



ANNA MARIA CAMPANALE*

*E-inclusion: un processo disuguale***

ABSTRACT (EN): If it is true that social inclusion cannot exist without social cohesion, then the digital transition must resolve the paradox whereby, instead of serving as a driver of progress and development, it risks generating new forms of inequality, especially for the most vulnerable segments of the population. Whether one considers the physical dimension of digital inequalities, reflected in unequal access to digital technologies, or their social dimension, which relates to broader socio-economic and cultural factors, digital technologies are shaping a new paradigm of vulnerability: digital vulnerability. This contribution aims to assess the effectiveness and substantive impact of so-called digital innovation through the theoretical framework of Amartya Sen's capability approach, which, through the interplay between functionings and capabilities, provides a critical framework for evaluating the actual opportunities for inclusion offered by digitalization.

ABSTRACT (IT): Se è vero che non può darsi inclusione sociale senza coesione sociale, allora la transizione digitale deve sciogliere il paradosso per il quale, anziché vettore di progresso e di sviluppo, rischi di introdurre essa stessa profili di disuguaglianza che, nel migliore dei casi, amplifichino, nel peggiore, generino esclusione, particolarmente nei confronti delle categorie di soggetti più vulnerabili. Sia che si consideri l'aspetto fisico delle disuguaglianze digitali, che si ritrova nell'accesso stesso alle tecnologie digitali, sia che si consideri l'aspetto sociale di esse, che riguarda invece questioni socio-economico-culturali, le tecnologie digitali stanno delineando un nuovo paradigma di vulnerabilità: la vulnerabilità digitale. Questo contributo intende sondare l'efficacia e l'effettività della cosiddetta innovazione digitale, commisurando l'una e l'altra con il quadro concettuale del *capability approach*, elaborato da Amartya Sen, che, nella dialettica tra *functionings* e *capabilities*, offre le coordinate teorico-critiche per verificare le concrete possibilità di inclusione della digitalizzazione.

SOMMARIO: 1. Un nuovo paradigma: la vulnerabilità digitale. – 2. *Capabilities* e competenze. – 3. “L'ultimo miglio” delle conoscenze digitali. – 4. *Leave no one behind*: un'utopia concreta?

1. Un nuovo paradigma: la vulnerabilità digitale

In un Final Report dedicato all'*inclusive eGovernment* del 2006, la Commissione Europea riprende, tra quelle possibili, la definizione di *eInclusion* contenuta nel Kaplan Report: “*eInclusion* refers to effective participation of individuals and communities in all dimensions of the knowledge society and economy through their access to ICT”¹. Di questa definizione sottolinea due questioni fondamentali: la prima, l'effettiva partecipazione di tutti i cittadini agli *eGovernment services* attraverso le ICT: significativo è il riferimento esplicito, posto tra parentesi accanto all'espressione *all citizens*, a soggetti vulnerabili, come portatori di handicap, anziani,

* Professore ordinario di Filosofia del diritto – Università degli Studi di Foggia.

** Articolo sottoposto a referaggio.

¹ European Commission Information Society and Media Directorate-General *eGovernment Unit, eGovernment Action Plan, Analysis of European target groups related, Final Report*, 2006, p. 6.

ecc., al fine di sottolineare l'inclusività degli obiettivi di *policy*; la seconda, la promozione di speciali ICT per tale effettiva partecipazione.

Gli anni passati da quando questa proposta definitoria ha visto la luce hanno mostrato le difficoltà e gli ostacoli con i quali il processo di inclusione digitale, specchio di quella sociale ed economica, ha dovuto misurarsi e continua faticosamente a misurarsi, nonostante una sempre maggiore e centrata attenzione al problema delle competenze digitali necessarie in un mondo i cui profili sono stati ridisegnati dall'avvento delle nuove tecnologie².

All'accelerazione dell'evoluzione delle tecnologie digitali non ha corrisposto una progressione proporzionale delle competenze digitali. Ciò fa registrare un ritardo in quel processo auspicato di inclusione, da un lato, limitando quell'effettiva partecipazione di tutti i cittadini solo alle categorie di soggetti che hanno acquisito quelle competenze operative richieste, dall'altro, penalizzando proprio quelle categorie di soggetti alle quali l'inclusione digitale dovrebbe portare un qualche vantaggio, cioè quelle persone economicamente e culturalmente più deboli. Si sottolinea il rischio, così, di sostenere una polarizzazione sociale attraverso una radicalizzazione digitale che vede, da una parte, i cittadini che hanno le competenze per beneficiare delle opportunità che le nuove tecnologie offrono e quelli che, non possedendo tali competenze, ne sono esclusi³. Ciò incide fortemente sull'interazione sociale, sia verticale che orizzontale, segnando con più forza, attraverso il *digital divide*⁴, quel divario sociale che mina una coesione sociale già fortemente provata da spinte di frammentazione sia endogene che esogene. E incide altrettanto sull'accesso ai diritti sociali⁵, alimentando quelle disuguaglianze che dovrebbe, al contrario, aiutare a correggere.

La vulnerabilità digitale⁶ si propone come un nuovo paradigma coniato con la rivoluzione tecnologica: in realtà, non è che un nuovo riflesso di un vecchio paradigma di fragilità sociale che descrive precarietà ed esclusione, disagio ed emarginazione⁷, in definitiva, ingiustizia sociale.

² Le diverse edizioni dell'*OECD Skills Outlook*, susseguitesi negli anni dal 2019, testimoniano il crescente interesse per il problema delle competenze digitali. L'*OECD Skills Outlook 2017* dedica a tale tema solo rapidi cenni nel più ampio raggio di analisi del problema delle catene globali del valore nel contesto della cosiddetta nuova globalizzazione.

³ S. BENTIVEGNA, *Disuguaglianze digitali. Le nuove forme di esclusione nella società dell'informazione*, Laterza, Roma-Bari, 2009, p. 23.

