

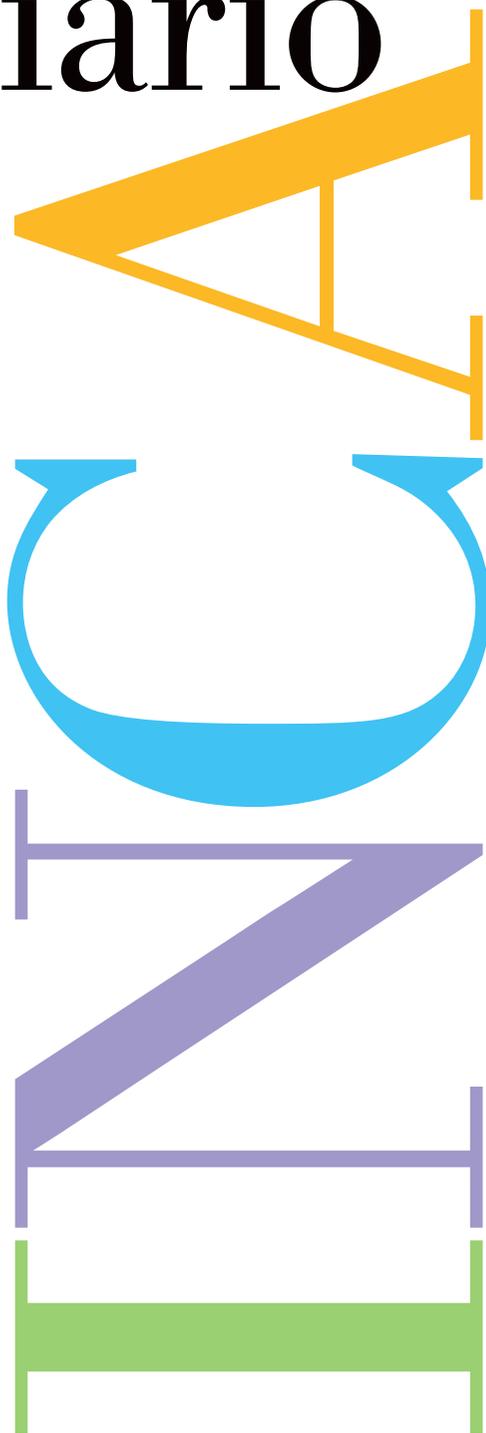
Notiziario

NotiziarioINCAonline
N. 5 / 2024

**La digitalizzazione
della Pa: rischi
e opportunità**



il Patronato della CGIL



DIRETTORE RESPONSABILE

Lisa Bartoli

REDAZIONE

Micaela Aureli

EDITORE E PROPRIETARIO

FUTURA SRL

Corso d'Italia, 27

00198 Roma

Tel. 06 44870283

www.futura-edizioni.it

Progetto grafico:

© FUTURA SRL

CHIUSO IN REDAZIONE

NOVEMBRE 2024

EGREGIO ABBONATO, AI SENSI DEL D.LGS. N. 196/
2003 LA INFORMIAMO CHE I SUOI DATI SONO CON-
SERVATI NEL NOSTRO ARCHIVIO INFORMATICO E SA-
RANNO UTILIZZATI DALLA NOSTRA SOCIETÀ,
NONCHÉ DA ENTI E SOCIETÀ ESTERNE A ESSA COL-
LEGATE, SOLO PER L'INVIO DI MATERIALE AMMINI-
STRATIVO, COMMERCIALE E PROMOZIONALE
DERIVANTE DALLA NOSTRA ATTIVITÀ.

