziale dei rifugiati come risorsa per il Paese ospitante. In questo contesto, le tecnologie digitali non rappresentano solo strumenti per colmare divari formativi, ma diventano veicoli per facilitare il riconoscimento e la certificazione di competenze acquisite, favorendo l'accesso al mercato del lavoro e una integrazione sostenibile nel lungo periodo.

Infine, l'analisi condotta in questo studio permette di proporre un framework interpretativo originale che supera la semplice dicotomia tra un approccio tecno-centrico e uno meramente umanistico all'integrazione. Tale modello si può definire con il concetto di "*Ecosistema tecnologico-relazionale integrato*", caratterizzato da tre dimensioni interconnesse: la mediazione tecnologica, la mediazione umana e l'empowerment del beneficiario. Infatti, come precedentemente espresso, dall'esame della letteratura emergono alcune criticità ricorrenti che impediscono l'efficace implementazione delle

tecnologie digitali nei contesti SAI. In primo luogo, si evidenzia un'eccessiva frammentazione delle di queste soluzioni, spesso sviluppate in modo indipendente e senza considerare l'intero percorso di integrazione del migrante. La seconda criticità riguarda lo squilibrio tra investimenti in infrastrutture tecnologiche e formazione degli operatori, con una tendenza a privilegiare l'hardware rispetto al capitale umano. Per ultimo, si riscontra una scarsa attenzione alla dimensione valutativa e all'impatto a lungo termine degli interventi tecnologici, con la prevalenza di progetti pilota che raramente si trasformano in pratiche strutturali. Il framework qui proposto suggerisce pertanto un approccio olistico che considera le tecnologie non come soluzioni isolate, bensì come componenti di un ecosistema più ampio in cui la dimensione relazionale e quella tecnologica si alimentano reciprocamente (Bramley, 2024b). In questa prospettiva, le piattaforme di e-learning non rappresentano semplici strumenti di trasmissione di contenuti, ma veri e propri “spazi terzi” di mediazione culturale che consentono di superare la condizione di “doppia assenza” teorizzata da Sayad (2002). La dimensione tecnologica diventa così un catalizzatore di processi di integrazione che si sviluppano nella realtà concreta dei territori, contribuendo a ridefinire l'identità del migrante non più come soggetto passivo di interventi assistenziali, ma come protagonista attivo del proprio percorso di inclusione sociale.

In virtù degli elementi emersi relativi all’“Ecosistema tecnologico-relazionale integrato” è possibile formulare alcune raccomandazioni operative per un’implementazione efficiente di soluzioni digitali nel contesto SAI italiano:

1. Adozione di un approccio sistemico che superi la frammentazione attuale, attraverso l'integrazione delle diverse piattaforme digitali in un ecosistema coerente, in grado di accompagnare l'intero percorso di integrazione del migrante, dalla prima accoglienza all'inserimento lavorativo.
2. Formazione specializzata degli operatori, supportata da un maggiore investimento nell'istruzione di figure professionali ibride, con competenze sia in ambito interculturale che tecnologico, capaci di fungere da mediatori digitali e di personalizzare gli strumenti in base alle esigenze specifiche dei beneficiari.
3. Co-progettazione partecipativa: coinvolgere i rifugiati stessi nella progettazione e valutazione degli strumenti digitali, valorizzando le loro competenze e prospettive culturali.
4. Valutazione d'impatto longitudinale: sviluppare protocolli di ricerca che consentano di misurare l'efficacia delle soluzioni digitali non solo nell'immediato, ma anche nel medio-lungo periodo, con particolare attenzione agli indicatori di integrazione sociale ed economica.
5. Networking territoriale tecnologicamente mediato: utilizzare le piattaforme digitali non solo come strumenti di apprendimento, ma come catalizzatori di reti territoriali che coinvolgono istituzioni educative, aziende, associazioni e comunità locali in un processo di integrazione multidimensionale.