⁴ Sulla necessità di ripensare la pluralità di significati a cui tale espressione rinvia ed anzi sulla possibilità, ritenendola superata, di sostituirla con un'altra più adeguata discute J.A.G.M. VAN DIJK nel suo scritto *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society.*, SAGE, London, 2005, p. 3 ss.; V., tra gli altri, L. SARTORI, *Il divario digitale. Internet e le nuove disuguaglianze sociali*, il Mulino, Bologna, 2006 e, per una dettagliata ricostruzione del quadro concettuale, B. YU, A. NDUMU, L.M. MON, Z. FAN, *E-inclusion or digital divide: an integrated model of digital inequality*, in *Journal of Documentation*, 2018.

⁵ Quali quelli legati alla salute, al lavoro, all'istruzione, ecc.

⁶ Cfr., in una triplice prospettiva storico-filosofica, etico-normativa e bioetica, S. DADA, *Vulnerabilità digitale. Etica, Intelligenza Artificiale e medicina*, Mimesis, Milano, 2024.

⁷ Per una rinnovata lettura della coppia concettuale centro-periferia alla luce delle tecnologie digitali, cfr. R. PAPA, *Digital divide e disuguaglianze digitali: periferie sociali ed esistenziali nella network society*, in I.S. GERMANO, M. FELICETTI (a cura di), *Sociologie: teorie strutture processi*, Esculapio, Bologna, 2019, p. 223 sgg.

2. *Capabilities* e competenze

Rilevata la centralità della forza frenante del processo di inclusione digitale prodotta dall'acquisizione delle competenze digitali, può essere fecondo, per comprenderne le ragioni e avanzare ipotesi di soluzioni, guardare al potenziale inclusivo della digitalizzazione dall'angolo visuale del *capability approach* proposto da Amartya Sen⁸, ripreso poi da Martha Nussbaum nel tentativo di "definire principi politici che siano a fondamento del diritto costituzionale e della politica pubblica in una nazione che aspiri alla giustizia sociale"⁹.

Sen avvia il disegno della sua teoria del *capability approach* nella Tunner Lecture, *Equality of What?*¹⁰, con una decisa critica alla metrica utilitaristica del benessere, sollecitando a spostare il focus dell'analisi da ciò che i beni fanno alle persone a ciò che le persone fanno con i beni, e dunque a ciò che le persone hanno l'opportunità di fare con quei beni.

La migliore descrizione del *capability approach* può essere quella di un quadro concettuale per una serie di esercizi normativi, tra cui i più rilevanti sono: la valutazione del benessere individuale; la valutazione e la stima degli accordi sociali; la progettazione di politiche e proposte sul cambiamento sociale nella società¹¹.

In tale cornice teorica, assume centralità la dialettica tra *functionings* e *capabilities* che implica l'*agency* della persona. I termini *capability* e *functioning* possono essere compresi solo tramite il reciproco rinvio, costituendo essi un'unità di senso che si svuoterebbe del suo significato se ognuno venisse interrogato singolarmente. Illuminante è, tra le tante, la definizione di *capability* che rappresenta "le combinazioni alternative di cose che una persona è in grado di fare o di essere – i diversi funzionamenti che ella può conseguire"¹²: le capacità, o capacitazioni, rinviano al concetto di opportunità, a quell'insieme di opportunità (*capability set*) che ogni persona ha in potenza, di contro ai funzionamenti, che descrivono capacità rese attuali. La "capacità di convertire mezzi in fini (o in libertà di perseguire fini) varia a seconda dell'entità dei traguardi che una persona si pone"¹³. Ciò significa che i funzionamenti costituiscono anche un modo per individuare il valore che una persona dà alle opportunità di vita, cioè quello che una

⁸ Premio Nobel per l'Economia nel 1998, la sua teoria ha offerto alcune basi concettuali per il paradigma dello sviluppo umano del UNDP (United Nations Development Program). Per un'analisi dell'impatto politico del *Capability Approach* cfr. I. ROBEYNS, *The Capability Approach in Practice*, in *The Journal of Political Philosophy*, n.3, 2006, p. 351 ss. Al fine di cogliere la trasversalità del *capability approach* nelle diverse discipline delle scienze sociali che lo hanno richiamato, cfr. Id., *Wellbeing, Freedom and Social Justice*, Open Book Publishers, 2017.

⁹ M. C. NUSSBAUM, *Creare capacità. Liberarsi dalla dittatura del Pil*, tr. it. a cura di R. Falcioni, il Mulino, Bologna, 2012, p. 36.

¹⁰ A. SEN, *Equality of What?*, in McMurrin S *Tanner Lectures on Human Values*, vol.I, Cambridge University Press, Cambridge, 1980. Tenta di sciogliere le ambiguità del termine *capability* G.A. COHEN, *Equality of What? on Welfare, Goods, and Capabilities*, in M. NUSSBAUM, and A. SEN (eds), *The Quality of Life*, Oxford Academic, Oxford, 1993.

¹¹ I. ROBEYNS, *The Capability Approach: a theoretical survey*, in *Journal of Human Development*, 6, 1, 2005, p. 94; v. anche D.A. CROCKER, I. ROBEYNS, *Capability and Agency*, in C.W. MORRIS, *Amartya Sen*, Cambridge University Press, Cambridge, 2010, p. 61 ss.

¹² A. SEN, *Il tenore di vita. Tra benessere e libertà*, Marsilio, Venezia 1993, pp. 93-94.

¹³ A. SEN, *Lo sviluppo è libertà. Perché non c'è crescita senza democrazia*, tr. it. a cura di G. Rigamonti, Mondadori, Milano, 2000, p. 81.

persona desidera di fare o di essere in quanto gli dà valore¹⁴: “[d]ai funzionamenti alle capacitazioni c’è un salto, che tuttavia può non essere molto grande, se non altro perché il valutare i funzionamenti effettivi è anche un modo di stabilire il valore che una persona dà alle opzioni di cui dispone”¹⁵.

Convertire delle risorse, come beni o servizi, in funzionamenti dipende tuttavia da determinate condizioni, socioeconomiche, politiche, personali, denominate “fattori di conversione”. L’interazione tra capacità e fattori di conversione delle risorse incide sulla possibilità di espansione o contrazione delle capacità, con un aumento a una diminuzione dell’*agency* umana: “ciò che la gente ricava dai beni dipende da una molteplicità di fattori, così che giudicare il beneficio personale solamente in base all’entità della proprietà privata dei beni e dei servizi può essere alquanto fuorviante”¹⁶.

