

PROGETTO DI DOTTORATO IN “SCIENZE UMANE – COMUNICAZIONE PUBBLICA E TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE”
DI RICCI MARIA CHIARA

“L’inizio della transizione digitale si colloca precedentemente la pandemia da Covid-19: discorsi sulla digitalizzazione della pubblica amministrazione, il passaggio al 5G, la creazione di network per la sicurezza digitale, le potenzialità (anche mediche) dell’intelligenza artificiale hanno costituito tematiche di studio e riflessione degli studiosi per tutto il secondo decennio del 21° secolo.

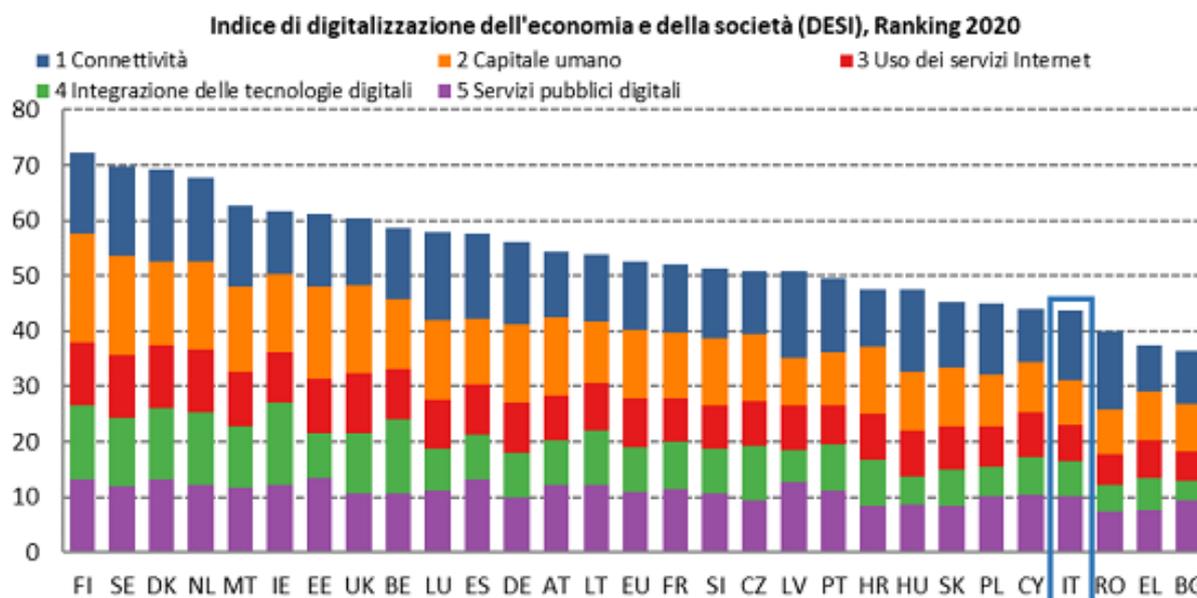
L’emergenza pandemica ha soltanto velocizzato tale riflessione e messo in luce come la tematica dell’accesso alla rete sia un elemento imprescindibile per istituzioni, imprese e cittadini. Tematiche già presenti ma ormai da tempo in stand-by sono state così riportate al centro: in uno scenario di ricorso forzato alle piattaforme digitali e allo smart working si è imposto un ripensamento di questi strumenti. La crisi che la pandemia ha portato con sé ha imposto una velocizzazione di aspetti concernenti la modernizzazione tecnologica: aspetti che erano già nell’agenda pubblica ma che non erano prioritari nella scelte di policy. In un simile scenario la transizione digitale è stata inevitabile: non è un caso che essa rappresenti un asset fondamentale del PNRR (Piano nazionale di ripresa e resilienza). Si tratta del documento con cui il governo ha illustrato alla Commissione Europea “come intende gestire i fondi, descrivere i progetti che intende realizzare e delineare il calendario delle riforme associate all’attuazione del piano e, più in generale, finalizzate alla modernizzazione del Paese¹”, documento obbligatorio da ogni stato membro dell’UE per poter accedere ai fondi del “Next Generation EU”, il piano di ripresa lanciato dall’Unione in risposta alla crisi che copre il periodo 2021-2026. La tematica della transizione digitale assorbe circa il 27% delle risorse del PNRR. Gli interventi in tale ambito sono stati suddivisi in infrastrutture digitali/connettività a banda ultralarga (6,71 miliardi di euro stanziati) e trasformazione della pubblica amministrazione in chiave digitale (6,74 miliardi di euro). Un campo di intervento della transizione digitale è rappresentato proprio dalla pubblica amministrazione dove è in atto da anni – con tempistiche disomogenee tra i vari paesi – un processo di digitalizzazione. Quando si parla di transizione digitale della p.a. non ci si riferisce soltanto alla dematerializzazione delle pratiche amministrative, che comunque costituisce un punto cardine. La transizione si sostanzia soprattutto nel potenziamento di quelle che sono le infrastrutture digitali. In Italia ciò significa la creazione di un cloud della p.a. che permetta l’interoperabilità dei dati necessaria per mettere in atto il principio “once only” grazie a cui dati già in possesso della pa vengono utilizzati per compilare automaticamente i campi dei form online utilizzati dai cittadini per usufruire di un determinato servizio, una piattaforma digitale nazionale e l’adozione di più decise soluzioni di cybersecurity. Nel 2014 la Commissione Europea ha introdotto un indice per misurare i progressi dei Paesi europei in termini di digitalizzazione dell’economia e della società, al fine di convergere verso un unico mercato digitale: il DESI (Digital Economy and Society Index)