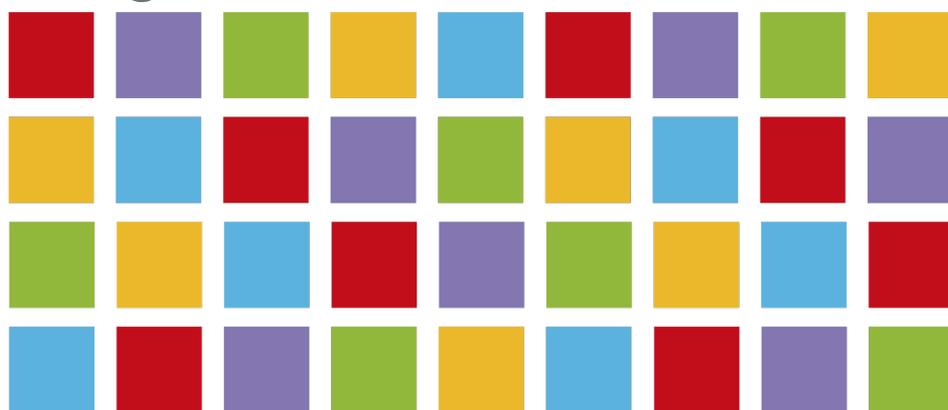
LA INFORMIAMO INOLTRE CHE LEI HA IL DIRITTO DI
CONOSCERE, AGGIORNARE, CANCELLARE, RETTIFI-
CARE I SUOI DATI OD OPPORSI ALL'UTILIZZO DEGLI
STESSI, SE TRATTATI IN VIOLAZIONE DEL SUDDETTO
DECRETO LEGISLATIVO.

Sommario

La digitalizzazione della Pa: rischi e opportunità

Digitalizzazione Pa: cosa ne pensano gli italiani?	7
■ Lisa Bartoli	
Patronati protagonisti della transizione digitale	13
■ Michele Pagliaro	
Il ruolo sociale dei corpi intermedi	17
■ Francesco Sinopoli	
Superare le disuguaglianze. Farlo subito!	21
■ Daniela Barbaresi	
Digital divide e bassi salari nella Pubblica amministrazione	25
■ Florindo Oliverio	
Occupazione. Gli algoritmi non sono neutrali	31
■ Christian Ferrari	
Scheda/Che cos'è l'Osservatorio "Futura"	33
■ Stefano Milani	

La digitalizzazione della Pa:



rischi e opportunità



Digitalizzazione Pa: cosa ne pensano gli italiani?

**Indagine demoscopica promossa da Inca
e realizzata dalla Fondazione Di Vittorio**

■ Lisa Bartoli

Che la pubblica amministrazione in Italia abbia avviato con molto ritardo rispetto agli altri Paesi europei il processo di digitalizzazione delle procedure è cosa nota (le diverse banche dati ancora non camminano sullo stesso binario), meno noto è invece che, nonostante l'accelerazione degli ultimi anni, in tema di welfare state, gli italiani fanno molta fatica ad accedere e a farsi riconoscere le diverse misure (indennità, pensioni, sussidi ecc.) ricorrendo a una procedura online. Un'indagine demoscopica, promossa da Inca Cgil e realizzata da Osservatorio Futura con la Fondazione Di Vittorio, su un campione di 6.000 persone intervistate, sufficientemente rappresentativo della popolazione residente in Italia, traccia un quadro sconcertante.

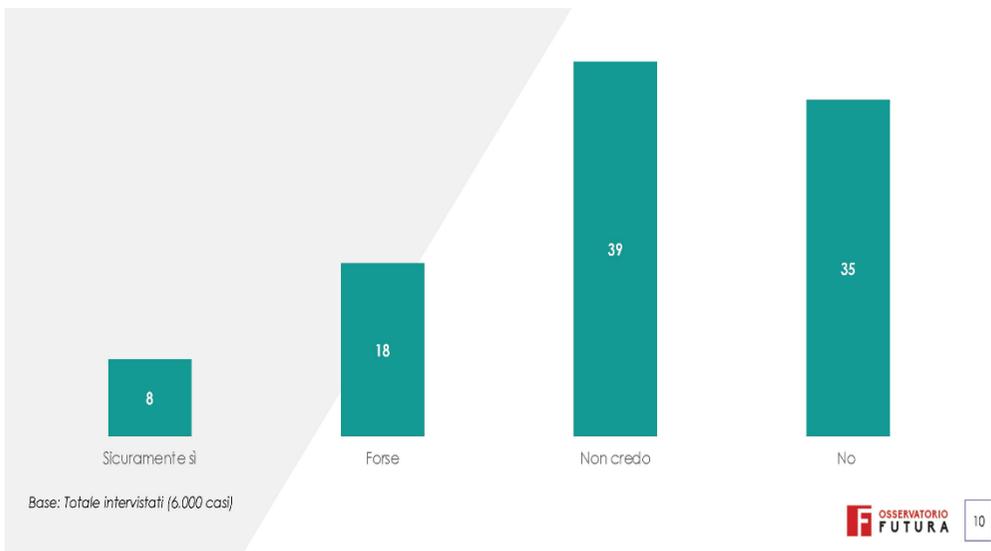
Infatti, la quasi totalità (92%) degli intervistati ha dichiarato di “non essere in grado di svolgere pratiche digitali con la pubblica amministrazione”. Solo l'8% è certo di farcela, di cui il 53% uomini e il 47% donne. Entrando maggiormente nel dettaglio e disaggregando i dati per fascia di età, quello che colpisce è la percentuale di persone tra i 35 e i 55 anni, quelli che per età ed esperienze hanno più occasioni di interloquire con la Pa, che dichiarano apertamente la propria incapacità (60% del campione). Un risultato che si riflette su quanti hanno avuto un qualche rapporto con una qualsiasi amministrazione: solo il 56%, di cui il 41% uomini e 59% donne e su quanti non ci hanno neppure mai provato: il 53% uomini e il 47% donne.