Tre i gruppi cui vengono ricondotti i diversi tipi di fattori di conversione:

Fattori di conversione ambientali

Questi derivano tanto dall’ambiente naturale quanto da quello antropizzato in cui una persona vive. Nel primo caso, la posizione geografica determina il clima e la qualità dell’aria, e il rischio di fenomeni sismici; nel secondo caso, l’intervento dell’uomo ha introdotto strutture e infrastrutture che modificano l’habitat, realizzando anche collegamenti attraverso mezzi di trasporto e di comunicazione.

Fattori di conversione sociali

Sono espressione della cultura e della società di appartenenza, come politiche pubbliche, norme sociali e giuridiche, prassi discriminatorie o gerarchie sociali legate alla classe, al genere o alla razza.

Fattori di conversione personali

Essi ineriscono alla persona, come condizioni fisiche, intellettive, o biologiche.

¹⁴ Con le parole di Sen: le “capacitazioni che una persona possiede ovvero” la “sua libertà sostanziale di vivere il tipo di vita cui, a ragion veduta, dà valore” (*ibidem*, p. 92).

¹⁵ *Ibidem*, p. 135. In un recente contributo che ha visto la convergenza di idee di tre economisti Sen, Stiglitz, Fitoussi, si è sottolineata l’insufficienza del PIL come indicatore esclusivo della performance economica e del progresso sociale, suggerendo la ricerca di nuovi strumenti di misurazione che spostino l’accento dalla produzione economica al benessere delle persone, in un’ottica di futura sostenibilità (J.E. STIGLITZ, A. SEN, J.P. FITOUSSI, *La misura sbagliata delle nostre vite. Perché il PIL non basta più per valutare benessere e progresso sociale*, Etas, Milano 2010). Cfr. anche J.E. STIGLITZ, J.P. FITOUSSI, M. DURAND, *Misurare ciò che conta. Al di là del PIL*, tr. it. a cura di M.L. Chiesara, Einaudi, Torino, 2021. Ad affiancare il PIL, nel 2011 l’OCSE ideò il *Better Life Index*, un indice che cerca di rispondere alla domanda *How’s life?* misurando i Paesi anche in termini di benessere e di felicità delle persone. In Italia, nel 2010, il Progetto BES integra i tradizionali indicatori economici, primo fra tutti il Pil, con misure sulla qualità della vita delle persone e sull’ambiente al fine di valutare il progresso della società non solo dal punto di vista economico, ma anche sociale e ambientale, misurandone anche la disuguaglianza e la sostenibilità. Come si vedrà *infra*, a questi indici si aggiunge il set dei 250 indicatori per il monitoraggio degli obiettivi dell’Agenda delle Nazioni Unite per il 2030.

¹⁶ A. SEN, *Scelta, benessere, equità*, il Mulino, Bologna, 1984, p. 91. Non è irrilevante la resistenza di Sen, a differenza di Nussbaum, ad individuare un elenco di “capacità centrali”, come invece la studiosa statunitense si impegna a fare (M. C. NUSSBAUM, *Creare capacità*, cit., p. 71ss.). Ne analizza le differenze di intenti teorici I. ROBEYNS, *The Capability Approach*, cit., p. 104 ss.

L'esempio proposto da Sen per spiegare la circolarità tra *capabilities* e *functionings* nella sua intersezione con i fattori di conversione è quello della bicicletta, che risente, come è facile comprendere, della sua cultura di provenienza e dell'esperienza sul campo che ha nutrito la sua teoria. Un esempio che, proprio in questo segmento di analisi, può efficacemente aprire alla comprensione della complessità del rapporto tra uomo e nuove tecnologie.

Una bicicletta abilita un funzionamento, quello della mobilità di una persona, che è influenzato da fattori di conversione ambientale (se vi sia la disponibilità di strade o piste ciclabili adeguate), di conversione sociale (se non vi siano regole che impediscano l'uso della bicicletta perché ritenuto sconveniente), di conversione personale (se una persona è in buone condizioni fisiche).

Il campo semantico del termine 'capacità' è allora espressione, nella sua complessità, dell'interazione di più componenti che trasformano una potenzialità in una effettiva realizzazione.

Se applichiamo il *capability approach* alla tecnologia digitale intesa come risorsa, si può rilevare che essa abilita o contribuisce ad un funzionamento: essa viene spesso concepita, si è accennato, come un autentico vettore non solo per l'inclusione sociale, ma anche per quella professionale, economica e politica. Perché la risorsa della tecnologia digitale si possa convertire in un funzionamento, deve commisurarsi con i suddetti fattori di conversione.

Declinando, in tale prospettiva, il *capability approach* come *technology-augmented capability framework*¹⁷, l'analisi dei fattori di conversione interrogano innanzitutto le diverse concezioni della tecnologia, tra le quali una lettura integrata che meglio descrive la dimensione reticolare delle interazioni in esame, e che attribuisce una duplice dimensione agli oggetti tecnici: una "dimensione generativa", al pari di altre risorse o beni; e una "dimensione trasformativa" attraverso la quale gli altri input vengono influenzati nel raggiungimento di capacità apprezzate. Il contesto socio-tecnologico interagisce con i fattori di conversione individuati da Sen, introducendo ulteriori variabili interpersonali e intergruppo nella conversione degli input in capacità valorizzate¹⁸.

Fattori di conversione ambientali

Non tutti i territori sono uguali in termini di connettività. Se nelle aree urbane ad alta densità si registra una quasi totale possibilità di accesso ad Internet; questa si riduce sensibilmente in riferimento all'accesso ad una connessione ad alte prestazioni. Permangono aree rurali a bassa densità, scarsamente popolate, cosiddette 'bianche', che non sono dotate di una connessione di qualità sufficiente per beneficiare dei vantaggi della rivoluzione digitale. In questo caso, ci si trova di fronte a quel *digital divide* territoriale che amplifica le disuguaglianze

¹⁷ M.J. HAENSSGENA, P. ARIANA, *The place of technology in the Capability Approach*, in *Oxford Development Studies*, 46, 2018, p. 101.

