



George Tooker (1920-2011) – Government Bureau – 1956 – Particolare

## Una breve riflessione sugli impatti sociali della digitalizzazione

di *Giuseppe Aquino* e [Paola Consonni](#)

*Articolo pubblicato sulla newsletter della Camera di Commercio Metropolitana destinata agli Sportelli Unici per le Attività Produttive e l'Edilizia (n. 17 Ottobre 2017).*

La digitalizzazione dei processi è un tema trasversale sia nel settore pubblico che nel privato. La Pubblica Amministrazione, da molti anni a questa parte, è oggetto di importanti cambiamenti organizzativi per aumentare l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa attraverso la dematerializzazione e la digitalizzazione dei procedimenti.

Sono presenti importanti norme, sia a carattere generale come quelle contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale, sia specifiche per i differenti settori come, ad esempio, l'impianto normativo previsto per lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP).

L'obiettivo dichiarato della normativa, e delle politiche pubbliche riguardanti la digitalizzazione, è proprio quello di mettere in moto il cambiamento organizzativo che dovrebbe generare gli effetti sperati in termini di efficienza ed efficacia. Per misurare gli impatti (effetti previsti + effetti imprevisti) vengono utilizzate particolari metodologie di analisi basate sia su metodi quantitativi che qualitativi di indagine e ricerca.

Lo scopo di questo breve contributo non è quello di analizzare e valutare i risultati derivanti dall'implementazione della normativa ma avviare una breve riflessione su quelli che vengono definiti impatti sociali: i possibili effetti che la digitalizzazione potrebbe comportare nella vita quotidiana sia per gli operatori della Pubblica Amministrazione che per i cittadini.

Per questioni di brevità e semplicità, verranno descritti quattro scenari tipo.

### Riduzione della carta

*"Digitalizzazione: Pa ancora ostaggio degli archivi di carta. Che ci costano 5 milioni di euro l'anno" [Fonte](#)*

*"667.000 metri quadrati di archivi pubblici nei quali sono conservate tonnellate di carta o, forse, molti di più giacché i dati dei quali si dispone sono pochi e poco affidabili." [Fonte](#)*

Come evidenziato spesso su diversi quotidiani nazionali, secondo le stime effettuate, gli archivi cartacei ricoprono una superficie pari a 0,667

km<sup>2</sup>, un'estensione superiore a quella della Città del Vaticano (0,47 km<sup>2</sup>).

La riduzione della carta nella Pubblica Amministrazione, sostituita dalla conservazione digitale a norma, comporta palesi risparmi in termini di materie prime (carta e toner) e costi di gestione.

### Riduzione del tempo di attesa agli sportelli

Diverse [fonti](#) riportano sia i costi derivanti che l'aumento del tempo medio di attesa agli sportelli della Pubblica Amministrazione negli ultimi anni. Il dato può apparire in controtendenza rispetto al tema della digitalizzazione e della dematerializzazione, tuttavia sono presenti fattori intervenienti legati alla moltiplicazione degli adempimenti amministrativi che portano a tale risultato.

La previsione nell'immediato futuro è che una maggiore diffusione delle modalità telematiche di comunicazione e di inoltro dei documenti possa portare ad un'inversione del trend attuale con conseguente riduzione dei tempi medi d'attesa agli sportelli fisici.

### Riduzione della discrezionalità

*"L'88% degli intervistati italiani riteneva [...] che le pratiche corruttive e l'utilizzo di relazioni personali era il modo più semplice per ottenere alcuni servizi pubblici (media UE: 73%). Dal lato delle imprese, il 92% degli imprenditori italiani intervistati riteneva che favoritismi e corruzione ostacolassero la concorrenza (media UE: 73%), mentre il 90% affermava che la corruzione e l'utilizzo di connessioni era il modo più semplice per ottenere alcuni servizi pubblici (media UE: 69%)" (Fonte: [Corruption report 2012, Special Eurobarometer 374](#))*

La dematerializzazione delle prassi amministrative produce anche un impatto poco considerato, forse a causa della sua "scomodità", sui livelli di trasparenza offerti dalla Pubblica Amministrazione. La telematizzazione, per sua natura, comporta una standardizzazione di procedimenti, comportamenti e tempi, configurandosi come un rimedio contro la discrezionalità e la corruzione degli enti pubblici, andando ad eliminare, o almeno a ridurre, le zone d'ombra suscettibili di interpretazioni soggettive e disomogenee.

### Riduzione del rischio umano a seguito di emergenze

*"Terremoto, procura acquisisce documenti in Comune a Norcia sulla ricostruzione del '97" [Fonte](#)*

*"Polizia giudiziaria col caschetto in zona rossa, aperto fascicolo per disastro colposo a carico di ignoti" [Fonte](#)*

*"Via ai primi sequestri e paura per furti di faldoni: arriva l'Anticorruzione" [Fonte](#)*

Un possibile impatto, spesso sottovalutato, riguarda la riduzione del rischio umano a seguito di emergenze. Soprattutto per quanto riguarda le conseguenti indagini, come quelle legate al crollo di edifici anche a seguito di un terremoto, gli inquirenti devono recarsi fisicamente presso gli uffici comunali, siti a volte in zone di pericolo, per recuperare le pratiche cartacee da passare al vaglio o mettere comunque in sicurezza i faldoni.

L'obiettivo, visto il rischio in termini di vite umane, è quello di non vedere più immagini di questo tipo anche grazie alla digitalizzazione delle pratiche....

