DIARIO DELL'INNOVAZIONE

Vade Retro Robot

A CHE PUNTO È GIUNTA LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA PA

Rapporto di ricerca - Roma, aprile 2019

agi AGENZIA ITALIA
LA VERITÀ CONTA

CENSIS

DIARIO DELL'INNOVAZIONE

UN PROGETTO AGI – CENSIS DI MONITORAGGIO TRIENNALE (2017-2019)
SULLA CULTURA DELL'INNOVAZIONE DEGLI ITALIANI

VADE RETRO ROBOT

A CHE PUNTO È GIUNTA LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA PA

RAPPORTO DI RICERCA
ROMA, APRILE 2019

agi AGENZIA ITALIA
LA VERITÀ CONTA

CENSIS

DIARIO DELL'INNOVAZIONE

Un progetto Agi – Censis di monitoraggio triennale (2017-2019) sulla cultura dell'innovazione degli Italiani

GERENZA E INDICE

A CHE PUNTO È GIUNTA LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA PA

RAPPORTO DI RICERCA. ROMA, APRILE 2019

A cura di:
Agi- Agenzia Italia
Via Ostiense 72, 00154 Roma
Tel- +3906 519961
www.agi.it
Riccardo Luna, direttore
Marco Pratellesi, condirettore

CENSIS- Fondazione Centro Studi Investimenti Sociali
Piazza di Novella, 2 0019
Tel 06 860911
www.censis.it
Il gruppo di lavoro del Censis è formato da
Giorgio De Rita, Marco Baldi, Andrea Amico e Vittoria Coletta

© 2019- Agi - Agenzia Giornalistica Italia

INDICE

1. Introduzione

1.1 La misura della soddisfazione per la PA: un esercizio che rima ne frustrante

1.2 Un sistema che procede con il “freno a mano tirato”

2. Cittadini e PA: la persistenza di un rapporto che non soddisfa

3. Le attese di cambiamento convergono su una PA leggera e ”poco invasiva”

4. Innovare la PA guardando alle persone e alle tecnologie

5. La transizione digitale della PA nel giudizio degli italiani

5.1 La percezione del cambiamento in atto

5.2 Conoscenza e utilizzo dei singoli servizi

5.3 Il cambiamento atteso e quello effettivamente riscontrato

6. E se ci fosse anche un problema di domanda?

6.2 Uso di internet e competenze digitali degli italiani

6.3 La conoscenza e l’interesse per le nuove frontiere della digital tranformation

1. INTRODUZIONE

PA DIGITALE: SCONTENTI E DIFFIDENTI, MA QUALCOSA SI MUOVE

di Riccardo Luna

E' facile sparare a zero sulla pubblica amministrazione. E' facile, è scontato, in molti casi è persino doveroso. Ma è anche miope. Un riflesso automatico che viene dal passato e non ci fa cogliere il futuro: le cose che si muovono in lontananza. Che ci sono e andrebbero valorizzate piuttosto. Mi spiego. Immersi come siamo "nell'inverno del nostro scontento", rischiamo di non cogliere il cambiamento in atto. La trasformazione digitale non annunciata ma reale, che in parte già c'è stata.

Se guardiamo le cose con un minimo di distanza, chessò, cinque anni, questi movimenti si vedono benissimo.

- Milioni di famiglie, da qualche anno ormai, iscrivono i figli a scuola solo online e molti seguono il loro andamento scolastico sul registro elettronico tramite alcune app, peraltro migliorabili.
- Quasi tre milioni di contribuenti nel 2018 hanno inviato via email la dichiarazione dei redditi precompilata; e, nel 2017, la nota rottamazione delle cartelle esattoriali che ha riguardato 950 mila richieste, si è svolta in gran parte sul nuovo sito dell'Agenzia delle Entrate (che ha anche varato un garbato servizio sms "se mi scordo", che ci ricorda le scadenza fiscali con un messaggino, un anno fa gli iscritti erano 264 mila).
- Gli automobilisti pagano il bollo dell'auto online come abitudine e dal 2015 hanno anche un certificato di proprietà digitale che non può quindi essere smarrito o rubato e che non avrà mai bisogno di un duplicato.
- La fatturazione elettronica, che dal 2015 riguardava solo le aziende e i professionisti che operavano con la pubblica amministrazione, da gennaio è di-

ventata obbligatoria per tutti: non è perfetta, ma nel primo mese sul sistema di interscambio ne sono transitate più di 200 milioni e non si è fermato il mondo.

- Infine la carta di identità elettronica, che dovrebbe prendere il posto di quella cartacea, ovvero del documento più falsificato dell'intera Unione Europea: in alcune città, come Firenze e Genova, il tempo di attesa è zero.

Sono solo alcuni esempi. Non bastano a dire che la trasformazione digitale della PA è terminata con successo, ma dimostrano che siamo ormai ben oltre gli annunci: è iniziata ed è possibile. La nuova indagine sulla cultura dell'innovazione degli italiani, realizzata da AGI e dal Censis a due anni di distanza dalla precedente, questi piccoli movimenti li registra benissimo. C'è lo scontento, ma c'è anche il riconoscimento che qualcosa si muove. Troppo lentamente? Forse sì, anzi sicuramente. Siamo lontani dalle eccellenze europee, tipo l'Estonia dove la nuova presidente della Repubblica, appena eletta ha firmato digitalmente la nomina del primo ministro usando il suo smartophone mentre era in viaggio per il Portogallo, e poi ha twittato felice: "Uno Stato digitale non è limitato dai suoi confini".

Ecco, non siamo ancora lì. Ma un po' dipende anche da noi cittadini. L'indagine lo dice chiaramente. Molti non sono informati dei nuovi servizi digitali della pubblica amministrazione e quelli che lo sono preferiscono comunque mettersi in fila allo sportello. Non è solo pigrizia, è di più. E' diffidenza verso il nuovo che avanza. Lo dimostrano le risposte sull'atteggiamento verso le nuove tecnologie: intelligenza artificiale e robotica, assistenti vocali e sensori collegati in rete. Quelli che dicono "che bello ci miglioreranno la vita" sono in netta minoranza, battuti dall'alleanza fra quelli che se ne infischiano e i tanti che invece guardano con sospetto a qualunque novità, soprattutto tecnologica.

Intendiamoci, un po' di cautela, quando si parla di innovazione tecnologica, è doverosa, viste anche le pericolose derive di piattaforme che sembravano innocue come Facebook. Epperò qui siamo oltre. Qui siamo a un popolo che sembra dire: vade retro robot. Non so se è proprio questo il sentimento, ma sicuramente non siamo un paese di "early adopter", di persone che non vedono l'ora di testare le ultime novità; che sperano che il futuro arrivi e ci cambi la vita. Più che la curiosità, in molti vince la nostalgia, e non è un paradosso in un paese in cui l'indice di vecchiaia, cioé il rapporto fra gli anziani (oltre 65 anni) e i giovani (meno di 15) è cresciuto di 25 punti percentuali in 10 anni toccando il nuovo record storico.

Insomma, per avere successo la trasformazione digitale della pubblica amministrazione deve fare i conti con questa resistenza quotidiana. Per vincerla non potremo limitarci a digitalizzare i complicatissimi processi esistenti, trasferendo le scartoffie, le firme e i bolli della burocrazia sul web, ma dovremo cambiare tutto disegnando servizi e applicazioni facili e immediati. Come comprare qualcosa su Amazon.

Solo così l'inverno finirà.

1.1.

LA MISURA DELLA SODDISFAZIONE PER LA PA: UN ESERCIZIO CHE RIMANE FRUSTRANTE

Da tanti anni il Censis si esercita nella misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto al funzionamento complessivo dalla pubblica amministrazione. Si tratta purtroppo di un esercizio frustrante perché i dati raccolti – nella loro perdurante negatività – forniscono una misura di come le tante riforme che nel tempo si sono succedute non siano mai state in grado di incidere in maniera significativa sulla percezione diffusa dell'efficienza del comparto pubblico. Un comparto, giova richiamarlo, chiamato al compito fondamentale di garantire diritti generali, erogare servizi, assicurare pari opportunità, temperare le disuguaglianze sociali. Giova ricordare che l'indagine riguarda la "percezione complessiva" della PA ed è verosimile che questa sia la sintesi dell'esperienza del rapporto personale con amministrazioni che funzionano bene ed altre che invece non raggiungono la sufficienza. Ma questi sono dati medi anche in senso geografico ed esperienziale: esistono territori con uffici pubblici che funzionano egregiamente ed altri dove non funzionano affatto (per comprenderlo basti pensare ai comuni in grado di erogare a vista una carta di identità elettronica e quelli che "precipitano i cittadini in un girone dantesco). Esistono cittadini che hanno pochi rapporti con la PA e magari la loro percezione ne beneficia. Ma ne esistono altri che, per professione o per i casi della vita, si trovano a relazionarsi spesso con una determinata amministrazione che, nel caso in cui funzioni male (si pensi attualmente alla giustizia), potrebbe segnarli per sempre.

Fatte queste premesse è possibile cominciare ad analizzare i dati. L'ultima rilevazione, condotta nel mese di marzo 2019 nell'ambito delle attività previste dal Diario dell'Innovazione di AGI-Censis, ci dice che più del 60% degli italiani ritengono che la PA funzioni "piuttosto male" (50,8%) o "molto male" (10,2%). Si registra un miglioramento rispetto ad analoga rilevazione condotta circa 2 anni fa, quando l'area critica raggiungeva nel complesso circa il 70% degli italiani, ma certo non ci si può accontentare. Se poi si guarda alle differenze territoriali, colpisce che nel Mezzogiorno la quota di coloro che ritiene che la PA sia peggiorata negli ultimi 2 anni (27,2%) è addirittura superiore a quella di chi intravede dei miglioramenti nello scenario attuale (17,3%).

Ma soprattutto non ci si può accontentare considerando che la progressiva penetrazione della digitalizzazione dei servizi – sia pure con tutte le criticità che vengono puntualmente analizzate nel testo - avrebbe dovuto aprire “enormi praterie” per il superamento di problemi storici e consolidati. E invece siamo sempre di fronte alle stesse criticità:

- eccesso di burocrazia con troppi adempimenti, autorizzazioni, controlli (33,2% sul totale dei giudizi negativi);
- presenza di dipendenti poco motivati, non licenziabili e con assenza di incentivi per chi merita (24,5%);
- cattiva organizzazione e scarsa cultura del servizio e dei diritti dei cittadini (21,8%).

Unico reale cambiamento si individua nel minor peso – rispetto alle rilevazioni precedenti – assegnato all’interferenza della dimensione politica nei processi della PA (come elemento di condizionamento nella scelta dei dirigenti, come forma di “controllo politico” sul loro operato, come elemento di definizione di priorità distorte o errate e come alimento della dimensione corruttiva). In questo caso le percentuali si attestano sul 16,1% e questo apre alcuni interessanti elementi di riflessione oggetto dei prossimi paragrafi.

1.2.

UN SISTEMA CHE PROCEDE CON IL "FRENO A MANO TIRATO"

La fotografia più recente del lavoro pubblico in Italia riporta i dati al 2017 e indica un'occupazione complessiva di 3 milioni e 367mila addetti. Questo significa che, in circa 10 anni, il lavoro pubblico ha perso 211.000 addetti. Nel 2008 il rapporto tra gli occupati nella PA e le forze di lavoro del Paese era del 14,5% mentre oggi si attesta sul 13%. Il costo del lavoro complessivo – che si è ridotto di poco meno di 8 miliardi, è oggi equiparabile al 9,3% del Pil (era del 10,3% nel 2008) (tab.1).

Tab. 1 - Andamento del personale pubblico e del costo del lavoro (v.a. e val. %)

	2008	2017
Occupati nella PA	3.578.969	3.367.171
Occupati nelle pubbliche amministrazioni / Totale forza Lavoro (%)	14,5	13,0
Occupati nelle pubbliche amministrazioni / Totale occupati (%)	15,6	14,6
Costo del lavoro delle pubbliche amministrazioni (miliardi di €)	167,83	160,1
Costo del lavoro / PIL nominale (%)	10,3	9,3

Fonte: Ragioneria Generale dello Stato

Dai dati di confronto con gli altri Paesi si evidenzia un notevole sottodimensionamento del personale pubblico italiano sul totale dell'occupazione nazionale: il 13,0% dell'Italia (dato 2017) si affianca infatti al dato medio Ocse – sia pure riferibile al 2015 – del 18,1%. Guardando ai singoli Paesi emerge il 28,6% della Svezia, il 21,4% della Fran-

cia, il 15,7% della Spagna, il sorprendente 15,3% degli Usa. Solo la Germania presenta una quota più bassa di personale sul totale dell'occupazione (10,6%), ma si tratta di un Paese che registra da sempre il grado di soddisfazione dei cittadini più elevato fra i paesi considerati.

Questi dati confutano dunque un primo luogo comune connesso all'idea che in Italia i dipendenti pubblici siano troppi. Probabilmente lo sono se rapportati alla qualità percepita dei servizi che erogano, ma su questo punto valgono almeno due considerazioni: innanzitutto sono numeri in costante ridimensionamento, in secondo luogo non è dimostrato che riducendoli ulteriormente i servizi non possano peggiorare ulteriormente aumentando ancora la delusione dell'utenza.

Ma l'elemento che maggiormente caratterizza il corpus attuale dei dipendenti pubblici è certamente riconducibile alla dimensione anagrafica.

L'età media dei dipendenti pubblici è oggi di 50,6 anni, sostanzialmente 7 anni in più rispetto alla situazione che caratterizzava il 2001. Tra l'altro, nel leggere questi dati bisogna tener conto che il dato medio sarebbe ben più elevato se non si tenesse conto di tutti coloro che appartengono alle forze armate ed alle forze di polizia, fisiologicamente caratterizzate da un'età media più bassa. Non a caso negli enti pubblici, nei ministeri e nella stessa scuola i dati si attestano su un'età media variabile tra i 52 e i 55 anni d'età (tab.2).

Tab. 2 - Età media in alcuni settori del pubblico impiego e nel complesso della PA (anni)

	2001	2009	2017
Ministeri	45,7	50,6	54,9
Enti pubblici	46,9	49,9	54,9
Regioni e autonomie locali	45,2	48,7	53,0
Servizio sanitario	43,5	47,2	50,7
Scuola	47,4	48,7	52,3
Totale dipendenti pubblici	43,5	46,9	50,6

Fonte: Ragioneria Generale dello Stato

Naturalmente è noto a tutti che l'aumento dell'età media degli occupati, che passa dai 43,5 anni del 2001 ai 50,6 attuali, è la conseguenza del blocco del turnover e dello spostamento in avanti dell'età d'accesso alla pensione. Quello su cui forse non si è riflettuto a sufficienza attiene all' "effetto freno" che questo elemento ha giocato (e sta ancora giocando) sulla transizione digitale in corso nel Paese e specificamente nella PA.

Nel 2001, quando il personale pubblico certamente non era ancora stato chiamato ad offrire servizi digitali alla popolazione ed alle imprese se non in forma embrionale, la figura geometrica con la quale era rappresentabile la struttura per età dei dipendenti era ancora un classica "piramide". Ma basta osservare alcuni dei dati contenuti nella tabella 3 per capire come in circa 15 anni tutto è cambiato e oggi siamo di fronte ad una vera e propria "piramide rovesciata". Basti pensare che attualmente il personale con 55 e più anni di età costituisce il 36,7% del totale e che quello con meno di 35 anni è ridotto al 6,5% (tab.3).

Una struttura per età, tra l'altro, profondamente più anziana di quella media degli occupati del Paese.

Tab. 3 - Personale della pubblica amministrazione e occupati in Italia con meno di 35 anni e con più di 55 anni., 2001 e 2017 (val.%)

	Personale PA con meno di 35 anni d'età sul totale	Occupati con meno di 35 anni di età sul totale	Personale PA con 55 anni e più	Occupati con 55 anni e più sul totale
2001	20,1		11,9	
2017	6,5	22,1	36,7	20,4

Fonte: Ragioneria Generale dello Stato

Se è verosimile che l'invecchiamento del lavoro pubblico - combinato con una dotazione di capitale umano spesso inadeguato - condizionino in maniera non indifferente il risultato dell'attività complessiva della pubblica amministrazione e la qualità dei servizi resi agli utenti, una ulteriore considerazione sorge spontanea: come può essere colta la sfida digitale da un contesto così profondamente senilizzato?