¹⁸ In questa capacità trasformativa, gli oggetti tecnici si comportano come altri fattori di conversione. Gli oggetti acquisiscono proprietà trasformative dal più ampio contesto socio-tecnologico, che viene proposto come classe di fattori di conversione accanto ai fattori di conversione individuali, sociali e ambientali comunemente identificati (*ibidem*, p. 103).

tra individui in relazione ai territori: la disparità tra le cosiddette aree urbane ad alta densità e le cosiddette aree rurali a bassa densità sta accelerando.

Fattori di conversione sociali

Nell'intersezione con i fattori di conversione ambientali, diventano qui rilevanti le politiche pubbliche territoriali, alle quali si chiede un più stringente coordinamento di tutti gli operatori sociali, attraverso diagnosi territoriali per l'individuazione delle aree dove si rileva maggiormente il rischio di esclusione digitale. Nell'ottica di una più attenta redistribuzione delle risorse, può essere utile individuare programmi più estesi nel tempo al passo con i rapidi mutamenti dell'innovazione digitale, con l'obiettivo di un costante aggiornamento della padronanza delle competenze digitali.

Fattori di conversione personali

I fattori di conversione personali rinviano direttamente al problema dell'accesso allo spazio digitale. Ridisegnando il concetto di *digital divide*, e sottolineandone la sua complessità, sono stati individuati quattro diversi tipi di accesso legati alle caratteristiche del divario digitale: divari motivazionali, fisici o materiali, di competenze e di utilizzo. Le competenze possono a loro volta strutturarsi come tecniche, formali, informazionali e strategiche, ma tutte esprimono "un insieme di competenze digitali che vanno oltre l'operatività strumentale, che è sì riconosciuta, ma ritenuta non di per sé sufficiente"¹⁹, sottolineando in tal modo la necessità di superare la logica binaria degli *haves* ed *have-nots* in riferimento all'accesso ad Internet²⁰. Come è stato a ragione rilevato, il divario digitale è giunto al paradosso per il quale esso si sta approfondendo lì dove ha smesso di allargarsi²¹, nel senso che nelle società più sviluppate tecnologicamente, dove l'accesso fisico è altamente diffuso, si evidenziano le differenze di capacità, agganciandosi queste alle differenze sociali, economiche e culturali già esistenti.

Come si è accennato in apertura, l'uso dei servizi digitali, sebbene mostri una progressione, resta tuttavia molto diseguale tra le persone, esasperando condizioni già radicate di vulnerabilità sociale, economica e culturale. È possibile individuare, senza pretesa di esaustività, le principali categorie di soggetti particolarmente vulnerabili²².

Le persone con un basso livello di istruzione hanno più probabilità di avere competenze digitali scarse rispetto alle persone con un livello di istruzione elevato. Oltre la metà dei giovani con un basso livello di istruzione ha scarse competenze digitali (di contro ad una piccola percentuale di giovani altamente qualificati).

Si rileva un aumento delle persone con scarse competenze digitali nel gruppo di persone a basso reddito. Tra queste, le persone in cerca di lavoro, quindi disoccupate e con un reddito

¹⁹ D. FELINI, *Competenza mediale e digitale. Analisi e riflessioni su un costrutto complesso*, in *Annali online della Didattica e della Formazione Docente*, 21, 2021, p. 172. Felini riporta due modellizzazioni della competenza mediale e digitale: quella alla quale si fa qui cenno è propria del modello Gui, strutturato su quello di Van Dijk, ma aggiornandolo (*ibidem*, 171-172).

²⁰ E. HARGITTAI, *Second-Level Digital Divide. Differences in People's Online Skills*, in *First Monday*, 4, 2022.

²¹ J.A.G.M. VAN DIJK, K. HACKER, *The digital divide as a complex and dynamic phenomenon*, in *The Information Society*, 19, 2003, p. 323.

²² Per un elenco puntuale, cfr. P. BROTCORNE, K. PONNET, *Baromètre de l'inclusion numérique 2024*, p. 15.

basso, sono doppiamente penalizzate per la difficoltà che incontrano nel ricercare lavoro on line, presentare richieste di sussidi o nel redigere un curriculum. Nel gruppo di persone a basso reddito, di contro, si rileva una diminuzione dei non utenti. Quest'ultimo è un dato significativo perché fa emergere il bisogno sociale di inclusione nella società digitale, nonostante la carenza di competenze digitali.

È digitalmente vulnerabile quasi la metà (con una tendenza ad aumentare) delle famiglie monoparentali, tra le quali le donne sono sovrarappresentate.

Più della metà delle persone con un problema di salute invalidante si trova in una situazione di vulnerabilità digitale. Le persone con disabilità subiscono una doppia sanzione, a causa di una difficoltà di accesso alle procedure amministrative.

Le persone anziane, nell'ordine di percentuale pari o superiore alla metà della categoria, ha scarse competenze digitali.

Le persone analfabete sono escluse dalla società digitale, come gli stranieri, perché la tecnologia digitale è in massima parte testuale. Problema parallelo è quello della conoscenza della lingua inglese, la lingua certamente più utilizzata nel mondo del web.

Fortemente penalizzate sono anche le persone detenute²³, che subiscono una specifica forma di *digital divide*. Si è parlato di zone bianche per indicare le cosiddette aree rurali "bianche" a bassa densità e scarsamente popolate che non hanno una buona connettività: le carceri possono essere definite una "zona bianca" per la loro esclusione dall'accesso alle tecnologie digitali.

L'accesso, ovviamente regolato e controllato, ad Internet in carcere è essenziale per limitare il fenomeno dell'esclusione sociale causato dalla detenzione e per facilitare il loro ritorno alla vita libera. L'impossibilità di accedere a Internet durante la detenzione esclude le persone detenute dai mezzi digitali messi a disposizione degli utenti nel quadro dello sviluppo dell'amministrazione e della giustizia digitale. Consentirebbe, inoltre, la diversificazione dell'offerta didattica e formativa al fine di migliorare le condizioni di apprendimento; permetterebbe di sviluppare l'offerta di lavoro e di formazione professionale in maniera quantitativa e qualitativa e di facilitare il mantenimento dei legami con la famiglia e i propri cari, limitare i fenomeni di dipendenza ed esclusione legati ad una situazione di disabilità, analfabetismo o mancata padronanza della lingua, promuoverebbe l'accesso a contenuti diversificati di divertimento e svago, in gran parte gratuiti²⁴.