Tra quanti hanno avviato una pratica digitale (56% del campione), solo il 26% dichiara di essere riuscito facilmente a “ottenere quello che voleva”, mentre:

- il 48% è riuscito ad ottenere le risposte con grandi difficoltà;
- il 12% solo dopo aver chiesto aiuto a un parente;

- l'8% solo dopo aver chiesto aiuto a un patronato;
- il 6% non è riuscito.

Figura 1. 1ª domanda: Saresti in grado di fare una pratica digitale con l'Amministrazione pubblica? (%)



Questo quadro generale, che segnala un ritardo nell'apprendimento delle procedure online, non migliora quando le domande si fanno più specifiche sui rapporti con Inps e Inail.

Se il 47% del campione complessivo dichiara di aver avuto rapporti con l'Inps (57% uomini e 43% donne), soltanto il 16% dichiara di essere riuscito facilmente ad ottenere quello che voleva, mentre il 41% sì, ma con grande difficoltà, il 18% ha dovuto chiedere aiuto a un familiare e l'8% si è dovuto rivolgere a un patronato. Il 17% comunque dichiara di non esserci riuscito. Colpisce il 65% di coloro, con un'età tra i 35 e i 55 anni, che dichiara di non esserci riuscito, ma anche il 59% di coloro che si sono rivolti a un patronato.

Per quanto riguarda l'Inail, la percentuale del campione che dichiara di aver avuto un qualche rapporto con l'Istituto scende al 21% (47% uomini e 53% donne), ma soltanto l'11% è riuscito a ottenere quello che voleva; il 38% sì, ma con grande difficoltà; il 12% solo dopo aver chiesto aiuto a un parente; il 24% solo dopo aver chiesto aiuto a un patronato; il 15% afferma di non esserci riuscito.

Fin qui le domande poste erano finalizzate a comprendere il livello di conoscenza

della macchina digitale della Pubblica amministrazione genericamente intesa, per ottenere una qualsiasi informazione, anche solo di tipo formale.

Ma quando al campione vengono sottoposte domande più incalzanti sulle richieste online per il riconoscimento di qualunque prestazione previdenziale e socio-assistenziale, il quadro diventa ancor più complicato.

Con l'Inps, per esempio, il 32% del campione complessivo non ha mai fatto una pratica attraverso un cellulare o un pc; mentre il 41% lo ha fatto utilizzando un pc e soltanto l'8% con un cellulare, nonostante tutti gli intervistati fossero dotati di smartphone. Colpisce in questo caso il 77% degli intervistati, compresi nella fascia di età tra i 35 e i 55 anni, che risponde "non so".

Tra quelli che hanno usufruito dei servizi online di Inps:

- solo il 4% ha ottenuto facilmente quello che voleva;
- il 56% ha ottenuto quanto desiderato con grande difficoltà;
- il 4% solo dopo aver chiesto aiuto a un familiare;
- il 28% solo dopo aver chiesto aiuto a un patronato;
- l'8% non ci è riuscito.

Con l'Inail, il quadro non cambia: il 58% del campione complessivo dichiara di non aver mai fatto una pratica online all'Inail attraverso un cellulare o un pc; mentre tra quelli che lo hanno fatto (38% del campione complessivo):

- solo il 5% ha ottenuto facilmente quello che voleva;
- il 26% ha ottenuto quanto desiderato con grande difficoltà;
- il 16% solo dopo aver chiesto aiuto a un familiare;
- il 38% solo dopo aver chiesto aiuto a un patronato;
- il 15% non è riuscito.