Un tentativo di risposta all'intreccio di vincoli e debolezze del lavoro pubblico italiano, evidenziati dalla lettura dei dati strutturali, sembra essere contenuta nell'ultimo intervento di riforma del Governo su proposta del Ministro della Pubblica Amministrazione, dichiaratamente mirato al recupero dell'efficienza e della qualità dei servizi. Il disegno di legge introduce interventi per la "concretezza" delle azioni delle pubbliche amministrazioni e la prevenzione di alcuni fenomeni deteriori (come ad esempio l'assenteismo) attraverso:

- soluzioni in grado di garantire l'efficienza della pubblica amministrazione, il miglioramento dell'organizzazione amministrativa e l'incremento della qualità dei servizi forniti. A questo fine istituisce, presso il Dipartimento della funzione pubblica, il "Nucleo delle azioni concrete di miglioramento dell'efficienza amministrativa", con il compito di procedere alle rilevazioni dello stato e delle modalità di attuazione delle disposizioni in materia di funzionamento delle PA e della individuazione di eventuali misure correttive;
- l'introduzione di sistemi di identificazione biometrica e di videosorveglianza in sostituzione dei diversi sistemi di rilevazione automatica, attualmente in uso;
- e soprattutto la previsione di assunzioni di personale a tempo indeterminato da parte delle amministrazioni dello Stato, delle agenzie e degli enti pubblici non economici, per una spesa pari al 100 per cento di quella relativa al personale di ruolo cessato nell'anno precedente; la stima sul volume di assunzioni si aggirerebbe intorno alle 450mila unità che andrebbero a sostituire quelle in uscita nei prossimi tre anni.

Su quest'ultimo elemento del provvedimento si concentrano le attese maggiori, poiché dopo più di dieci anni dal blocco delle assunzioni si avvierebbe finalmente un processo di ricambio generazionale della PA. Lo stesso provvedimento dichiara che gli obiettivi previsti potranno essere raggiunti solo attraverso la dotazione di figure professionali con elevate competenze in digitalizzazione, razionalizzazione e semplificazione dei processi e dei procedimenti amministrativi, qualità dei servizi pubblici, gestione dei fondi strutturali e della capacità di investimento, contrattualistica pubblica, controllo di gestione e attività ispettiva.

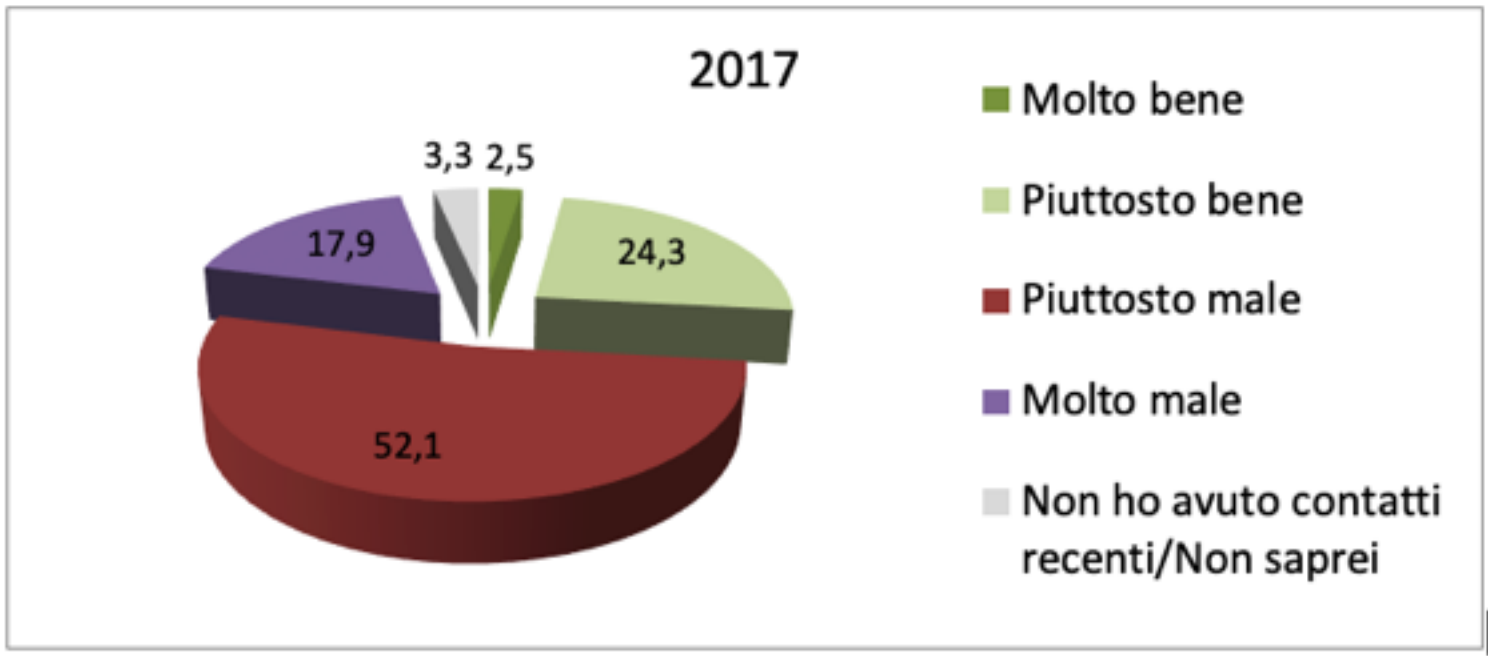
L'attuazione del provvedimento, tra l'altro, consentirebbe un parziale recupero del tasso di disoccupazione giovanile, in particolar modo per quanto concerne la quota di coloro che sono dotati di titoli di studio superiori. I nuovi assunti si troverebbero ad affrontare la sfida della digitalizzazione con la consapevolezza che ad essa si associano, quasi inevitabilmente, le più rilevanti chance di un recupero reputazionale del lavoro pubblico e in generale della pubblica amministrazione italiana.

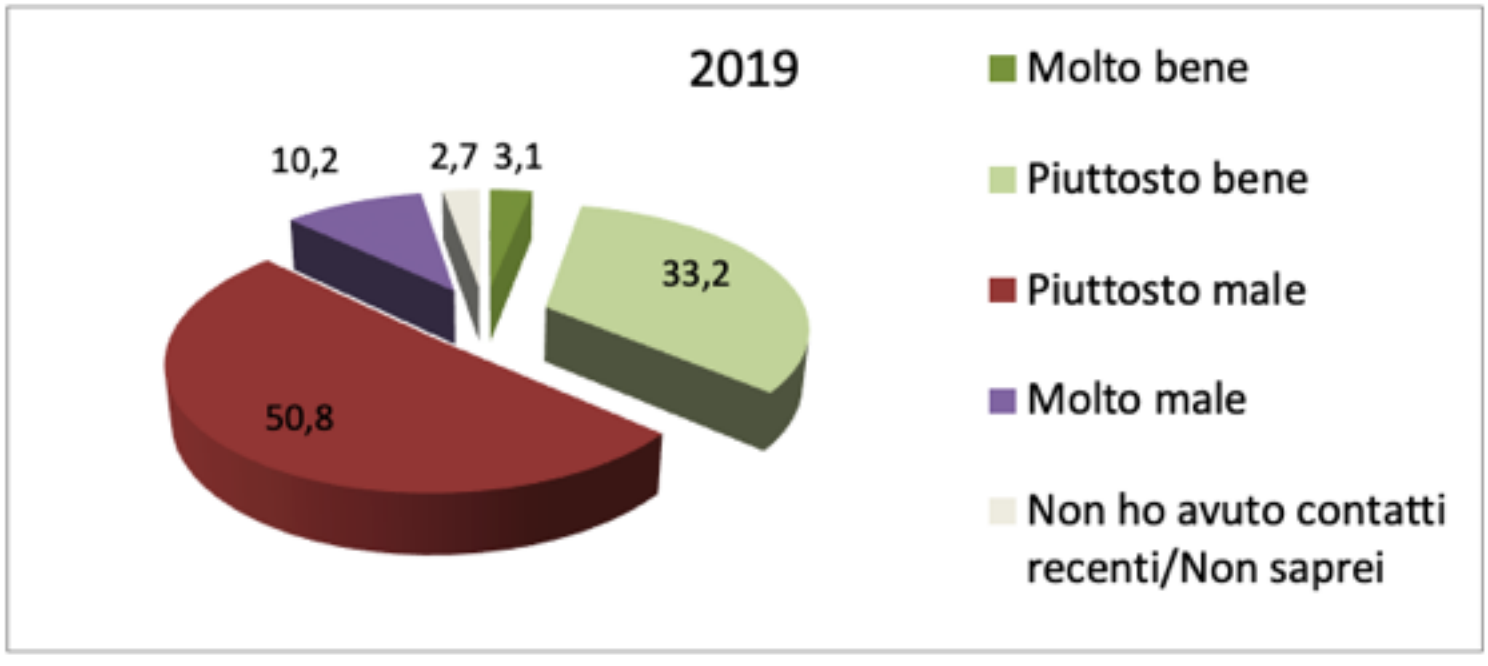
2.

CITTADINI E PA: LA PERSISTENZA DI UN RAPPORTO CHE NON SODDISFA

Il rapporto tra gli italiani e la PA presenta un carattere “storicamente” problematico. Lo evidenzia ampiamente il fatto che più della metà della popolazione sia oggi convin- ta il funzionamento delle strutture pubbliche non possa essere ritenuto soddisfacente.

Fig. 1 - Giudizio sul funzionamento della pubblica amministrazione 2017 – 2019 (val. %)



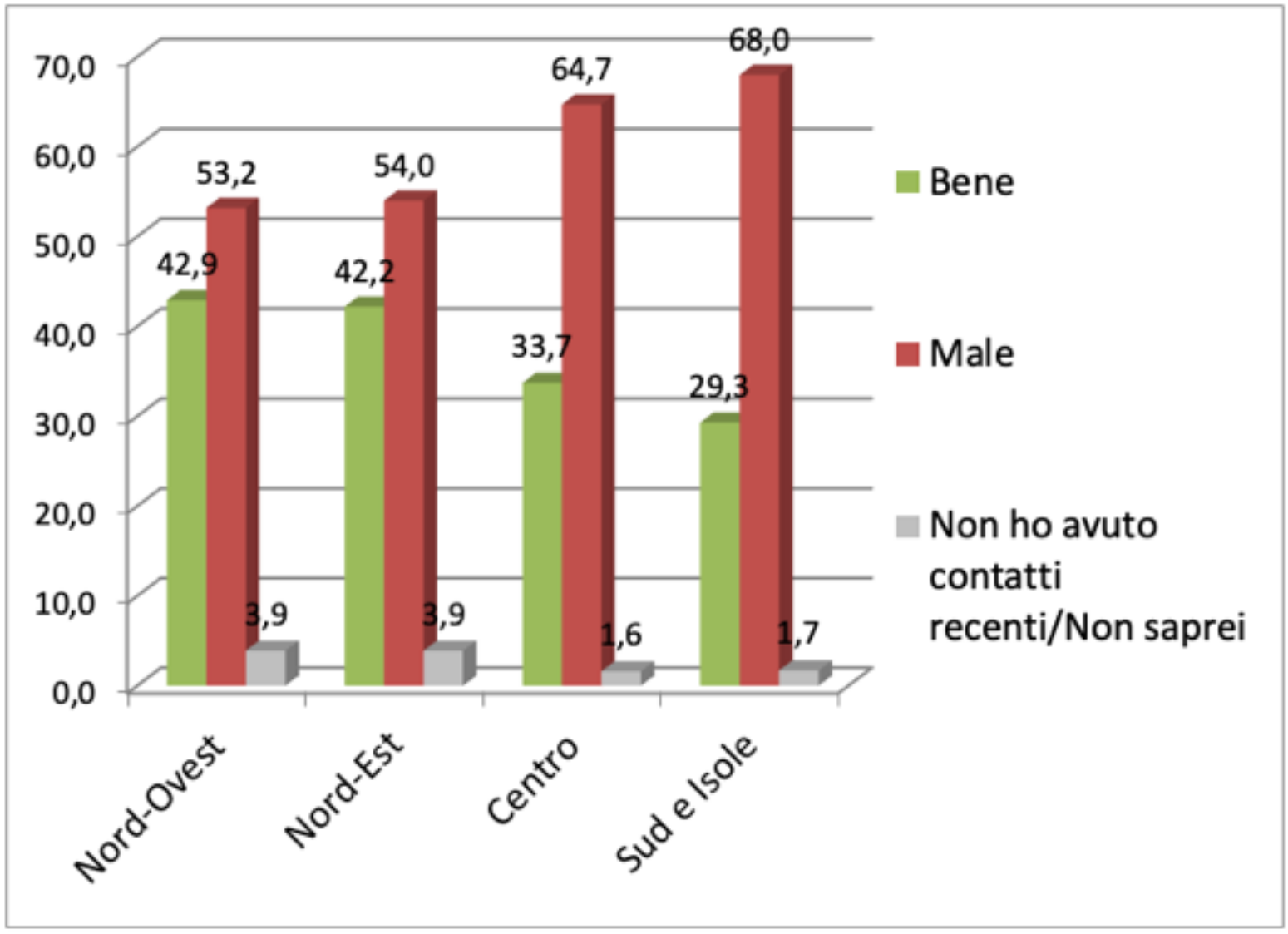


Fonte: indagine Agi-Censis 2017, 2019

Confrontando tuttavia la recente rilevazione con quella analoga risalente al 2017, è possibile individuare un parziale miglioramento. La quota di coloro che ritengono che la PA funzioni molto male si riduce dal 17,9% al 10,2%. Analogamente si riduce la quota di coloro – la maggioranza – convinti che la PA funzioni "piuttosto male" (da 52,1% a 50,8%). Simmetricamente aumenta la percentuale di chi si orienta su un giudizio moderatamente positivo ("piuttosto bene") che passa da 24,3% a 33,2%). Le valutazioni improntate al maggior ottimismo ("molto bene"), pur rimanendo del tutto residuali, crescono anch'esse (da 2,5% a 3,1%) (Fig. 1). Guardando i dati nel loro complesso si può affermare che in soli 2 anni il perimetro dei giudizi critici si sia ridotto dai 3/4 degli italiani ai 2/3.

Analizzando questi dati in base a tutte le possibili variabili strutturali non emergono significative articolazioni dei risultati. Il sesso, l'età, il livello di istruzione degli

Fig. 2 - Giudizio sul funzionamento della pubblica amministrazione per ripartizione territoriale di residenza, 2019 (val. %)

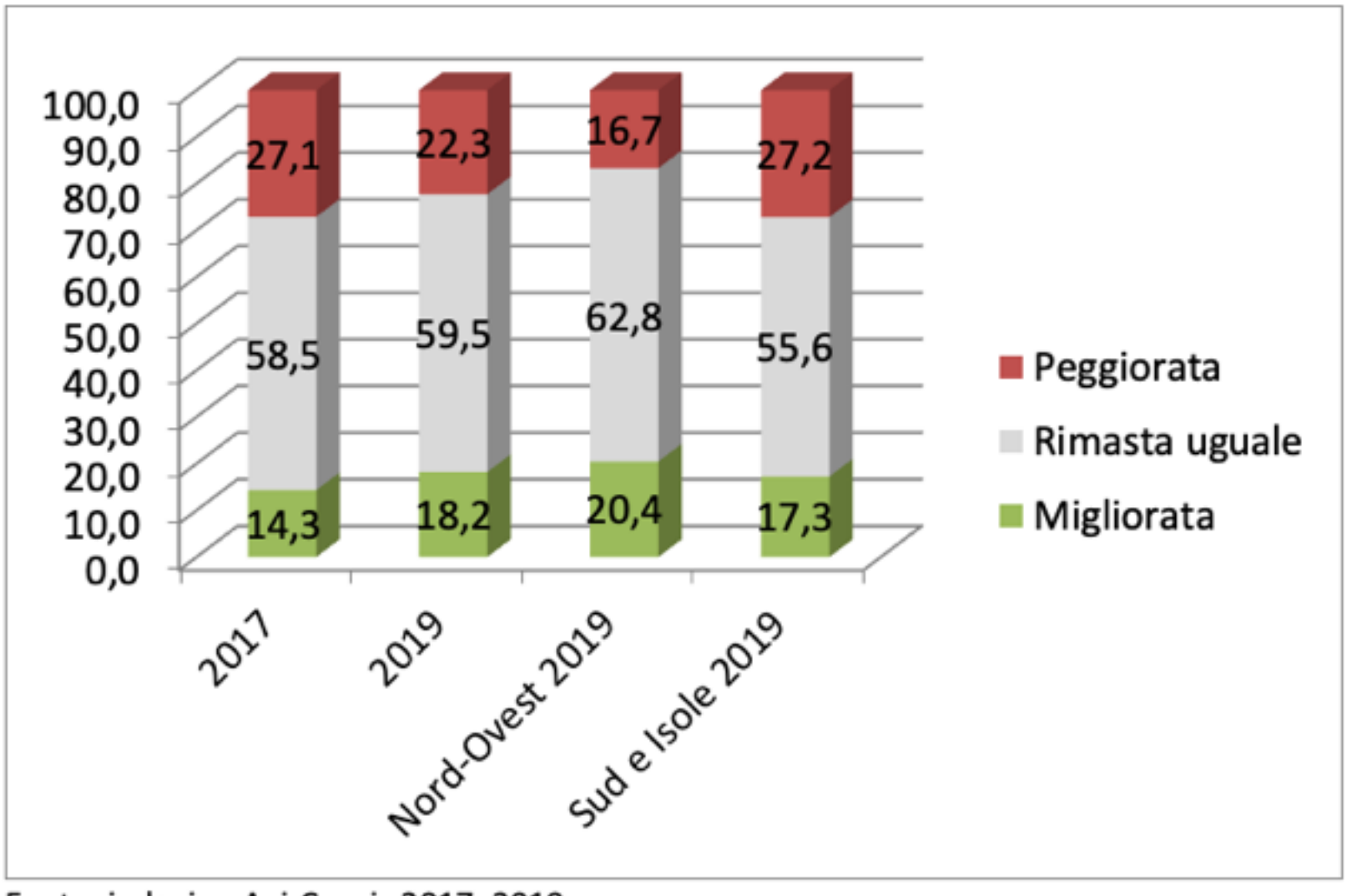


Fonte: indagine Agi-Censis, 2019

intervistati, ad esempio, non consentono alcuna segmentazione interpretativa dei dati rilevati. Per contro, differenze non trascurabili sono riferibili all'analisi territoriale. Se i cittadini del Nord-Ovest con orientamento critico sono poco più della metà del campione, nel Sud e nelle Isole superano i due terzi del totale (fig.2). Se si ritiene che questo divario sia difficilmente attribuibile ad una diversa percezione della PA, allora non resta che prendere atto – anche in questo caso – di un notevole gap in termini di efficienza amministrativa e gestionale delle autonomie locali e delle strutture decentrate dello Stato nel Mezzogiorno.

