

Innovare non basta: quando il digitale rischia di lasciare indietro le persone

Di Marta Gentile



Abstract

La transizione digitale sta profondamente trasformando il lavoro della Pubblica Amministrazione. Il percorso si sta portando avanti con rapidità, tra prescrizioni e raccomandazioni spesso dal carattere sanzionatorio, senza un'adeguata attenzione all'utenza chiamata a utilizzare concretamente questi strumenti. Il processo di digitalizzazione dei servizi pubblici si svolge in uno spazio che è sempre più sovranazionale, dove le decisioni vengono prese a livelli che esulano dal singolo Stato. La Dichiarazione europea sui diritti e principi digitali del 15 dicembre 2022 richiama con forza il diritto all'inclusione e all'antropocentrismo, e il Codice dell'Amministrazione Digitale italiano sancisce il diritto alla cittadinanza digitale. Eppure assistiamo al "paradosso del Titanic": l'innovazione corre veloce, ignara del fatto che l'utenza resti indietro, con competenze digitali stagnanti. I dati analizzati mostrano che il fenomeno non può essere semplicemente imputato a una questione anagrafica: è strutturale, culturale, legato all'occupazione e al territorio.

Indice

- Nota metodologica
- Il paradosso: digitalizziamo per semplificare, ma complichiamo l'accesso
- La dimensione del GAP di competenze digitali: non solo una questione anagrafica
- L'accesso — o il mancato accesso — ai servizi di e-government
- Una finestra sul futuro
- Una finestra sull'Europa
- Una finestra sull'intelligenza artificiale
- Conclusioni – Non basta correre, serve consapevolezza

Nota metodologica

In alcuni casi l'analisi accosta dati riferiti ad annualità differenti, in assenza di report più recenti comparabili — è il caso, ad esempio, di ISTAT, "Le competenze digitali dei cittadini 2023". I trend di crescita relativi alle competenze digitali riportati nell'analisi mostrano tuttavia una sostanziale stabilità nel tempo, con incrementi lievi e progressivi: ciò consente di effettuare i confronti con sufficiente confidenza, pur nella consapevolezza del limite metodologico. L'analisi qui proposta beneficia di un punto di vista privilegiato: l'autrice riveste il ruolo di responsabile della transizione digitale presso ASP Ambito 9 (Jesi), azienda pubblica di servizi alla persona con personalità giuridica di diritto pubblico, operativa dal 2012, che gestisce funzioni socio-assistenziali, socio-sanitarie e servizi alla persona per i comuni dell'Ambito Sociale Territoriale IX.

Il paradosso: digitalizziamo per semplificare, ma complichiamo l'accesso

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha accelerato in modo significativo la digitalizzazione dei servizi. Partendo dal *Codice dell'amministrazione digitale* (D.Lgs. 82/2005, come modificato dai D.Lgs. 179/2016 e 217/2017), passando per le *Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici* (adottate dall'Agenzia per l'Italia Digitale con Determinazione n. 407/2020 del 9 settembre 2020, ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 82/2005, in vigore dal 1° gennaio 2022), il tutto affiancato dall'urgenza del PNRR, la digitalizzazione ha pervaso ogni aspetto della vita dell'ente pubblico. I vantaggi sono innegabili: efficienza nella gestione dei procedimenti amministrativi, gestione documentale, automazione, accessibilità.

Tuttavia, la digitalizzazione non sempre si traduce in vantaggio per i cittadini: in alcuni contesti rischia di esacerbarne le disuguaglianze. Il Codice dell'Amministrazione Digitale dedica un'intera sezione al diritto di cittadinanza digitale dei cittadini (art. 3 e art. 3-bis, D.Lgs. 82/2005), che si può sintetizzare in una frase: dare la possibilità all'utenza di poter gestire i procedimenti che la coinvolgono direttamente da casa, senza necessità di recarsi fisicamente negli uffici della Pubblica Amministrazione. Fin qui, riusciamo ancora a percepirne i vantaggi. Ma cosa accade quando i cittadini non sono in grado, quindi non vogliono, gestire la pratica telematicamente? Quello che è accaduto e che ancora accade è l'emarginazione dei cittadini sprovvisti di competenze digitali. Il diritto di cittadinanza digitale si è presto trasformato in **obbligo** di cittadinanza digitale, in modo del tutto improprio.