Da questi risultati emerge in modo inequivocabile quanta strada resta ancora da percorrere per considerare acquisito il processo di telematizzazione della Pa; un processo complesso che ha forti ricadute sociali e in modo particolare sulla fruibilità da parte delle cittadine e dei cittadini, i cui diritti non possono essere condizionati dalle criticità dei processi informatici, che sono sotto gli occhi di tutti. Le difficoltà espresse in questa indagine sono lo specchio dei bisogni a cui l'Inca, nel suo ruolo istituzionale, risponde (superando non poche difficoltà) offrendo tutela individuale previdenziale e socio-assistenziale e rendendo effettivamente accessibili le prestazioni previste dalla normativa che è continuamente sottoposta a modifiche legislative. Un valido alleato che accorcia le distanze tra la Pubblica amministrazione e il cittadino.

Il prezioso ruolo di cerniera, che i patronati svolgono, cruciale in questa fase di

transizione, è emerso anche dall'indagine, in modo particolare da quel 63% del campione che ha dichiarato di aver conosciuto questi Istituti attraverso canali informali, come il passaparola (vedi tabella sottostante) e solo il 2% attraverso la pubblicità (una percentuale bassissima che si spiega con la scarsa propensione dei patronati all'utilizzo degli spot a pagamento).

Figura 2. Domanda 7: Sai che per aiutare a svolgere le pratiche Inps e Inail esistono i patronati? (%)

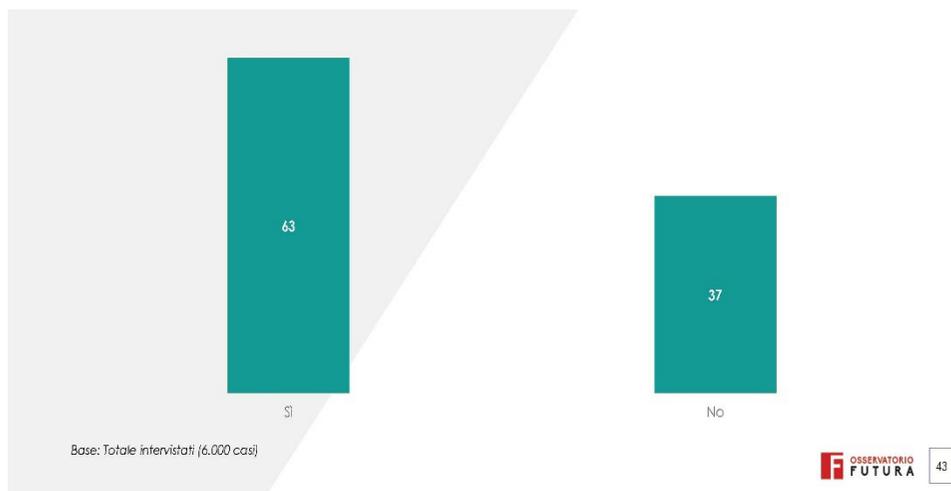
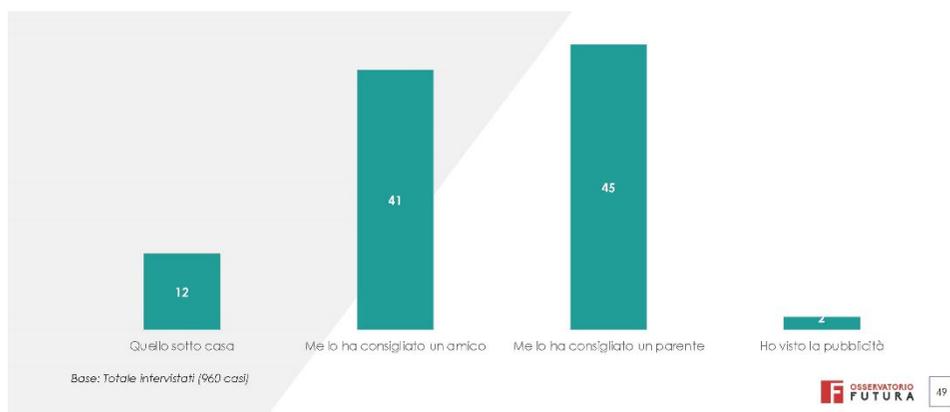