I dati raccolti trovano ulteriore conferma analizzando la percezione del miglioramento negli ultimi 2 anni a partire dall'esperienza personale diretta degli intervistati. La figura 3 evidenzia la riduzione dei giudizi negativi (che tuttavia persistono nelle aree del Mezzogiorno) ed in particolar modo la buona situazione – in senso relativo – del comparto di Nord-Ovest, dove la percezione di un progressivo miglioramento supera quella di un peggioramento.

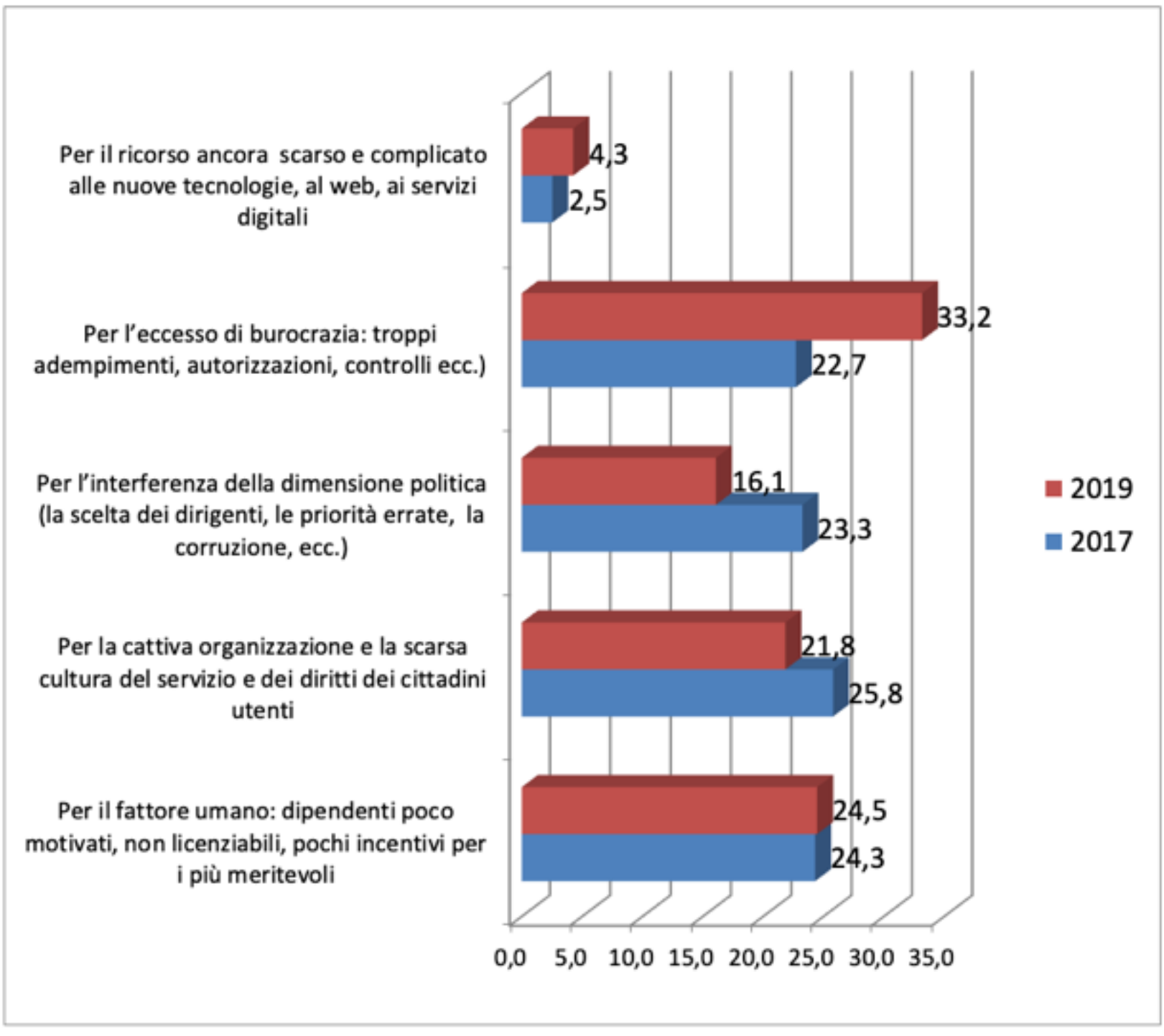
Fig. 3 - Giudizio sul miglioramento della PA negli ultimi 2 anni sulla base della propria esperienza personale, 2017-2019 (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2017, 2019

Per quanto concerne le motivazioni dell'insoddisfazione che, comunque sia, rimane particolarmente diffusa, si assiste ad un drastico cambiamento rispetto alla rilevazione effettuata nel 2017. In quel caso i fattori principali (organizzativo, umano, politico e burocratico) raccoglievano percentuali di risposta sostanzialmente simili tra loro. Oggi, per contro, si amplifica (33,2% del totale contro il 22,7% del 2017) la quota di coloro che appuntano l'attenzione sugli eccessivi adempimenti richiesti e le procedure burocratiche. Al contrario, si riduce drasticamente l'attenzione per l'impatto della politica nei termini di ingerenze indebite, corruzione, ecc. (16,1% contro il 23,3% del 2017) (fig.4).

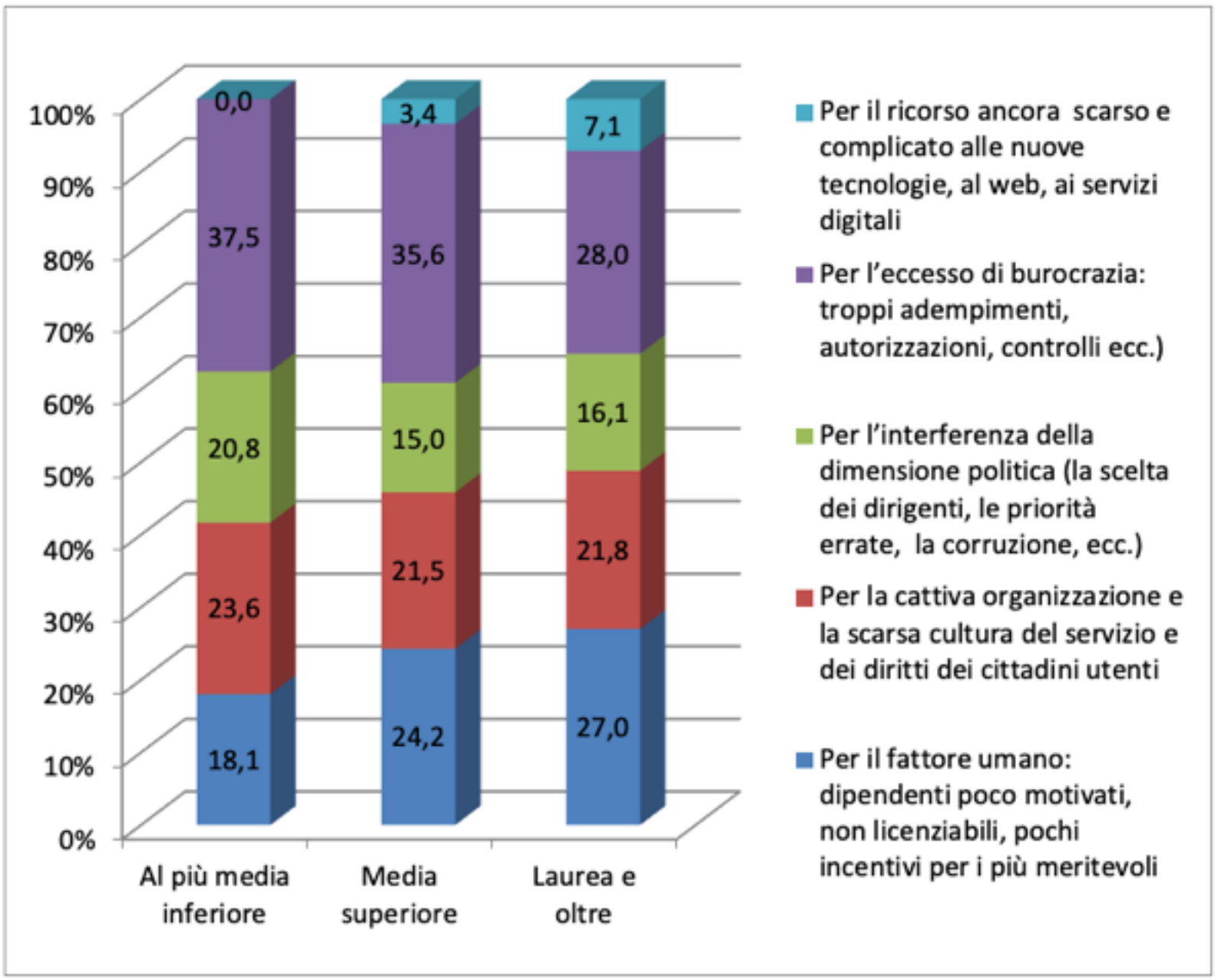
Fig. 4 - Motivazioni per cui la PA italiana non funziona in modo adeguato alle attese dei cittadini 2017, 2019 (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2017, 2019

Questi dati sembrerebbero attestare la perdita di consistenza di un ciclo socio-politico che individuava nei partiti e in generale nella classe politica il principale "capro espiatorio" del malfunzionamento delle macchine pubbliche. Le responsabilità in capo al "fattore umano" vengono confermate per quanto concerne i dipendenti della PA: scarsa motivazione e scarsa cultura del servizio si attestano al 24,5% del totale delle risposte. Si tratta di questioni che, ovviamente, rimandano al tema degli incentivi (soprattutto per i dirigenti) da un lato, e della licenziabilità di chi sbaglia dall'altro. Materie dunque regolate dal recente disegno di legge "Interventi per la concretezza delle azioni delle pubbliche amministrazioni e la prevenzione dell'assenteismo" (di recente approvato in Senato) che tante polemiche sta sollevando soprattutto sul fronte del proposto riconoscimento biometrico, ma che certamente pone correttamente la questione del superamento della genericità degli obiettivi assegnati ai singoli dirigenti pubblici.

Fig. 5 - Motivazioni per cui la PA italiana non funziona in modo adeguato alle attese dei cittadini 2019 (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Ma è comunque sulla burocrazia - che si impone in medo ineludibile - che si appunta soprattutto l'attenzione dei cittadini insoddisfatti. Adempimenti, autorizzazioni e controlli sono visti come vessazioni o perdite di tempo. Attività inutili, dunque e da superare. Peccato che poi, quella che potrebbe essere la soluzione più adatta al problema - ossia la digitalizzazione dei processi amministrativi venga individuata da percentuali bassissime di rispondenti (dal 2,5% del 2017 al 4,3% del 2019).

Guardando alle risposte in base al titolo di studio degli intervistati si rilevano sostanziali differenze. Il "peso" della burocrazia viene avvertito soprattutto dai ceti sociali meno istruiti: 37,5% delle risposte contro il 28% rilevato tra i laureati. Al contrario quest'ultimi appuntano la loro attenzione soprattutto sul personale della PA che, in misura del 27% viene ritenuto poco motivato, non licenziabile e privo di reali meccanismi incentivanti per i più meritevoli.

Da notare, infine, che solo tra i laureati assume un qualche peso (7,1%) la consapevolezza del ricorso ancora scarso e complicato alle nuove tecnologie, al web, ai servizi digitali.

3.

LE ATTESE DI CAMBIAMENTO CONVERGONO SU UNA PA LEGGERA E ”POCO INVASIVA”

Di fronte ad un livello di soddisfazione per l'operato della PA ancora largamente insufficiente, quali sono gli auspici dei cittadini? Le opinioni prevalenti, a questo riguardo, si polarizzano: da un lato ci sono coloro che si augurano un suo sostanziale ridimensionamento, con una conseguente riduzione sia dei suoi costi complessivi che dell'impatto negativo esercitato dalla ridondanza burocratica dei procedimenti (38,2%). Colpisce che i dipendenti pubblici (circa il 12% del campione intervistato), siano tra i più favorevoli all’opzione “ridimensionamento” (44,9% del totale).

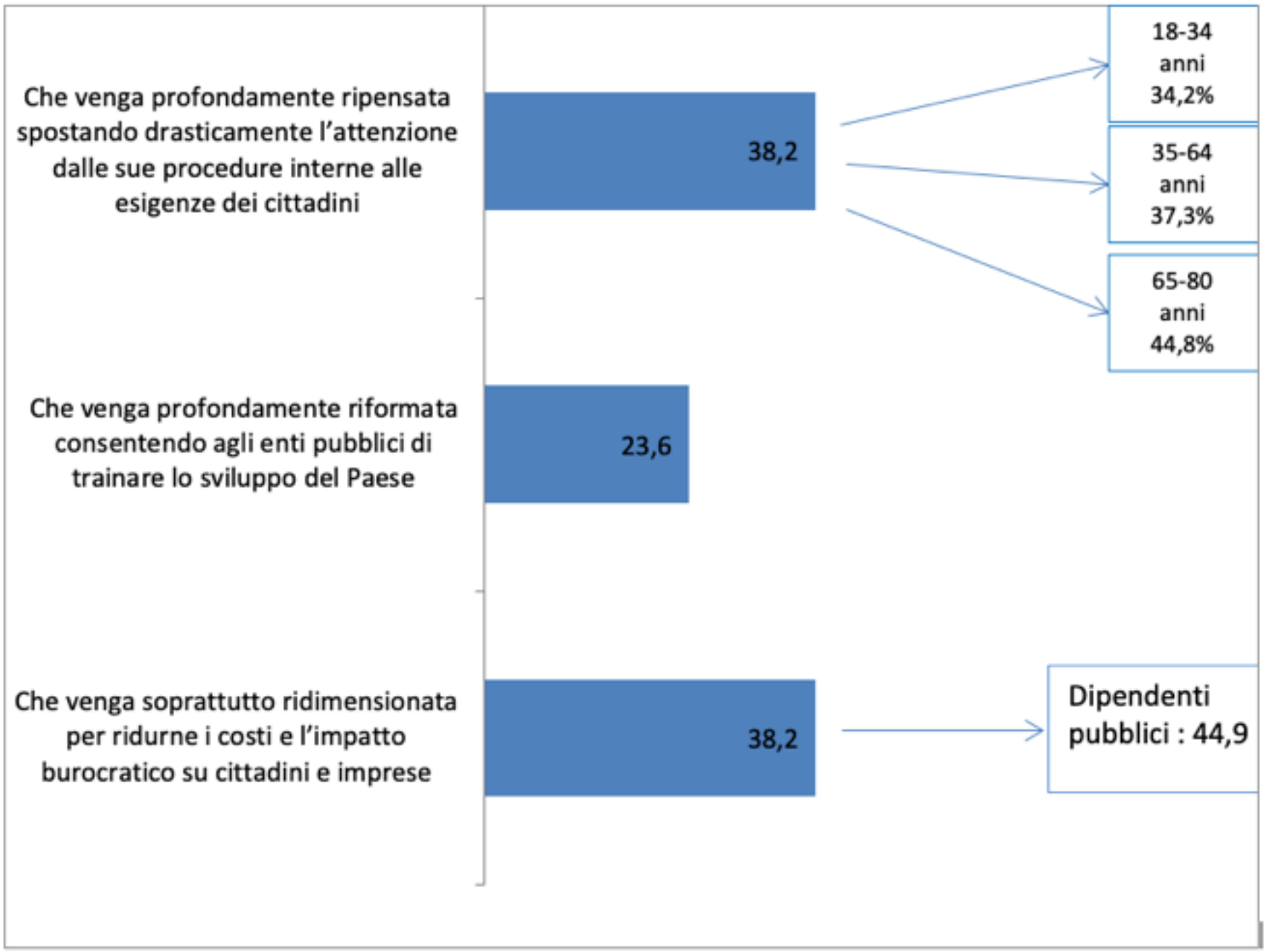
Su un diverso fronte si collocano i cittadini che auspicherebbero un suo totale ripensamento, spostando l'attenzione dalle procedure interne alle reali esigenze dell'utenza (38,2%). Da notare che questa posizione tende a crescere con l'aumentare dell'età, attestandosi sul 44,8% per gli intervistati con più di 65 anni d'età. La terza opzione (tra quelle che era possibile indicare), ossia una riforma che consenta al sistema pubblico di esercitare un reale traino sullo sviluppo del Paese, risulta largamente minoritaria (23,6%) senza particolari differenze tra le classi d'età e i ceti sociali.