Un utente che non ha un indirizzo e-mail si trova nelle condizioni di non riuscire a concludere un procedimento online semplicemente perché sprovvisto di un domicilio digitale. E se tale procedura è resa "esclusivamente" online, si crea un cortocircuito.

Guido la transizione digitale in ASP Ambito 9 – Comune di Jesi, ente che gestisce servizi alla persona e tocco con mano un'utenza fragile (sia dal punto di vista della sua condizione economico-sociale, sia con fragilità digitali più accentuate rispetto a un'utenza media di qualsiasi altro ente pubblico) sperimentando quotidianamente le enormi difficoltà che l'utenza incontra nell'espletare procedimenti telematici.

Tali difficoltà trovano riscontro nei dati statistici: l'indice DESI, aggiornato al 2025, evidenzia che il 54,1% degli adulti italiani nella fascia 16-74 anni non ha competenze digitali di base (Commissione Europea, [Digital Decade 2025 – DESI methodological note](#)). Questo crea una contraddizione strutturale: la normativa impone agli Enti pubblici il passaggio a procedimenti digitali, gli Enti a loro volta impongono nuove modalità di accesso ed espletamento di procedure quasi esclusivamente telematiche a una popolazione di cui il 54,1% non possiede competenze digitali almeno di base.

Come possiamo offrire loro "solo" servizi digitali, il cui semplice accesso già di per sé costituisce uno scoglio invalicabile per molti?

Ovviamente, da ingegnere, non posso essere contraria alla digitalizzazione, ma ritengo che siano necessari due fattori imprescindibili: una reale semplificazione delle procedure e un accompagnamento concreto alle stesse.

La dimensione del GAP di competenze digitali: non solo una questione anagrafica

L'esperienza del singolo operatore rischia di restare confinata al proprio dominio di appartenenza, e il dato DESI riportato nel paragrafo precedente potrebbe indurre a una lettura semplicistica: il divario di competenze digitali legato a una questione

anagrafica, destinata ad assottigliarsi naturalmente con il ricambio generazionale. Analizzando però i dati disponibili in modo trasversale — per strati sociali, ambiti territoriali e contesti nazionali diversi — la fotografia che ne emerge è ben più articolata.

La dimensione anagrafica

I dati riportati nel paragrafo precedente (Commissione Europea, [Digital Decade 2025 – DESI methodological note](#)) sono confermati e rafforzati da altri due report altrettanto significativi. Il primo è il [Country Report Italia 2024 della Commissione Europea](#) (luglio 2024), da cui si evince che solo il 45,8% della popolazione italiana tra 16 e 74 anni possiede competenze digitali almeno di base, contro il 55,6% della media UE. Il secondo è il [Rapporto annuale ISTAT 2025](#) che conferma sostanzialmente tale scenario.

Il [Country Report Italia 2025 della Commissione Europea](#), oltre a confermare il dato del 2024, introduce un'informazione che impone una riflessione più accurata, sviluppata nei paragrafi successivi: **“il divario colpisce in particolare le persone con bassi livelli di istruzione, ma si estende anche ai giovani”**. Si deduce che la dimensione del problema, dunque, non è soltanto anagrafica.

La dimensione culturale e sociale

Analizzando i dati ISTAT ([ISTAT, “Le competenze digitali dei cittadini 2023”](#)) emerge una correlazione netta tra titolo di studio e competenze digitali. Il 74,1% delle persone con laurea raggiunge competenze digitali almeno di base; tra chi si è fermato alla licenza media la quota crolla al 22,6%. Anche su questo fronte **l'Italia è indietro rispetto alla media europea**: il divario è di 5,7 punti percentuali per i laureati e di 11 punti per chi non ha titoli accademici.

