

Digitalizzazione dei servizi pubblici e rischi di esclusione della popolazione anziana: un'analisi critica del contenuto dei programmi di digitalizzazione a livello europeo, italiano e regionale

Mino Novello (Laboratorio di Politiche Sociali, Dipartimento di Architettura e Studi Urbani, Politecnico di Milano); Emma Garavaglia (Laboratorio di Politiche Sociali, Dipartimento di Architettura e Studi Urbani, Politecnico di Milano)

"La transizione digitale è al centro del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) italiano e la digitalizzazione dei servizi pubblici - spesso denominata e-government - è fondamentale per questo processo. Nonostante possa offrire molte opportunità per l'accessibilità, la semplificazione dei processi burocratici e la trasparenza della pubblica amministrazione, la digitalizzazione dei servizi pubblici può anche rappresentare una sfida per le società che invecchiano, potenzialmente ponendo nuovi rischi di esclusione sociale.

L'esclusione sociale in età avanzata è un concetto complesso, dinamico e multilivello. L'esclusione da "servizi, beni e mobilità" è uno dei sei domini del quadro di esclusione in età avanzata sviluppato da Walsh et al (2016) e fa riferimento alla «condizione (e ai processi che vi conducono) che comporta la mancanza o il rifiuto di servizi in età avanzata, in misura maggiore rispetto a quanto potrebbe essere considerato 'normale' per la maggior parte delle persone, con un impatto negativo sia a livello individuale che sociale» (Draulans et al. 2021). In questo contesto, i fattori a livello macro, come le politiche, le norme e i valori inscritti nel processo di digitalizzazione dei servizi pubblici, possono giocare un ruolo importante nel limitare/rafforzare il rischio di esclusione (Schou & Pors 2018). Da questo punto di vista, l'Italia rappresenta un caso di studio interessante, essendo uno dei paesi con la popolazione più anziana al mondo e al contempo caratterizzata da un marcato divario digitale generazionale (Sala et al. 2020).

Il presente articolo intende contribuire a una discussione critica sul discorso pubblico e di policy riguardante la digitalizzazione dei servizi pubblici e le persone anziane, attraverso un'analisi dei discorsi (Van Dijk & Teun 2015) prevalenti nei programmi per la digitalizzazione dei servizi pubblici, a livello europeo, nazionale e regionale.

La nostra attenzione ricade nello specifico sui programmi di digitalizzazione, ossia quei documenti elaborati dai governi europei, nazionali e regionali per promuovere e sostenere la transizione digitale dei servizi pubblici e su quanto e come questi discutano i relativi rischi e le opportunità per la popolazione anziana, nella sua diversità - ad esempio, riferita a competenze, genere, contesti di vita urbani/rurali.

Sebbene esistano alcuni studi che descrivono il discorso pubblico e politico sul tema più ampio della digitalizzazione della società (Goodwin & Spittle 2022; Marengo & Seidl 2021) e dei relativi rischi di esclusione sociale, ci sono infatti pochi studi che esplorano nello specifico se e come la questione dell'invecchiamento e il gruppo delle persone anziane vengano rappresentati in questi discorsi. In questo

senso, due notevoli eccezioni sono lo studio di Valokivi et al. 2021 e il rapporto del 2023 della European Union Agency for Fundamental Rights, intitolato “Fundamental Rights of Older Persons. Ensuring Access to Public Services in Digital Societies”.

Il presente articolo si propone dunque di contribuire a colmare questo gap conoscitivo.

Tramite un’analisi qualitativa del contenuto dei documenti prodotti a livello europeo, italiano e regionale tra il 2010 (anno di lancio dell’Agenda Digitale per l’Europa) e il 2024, abbiamo mappato le scelte terminologiche e discorsive che coprono diversi aspetti dell’inclusione digitale e della vecchiaia. Nello specifico, l’analisi è composta da tre fasi:

1) identificare ampie aree tematiche, 2) creare un elenco di domande/interrogativi corrispondenti e il relativo numero di campi, e 3) applicare l’analisi del contenuto, mappando se/come questi campi sono stati definiti in ciascun documento.

Da una prima esplorazione dei documenti selezionati a livello europeo e nazionale, emerge la scarsità di attenzione alle persone anziane come categoria a rischio di esclusione sociale, nell’ambito dei processi di digitalizzazione dei servizi pubblici. A livello nazionale, viene riscontrata la tendenza a non rilevare nei documenti di policy le specificità di bisogni delle persone anziane, utilizzando, piuttosto, l’ambito semantico delle disabilità come termine che racchiude i rischi di marginalizzazione. Tale prassi rimanda a delle caratteristiche tradizionali del sistema di welfare italiano, in cui le politiche di sostegno alla long-term care delle persone anziane risultano scarsamente aderenti ai bisogni delle stesse persone (Ranci & Pavolini 2015; Costa 2013), suggerendo che l’innovazione proposta dalla digitalizzazione ricalchi le stesse carenze strutturali del welfare, potenzialmente accentuando i rischi di esclusione per le persone anziane."