Nella sostanza quello che emerge è il desiderio di una PA più leggera, meno invasiva e meno costosa, possibilmente maggiormente orientata sui bisogni dell'utenza.

L'idea che l'intervento pubblico possa trainare l'economia del Paese con investimenti adeguati in settori strategici, o che possa incentivare e guidare l'azione dei soggetti privati non è altrettanto diffusa.

Provando ad interpretare questi dati, si può ipotizzare che presso i cittadini risieda una nozione di pubblica amministrazione sostanzialmente coincidente con quella di “funzione pubblica”, ossia con il sistema preposto a regolare, autorizzare, controllare i comportamenti collettivi. La PA è ovviamente anche altra cosa: da un lato incorpora tutta la sfera dei servizi pubblici, dall’altro è la fondamentale cinghia di trasmissione per l’attuazione delle politiche pubbliche finalizzate alla crescita e alla coesione sociale del Paese. Se i cittadini ritengono che la pubblica amministrazione non sia o non riesca ad essere un asset del Paese, questo costituisce indubbiamente un problema.

Fig. 6– Cambiamento auspicato per la PA nel suo complesso (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

4.

INNOVARE LA PA GUARDANDO ALLE PERSONE E ALLE TECNOLOGIE

Come si introduce/produce innovazione all'interno della pubblica amministrazione italiana? È una domanda sulla quale da anni in molti si arrovellano senza che sia mai stata trovata una risposta definitiva. Decenni di riforme, da Cassese a Bassanini, da Brunetta a Madia, anche quando gli obiettivi erano largamente condivisi, non hanno prodotto i risultati attesi.

Come corollario di questa domanda è necessario porse un'altra: come si introduce innovazione digitale? Anche questa è una questione decisamente complessa, oggetto, ormai da 7 anni, degli sforzi dell'Agid, l'Agenzia per l'Italia digitale voluta dal governo Monti nel 2012. Si è voluto comunque sondare la sensibilità dei cittadini su questi temi perché, pur vivendoli essenzialmente da utenti dei servizi, le loro opinioni sono uno specchio del livello raggiunto dalla transizione oggi in corso.

In modo particolare, è stato chiesto agli intervistati di esprimere un parere in merito a due opzioni di fondo determinanti per produrre innovazione nella PA:

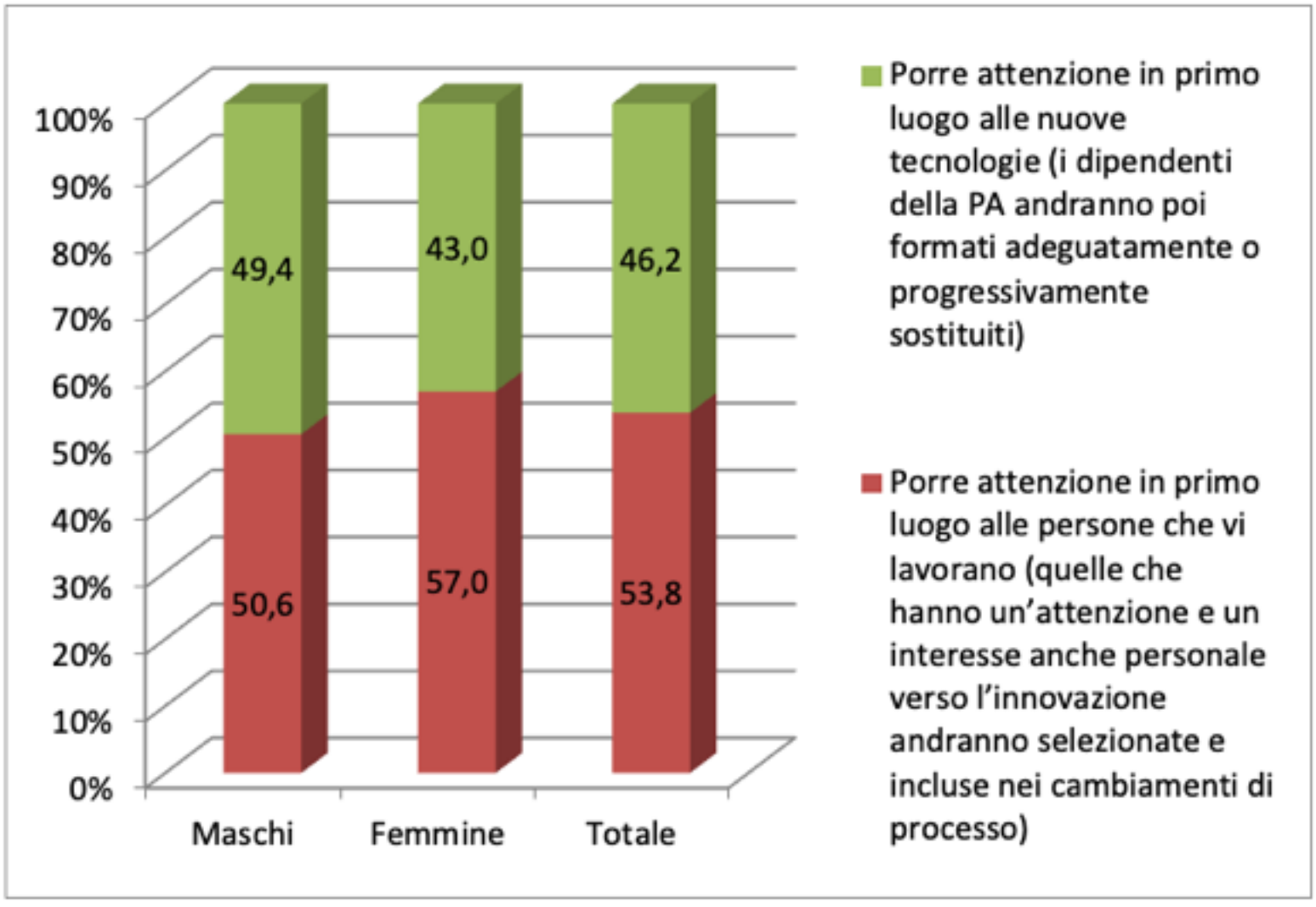
- da un lato l'opzione tecnologica, ossia l'introduzione di elementi di digitalizzazione spinta delle procedure e dei servizi intervenendo in un secondo tempo sul fattore umano;
- dall'altra l'attenzione alle persone che lavorano nelle PA, individuando e selezionando le persone giuste per partecipare ai processi di cambiamento (o per guidarli).

I dati raccolti sembrano attestare che il principio del "digital first" come scelta prioritaria e imprescindibile innovare la PA (e quindi per accorciare le distanze con i suoi utenti, facilitare l'accesso ai servizi, e rilanciare l'economia del Paese) non trovi esattamente tutti d'accordo. Al contrario, si registra una prevalenza (debole ma che cresce significativamente presso il segmento femminile) per la seconda opzione (fig.7).

Interessante - e anche tutto sommato rassicurante - l'idea diffusa che abbia senso ricercare attentamente dentro la PA il personale più qualificato e motivato per farne il perno dei processi di innovazione. Anni e anni di comunicazione delegittimante e di danni reputazionali legati alla cronaca giudiziaria (dai "furbetti" del cartellino alle in-

chieste sulle malversazioni negli appalti pubblici) lasciavano intuire un diffuso desiderio di affidare alle "algide" tecnologie il compito di produrre innovazione, determinando con ciò un traino inevitabile sul fattore umano (da formare o da sostituire con un ricambio generazionale). Sembra evidente – e non è una banalità - che per digitalizzare la pubblica amministrazione italiana servano "anche" competenze di conoscenza profonda della PA e del suo funzionamento minuto.

Fig. 7 – Azioni necessarie per innovare la PA (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

5.

LA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA NEL GIUDIZIO DEGLI ITALIANI

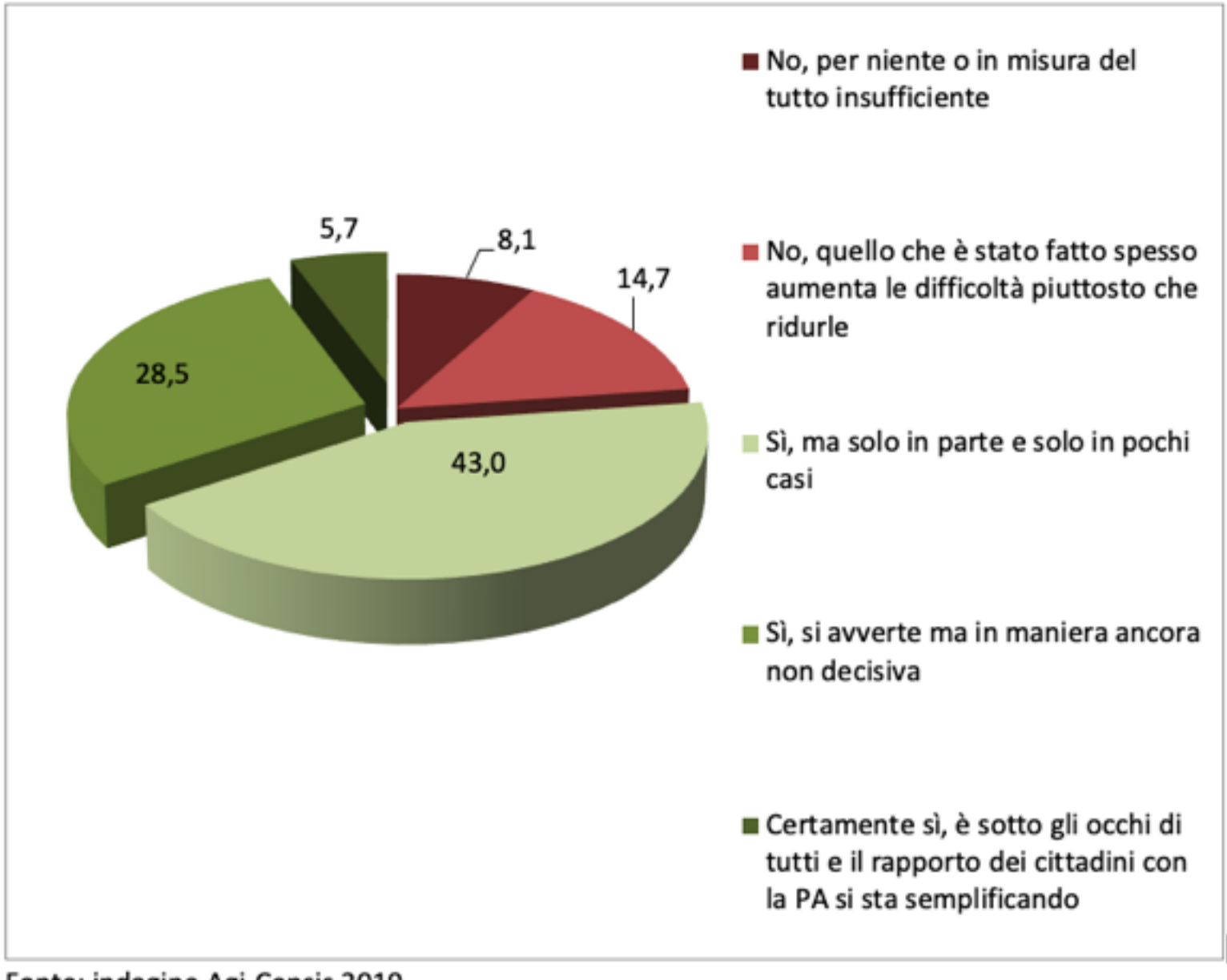
5.1.

LA PERCEZIONE DEL CAMBIAMENTO IN ATTO

Gli ultimi piani varati dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) insieme con il Team Digitale hanno tracciato le linee guida utili a promuovere e a guidare la trasformazione digitale dell'amministrazione pubblica nel nostro Paese.

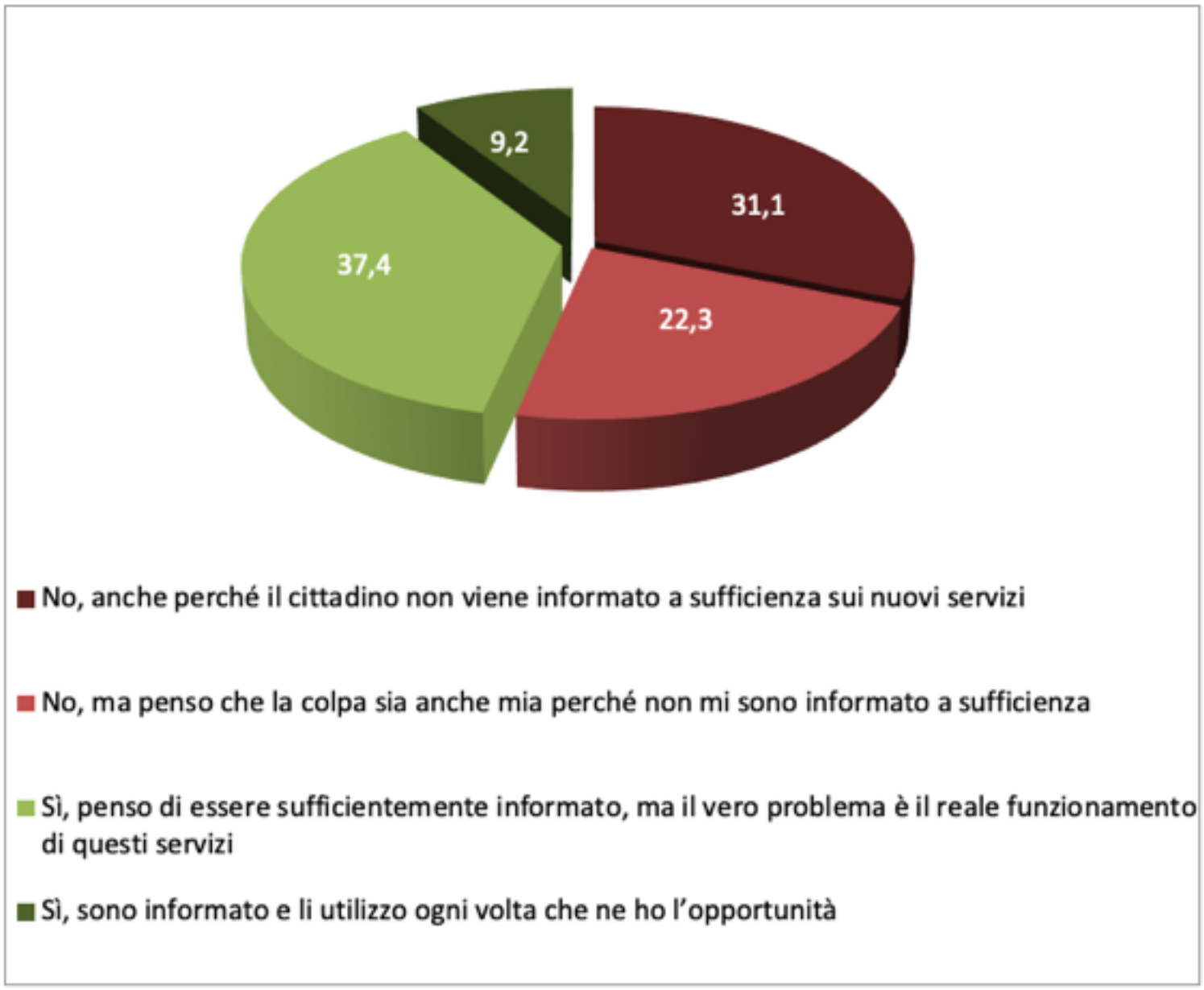
La strategia contenuta nell'ultimo Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2019-2021 prevede, tra le altre cose, che i servizi erogati dalle am-

Fig. 8 - Cambiamento percepito nel processo di digitalizzazione delle procedure e dei servizi erogati dalla PA in corso negli ultimi anni (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Fig. 9 – Ritiene di essere sufficientemente informato rispetto ai servizi digitali attivati dalla PA centrale e locale? (val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

ministrazioni siano primariamente di tipo digitale (digital by default) evitando richieste di informazioni già fornite in precedenza o ad altre amministrazioni pubbliche (once only) identificando il cittadino attraverso il sistema di identità digitale SPID (digital identity only), utilizzando un'infrastruttura basata sul cloud che sia interoperabile e aperta, trasparente e che metta in atto delle soluzioni in grado di massimizzare l'inclusività e l'accessibilità del cittadino .