L'accesso alle tecnologie digitali smusserebbe così quella tagliente esclusione fisica che le persone detenute vivono, favorendo rapporti con il mondo esterno in vista di quel difficile riconoscimento delle persone detenute come soggetti di diritti.

²³ Discutono la definizione del mancato accesso al mondo digitale come pena caratteristica della detenzione moderna Y.JEWKES, B.C. REISDORF, *A brave new world: The problems and opportunities presented by new media technologies in prisons*, in *Criminology & Criminal Justice*, 16, 2016, p. 538.

²⁴ V. HOFINGER, P. PFLEGERL, *A reality check on the digitalisation of prisons: Assessing the opportunities and risks of providing digital technologies for prisoners*, in *Punishment & Society*, 26, 2024, pp. 908-909.

3. “L’ultimo miglio” delle conoscenze digitali

Un dato rilevante, che, sul piano della teoria, conferma l’efficacia dell’applicazione del *capability approach* al tema in analisi, e, sul piano della prassi segna la strada da percorrere per mitigare l’esclusione digitale, è senz’altro quello che registra, trasversalmente a tutte le categorie sociali, la richiesta di aiuto ad altre persone per eseguire una procedura essenziale online. Ciò sottolinea l’importanza di mantenere reti di sostegno a cui possono rivolgersi le persone in difficoltà, siano esse informali (associazioni locali, famiglia, ecc.) o formali (organizzazioni specializzate nell’accompagnamento digitale, ecc.).

Un’interessante ricerca empirica sull’applicazione del *capability approach* all’utilizzo delle ICT nelle comunità indigene nella Bolivia rurale, ha evidenziato che il miglioramento delle capacità informatiche delle persone è il fattore più critico che determina l’impatto delle ICT sul loro benessere. Migliorare le capacità digitali, per esempio l’alfabetizzazione digitale, vuol dire migliorare le capacità umane delle persone emarginate di fare scelte di vita strategiche e raggiungere lo stile di vita che apprezzano. Valutare l’impatto delle ICT in termini di capacità non rivela quindi alcuna relazione diretta tra un migliore accesso e utilizzo delle nuove tecnologie e un maggiore benessere. Le ICT portano a miglioramenti nella vita delle persone solo quando le capacità digitali vengono trasformate in capacità umane e sociali ampliate nelle dimensioni economica, politica, organizzativa e culturale delle loro vite. Lo studio giunge alla conclusione che gli intermediari sono destinati a svolgere un ruolo centrale, persino fondamentale, in questo processo. Aiutano le comunità povere ad adattare le ICT al loro contesto socio-culturale locale in modo che il loro utilizzo diventi significativo per la vita quotidiana delle persone, migliori le loro capacità informatiche e le loro capacità umane e sociali.²⁵

Questo studio conferma quel dato al quale si è fatto cenno prima, sostenendo l’utilità di una proposta che è stata avanzata nei nostri Paesi: la creazione di un settore della mediazione digitale, attraverso l’istituzione della figura del mediatore digitale, al fine di realizzare un supporto generale e qualitativamente apprezzabile per le persone, in particolare per quelle più vulnerabili. Un documento dell’United Nations System Chief Executives Board for Coordination del 2017 pone già in modo esplicito, tra gli obiettivi da perseguire a livello nazionale, quello di fornire un’assistenza finalizzata al raggiungimento di un accesso universale alle tecnologie dell’informazione e della comunicazione e alla riduzione del divario digitale²⁶.

Si è posta come necessaria la creazione di uno specifico settore professionale di mediatori digitali, avviando un piano formativo nazionale che, in un circolo virtuoso, possa, per un verso, promuovere l’inclusione digitale e aumentare la diffusione della cultura digitale, per l’altro, creare nuove opportunità di lavoro.

In questa logica inclusiva e partecipativa si inserisce l’intervento, descritto dal PNRR Missione 1 “Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo” – Componente 1 – Misura 1.7.1 Investimento 1.7 “Competenze digitali di base”, che delinea il ruolo di

²⁵ B. S. GIGLER, *Development as Freedom in a Digital Age. Experiences from the Rural Poor in Bolivia*, World Bank Group, Washington, 2015, p. 391 ss.

²⁶ CEB equality framework-A4-web-rev3.pdf, p. 6.

facilitatore digitale, che può contribuire all'“accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti”. Un “Servizio Civile Digitale”, come è stato definito, realizzato in collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri e il Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio Civile Universale come soggetto attuatore²⁷. La misura prevede la formazione di giovani operatori volontari, selezionati per svolgere il Servizio civile digitale²⁸, attività da svolgere presso gli enti attuatori, che siano soggetti pubblici o privati, che provvedono alla realizzazione degli interventi previsti dal PNRR.

Formare volontari del Servizio civile digitale, che significa anche integrare la mobilitazione degli agenti delle organizzazioni che stanno dematerializzando le procedure, implica la comprensione di un passaggio fondamentale: transitare da una logica di assistenza, dove il mediatore agisce in sostituzione della persona in difficoltà, ad una logica di capacità, che tende all'autonomia digitale. La figura del mediatore digitale è dunque certamente quella di un facilitatore digitale, ma anche e soprattutto quella di un soggetto esperto che accompagna la persona inesperta verso l'autosufficienza e l'appropriazione di quella cultura digitale necessaria per la gestione delle proprie attività.

Il raggiungimento di quello che, anche per il processo di inclusione digitale, si può chiamare l'ultimo miglio, il traguardo²⁹, trova la sua inevitabile condizione nello stanziamento di risorse da assegnare alla strategia nazionale per la tecnologia digitale inclusiva, risorse che possono essere sostenute anche attraverso politiche pubbliche destinate a diventare strutturali³⁰. Il fondo potrebbe essere integrato dal risparmio generato dalla dematerializzazione dei servizi pubblici, utilizzandolo in direzione dell'istituzione di sistemi di supporto a lungo termine per utenti, e, al contempo, per una formazione continua e qualitativamente adeguata (visti i rapidi mutamenti che caratterizzano le nuove tecnologie) dei mediatori digitali.