Al fattore istruzione si aggiunge quello occupazionale, le fonti ci dicono che il problema attraversa i giovani inoccupati: solo il 38,7% dei disoccupati possiede competenze digitali di base, contro il 56,9% degli occupati: un gap di 18 punti percentuali che smentisce l'ipotesi che il problema riguardi soltanto le generazioni più anziane.

La dimensione territoriale

I dati disponibili secondo il rapporto [ISTAT, BES 2024](#) mostrano come il Mezzogiorno sia sistematicamente indietro rispetto al resto d'Italia anche sul fronte delle competenze digitali: il Sud si attesta sul 36,1% di competenze digitali di base, contro il 51,3% del Nord e il 49,9% del Centro.

La dimensione territoriale si affianca anche a fattori strutturali, a partire dalla disponibilità di accesso a Internet. Dallo stesso rapporto emerge che al Sud solo il 37,6% delle famiglie composte da soli anziani dispone sia di connessione Internet sia di un PC, con un divario di 11,3 punti percentuali rispetto al Nord. **Va però precisato che la disponibilità di Internet non è solo una questione infrastrutturale: è anche una questione di necessità avvertita.** Secondo il rapporto [ISTAT, “Cittadini e ICT 2023”](#), il 57,8% delle famiglie non connesse cita come motivo principale la “mancanza di capacità di utilizzo”. Si torna così al tema delle competenze, creando di fatto un cortocircuito: non ci si connette perché non si sa come farlo, e non si impara perché non ci si connette.

L'accesso — o il mancato accesso — ai servizi di e-government

Lo scenario italiano di insufficienti competenze digitali si riflette nell'effettiva interazione con i servizi di e-government: nel 2024, secondo [Eurostat \(70% of EU citizens used online public services in 2024\)](#), solo il 55,1% degli italiani tra 16 e 74 anni ha utilizzato un sito o un'app di una pubblica autorità nei dodici mesi precedenti, contro una media UE del 70,0%. **L'Italia è tra i Paesi peggiori d'Europa, davanti solo a Romania (25,3%) e Bulgaria (31,5%).**

Una finestra sul futuro

I dati fin qui riportati mostrano come le cause del GAP di competenze digitali siano solo in parte imputabili a ragioni anagrafiche — cause che, in teoria, con il ricambio generazionale potrebbero assottigliarsi. A questo si aggiungono tuttavia cause culturali e socio-educative: un adulto con bassa istruzione (col 22,6% di competenze digitali di base) si colloca su livelli analoghi a quelli della fascia 65-74 anni (19,4%). La questione meridionale introduce poi un ulteriore fattore di disomogeneità in un fenomeno già di per sé complesso, in un contesto normativo europeo e italiano che non bada alla geografia.

In questa fotografia, **l'obiettivo del Digital Decade europeo per il 2030 è l' 80% di popolazione con competenze digitali di base**: l'Italia dovrebbe quasi raddoppiare il dato attuale in meno di cinque anni, dai 45,9% attuali all'80% ([Digital Decade 2025 – DESI methodological note](#)).

Ma come stiamo crescendo? I dati disponibili relativi al 2023 confrontati con quelli del 2021 (ISTAT, [Statistica Today – ICT 2023](#)) mostrano una sostanziale stabilità, mentre altri Paesi come Germania e Spagna crescono rispettivamente di 3,3 e 2 punti percentuali.

L'obiettivo, ad oggi, sembra irraggiungibile.

Una finestra sull'Europa

L'Italia si colloca al 23° posto su 27 Paesi UE per competenze digitali di base ([Digital Decade 2025 – DESI methodological note](#)), con una distanza dalla media UE di quasi 10 punti percentuali. I valori italiani sono nettamente inferiori alla media UE in tutte le classi d'età: i dati confermano che il problema non è solo generazionale, ma strutturalmente trasversale.