L’indice è la sintesi di diversi indicatori raccolti in 4 dimensioni principali:

1. Capitale umano: misura le competenze necessarie a trarre vantaggio dalle possibilità offerte dalla società digitale;
2. Connettività: misura lo sviluppo della banda larga, la sua qualità e l’accesso fatto dai vari stakeholder;
3. Integrazione delle tecnologie digitali: misura la digitalizzazione delle imprese e l’impiego dei canali online per le vendite;
4. Servizi pubblici digitali: misura la digitalizzazione della PA, con un focus sull’eGovernment.

1 “PNRR (Piano nazionale di Ripresa e Resilienza): cos’è e quali investimenti prevede. Obiettivi, risorse, missioni e riforme” (2022) <https://www.forumpa.it/economia/pnrr-piano-nazionale-di-ripresa-e-resilienza-cose-e-cosa-prevede-missioni-risorse-progetti-e-riforme/>

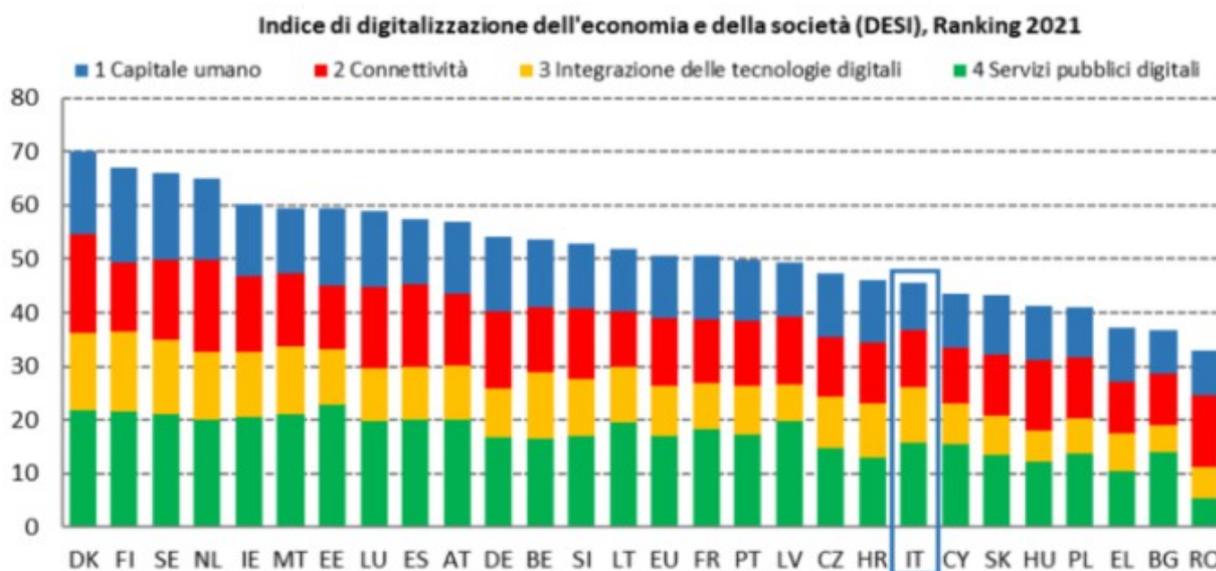
“Nell’Indice di digitalizzazione dell’economia e della società (DESI) per l’anno 2020, l’Italia risulta in 25° posizione su 28 Stati membri dell’UE, davanti solo a Romania, Grecia e Bulgaria. Il punteggio italiano è di ben 9 punti inferiori alla media UE (43,6 vs 52,6).