Questa decisa spinta verso servizi e procedure digitalizzate è, però, percepita solo in parte dalla popolazione. Gli sforzi fatti sono del tutto insufficienti per l'8,1% della popolazione con un'età compresa tra i 18 e gli 80 anni. Per il 15% circa dei cittadini i cambiamenti avvenuti sono persino fonte di ulteriori difficoltà complicando ulteriormente la vita di chi si trova a richiedere questi servizi. Complessivamente, più di un italiano su cinque è insoddisfatto del cambiamento in atto. Gli altri quattro ritengono che

il processo di digitalizzazione in atto sia ancora troppo limitato nella sua diffusione e nella sua incisività. Soltanto il 5,7% dei cittadini ritiene che questo processo sia già maturo e che la semplificazione cercata stia effettivamente avvenendo (fig. 8).

La percezione di un cambiamento ancora molto limitato è spiegabile, almeno in parte, anche attraverso una mancanza di adeguata informazione relativamente ai servizi digitali già attivati dalla PA e del loro reale funzionamento. Soltanto il 9,2% si dichiara completamente informato mentre nel 53,4% dei casi l'informazione è carente o addirittura assente.

Il 37,4% dei cittadini, però, pur dichiarandosi sufficientemente informato rileva nella persistente difficoltà di accesso o di utilizzo di questi servizi digitali il vero problema che finisce per annullare i lati positivi di un'offerta non più vincolata a sportelli e file infinite (fig. 9).

5.2.

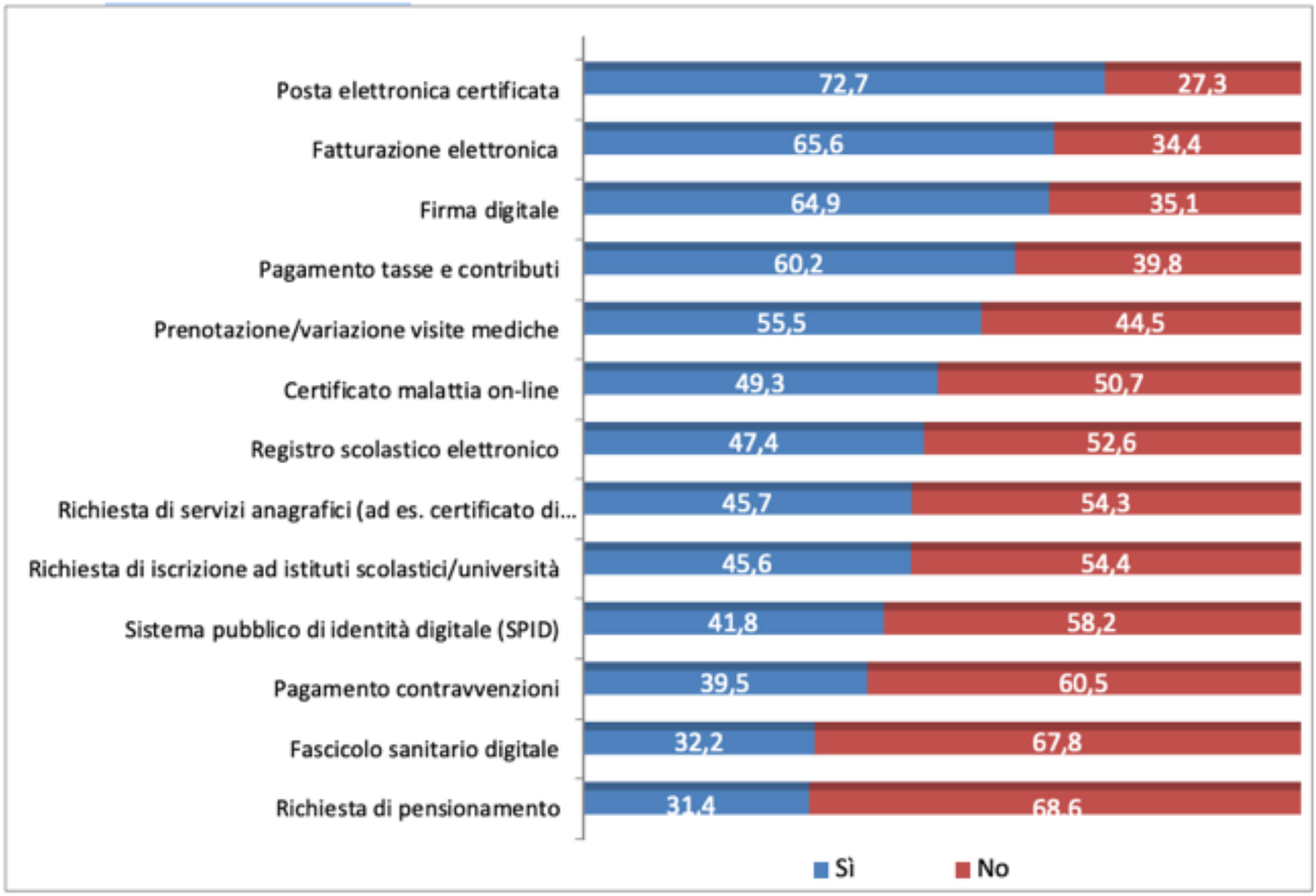
CONOSCENZA E UTILIZZO DEI SINGOLI SERVIZI

Scendendo nel dettaglio dei singoli servizi online offerti dalla pubblica amministrazione italiana la situazione non migliora significativamente. Alcuni dei servizi offerti da provider privati ma utilizzati anche per interagire con le amministrazioni pubbliche registrano un tasso di conoscenza elevato. Più del 70% degli intervistati ha dichiarato di conoscere i servizi di posta elettronica certificata (fig. 10). Anche la fatturazione elettronica, resa obbligatoria ad inizio anno per tutti i soggetti che emettono fatture e residenti nel territorio italiano (ad eccezion fatta per medici, farmacie, imprese o lavoratori autonomi nel regime di vantaggio o forfettario, piccoli produttori agricoli e società sportive dilettantistiche), è conosciuta da quasi due italiani su tre. Il grande battage mediatico, oltre alla sostanziale universalità del provvedimento, ha sicuramente contribuito alla diffusione della conoscenza di questo strumento.

Un risultato ancora negativo è però segnato da uno dei tool centrali per la digitalizzazione della PA: il sistema pubblico di identità digitale (SPID).

Lo SPID è la chiave unica attraverso cui i cittadini possono interagire con i servizi online offerti dalle diverse pubbliche amministrazioni centrali e locali che hanno aderito allo standard nazionale. La conoscenza di questo strumento fondamentale nel processo di digitalizzazione dei servizi è, però, ancora molto bassa. Soltanto il 41,8% degli italiani è a conoscenza delle possibilità offerte dal sistema SPID. Anche i numeri dell'utenza in possesso di un profilo attivo sono ancora scoraggianti. Sono meno di 3,8 milioni i cittadini che hanno attivato il proprio profilo SPID, secondo gli ultimi dati relativi al marzo 2019. È vero che negli ultimi anni sono stati mossi molti passi in avanti soprattutto nella semplificazione e nel sempre maggior numero di servizi integrati con SPID ma la strada è ancora lunga da percorrere. La "necessità" di SPID in un numero sempre più elevato di servizi è la chiave per la sua diffusione. Prova ne sia il consistente aumento nei profili dall'inizio del nuovo anno (più di 700mila nuovi account) proprio a seguito dell'annuncio e del successivo avvio del Reddito di Cittadinanza, che prevede l'inoltro della domanda proprio attraverso l'identità digitale pubblica.

Fig. 10 – Conoscenza di alcuni dei servizi digitali utilizzati nel contatto con la Pubblica Amministrazione (val. %)



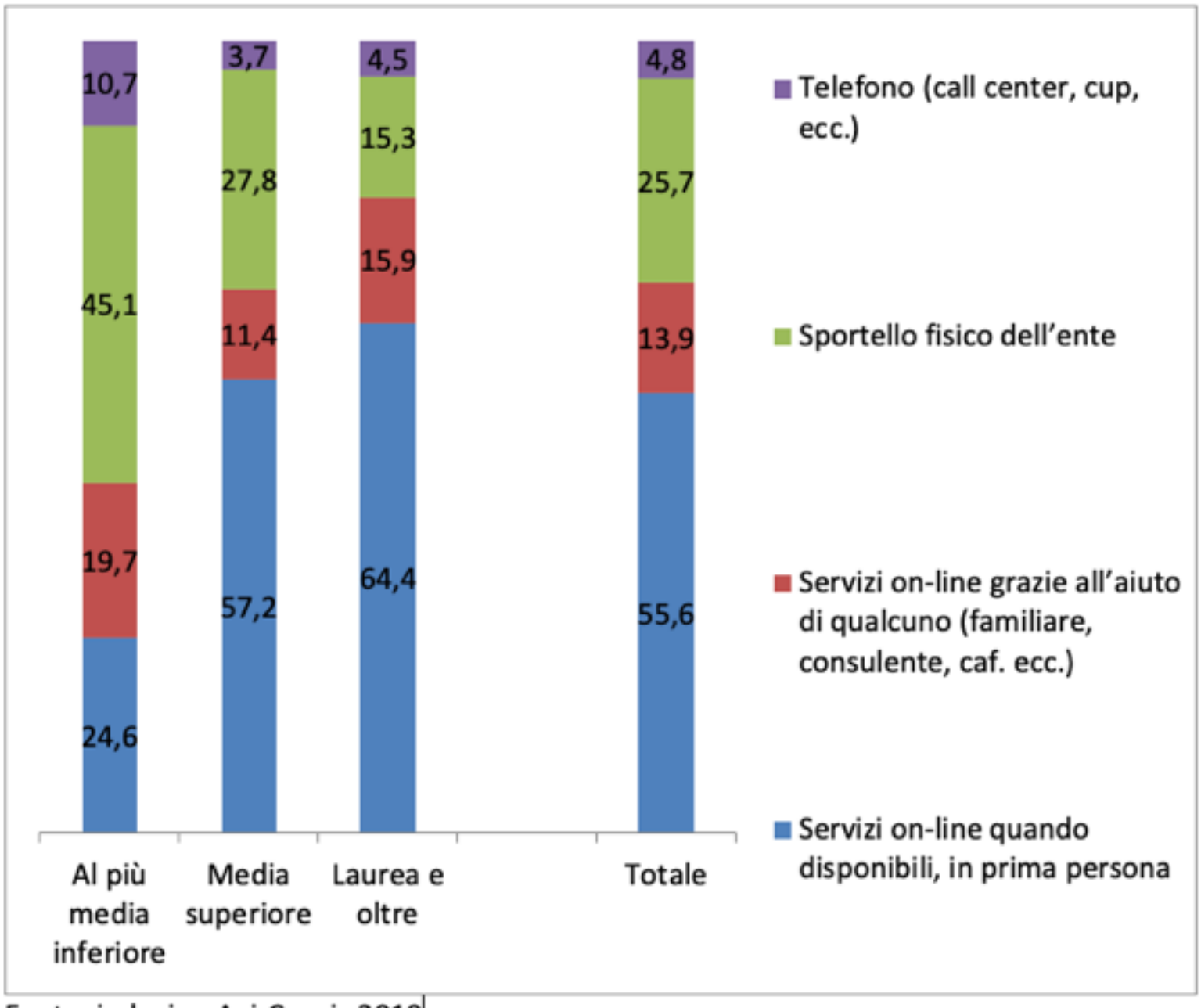
Fonte: indagine Agi-Censis 2019

I dati relativi al canale preferenziale utilizzato per contattare la pubblica amministrazione tracciano un quadro in chiaro-scuro. Oltre la metà dai rispondenti dichiara, infatti, di rivolgersi alle amministrazioni pubbliche attraverso i servizi online messi a disposizione quando presenti (fig. 11). Soltanto un quarto degli utenti preferisce in ogni caso rivolgersi allo sportello rinunciando alla flessibilità offerta dai servizi online o telefonici, ma ricevendo in cambio un contatto diretto con un operatore in grado anche di aiutalo e guidalo attraverso procedure e adempimenti che possono risultare complessi o addirittura ostici.

Guardando sempre al canale preferenziale utilizzato e tenendo in considerazione anche il titolo di studio dell'utente emerge una tendenza di fondo netta. All'aumentare del titolo di studio aumenta anche il ricorso ai servizi online come scelta primaria. Di converso, i cittadini con un livello di scolarizzazione più basso sono anche quelli che più difficilmente si rivolgono ai servizi online. Se lo fanno, nella metà dei casi hanno

necessità di un'intermediazione e di un aiuto per riuscire ad approcciare a sistemi ritenuti troppo complicati. La scarsa competenza informatica si associa alla mancanza di istruzione formale superiore e fa sì che oltre la metà degli utenti con al più la licenza media inferiore utilizzi i canali "tradizionali" dello sportello fisico (45,1%) e telefonico (10,7%) per contattare gli uffici della pubblica amministrazione.