Tuttavia, ancora sulla scia dell'insegnamento seniano che enfatizza l'irriducibile dimensione individuale derivata dalla diversità dei bisogni umani condizionati dalle circostanze personali e

²⁷ <https://www.politichegiovani.gov.it/servizio-civile/pnrr/missione-1/>. Il programma Quadro “si inserisce nel contesto generale della Strategia nazionale per le competenze digitali e del relativo Piano Operativo elaborati nel quadro dell'iniziativa ‘Repubblica Digitale’”.

²⁸ “Complessivamente, il PNRR prevede per il ‘Servizio Civile Digitale’ l'attivazione di 8.300 operatori volontari e almeno 100 enti per servizi di facilitazione con l'obiettivo di avviare almeno 700.000 iniziative di facilitazione e/o educazione digitale rivolte ai cittadini” (*ibidem*).

²⁹ *Milestone e Target*, traguardi e obiettivi, rappresentano le tappe intermedie e finali degli Investimenti e delle Riforme in cui il PNRR si articola al fine della sua realizzazione. Cfr. F. BUTERA, P. BIANCHI, G. DE MICHELIS, P. PERULLI, *L'ultimo miglio per l'attuazione del Next Generation Plan: i patti per il lavoro come approccio e come metodo per innovare la scuola, la Pubblica Amministrazione, il sistema produttivo*, in *Astrid Rassegna*, 1, 2021.

³⁰ V *infra*, in riferimento all'analisi dei fattori di conversione sociali collegati alle competenze digitali. Il *Report on the state of the Digital Decade 2024* registra l'insufficienza dei finanziamenti stanziati: “L'Italia assegna il 25,6 % del suo piano per la ripresa e la resilienza al digitale (47 miliardi di euro), una dotazione che rappresenta un'opportunità significativa ma rimane insufficiente per conseguire pienamente gli obiettivi del decennio digitale e richiede una forte attenzione all'attuazione dei diversi piani strategici esistenti e all'allineamento con gli stessi. Nell'ambito della politica di coesione, ulteriori 5,5 miliardi di euro (il 13 % del finanziamento totale della politica di coesione del paese) sono destinati alla trasformazione digitale del paese” (p. 39).

contestuali, resta essenziale mantenere valide alternative rispetto ai servizi online, pur continuando a promuovere una sempre maggiore inclusione digitale, come la possibilità di accesso fisico e/o di ricezione telefonica per tutte le procedure dematerializzate dei servizi pubblici.

È forse il caso di ricordare la puntualizzazione di Habermas a proposito dell'inclusione dell'altro, che, sebbene rinvii all'analisi dell'integrazione nelle società pluralistiche, può gettare luce anche sull'inclusione digitale come forma di inclusione sociale. E può farlo sottolineando la distanza di senso che deve essere tenuta ferma rispetto ad una torsione ermeneutica che, sul piano della prassi, il concetto può sviluppare: "Inclusione non significa accaparramento assimilatorio"³¹, che omologa annullando le differenze innanzitutto culturali; "significa piuttosto che i confini della comunità sono aperti a tutti"³². La riduzione della disuguaglianza sociale non significa appiattimento delle diversità individuali: queste ultime devono essere tenute in adeguato conto quando si parla di inclusione digitale. La cosiddetta società digitale dev'essere, per fare eco a Popper, una società aperta³³, nella quale la cittadinanza digitale non si riduce, nei fatti, all'accesso a servizi on line nell'interazione con la Pubblica Amministrazione,³⁴ ma è un'estensione di quella cittadinanza politica e culturale che ha come centro una partecipazione responsabile e consapevole, sorretta da quell'*habeas mentem* che deve sempre caratterizzare l'utilizzo delle nuove tecnologie. Ciò è espresso in modo nitido dal Consiglio d'Europa: "la cittadinanza digitale è un insieme di valori, competenze, atteggiamenti, conoscenze e *comprensione critica* di cui i cittadini hanno bisogno nell'era digitale. Un cittadino digitale sa come utilizzare le tecnologie ed è in grado di interagire con esse in modo competente e positivo"³⁵. Le competenze digitali, dunque, non possono essere ridotte alle mere competenze operative, che sono sì necessarie, ma non sufficienti per quella "comprensione critica" che costituisce il fulcro della fruizione dello spazio digitale. Ancora una volta, Sen aiuta, icasticamente, nel tracciare i contorni del problema, chiamando in causa l'*agency* della persona, affinché non sia un "oggetto passivo e docile di istituzioni o di un'assistenza elargita dall'alto"³⁶.

Come si può comprendere da questo rapido quadro, la domanda di Amartya Sen, *equality of what?*, fa emergere la domanda più radicale che attraversa la sua analisi: *equality for whom?*, se è vero che il *capability approach* sposta l'enfasi, come si è detto, dalle cose alle persone, così rendendo centrale da periferico un concetto che informa di sé il suo quadro teorico: quello di

³¹ J. HABERMAS, *L'inclusione dell'altro. Studi di teoria politica*, tr. it. a cura di L. Ceppa, Feltrinelli, Milano, 2013, p. 10.

³² *Ibidem*, p. 10. Ed in questa operazione di tenuta semantica il diritto gioca un ruolo rilevante: "il sistema dei diritti non può essere cieco né verso le condizioni sociali diseguali né verso le differenze culturali" (J. HABERMAS, Ch. TAYLOR, *Multiculturalismo. Lotte per il riconoscimento*, tr. it. a cura di L. Ceppa, Feltrinelli, Milano, 2008, p. 69). Contro i criteri di classificazione predominanti e a favore del riconoscimento della pluralità delle identità, dell'essere ognuno diversamente differente, cfr. A. SEN, *Identità e violenza*, tr. it. a cura di F. Galimberti, Laterza, Roma-Bari, 2006, pp. XIII, 19.

³³ Il riferimento rinvia al titolo del notissimo scritto di K.R. POPPER, *La società aperta e i suoi nemici*, tr. it. a cura di R. Pavetto, Armando Editore, Roma, 2018.

³⁴ Si veda la "Carta della cittadinanza digitale", d. lgs. 7 marzo 2005 n. 82, Capo I, sez. II.

