

## **Le trasformazioni della società digitale fra nuovi rischi di disuguaglianza e nuove opportunità di soluzione ai problemi**

*Rosalba Chiarini (Università di Roma Tre); Emanuele Rossi (Università di Roma Tre); Santina Musolino (Università di Roma Tre)*

Del processo di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni la letteratura internazionale ha evidenziato almeno tre diverse fasi, tenendo conto della comparsa di nuove tecnologie e dell'affermazione di nuove idee promosse da esperti, organizzazioni, società di consulenza e imprese del settore informatico (Janowki 2015; Homburg 2018). Nell'ambito della prima fase, che si colloca negli ultimi decenni del XX secolo, compaiono le prime iniziative di e-government promosse dal programma di riforme del New Public Management. La seconda fase del processo di digitalizzazione è da collocare tra XX e XXI secolo ed è caratterizzata dall'affermazione di un nuovo approccio alle riforme amministrative, denominato Digital Era Governance. Esso è marcato dal principio user centricity secondo il quale le amministrazioni sviluppano i servizi partendo dall'esperienza dell'utente. Un esempio è costituito dall'apertura di sportelli unici o portali telematici quali interfacce digitali per lo svolgimento di pratiche, modalità che supera la suddivisione delle competenze tra le amministrazioni. La terza fase del processo di digitalizzazione è caratterizzata dalla diffusione di nuove tecnologie, quali i dispositivi mobili, l'intelligenza artificiale, i big data, i social media. Tali nuove tecnologie consentono alle amministrazioni di raccogliere dati in tempo reale dall'ambiente esterno da mettere al servizio di processi decisionali basati sull'applicazione di tecniche di analisi utili ad impostare le politiche pubbliche, anticipando eventi imprevedibili e tendenze emergenti. Tuttavia, tali innovazioni presentano limiti, come il vincolo della path dependence, la vulnerabilità del settore pubblico rispetto agli attacchi informatici, il divario digitale tra territori e fasce di popolazione. Tali aspetti, la cui importanza è stata già evidenziata dalla letteratura, anche italiana (Di Mascio e Natalini 2022; Di Giulio e Vecchi 2021), saranno materia di specifiche riflessioni in questa indagine.

Nel nostro paese è in corso un progetto di digitalizzazione della PA che, dopo la pandemia, è stato promosso e sostenuto con risorse finanziarie europee attraverso l'adozione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) nel quadro del programma europeo Next Generation EU. La strategia Italia 2026, formulata dal Ministro per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale, Vittorio Colao (governo Draghi, 2021-2022), ha indirizzato le azioni incluse nel PNRR. Essa ha previsto l'ulteriore diffusione dell'identità digitale e dei servizi pubblici on line, nonché l'obiettivo di

sviluppare investimenti in dotazioni infrastrutturali, condizione necessaria per l'inter-operabilità e la condivisione dei dati delle amministrazioni e, in particolare, la transizione al cloud computing. Dal 2021, le azioni presenti nel Piano triennale per l'informatica nella PA sono state formulate coerentemente con gli obiettivi del PNRR. Lo stato di avanzamento delle azioni previste dal PNRR e tradotte nel Piano triennale è materia di verifica da parte della Commissione UE.

A partire da questo quadro, la nostra proposta di analisi si concentra sullo studio del caso italiano sotto una duplice prospettiva: la prima di tipo istituzionale e organizzativo, la seconda relativa ai rapporti tra amministrazioni e cittadinanza. Per ciò che riguarda la prima prospettiva, si propone una ricostruzione del quadro di articolazione della politica di digitalizzazione, attraverso la quale individuare attori, strutture, processi impegnati nella trasformazione digitale delle amministrazioni pubbliche, con un'attenzione ai livelli di articolazione istituzionale della policy, nonché alla dimensione diacronica. Lo studio della letteratura e la ricostruzione dei tratti principali della policy consentirà di generare ipotesi specifiche per interpretare il tipo di intervento e il tipo di cambiamento amministrativo. Tale ricostruzione potrà rivelare punti di forza e di debolezza dell'intervento di riforma e, allo stesso tempo, potrà consentire di sviluppare riflessioni critiche ed eventuali proposte. Il metodo d'indagine è quello tipico dell'analisi delle politiche pubbliche all'incrocio con una scienza dell'amministrazione che impieghi gli strumenti propri della teoria dell'organizzazione per leggere il cambiamento amministrativo. La seconda prospettiva si sofferma ad analizzare l'impatto che la trasformazione digitale ha avuto sulla cittadinanza partendo dalla consapevolezza che nonostante la presenza di tecnologie e di strumenti comunicativi sempre più sofisticati, la società contemporanea non riesce a garantire a tutti l'effettiva disponibilità di connessione alla rete internet e allo stesso tempo un livello adeguato di "competenze d'uso" che si traducono in vere e proprie abilità digitali generando nuove forme di disuguaglianza.