Fig. 11 – Canale preferenziale usato per contattare la PA e titolo di studio (val. %)



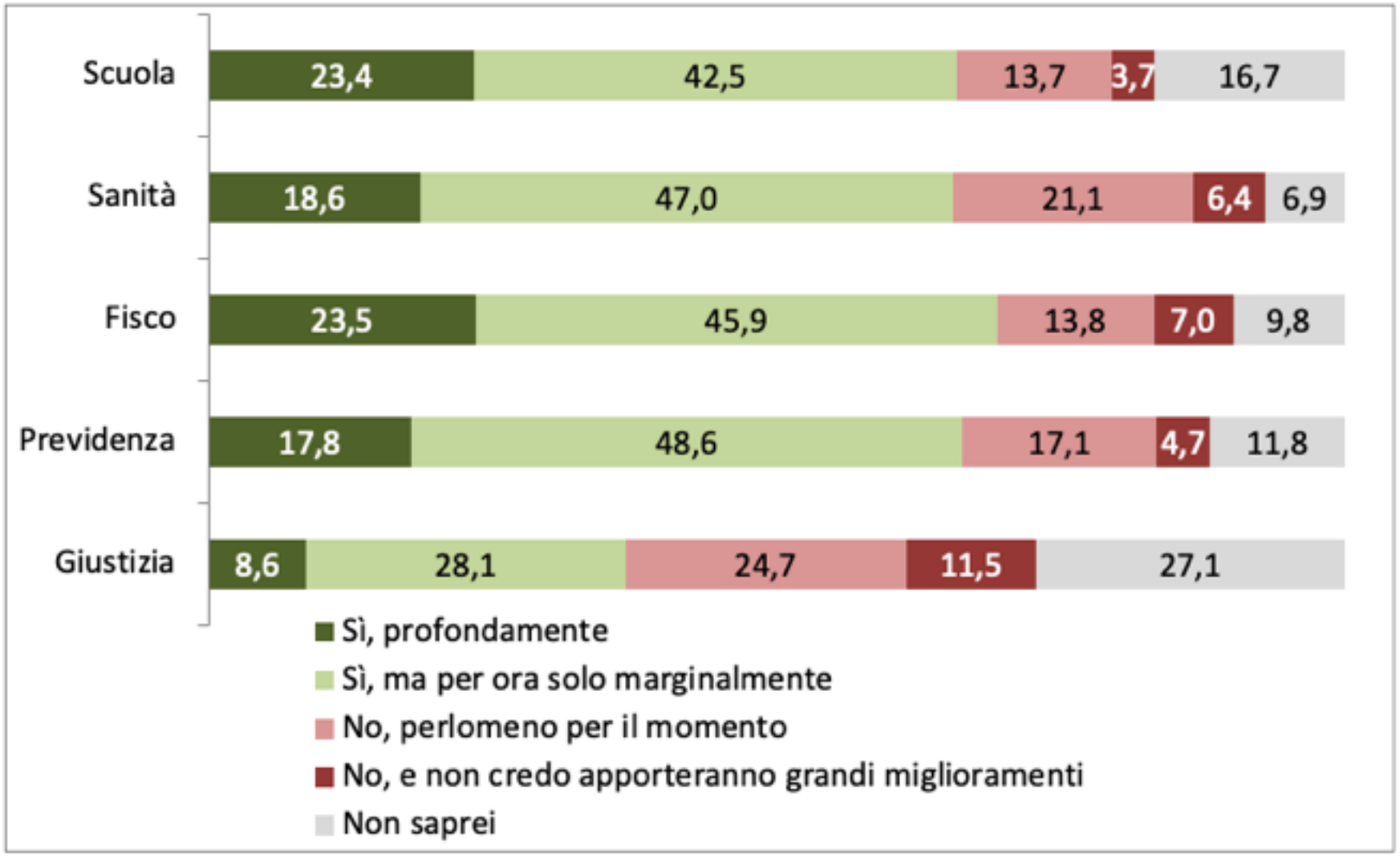
Fonte: indagine Agi-Censis 2019

5.3.

IL CAMBIAMENTO ATTESO E QUELLO EFFETTIVAMENTE RISCONTRATO

Il cambiamento in atto e i passi in avanti compiuti sono effettivamente percepiti anche dalla popolazione. Per quasi due terzi della popolazione è effettivamente migliorato sia l'accesso che la fruizione dei principali servizi offerti dalla PA grazie all'uso e all'integrazione delle tecnologie digitali nei processi amministrativi (fig. 12). Quasi un quarto della popolazione vede la scuola e il fisco profondamente cambiati anche grazie alla disponibilità di soluzioni semplici come il registro elettronico e la dichiarazione dei redditi precompilata e disponibile online.

Fig. 12 – Percezione del miglioramento dell'accesso e della fruizione di alcuni dei servizi della PA grazie alle tecnologie digitali (val. %)



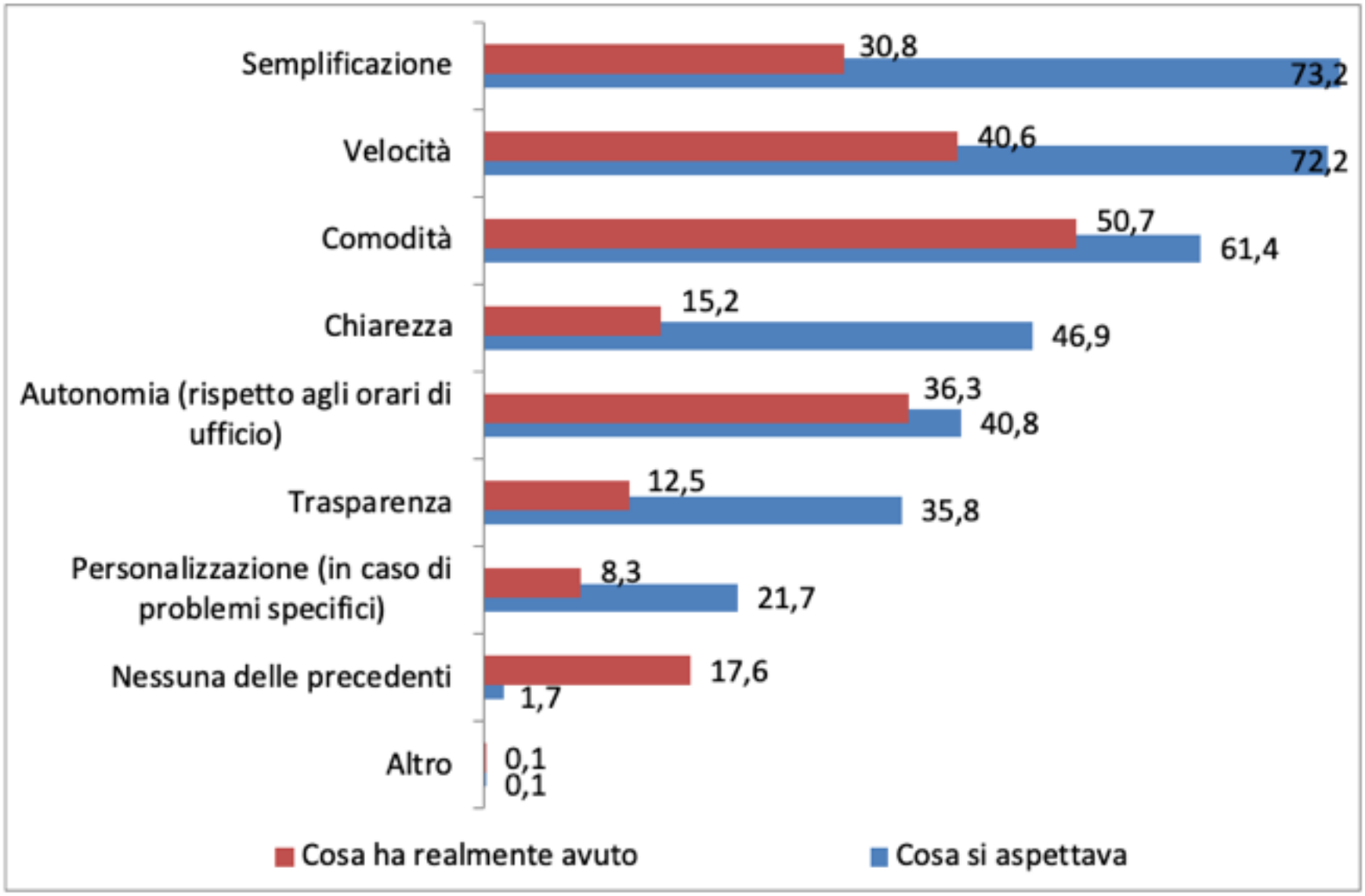
Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Nel settore della giustizia questo miglioramento è più contenuto ma è anche l'ambito della PA con cui è più difficile venire a contatto. Per questa ragione la percentuale di rispondenti che non esprimono un giudizio è particolarmente elevata (27,1%).

In generale, però, il cambiamento percepito è marginale per quasi la metà del campione totale. La semplificazione costante delle procedure sembra dunque un fattore fondamentale per l'inclusione di tutta la potenziale utenza.

Non a caso, proprio la semplicità d'uso (73,2%) e la velocità (72,2%) nel ricevere il servizio sono gli elementi maggiormente ricercati nel momento in cui si sceglie il canale digitale di una pubblica amministrazione (fig. 13). A questi desiderata si aggiungono poi la comodità (61,4%) e - fattore a questa fortemente legata - anche l'autonomia (40,8%).

Fig. 13 – Aspettative nei confronti dei servizi online della PA e vantaggi realmente ottenuti (possibili più risposte, val. %)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Insieme alle aspettative nei confronti dei servizi online della PA sono rappresentati nel grafico sottostante anche i vantaggi realmente connessi alla scelta di questo ca-

nale specifico. La differenza tra l'ampiezza delle barre relative all'aspettativa e di quelle dell'effettivo vantaggio ricevuto è significativo e allo stesso tempo preoccupante. Se, infatti la quota di chi si aspettava di ottenere un ritorno in termini di semplificazione è molto alta, quella relativa a chi poi l'ha ottenuta davvero è pericolosamente bassa. Soltanto il 30,8% del totale del campione ha dichiarato che grazie al servizio online è riuscito ad ottenere un delta di semplificazione rispetto alla modalità tradizionale. Questo iato è molto alto anche per quanto concerne la velocità delle procedure: soltanto il 40,6% dichiara di averla riscontrata. Da notare che il divario si riduce se si considerano elementi come la comodità e soprattutto l'autonomia.

Anche per quanto concerne la chiarezza delle informazioni e la trasparenza dell'intero processo si registra una netta discrasia tra quanto desiderato e quanto effettivamente ricevuto dalla PA.

La mancanza di semplificazione delle procedure online rispetto a quelle tradizionali è sicuramente uno dei fattori cruciali della mancata diffusione dei canali digitali. Utenti abituati ad interfacciarsi in maniera semplice e veloce con le applicazioni digitali nel settore privato - disegnate proprio per essere fruibili da tutti soprattutto attraverso i dispositivi mobili - mal sopportano le procedure complesse, le lungaggini e le complicazioni dei sistemi "pubblici" focalizzati molto di più sulla procedura e sulla correttezza amministrativa piuttosto che sull'accesso al servizio e sulla *user-friendliness*.

6.

E SE CI FOSSE ANCHE UN PROBLEMA DI DOMANDA?

6.1.

USO DI INTERNET E COMPETENZE DIGITALI DEGLI ITALIANI

Nonostante in Italia sia in atto ormai da diversi anni un tentativo di digitalizzazione dei servizi per il cittadini, i risultati in termini di "interazione digitale" tra gli italiani e la PA sono scoraggianti. L'Italia è infatti agli ultimi posti in Europa per quanto concerne questo specifico indicatore. Nel 2018 solo il 24% degli italiani dichiara aver interagito con la PA per via telematica, contro il 92% dei danesi, il 71% dei francesi, il 57% degli spagnoli. Il valore medio nell'Unione Europea è del 52%. Peggio di noi solo Bulgaria e Romania (fig.14).

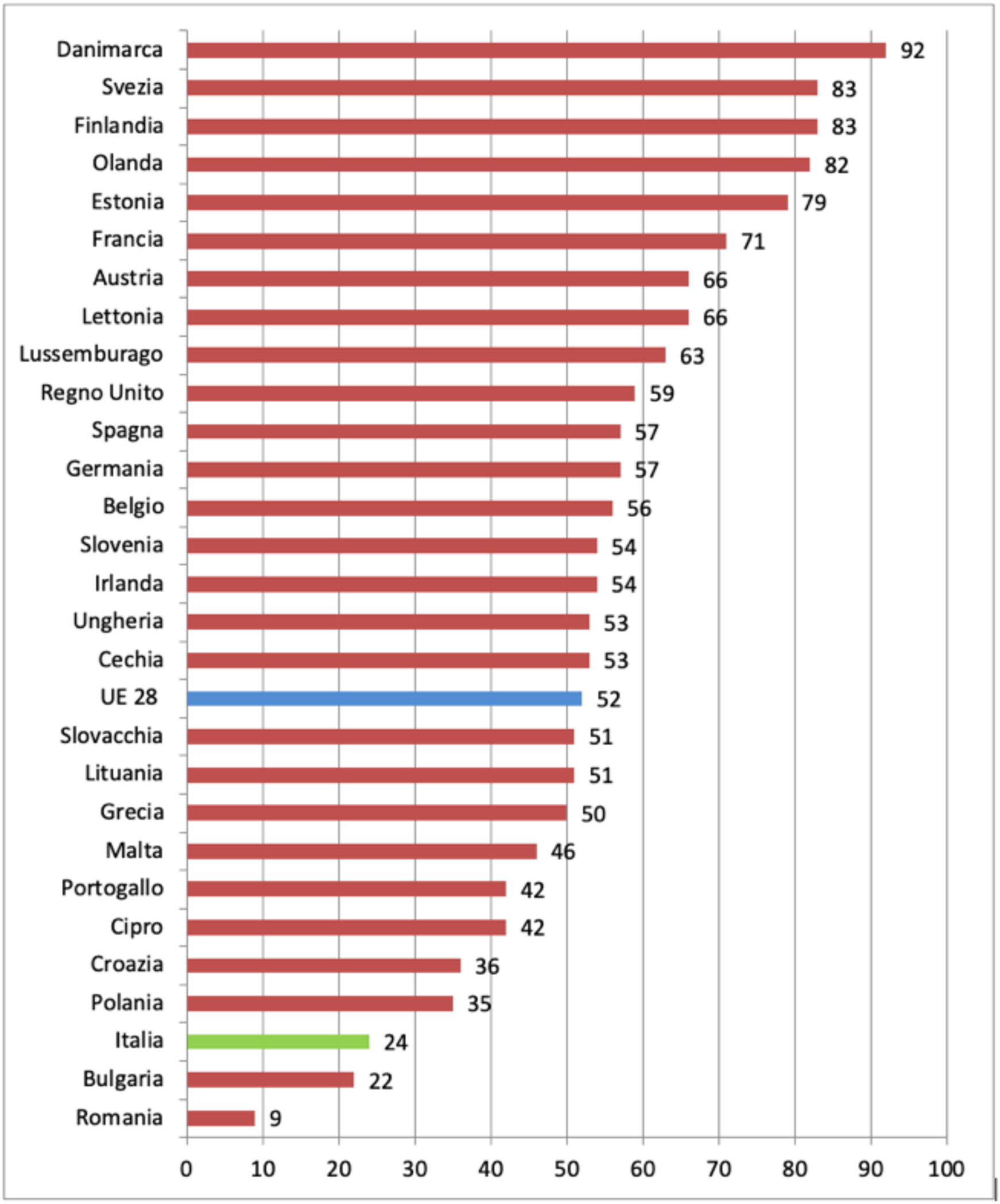
Questi dati possono essere analizzati nei termini di un deficit di offerta, chiamando in causa la lentezza e la farraginosità dei processi di digitalizzazione interni alla PA, l'erogazione di servizi basati su una trasposizione digitale di servizi tradizionali piuttosto che su un ripensamento complessivo dell'offerta, le stesse competenze digitali dei dipendenti della PA, ancora inadeguate anche a causa di un'età media tra le più avanzate d'Europa.

Tuttavia, esiste certamente anche un problema relativo all'adeguatezza della domanda che i cittadini esprimono. È infatti evidente che senza la partecipazione di una platea "vasta, attenta e convinta" difficilmente questi servizi - anche quando presenti e ben pensati - potranno svilupparsi con la velocità, l'adeguatezza e la pervasività oggi necessarie.

Con riferimento a queste considerazioni, esaminando i dati strutturali e comportamentali oggi disponibili grazie alle rilevazioni effettuate da Eurostat ed Istat, emerge limpidamente l'esistenza di quote importanti di cittadini ancora oggi "drammaticamente lontani" da tutto ciò che è riconducibile al mondo digitale.