I top performer risultano essere i paesi nordici, Finlandia, Svezia e Danimarca, tutte e tre intorno ai 70 punti. Spagna (57,5) e Germania (56,1) ottengono un punteggio sopra la media europea, mentre la Francia (52,2) è in linea²”.

“Per la dimensione Servizi pubblici digitali, l’Italia si colloca al 19° posto, al di sotto della media Ue. La bassa posizione è dovuta allo scarso livello di interazione online tra le autorità pubbliche e il pubblico in generale: solo il 32% degli utenti italiani online usufruisce attivamente dei servizi di e-government (67% in Ue, 49% in Germania)³”.

“Nel DESI per l'anno 2021, aggiornato per metodologia ed indicatori utilizzati, l’Italia si colloca al 20° posto fra i 27 Stati membri dell’UE, rispetto al 25° dell’edizione precedente⁴”.



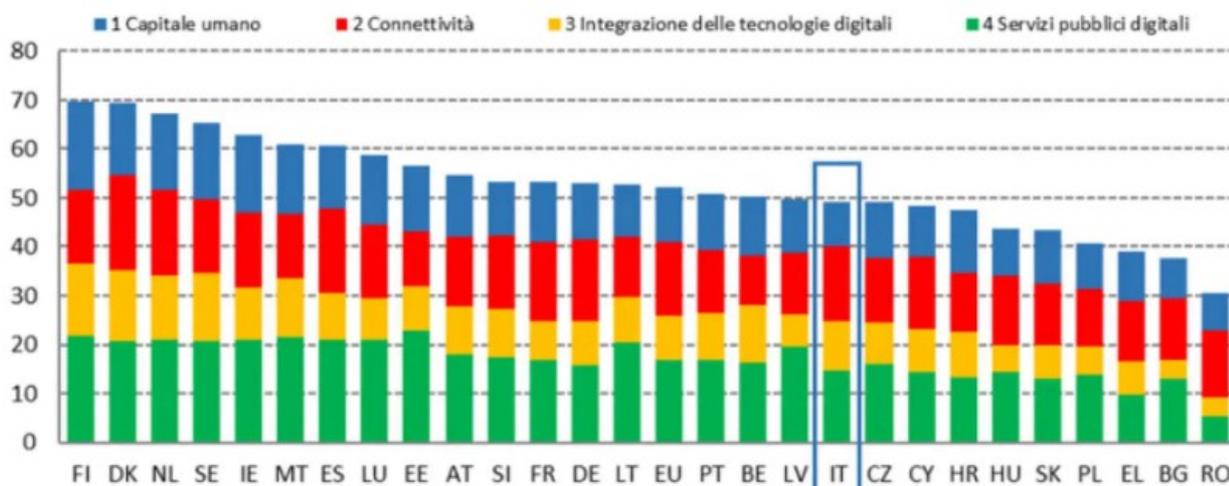
2 The digital economy and society Index (DESI 2020)<https://www.assolombarda.it/centro-studi/the-digital-economy-and-society-index-desi-2020#:~:text=Nell'Indice%20di%20digitalizzazione%20dell,6%20vs%2052%2C6>.

3 Ibidem

4 Michela Stentella, DESI 2021: Italia avanti piano, il vero nodo sono ancora le competenze (2021) <https://www.forumpa.it/pa-digitale/desi-2021-italia-avanti-piano-il-vero-nodo-sono-ancora-le-competenze/>

“Nel DESI per l'anno 2022 l'Italia si posiziona 18° su 27 Stati per il grado di digitalizzazione, in crescita rispetto alla ventesima posizione del 2021⁵”.