³⁵ Conclusioni del Consiglio sull'istruzione digitale nelle società della conoscenza europee 2020/C 415/10, nota 7 (corsivo mio). Per uno sguardo più ampio, cfr., tra gli altri, G. PASCUZZI, *La cittadinanza digitale. Competenze, diritti e regole per vivere in rete*, il Mulino, Bologna, 2021.

³⁶ A. SEN, *Lo sviluppo è libertà*, cit., p. 281.

libertà. Infatti, le capacità sono state anche definite libertà reali o sostanziali, in quanto denotano le libertà da qualsiasi potenziale ostacolo, di contro ai meri diritti e alle libertà formali. Esse, si è detto, rappresentano le opportunità reali o sostanziali che una persona ha di realizzare stati di essere e di fare che può acquisire nel corso della sua vita. Non si presenta, dunque, come una ulteriore proposta definitoria della libertà, ma un concetto di opportunità di libertà: esse sono libertà concepite come opportunità reali. La vera libertà in questo senso significa che si hanno tutti i mezzi richiesti necessari per raggiungere quel fare ed essere se lo si desidera. Cioè, non è semplicemente la libertà formale di fare o essere qualcosa, ma la sostanziale opportunità di ottenerla³⁷. Mostrando l'indissolubile relazione tra libertà e uguaglianza, questa lettura rivisita tanto l'ermeneutica della libertà egualitaria³⁸ quanto la celebre doppia definizione di libertà di Isaiah Berlin³⁹, calibrando l'una e l'altra sulla irriducibile individualità di ogni persona, che struttura il senso più autentico del concetto di diritti dell'uomo.

Il *capability approach* riecheggia, nella sua semplicità, la lucida incisività dell'art. 3 della Costituzione, che, nell'orizzonte di senso della dignità sociale, impegna lo Stato come garante della possibilità di sviluppo della persona umana, quell'*human flourishing* che caratterizza la visione seniana nella sua attenzione alla realizzazione, alla concretizzazione di quelle capacità che caratterizzano il personale processo di sviluppo di ogni cittadino nella cornice della libertà.

4. *Leave no one behind*: un'utopia concreta?

Nella cornice dei valori universali dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, *Leave no one behind* (LNOB) si presenta come il secondo dei sei principi guida del Quadro di cooperazione per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, dopo il primo che vede nei diritti umani il fondamento della prospettiva in cui si collocano le politiche e i processi di sviluppo⁴⁰. Definito come la promessa centrale e trasformativa dell'Agenda 2030, esso vincola a concentrarsi sulla discriminazione e sulle disuguaglianze (spesso molteplici e intersecanti) che minano l'*agency* delle persone in quanto titolari di diritti. Molte delle barriere che le persone incontrano nell'accesso a servizi, risorse e pari opportunità non sono semplicemente imputabili al caso o

³⁷ I. ROBEYNS, *The Capability Approach*, cit., p. 104.

³⁸ "Una delle conseguenze della diversità umana è che l'eguaglianza in uno spazio tende a coesistere, di fatto, con la disuguaglianza in un altro" (A. SEN, *La disuguaglianza*, Il Mulino, Bologna, 1994, p.27), sottolineando il rischio di un egualitarismo che ignori le differenze tanto interne, le caratteristiche personali di ogni individuo, quanto quelle esterne, le circostanze sociali o ambientali del medesimo individuo. Per una definizione di libertà egualitaria giustificata dalla storia dei diritti umani, dove l'uguaglianza è complemento della libertà "in quanto tende alla generalizzazione di tale valore affinché tutti possano essere realmente liberi nella vita sociale" cfr. G. PECES-BARBA, *Teoria dei diritti fondamentali*, ed. it. a cura di V. Ferrari, Giuffrè, Milano, 1993, p. 188.

³⁹ I. BERLIN, *Due concetti di libertà*, tr. it. a cura di M. Santambrogio, Feltrinelli, Milano, 2000.

⁴⁰ Nella pagina che descrive gli *Universal values* dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile si può leggere in apertura "We envisage a world of universal respect for human rights and human dignity, the rule of law, justice, equality and non-discrimination; of respect for race, ethnicity and cultural diversity [...]. A just, equitable, tolerant, open and socially inclusive world in which the needs of the most vulnerable are met". Il testo, parziale, è tratto dall'*Introduzione della Dichiarazione*, punto 8, della Risoluzione adottata dall'Assemblea Generale dell'ONU il 25 settembre 2015, che descrive l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

alla mancanza di risorse disponibili, ma piuttosto il risultato di leggi, politiche e pratiche sociali discriminatorie che lasciano sempre più indietro determinati gruppi di persone⁴¹.

Ciò aiuta ad inquadrare correttamente il problema dell'inclusione digitale, in negativo, contrastando qualunque lettura fatalista delle disuguaglianze, in positivo, individuandone le cause reali che escludono i soggetti più vulnerabili. In una *operational guide* del marzo 2022⁴², pensata per rafforzare l'implementazione del principio LNOB, l'elenco, sebbene indicativo, dell'ampia gamma di azioni a livello nazionale potenzialmente necessarie per affrontare efficacemente le cause profonde delle disuguaglianze delle esclusioni, fa riferimento alla promozione dell'inclusione digitale. Il miglioramento della qualità e dell'accessibilità dei servizi richiede, a titolo di esempio, l'esigenza di promuovere l'alfabetizzazione digitale e di potenziare le infrastrutture al fine di colmare il divario digitale.

Progetto certamente ambizioso, questo del LNOB, come riconosciuto nel *Development Co-operation Report 2018*, che presenta il sottotitolo *Joining Forces To Leave No One Behind*, il quale subordina il raggiungimento degli Obiettivi alla condizione che producano risultati per tutti e, in particolar modo, per i soggetti più svantaggiati. Un livello di ambizione radicalmente nuovo per i governi e le società di tutto il mondo, si ammette nella *Prefazione*⁴³, che si prefigge, nel brevissimo arco temporale di alcuni anni - il 2030 è alle porte - di eradicare la povertà estrema e, conseguentemente, di far fronte alle disuguaglianze, alle discriminazioni e alle vulnerabilità, nelle quali ultime si possono comprendere quelle digitali.