Queste proposte si configurano come linee guida per un ripensamento complessivo del ruolo delle tecnologie digitali nel Sistema di Accoglienza e Integrazione, nella prospettiva di un modello che superi la logica emergenziale a favore di strategie di inclusione sostenibile e duratura, in cui il digitale diventa strumento di empowerment e di costruzione attiva di cittadinanza.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- AbuJarour, S. A. (2020, June). Social inclusion of refugees through digital learning: Means, needs, and goals. In *Proceedings of the Pacific Asia Conference on Information Systems* (pp. 20-24).
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166-191.
- Alam, K., & Imran, S. (2015). The digital divide and social inclusion among refugee migrants: A case in regional Australia. *Information Technology & People*, 28(2), 344-365.
- Alencar, A. (2018). Refugee integration and social media: A local and experiential perspective. *Information, Communication & Society*, 21(11), 1588-1603.
- Bianchi, L. (2021). *Percorsi di istruzione integrati nei CPIA. Processi e pratiche di Educazione degli Adulti*. Milano: Franco Angeli.
- Borkert, M., Fisher, K. E., & Yafi, E. (2018). The best, the worst, and the hardest to find: How people, mobiles, and social media connect migrants in (to) Europe. *Social Media + Society*, 4(1), 2056305118764428.
- Bradley, L., Bartram, L., Al-Sabbagh, K. W., & Algers, A. (2023). Designing mobile language learning with Arabic speaking migrants. *Interactive Learning Environments*, 31(1), 514-526.
- Bramley, Davide R. (2024a). Tra lezioni in presenza e piattaforme E-learning: riflettere sul ruolo delle tecnologie nelle università italiane. *QTimes webmagazine*, Anno XVI - n. 3, 942-953.
- Bramley, Davide R. (2024b). Intelligenza artificiale e formazione universitaria: una nuova frontiera di innovazione a supporto del percorso accademico. *Education Sciences & Society*, 2/2024, 219-238.
- Caidi, N., Allard, D., & Dechief, D. (2008). *Information practices of immigrants to Canada: A review of the literature*. Unpublished report to Citizenship and Immigration Canada.
- Campomori, F., & Feraco, M. (2018). Integrare i rifugiati dopo i percorsi di accoglienza: tra le lacune della politica e l'emergere di (fragili) pratiche socialmente innovative. *Rivista italiana di politiche pubbliche*, 13(1), 127-157.
- Colucci, E., Smidt, H., Devaux, A., Vrasidas, C., Safarjalani, M., & Castaño Muñoz, J. (2017). Free digital learning opportunities for migrants and refugees. An Analysis of current initiatives and recommendations for their further use. *JRC Science for Policy Report*. Luxemburg: Publications Office of the European Union. doi, 10, 684414.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach*. Sage publication.
- Damiani, V., & Agrusti, G. (2020). Promuovere l'inclusione di migranti e rifugiati attraverso risorse e-learning e attività in presenza: un'esperienza sul campo in Italia. *Italian Journal of Educational Technology*, 28(3), 210-226.
- Damiani, V. (2021). Words for inclusion: research experience and perspectives on the creation of online L2 resources for migrants and refugees in Italy. *International Journal of Inclusive Education*, 25(1), 40-51.
- Dovigo, F. (2021). Beyond the vulnerability paradigm: fostering inter-professional and multi-agency cooperation in refugee education in Italy. *International Journal of Inclusive Education*, 25(2), 166-181.

- Drolia, M., Papadakis, S., Sifaki, E., & Kalogiannakis, M. (2022). Mobile learning applications for refugees: A systematic literature review. *Education Sciences*, 12(2), 96.
- Eberle, J., & Hobrecht, J. (2021). The lonely struggle with autonomy: A case study of first-year university students' experiences during emergency online teaching. *Computers in Human Behavior*, 121, 106804.
- Fiorucci, M. (2020). *Educazione, formazione e pedagogia in prospettiva interculturale*. Milano: FrancoAngeli.
- Johnston, K. A., & Bacishoga, K. B. (2013). Impact of mobile phones on integration: case of refugees in South Africa. *The Journal of Community Informatics*, 9(4).
- KÅster, A., Bergert, C., & Gundlach, J. (2018). Information as a life vest: Understanding the role of social networking sites for the social inclusion of Syrian refugees. In *Informing Refugees: The Role of Social Networking Sites. Thirty Ninth International Conference on Information Systems*, San Francisco.
- Kukulka-Hulme, A., Gaved, M., Jones, A., Norris, L., & Peasgood, A. (2017). *Mobile language learning experiences for migrants beyond the classroom. The linguistic integration of adult migrants/L'intégration linguistique des migrants adultes: Some lessons from research/Les enseignements de la recherche*, 219-224.
- Leader, H. S. T., Halat, R., Maayeh, R., Dabdoub, R., Rafidi, T., Abou Shaaban, S., & Hamdy, H. (2017). *Blended English Language Learning for Refugees: Challenges and Possibilities*. Cambridge University Press.
- Lewis, K., & Thacker, S. (2016). *ICT and the Education of Refugees: A Stocktaking of Innovative Approaches in the MENA Region*. World Bank.
- Mackenzie, C., McDowell, C., & Pittaway, E. (2007). Beyond 'do no harm': The challenge of constructing ethical relationships in refugee research. *Journal of Refugee studies*, 20(2), 299-319.
- Meštrović, T., & Bandov, G. (2024). The Interplay of Sustainable Development Goals on Education and Peace: Enhancing Trauma-Informed Approaches in Informal Learning Environments for Displaced and Vulnerable Populations. *Health Policy, Economics and Sociology*, 8(2).
- Ministero dell'Interno (2023). *Piano operativo nazionale per l'integrazione digitale*. Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione.
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2008). *Systematic reviews in the social sciences: A practical guide*. John Wiley & Sons.
- Sánchez, E., Burgos, M., & Saborido, A. (2023). Virtual Reality in Linguistic Teaching to Immigrants. *Journal of Education For Sustainable Innovation*, 1(2), 95-102.
- Sayad, A. (2002). *La doppia assenza. Dalle illusioni dell'emigrato alle sofferenze dell'immigrato*. Milano: Raffaello Cortina Editore.
- Schepp, S., Fegert, J. M., Pfeiffer, E., Witt, A., & Rassenhofer, M. (2024). Framework and effects of the life story work-based group intervention ANKOMMEN for adolescents in residential care in Germany. A qualitative analysis of interviews with participants. *Children and Youth Services Review*, 163, 107692.
- Schreier, M. (2012). *Qualitative content analysis in practice*. Sage publications.

UNICEF (luglio, 2024). Nuovi orizzonti per l'apprendimento: Ampliamento dell'apprendimento digitale per favorire l'acquisizione linguistica e l'inclusione di studenti con background migratorio in Italia.