Oltre a un discorso puramente numerico, uno sguardo oltre i confini nazionali è necessario anche in termini regolamentatori. **Gli standard tecnologici, di identità digitale, di archiviazione dei documenti, i regolamenti sulla privacy (GDPR) e sull'intelligenza artificiale (AI Act) si decidono fuori dai confini nazionali**: nella migliore delle ipotesi li adattiamo, in alcuni casi li recepiamo così come sono — come accade per i regolamenti europei, automaticamente validi e direttamente applicabili in Italia senza necessità di una legge di recepimento nazionale.

In questo contesto, **la Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il Decennio digitale (2023/C 23/0)**, adottata il 15 dicembre 2022 congiuntamente da Parlamento europeo, Consiglio dell'UE e Commissione europea) assume un peso specifico: **potrebbe essere il filo conduttore che ispira e unisce le scelte governative, sovranazionali e nazionali in tema di inclusione digitale e tecnologia**. La Dichiarazione è costruita attorno a tre valori: l'antropocentrismo — la tecnologia deve

essere al servizio degli esseri umani, non il contrario — l'inclusione — nessuno deve essere lasciato indietro nella trasformazione digitale — e la solidarietà — l'accesso ai benefici del digitale deve essere garantito a tutti, in particolare ai più vulnerabili.

Speriamo che non resti una nota di principio.

Una finestra sull'intelligenza artificiale

A questo scenario di per sé già complesso **si aggiunge** un ulteriore elemento: **l'avvento dell'intelligenza artificiale**, che sta entrando a far parte — e lo farà sempre di più — **in tutti gli aspetti della nostra vita, inclusi i servizi pubblici**. Stiamo già sperimentando l'urgenza della diffusione di competenze digitali di base, urgenza perlopiù disattesa perlomeno nel panorama italiano.

A questo quadro si aggiunge l'emergente necessità di AI literacy. Un utente che si trova a interagire con un assistente virtuale, o che è oggetto di procedimenti amministrativi legati all'uso di strumenti di IA da parte degli enti pubblici, deve essere consapevole non solo delle potenzialità e dei rischi intrinseci di questi strumenti, ma anche dei propri diritti nei confronti di questi nuovi modelli di interazione con l'ente.

Conclusioni – Non basta correre, serve consapevolezza

I dati fin qui illustrati confermano quello che l'esperienza sul campo mi ha personalmente dimostrato: **i servizi digitali offerti e la popolazione che deve usufruirne corrono a velocità diverse**.

Ci troviamo di fronte al “paradosso del Titanic”: l'orchestra dell'innovazione e della normativa — che spinge verso la digitalizzazione come modalità “esclusiva” di funzionamento della PA — continua a suonare, mentre una parte dell'utenza — quella più fragile — rischia di andare a fondo, abbandonata a se stessa.

Un diritto di cittadinanza digitale, diritto di inclusione, un “servizio” nei confronti dei cittadini esce dai binari e si tramuta in un ennesimo fattore di disuguaglianza sociale e culturale. L'accesso ai servizi digitali diventa esso stesso “inaccessibile”, complicato, farraginoso. L'utenza presenta difficoltà intrinseche, legate a fattori anagrafici, sociali, culturali e territoriali che andrebbero analizzate, comprese e colmate prima ancora di procedere in questa corsa senza freni. Parliamo di big data, blockchain, cloud, intelligenza artificiale quando quasi la metà della popolazione non ha la capacità di attivare in autonomia SPID o CIE.

Andare avanti è necessario, ma non con una corsa senza freni. In alcuni contesti può essere necessario rallentare, rivedere le scelte, stabilire dei guardrail, forse fare un passo indietro.

Tornare a mettere le persone al centro non significa rifiutare la tecnologia, ma assumersi la responsabilità di usarla bene.

Se l'innovazione lascia indietro le persone, non è progresso. È solo velocità.