Procedendo a cerchi concentrici, Il *Report on the state of the Digital Decade 2024*, che monitora e valuta i progressi, sia a livello UE che nazionale, verso la realizzazione degli obiettivi e dei traguardi stabiliti dal *Digital Decade Policy Programme (DDPP)*, all'allegato 3, dopo aver sottolineato che "l'Italia dispone di un potenziale non sfruttato in relazione alle finalità e agli obiettivi del decennio digitale dell'Unione europea (UE) nell'ottica di una digitalizzazione efficace"⁴⁴, riconosce, da un lato, che "il paese sta dimostrando un'ambizione molto elevata e, sulla base di tale documento, intende destinare sforzi significativi al conseguimento delle finalità e degli obiettivi del decennio digitale", dall'altro, che "[s]ebbene gli obiettivi siano in genere ambiziosi e in linea con quelli dell'UE, quelli relativi alle competenze digitali di base, agli specialisti nel settore delle TIC e all'adozione dell'intelligenza artificiale (IA) e dell'analisi dei dati rimangono al di sotto dei livelli dell'UE, rispecchiando soltanto le misure attualmente in vigore"⁴⁵. Medesima ambizione sembra attraversare il Programma quadro del "Servizio Civile

⁴¹ *Ibidem*.

⁴² Reperibile *qui*.

⁴³ Reperibile *qui*.

⁴⁴ V. *qui*, p. 39, e così continua: "Nel 2023 l'Italia ha compiuto progressi nel settore dell'e-government, in particolare nella sanità elettronica e nei servizi pubblici digitali fondamentali per le imprese, e ha continuato a portare avanti la diffusione delle reti gigabit. Tuttavia, nonostante alcuni progressi, permangono sfide particolarmente importanti per quanto riguarda le competenze digitali, mentre le imprese italiane registrano ritardi nell'adozione di tecnologie avanzate quali l'IA".

⁴⁵ *Ivi*, p. 40 (corsivo mio). Di ambizione si parla anche nella descrizione di *Italia digitale 2026*: "L'ambizione del governo è recuperare il terreno perduto, riportando l'Italia nel gruppo di testa in Europa, nell'ottica degli obiettivi individuati dal Digital Compass 2030" (corsivo mio).

Digitale” previsto dal PNRR: “obiettivo *ambizioso* e necessario per la sostanziale realizzazione di una capillare inclusione digitale”⁴⁶.

Resta soltanto una manciata d’anni⁴⁷ per raggiungere concretamente i 17 obiettivi dell’Agenda 2030: ciò mostra l’impossibilità di traduzione nei fatti della promessa dell’Agenda 2030?

In una sorta di rovesciamento del motto gramsciano per il quale il pessimismo della ragione e l’ottimismo della volontà⁴⁸ devono cooperare, sembra di scorgere, al di là del linguaggio enfatico che caratterizza le dichiarazioni programmatiche, un ottimismo della ragione che inevitabilmente si scontra con un pessimismo della volontà nel passaggio dalle promesse solenni alla concretizzazione dei traguardi.

La definizione del computer come il *great equalizer*, che ha preso a prestito dalla riflessione pedagogica l’espressione⁴⁹, può essere senza fatica estesa alla visione che propugnano i tecno ottimisti delle nuove tecnologie, e cioè quella di essere l’innovazione digitale vettore di uguaglianza sostanziale e di inclusione. Ma ciò resterebbe, appunto, una visione ottativa che, nel migliore dei casi, segna un obiettivo da raggiungere, seppur lontano e che si sposta sempre più avanti nel tempo, nel peggiore dei casi, evidenzia una lettura astratta per non dire utopica.

E se, affinando le armi della critica, è per di più vero che “anche il pessimismo, come l’ottimismo, è una visione globale del mondo, e come tale fideistica”⁵⁰, e che quindi su entrambi l’esercizio della ragione non può avere alcuna influenza, si deve allora rinunciare ad una professione di fede, fede nelle possibilità umane, che orienti, nella sua eccezionale normatività, quelle decisioni cruciali per la vita dei popoli?

A tale domanda, la risposta migliore è quella suggerita dalla riflessione sollecitata dalla potente intuizione dell’utopia concreta di Bloch: “Senza l’ipotesi che un altro mondo è possibile non c’è politica, c’è soltanto la gestione amministrativa degli uomini e delle cose”⁵¹.

⁴⁶ Corsivo mio.

⁴⁷ Rimane soltanto un anno per raggiungere gli obiettivi di Italia digitale 2026. Solo a titolo d’esempio, per richiamare il tema precedentemente accennato del Servizio civile digitale, si legge che l’intervento “mira ad aumentare, entro il 2026, al 70% la percentuale di popolazione in possesso di competenze digitali almeno di base” (*ibidem*).

⁴⁸ Riferito a Gramsci che lo ha spesso richiamato, e quindi diffuso, è lo stesso Gramsci a ricondurlo alla fonte, Romain Rolland (*Discorso agli anarchici*, in *L’Ordine Nuovo* anno I, n. 43, 3-10 aprile 1920). Più precisamente, Gramsci parla di ottimismo dell’intelligenza.

⁴⁹ Bill Gates ha utilizzato questa espressione mutuandola da Horace Mann, che definì l’istruzione *the great equalizer of the conditions of men*. È superfluo rilevare, come le considerazioni di queste pagine sottolineano, che il possesso di un pc, non sostenuto dalle competenze digitali, non può da solo condurre al raggiungimento di una condizione di uguaglianza per tutti.

⁵⁰ N. BOBBIO, *Morale e religione*, in *Elogio della mitezza e altri scritti morali*, Linea d’ombra Edizioni, 1994, Milano, p. 189.

⁵¹ G. DECROP, *Redonner ses chances à l’utopie*, in *Entropia. Revue d’étude théorique et politique de la décroissance*, 1, 2006, p. 81. Cfr. sul punto, S. LATOUCHE, *Breve trattato sulla decrescita serena*, tr. it. a cura di F. Grillenzoni, Bollati Boringhieri, Torino, 2008, p. 43. Il nesso che Latouche istituisce tra la dimensione progettuale politica dell’utopia concreta di Bloch e la tesi da lui sostenuta della decrescita riconduce ad attualità il pensiero del teorico del “principio speranza”, infondendogli nuovo vigore ermeneutico come chiave di accesso a temi e problemi dello spazio socio-politico contemporaneo.