

Pubblica Amministrazione e servizi digitali: una ricerca sui non-utilizzatori

Fabio Gaspani (Università degli Studi di Milano-Bicocca); Gabriele Cerati (Università degli Studi di Milano-Bicocca)

Il processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (PA) rappresenta una delle sfide più critiche per la società digitale contemporanea. In relazione al contesto italiano, questo tema risulta centrale nei piani di sviluppo e modernizzazione del paese, come evidenziato nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). Mentre esiste una letteratura piuttosto estesa su diversi aspetti della sorveglianza digitale, resta ancora molto da esplorare sulla relazione tra digitalizzazione e diritti di cittadinanza, soprattutto per quanto riguarda l'accesso ai servizi pubblici mediato dalle tecnologie digitali. In Italia, infatti, l'avvento della digitalizzazione ha profondamente trasformato la PA, promuovendo l'accesso ai servizi attraverso piattaforme online o applicazioni utilizzabili dallo smartphone. Una parte significativa della popolazione, tuttavia, non utilizza questi servizi digitali, mentre altri soggetti li usano raramente e con molte difficoltà.

Focalizzandosi su diversi segmenti di non-utilizzatori, riscontrabili principalmente tra la popolazione di origine straniera e tra quella anziana, questo contributo presenta i primi risultati di uno studio volto a esplorare le barriere all'utilizzo dei servizi digitali della PA. Basandosi su interviste qualitative raccolte nella città di Milano nel periodo compreso tra giugno e agosto 2024, la ricerca indaga i motivi di non utilizzo e le competenze dei soggetti, la consapevolezza dei processi necessari per accedere ai servizi digitali e la dimensione della cittadinanza digitale.

Più nello specifico, l'esplorazione delle motivazioni alla base dell'inutilizzo dei servizi digitali della PA, strettamente connesse alle competenze in possesso dei soggetti, risulta importante per comprendere in profondità aspetti quali la padronanza tecnica e la familiarità con la tecnologia, i timori nell'uso di piattaforme e applicazioni, nonché l'ambito dell'autonomia necessario per raggiungere l'esito desiderato. Il linguaggio e il design delle piattaforme online e delle app, così come la non elevata familiarità con i sistemi di supporto tecnico, possono rappresentare ulteriori ostacoli all'utilizzo dei servizi digitali. Infine, tra le dimensioni sulle quali viene posta l'attenzione, si evidenzia quella relativa alla consapevolezza dei soggetti nella condivisione dei dati personali e alla fiducia nella Pubblica Amministrazione riguardo alla gestione dei propri dati.

Lo studio ha l'obiettivo di fare emergere una serie di barriere che impediscono l'adozione diffusa dei servizi digitali della PA tra i non-utilizzatori. A tal proposito, viene evidenziata la necessità di investimento, da parte della PA, in programmi di alfabetizzazione digitale, nel miglioramento

dell'accessibilità e dell'usabilità delle piattaforme e nel potenziamento del supporto tecnico. Tali azioni risultano fondamentali per promuovere l'inclusione digitale e garantire che tutti i cittadini possano beneficiare dei servizi online. Nella società contemporanea, infatti, l'utilizzo limitato dei servizi digitali della PA può influire negativamente sull'esercizio della cittadinanza digitale.