Indice di digitalizzazione dell'economia e della società (DESI), Ranking 2022



Quello che si può vedere - leggendo i dati DESI dal 2020 al 2022 - è che l'Italia sta facendo progressi in tema di digitalizzazione, progressi che però sembrano essere lenti.

La ricerca che si intende svolgere ha il suo focus nella più recenti innovazioni tecnologiche applicate all'offerta di servizi erogata dalla p.a. in un'ottica *citizen-centred* che mira a eliminare le disuguaglianze sociali.

“Il nostro ordinamento già con la Legge 241 del 1990, all'articolo 3-bis, si è occupato del tema della tecnologia incentivando le amministrazioni all'uso al fine di conseguire maggiore efficienza nelle loro attività, nei rapporti tra amministrazione e tra queste e i privati. Tale utilizzo si è reso concreto grazie all'introduzione da parte del D.lgs. n. 82 del 2005 del Codice Amministrazione Digitale (CAD) poi integrato e modificato con l'articolo 50-ter con l'istituzione della “Piattaforma digitale nazionale dati” (PDND) con cui le P.A. possono comunicare tra di loro condividendo dati in modo più agevole e offrendo al cittadino nuovi servizi con maggiore efficienza⁶”.

Ma il vero *exploit* nell'ottica della digitalizzazione della p.a. è dato dall'applicazione dell'intelligenza artificiale (IA) nella pubblica amministrazione con applicazioni che replicano complesse operazioni realizzate con il pensiero umano: ne sono un esempio i chat bot.

L'obiettivo che ci si prefigge con la ricerca è lo studio dell'applicazione di tali sistemi nella prassi quotidiana delle pubbliche amministrazioni in un'ottica di semplificazione per il cittadino.

Nella ricerca in oggetto caso studio sarà il Comune di Rimini, un ente locale che si deve fare portatore di quel principio di sussidiarietà (*ex art. 118 Cost.*) per cui gli enti territoriali hanno il compito di offrire assistenza e servizi utili alla comunità in quanto in stretto contatto con il cittadino.

Obiettivo sarà quello di individuare soluzioni che facciano uso dell'intelligenza artificiale per rispondere alle esigenze dell'utente ed offrire loro il servizio richiesto nel minor tempo possibile. In particolare il progetto sperimentale che si intende portare avanti vuole concretizzare un'applicazione che permetta l'accesso del cittadino 24 ore al giorno virtualmente agli uffici dell'ente grazie a cui sarà possibile chiedere documenti online e terminare la pratica nel medesimo modo. In tal modo si

5 Angelo Alu', Desi 2022, per l'Italia un risultato agrodolce: perché siamo l'emblema di un'Europa a due velocità (2022) <https://www.agendadigitale.eu/documenti/desi-2022-per-litalia-un-risultato-agrodolce-perche-siamo-lemblema-di-uneuropa-a-due-velocita/>

6 Filodritto, Intelligenza artificiale e pubblica amministrazione 2.0 (2022) <https://www.filodritto.com/intelligenza-artificiale-e-pubblica-amministrazione-20>

mira ad una velocizzazione delle pratiche amministrative a sostegno della circolazione dell'informazione digitale e al contempo un conseguente contenimento dell'impatto ambientale. Ciò dovrà avvenire nel rispetto nella privacy dei dati.

In particolare la ricerca prevederà:

- un iniziale ed approfondito studio della letteratura dei processi di innovazione nell'offerta di servizi, per cui sarà necessario l'accesso a banche dati;
- una ricerca sul campo presso il Comune di Rimini attraverso una survey qualitativa e interviste mirate;
- una ricerca sul campo all'estero – Francia - di comparazione con il modello italiano;
- analisi dei risultati della ricerca e confronto con le raccomandazioni della Commissione Europea in materia di innovazione digitale.

BIBLIOGRAFIA

- “PNRR (Piano nazionale di Ripresa e Resilienza): cos’è e quali investimenti prevede. Obiettivi, risorse, missioni e riforme” (2022)
- The digital economy and society Index (DESI 2020)
- Michela Stentella, DESI 2021: Italia avanti piano, il vero nodo sono ancora le competenze (2021)
- Angelo Alu’, Desi 2022, per l’Italia un risultato agrodolce: perché siamo l’emblema di un’Europa a due velocità (2022)
- Filodritto, Intelligenza artificiale e pubblica amministrazione 2.0 (2022)