Un primo dato di cui tener conto riguarda la quota di famiglie che strutturalmente, per l'assenza di una connessione domestica ad internet, si trova in condizioni di oggettiva difficoltà nell'accesso ai servizi digitali. Certamente negli ultimi anni l'Italia ha recuperato una parte del gap con i principali Paesi europei che - all'inizio del decennio

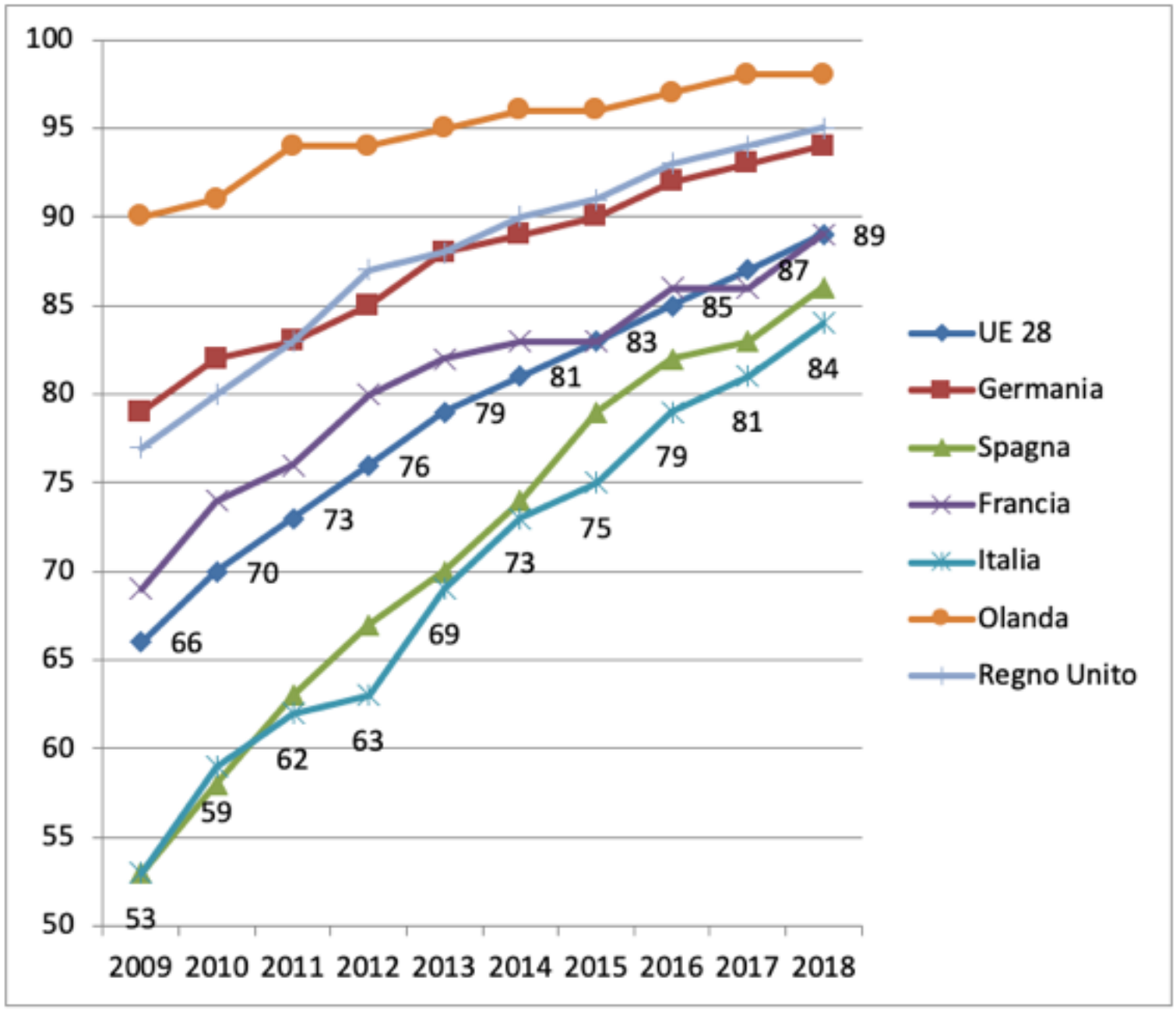
Fig. 14 - Cittadini europei che utilizzano Internet per interagire con la pubblica amministrazione, 2018 (val.%)



Fonte: elaborazioni Censis su dati Eurostat

scorso - era particolarmente ampio. Nonostante ciò, ancora oggi il 16% delle famiglie italiane non dispone di una connessione ad internet domestica. Nell'UE il dato medio è dell'11% ma siamo ben lontani dai valori espressi da Paesi come l'Olanda (2%), il Regno Unito (5%) e la Germania (6%) (fig.15).

Fig. 15 - Famiglie che possiedono una connessione domestica ad Internet. Confronto tra alcuni Paesi europei, 2009-2019 (val.%)

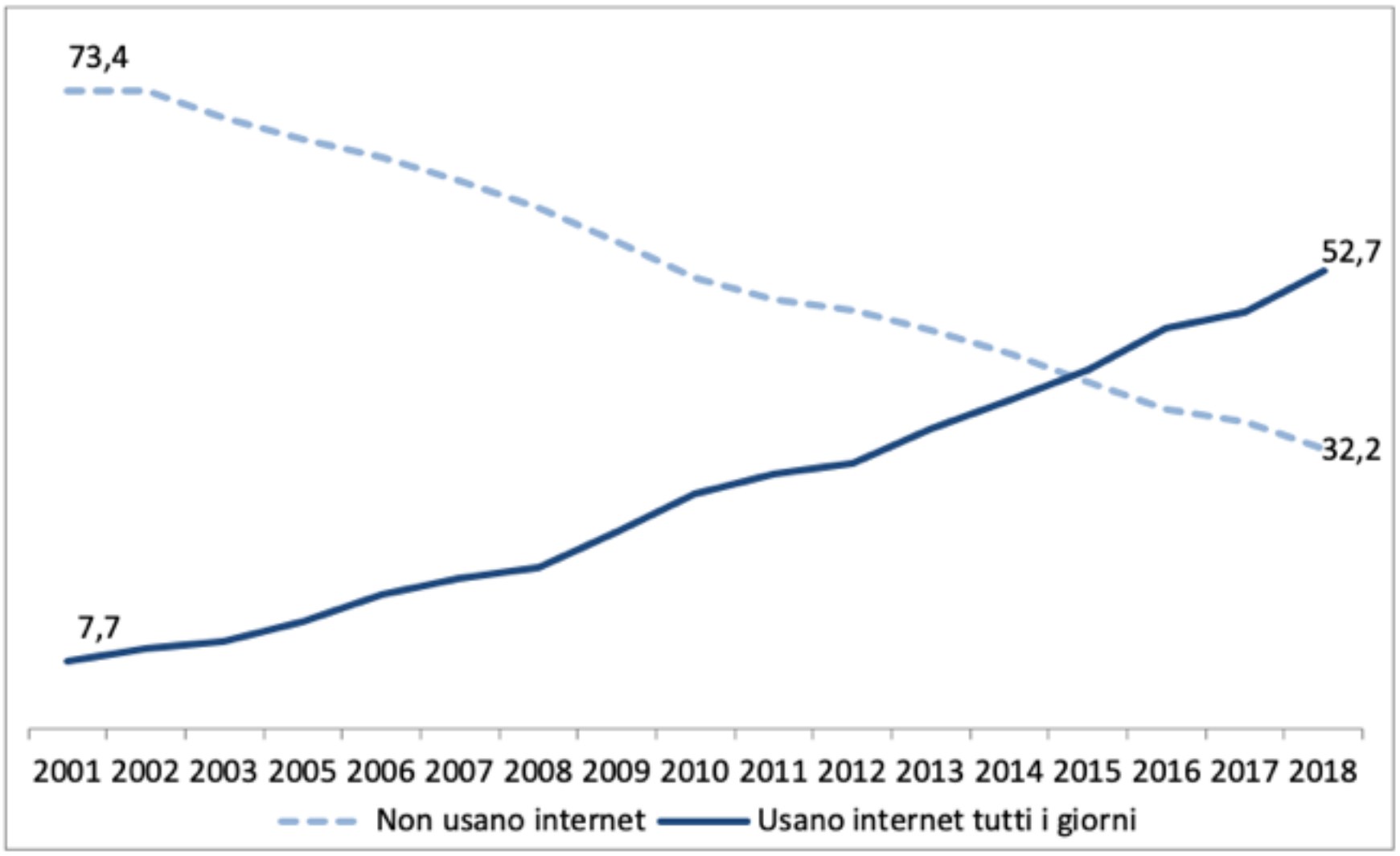


Fonte: elaborazioni Censis su dati Eurostat

Si potrebbe obiettare che l'indisponibilità di un collegamento domestico non è condizione di necessaria esclusione, ma in realtà anche osservando il fenomeno dal punto di vista dei comportamenti dei singoli individui, le conclusioni non cambiano. Esiste infatti una quota elevata di popolazione che continua (e continuerà in larga parte) a vivere in un mondo completamente "analogico". Se è vero che le persone con più di 18 anni che dichiarano di connettersi ad internet tutti i giorni hanno raggiunto il

52,7% del totale e se è vero che la quota di chi non è affatto un utente internet si è più che dimezzata rispetto al 2001, sussiste tutt'oggi un 32,2% di italiani che "non si connette mai" (fig. 16). Si tratta di un dato che deve far riflettere, soprattutto sulla capacità del Paese di evolversi e modernizzarsi in maniera inclusiva.

Fig. 16 - Persone con più di 18 anni per utilizzo di internet, 2001-2018 (val. %)

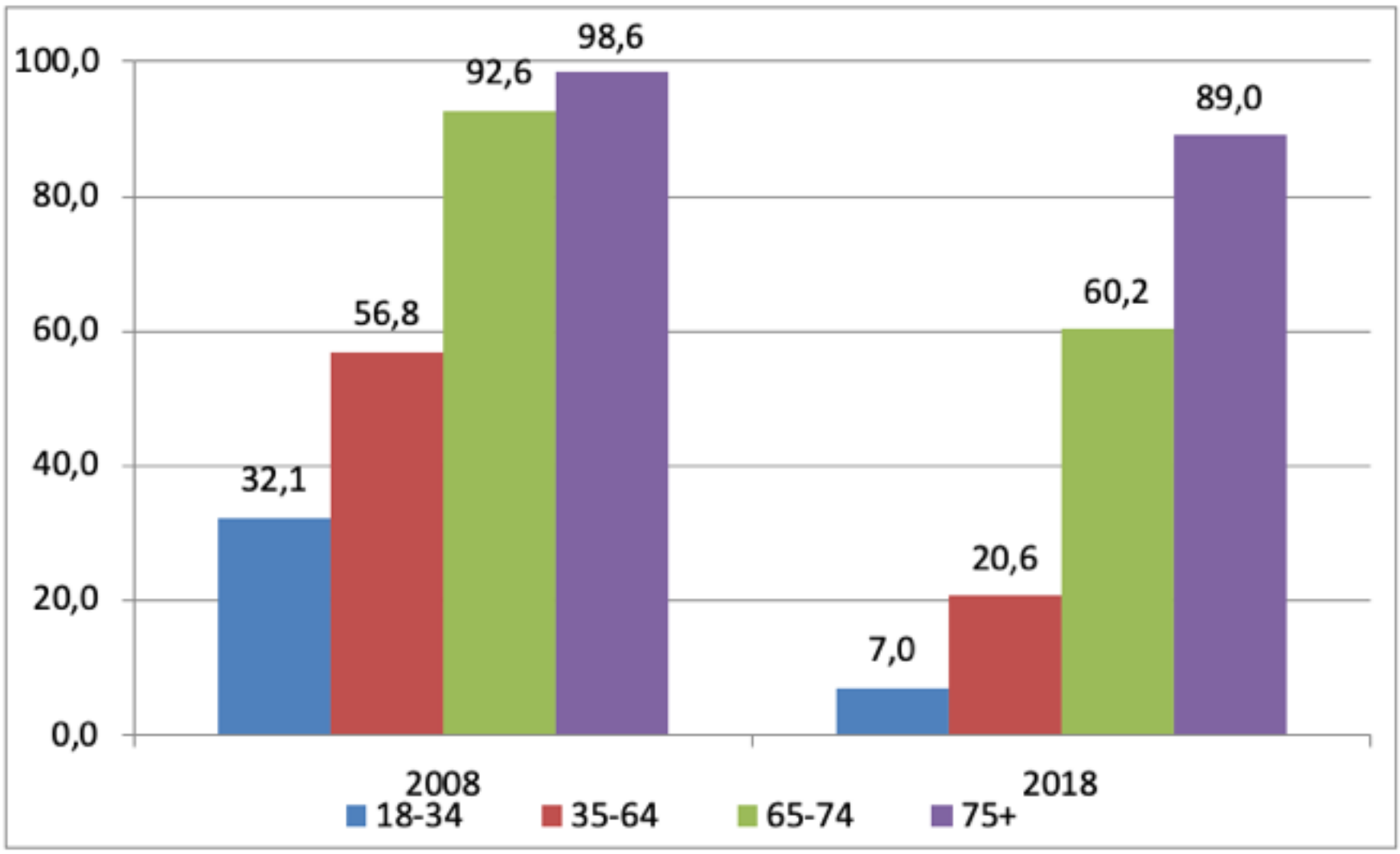


Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Per capire meglio chi sono gli italiani che sono oggi "fuori dalla rete" è interessante guardare alle classi di età. Fra i più anziani, infatti, la quota dei "*non digital*" è altissima. Supera il 60% nella classe 65-74 anni ed è vicina al 90% negli over 75 (fig. 16). Il confronto con i dati del 2008 mostrano un netto miglioramento nella connettività per i giovani e le classi d'età centrali e in parte anche nella classe 65-74 anni, mentre rimane sostanzialmente invariata la quota di connessi nella classe di età più alta. In termini assoluti le persone con più di 65 anni che non utilizzano internet sono quasi 10 milioni (quasi 4 milioni se si considerano esclusivamente i 65-74enni).
Con questi elementi di contesto appare difficile pensare ad una transizione della PA verso servizi "*full digital*": una quota consistente di cittadini, infatti, almeno per i pros-

simo futuro, continueranno ad essere completamente disconnessi o comunque in condizioni tali da non poter utilizzare la rete per rapportarsi con la PA.

Fig. 17 – Quota di persone che non utilizzano internet per classi di età, 2008-2018 (val. %)

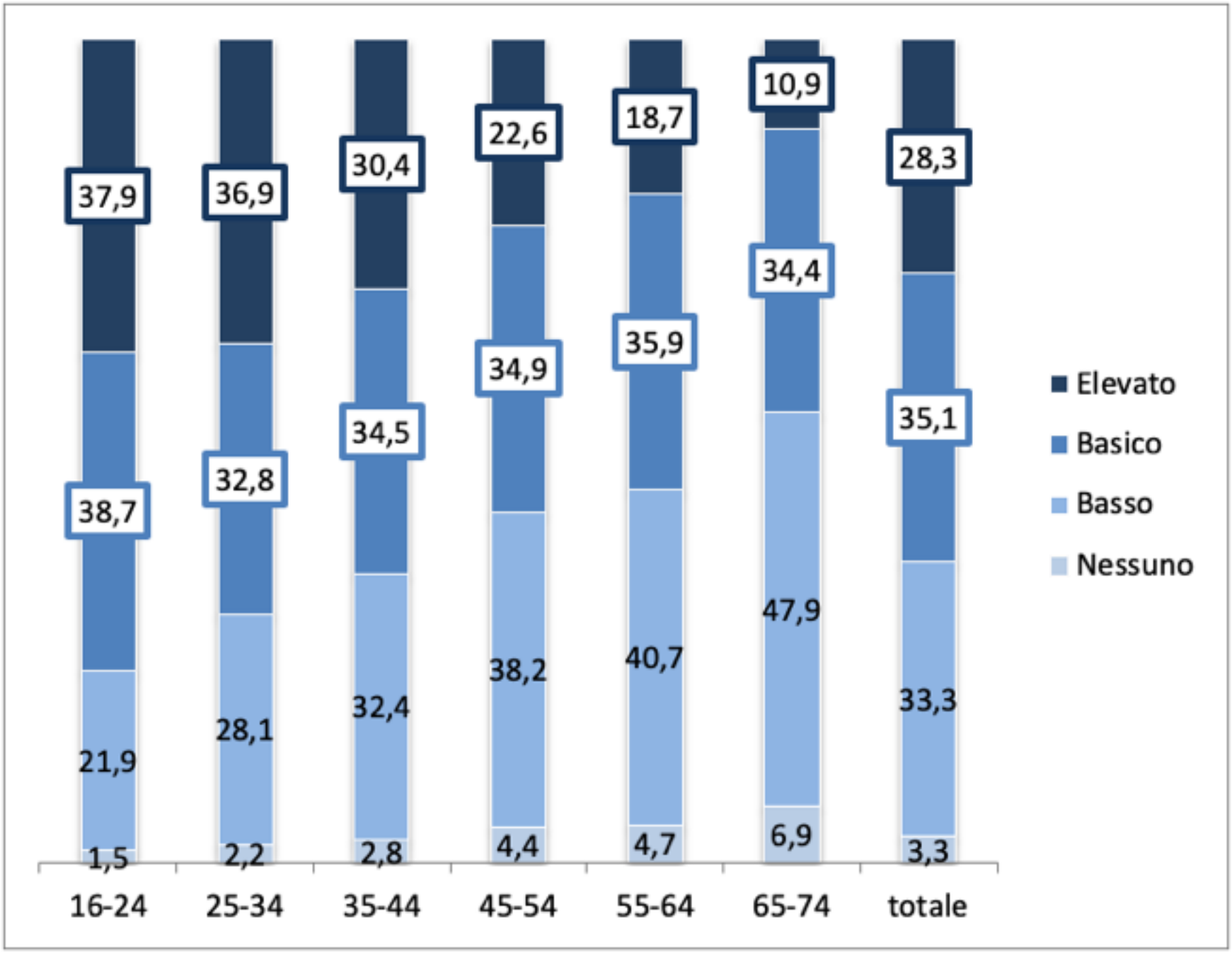


Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Ma il digital divide si crea anche per un problema di competenze. A questo riguardo, il nostro Paese, oltre ad avere una quota di utenti internet ben lontana dalla totalità, fa registrare un livello di competenze digitali decisamente basso anche fra gli utenti stessi di internet.