Figura 3. Domanda 8b: Come hai scelto il patronato al quale ti sei rivolto? (%)



Entrando maggiormente nel dettaglio di questa indagine demoscopica, colpisce anche la scarsa capacità di distinguere ciò che fa un patronato rispetto ai Caaf, che sono Centri di assistenza fiscale e che invece spesso e volentieri vengono

confusi con questi Istituti, o meglio il cittadino fa fatica a indicare quali siano effettivamente le differenze. Solo il 16% del campione complessivo dichiara di essere in grado di indicarle, mentre la stragrande maggioranza no (84%).

Figura 4. Domanda 9: Conosci la differenza tra patronati e Caaf? (%)



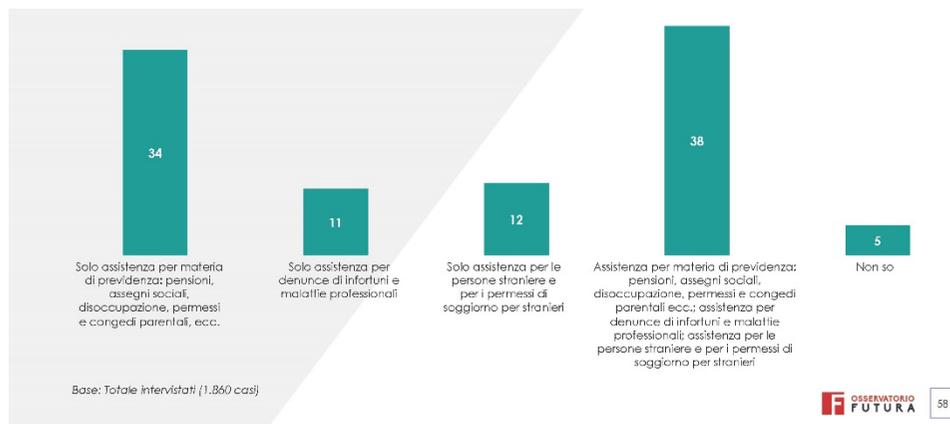
In buona sostanza, molti cittadini e cittadine, pur rivolgendosi al patronato per una prestazione Inps o Inail, sia essa previdenziale o socio-assistenziale, non sono in grado di conoscere fino in fondo tutte le materie di cui si occupano i patronati. Nel comune sentire, per quanto riguarda l'Inca, ad esempio, la principale porta di ingresso alle tutele individuali e collettive resta la Cgil confederale.

Nella tabella 5 sottostante, infatti, il campione complessivo di chi si è rivolto ai patronati è così diviso, probabilmente in ragione della tipologia della domanda di tutela avanzata: il 34% afferma che il patronato si occupa esclusivamente di pensioni, assegni sociali, disoccupazione, permessi e congedi parentali; l'11% solo di denunce di infortunio e malattia professionale; il 12% solo di rinnovo e rilascio dei permessi di soggiorno per persone straniere; ma meno della metà (38%) è a conoscenza che questi Istituti operano in tutti questi ambiti insieme.

Alcune considerazioni finali

La digitalizzazione della Pubblica amministrazione, secondo l'Inca, è un processo irreversibile che va governato perché non sono pochi i fattori di criticità e rischi già emersi e che continuano ad emergere, tra tutti anche una progressiva riduzione dei luoghi soprattutto fisici deputati all'intermediazione, al supporto interpretativo, al contatto umano.

Figura 5. Domanda 10b: Se sì, sai quali forme di assistenza offre l'Inca? (%)



La gran parte di questi aspetti problematici è riconducibile alle modalità con le quali si è inteso portare avanti il processo di digitalizzazione, segnato da una eccessiva frammentarietà legislativa e dallo scarso coinvolgimento dei corpi intermedi, quali sono i patronati, nella fase di elaborazione e attuazione delle procedure telematiche.

Un aspetto emerso in tutta la sua drammaticità durante la recente crisi pandemica, che ha costretto le istituzioni, compresi gli enti previdenziali, ad accelerare il processo di digitalizzazione e a scaricare sui patronati oneri e impegni di grande entità. Che sia oramai una sfida è un fatto ineludibile.