L'ultima rilevazione effettuata dall'Istat segnala un 28,3% di popolazione con competenze elevate, e un ulteriore 35,1% con competenze di base (la prima quota si riduce di molto isolando le classi d'età più elevate, la seconda rimane nel complesso stabile). Ma il vero problema si genera prendendo atto dell'esistenza di un 33,3% della popolazione che ha competenze "basse" e di un ulteriore 3,3% competenze "nulle". Tra gli ultrasessantacinquenni, poi, le percentuali crescono fino al 47,9% e al 6,9% rispettivamente (fig.18).

Fig. 18 - Livello di competenze digitali degli utenti italiani di internet per fasce d'età, 2016 (val. %)



Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Queste persone con competenze “basse” o “nulle” sono in grado di dialogare efficacemente per via telematica con la PA? . Sicuramente no, se si considera che questi indici sono costruiti a partire dalla capacità di accedere all’informazione online, effettuare ricerche online, articolare la necessità di informazione online, localizzare l’informazione rilevante, scaricare compilare e inviare moduli on-line.

Quanto fin qui riportato rende evidente come uno degli ostacoli alla digitalizzazione dei servizi possa essere individuato in una domanda poco evoluta. E, a ben guardare, questo è un problema che va ben oltre l’accesso ai servizi della PA, arrivando a comprendere tutti gli aspetti della vita quotidiana. In un futuro sempre più digitale infatti, oltre alla capacità di accedere ai servizi sarà fondamentale anche la consapevolezza del-

le azioni svolte in rete, dei rischi che si corrono, delle opportunità che è possibile cogliere, delle stesse responsabilità individuali che vengono messe in gioco.
Servirebbe, da parte delle Istituzioni, un richiamo ad una sorta di "educazione civica" al digitale. Spesso l'utente internet si comporta in rete come se il suo profilo digitale fosse disgiunto da quello reale trascurando a volte i rischi connessi a comportamenti online superficiali con esposizione a varie tipologie di rischi, sottovalutazione delle cautele minimali e utilizzo compulsivo della rete. Le due identità, digitale e "reale", tendono sempre più a coincidere, ma la consapevolezza di ciò deve ancora consolidarsi.
In sostanza, è necessario un accompagnamento verso una nuova fase di internet, fatta di utenti più consapevoli e attenti, in grado di comprendere che la cittadinanza digitale da un lato offre degli indubbi vantaggi pratici e dall'altro richiama diritti e doveri esattamente come la cittadinanza reale. È qualcosa che si aggiunge e che ci completa, non un altro modo di essere.
In conclusione, perché si affermi la pubblica amministrazione digitale, non basta trasferire i servizi su internet: è necessario che cresca la "cittadinanza digitale".
Tentando un parallelo con un ambito di servizio come la gestione dei rifiuti, si può sostenere che solo cittadini consapevoli della necessità di superare un modello di accantonamento indifferenziato nelle discariche o negli inceneritori possono svilupparsi forme evolute di gestione. In caso contrario, l'eliminazione dei contenitori per i rifiuti indifferenziati provocherà spaesamento e abbandono irregolare al posto di separazione domestica attenta e disciplinata.

6.2.

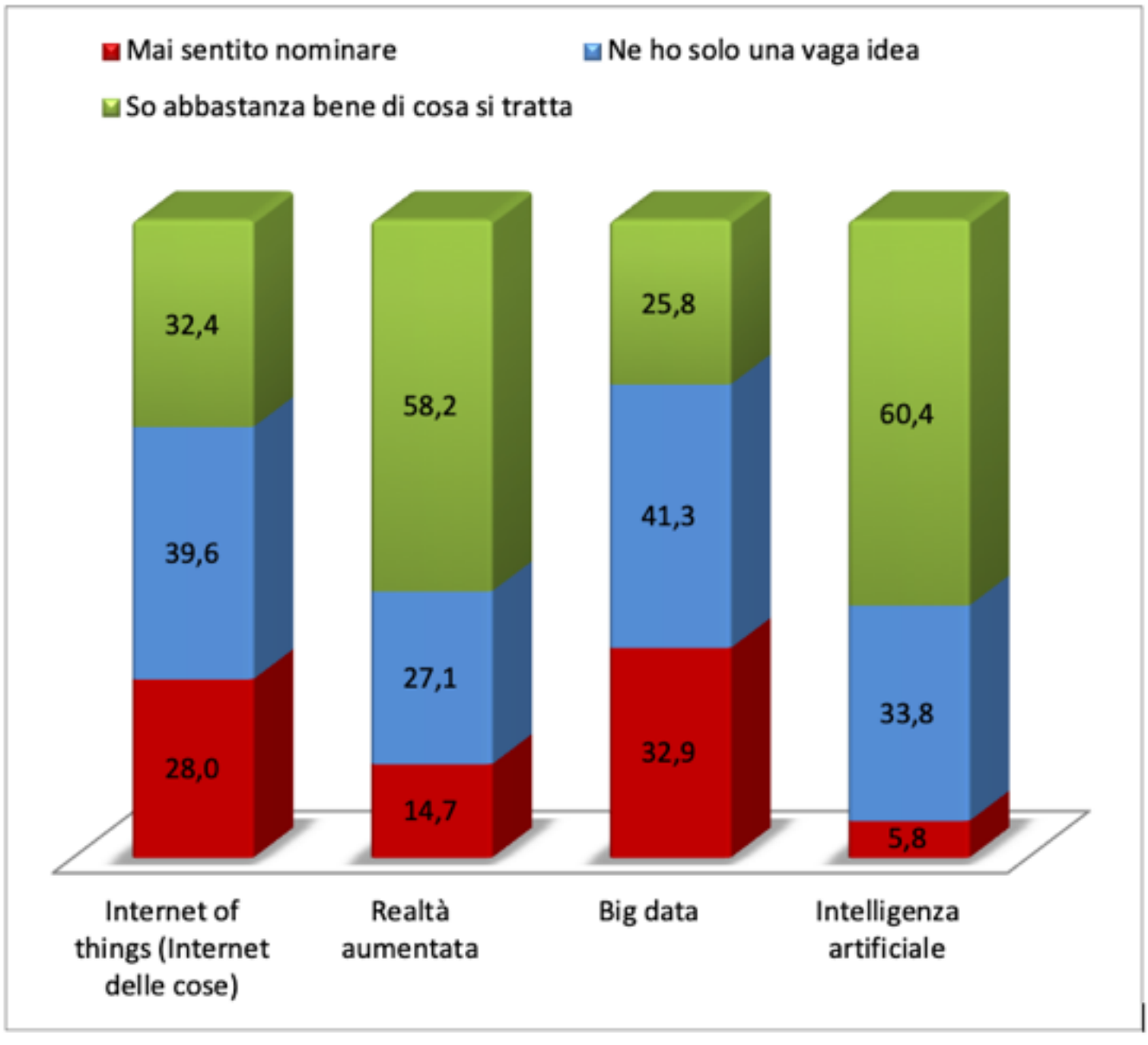
LA CONOSCENZA E L'INTERESSE PER LE NUOVE FRONTIERE DELLA DIGITAL TRANFORMATION

La penetrazione delle tecnologie digitali ha interessato ogni aspetto della vita quotidiana cambiando profondamente le abitudini della maggior parte dei cittadini. Le tecnologie digitali hanno modificato il modo di lavorare, di spostarsi, di utilizzare la città (i suoi spazi e i suoi servizi), di informarsi, di intrattenere delle relazioni, di fare acquisti. Grazie al digitale quasi tutti noi oggi affrontiamo in modo nuovo problemi consolidati. Ma le tecnologie digitali di nuova generazione, quelle che sono in fase di perfezionamento e che cominciano ad essere adottate nei processi produttivi più avanzati, determineranno a breve nuove ancora nuove frontiere nella vita quotidiana dei cittadini-consumatori.

Su queste tecnologie – facendo riferimento a quelle più promettenti e più avanzate - l'indagine AGI-Censis 2019 ha tentato un approfondimento in termini di conoscenza e interesse presso l'opinione pubblica nazionale. I dati contenuti nella figura 19 attestano un livello di conoscenza ancora poco diffuso e poco approfondito. L'Internet of Thing (IoT), ad esempio, chiamato così per distinguerlo dell'Internet delle persone (ossia quello che utilizziamo abitualmente), è un termine noto a meno di 1/3 degli italiani (32,4%). Eppure esistono già oggi migliaia di applicazioni relative ad oggetti connessi tramite la rete Internet. Si può pensare ai semafori intelligenti, alle applicazioni di domotica, ma anche a semplici dispositivi che indossati come orologi monitorano parametri fisiologici e li tramettono in rete. Ancora meno conosciuto è il termine "big data": solo il 25,8% ha un'idea abbastanza precisa di cosa si tratti, il 41,3% ne dichiara una vaga idea e il 32,9% non ha mai sentito questa espressione. Eppure, basterebbe pensare alla quantità di informazioni che tutti noi produciamo quotidianamente per comprendere che il loro trattamento aggregato e la loro interpretazione racchiude infinite potenzialità di utilizzo. Un utilizzo molto concreto, alla portata di tutti coloro che utilizzano uno smartphone riguarda ad esempio le connessioni mobile per ottenere rappresentazioni e previsioni dei flussi di traffico urbano governando la mobilità e la fenomenologia incidentale.

Un livello di conoscenza più diffusa sembra invece riguardare l'intelligenza artificiale e la realtà aumentata. A ben guardare questo può dipendere dal fatto che entrambe le tecnologie hanno trovato grandi spazi di applicazione – tra gli altri - nel settore del gaming. Chi ha una certa età ricorda certamente gli incontri di scacchi tra "Deep blue" (la macchina messa a punto da IBM) e il campione russo Garry Kasparov. Oggi molte applicazioni per smartphone, per la robotica, per le auto a guida autonoma, sono legate a queste tecnologie. La realtà aumentata viene utilizzata da centinaia di app che possono servire per giocare (da poco Pokemon Go ha superato il miliardo di download), per intrattenersi, ma anche per svolgere funzioni di utilità quotidiana (basti pensare alla app di Ikea che consente di posizionare virtualmente i mobili dentro i propri spazi domestici). Tutti i "giganti del web" sono oggi in competizione per offrire servizi basati su questa tecnologia.

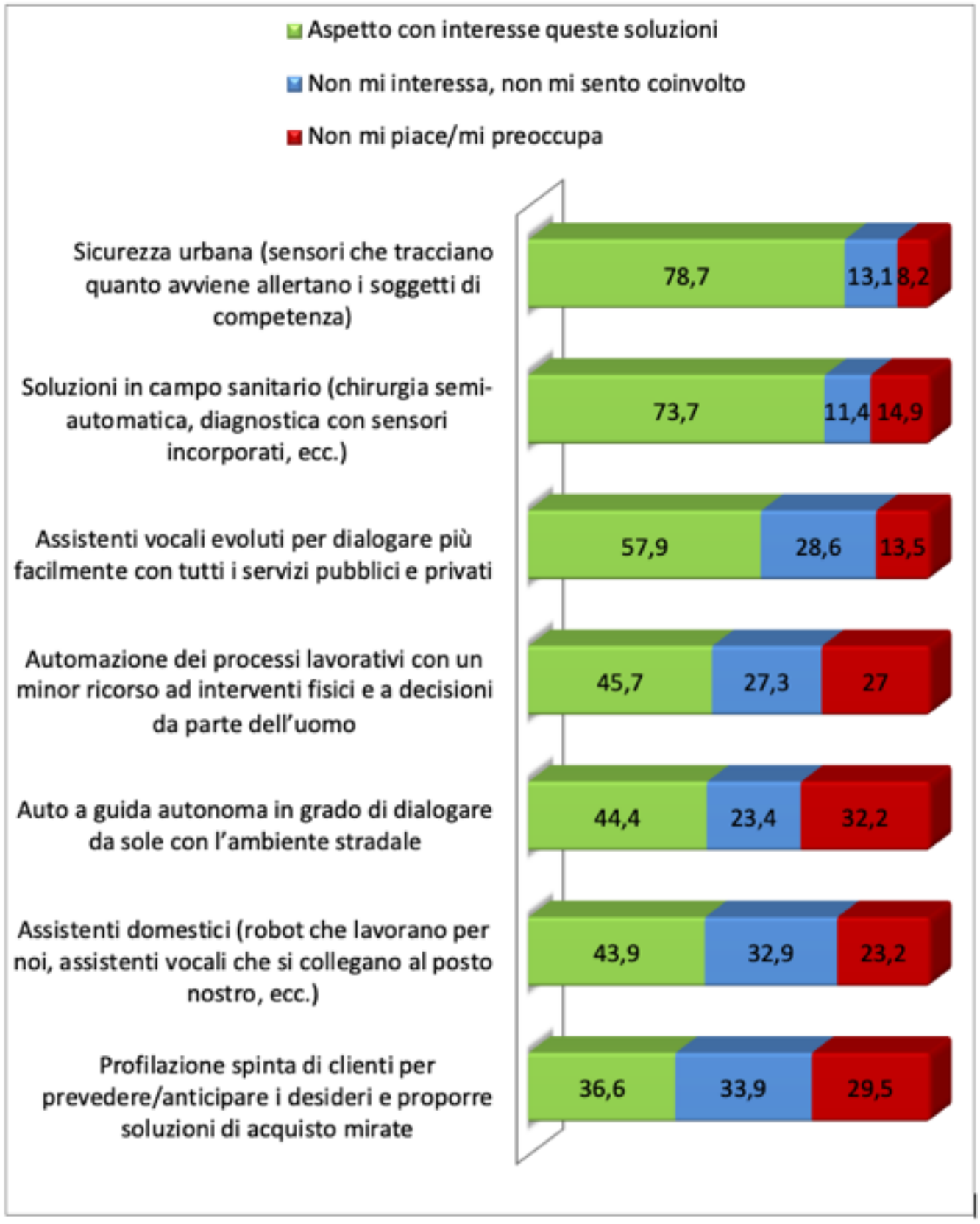
Fig. 19 - Grado di conoscenza di alcune innovazioni digitali (val.%)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Enormi sono dunque i cambiamenti che stanno per impattare sulla nostra vita e che dipendono da queste nuove tecnologie. Ma qual è l'atteggiamento degli italiani al riguardo? Prevale l'interesse, l'emozione, il desiderio di scoprire e utilizzare cose nuove, o piuttosto la diffidenza, il disinteresse o addirittura la preoccupazione? I dati rilevati a marzo del 2019 presentano una situazione in chiaroscuro, al riguardo. Sicuramente non si registra un'adesione di massa. In generale, l'interesse varia in base all'ambito di applicazione. Su temi come la sicurezza urbana e la salute l'applicazione delle nuove tecnologie digitali trova percentuali molto elevate di cittadini che ne attendono con interesse gli sviluppi e la possibilità di poterne fruire. Per contro, l'automazione nei processi lavorativi, le auto a guida autonoma, gli assistenti domestici digitali, incontrano il favore di meno della metà degli italiani (fig. 20).

Fig. 20 - Interesse e attese sul futuro sviluppo di sistemi che utilizzano le nuove tecnologie digitali (val.%)



Fonte: indagine Agi-Censis 2019

Sembra quasi che tutti i dispositivi che hanno un forte “potenziale sostitutivo” vengano guardati con diffidenza. Anche quando sostituiscono le componenti più faticose o ripetitive dell’attività umana.

Ma le applicazioni meno gradite in assoluto sembrano essere quelle che - in qualche modo - tendono a sostituirsi al nostro modo di “formulare i desideri”. Pochi, evidentemente, colgono gli aspetti potenzialmente positivi della “profilazione spinta”, intravedendovi, evidentemente, forme di manipolazione.

Nel complesso sembra configurarsi una situazione nella quale molte soluzioni innovative – soprattutto quelle ad alto contenuto tecnologico - si confrontano con stili di vita e modalità di accesso ai servizi e ai beni profondamente consolidati.

Le tecnologie “fuggono in avanti” e la società italiana resta indietro”? Può darsi, ma nel caso dei servizi commerciali sarà il mercato a fare selezione. Certamente però, non potrà funzionare così nel caso dei servizi pubblici. Tutte le soluzioni dovranno puntare ad allargare la loro platea rendendola asintotica a quella dei cittadini con diritto d’accesso. E questo assegna alla pubblica amministrazione un compito che va ben al di là della pura progettazione ed erogazione di servizi digitali.