La trasformazione della Pa in chiave digitale rappresenta una delle missioni strategiche delineate anche dal Pnrr, a cui sono state destinate risorse per oltre 6 miliardi di euro, dei quali all'Inps sono andati 180 milioni di euro. Ma è anche una opportunità per sviluppare nuove relazioni con i patronati fondati sul loro coinvolgimento nelle decisioni da prendere, onde evitare che la digitalizzazione si trasformi in una compressione dell'esercizio dei diritti da parte dei cittadini e delle cittadine.

Per Inca, di fronte a queste sfide inedite, è necessario che i patronati possano esprimere le loro posizioni al riguardo nelle sedi opportune, soprattutto per trovare soluzioni adeguate rispondenti ai bisogni reali dei cittadini. Anche il processo di digitalizzazione, quindi, richiama la necessità, più volte espressa dall'Inca, di avviare una riforma dei patronati con l'obiettivo di innovare e di estendere i servizi offerti al cittadino.

Patronati protagonisti della transizione digitale

■ Michele Pagliaro*

Ci hanno detto che basta un click. Chi di noi non ha un pc, un notebook, uno – o magari due – smartphone e una connessione internet? Nell'era del digitale, dove tutto è a portata del nostro dito indice, anche tutelare i propri diritti dovrebbe essere più semplice. Finalmente, anche in Italia questo processo si è avviato. La Pubblica amministrazione, per quanto in ritardo rispetto ad altri Paesi europei, ha dato alle cittadine e ai cittadini la possibilità di richiedere informazioni e prestazioni online. Siamo in grado di richiedere l'indennità di disoccupazione, la pensione, bonus e sussidi, senza mai uscire di casa. Basta un computer e un'identità digitale. Ma è davvero così? E, se così fosse, che senso hanno i patronati?

Ogni giorno, nelle nostre quasi 900 sedi in Italia e all'estero, continuiamo a incontrare lavoratrici e lavoratori, studentesse e studenti, pensionate e pensionati, cittadini italiani e stranieri. Vengono perché hanno bisogno di sentirsi inclusi e assistiti nella tutela e nell'esercizio dei propri diritti. Ci chiedono aiuto per pratiche telematiche che potrebbero essere risolte in pochi click. Questa almeno è la teoria. Le storie che ascoltiamo noi sono però costellate di molte difficoltà e frustrazioni.

Per capire cosa sta succedendo, abbiamo commissionato a Osservatorio Futura e Fondazione Di Vittorio un'indagine demoscopica sul rapporto tra gli utenti e i servizi digitalizzati della Pa. Volevamo andare oltre i riscontri quotidiani che abbiamo presso le nostre sedi, quindi abbiamo chiesto loro un campione che non si limitasse al mondo che ruota attorno a Inca Cgil, ma che fosse sufficientemente rappresentativo della popolazione residente in Italia. Le persone intervistate sono state 6.000. Il quadro che ne è emerso è sconcertante. Gli italiani fanno fatica a farsi riconoscere ciò a cui hanno diritto.

Uno scenario paradossale. La tecnologia dovrebbe semplificare, ma la rivoluzione



* Presidente Inca Nazionale

digitale della Pubblica amministrazione – quantomeno in Italia – rischia di diventare un labirinto virtuale in cui si rischia di perdere di vista tutele e diritti. Uno degli aspetti più allarmanti della ricerca riguarda proprio quella fascia d'età che dovrebbe avere dimestichezza con l'online. Alla domanda “Saresti in grado di fare una pratica digitale con l'amministrazione pubblica?” il 60 per cento delle persone tra i 35 e i 55 anni risponde con un secco “no”. Il 65% di quella stessa fascia ammette di non essere riuscito a ottenere quello che voleva dopo aver tentato una pratica telematica con l'Inps.

Insomma, le magnifiche sorti della rivoluzione digitale rischiano di restare sulla carta, o meglio sullo schermo, mentre persiste un grave problema di fruibilità dei servizi. Una questione che riguarda dunque non solo la sempre più ampia fetta di popolazione anziana, meno avvezza all'uso del pc, ma anche una larga parte di chi con il computer ci lavora probabilmente ogni giorno o ha sempre uno smartphone in mano.

Il processo di digitalizzazione è legato alla tendenza alla disintermediazione. Il grande sogno di poter avere un filo diretto con la Pubblica amministrazione senza attese e intermediari di sorta. In realtà, l'intermediario resta, ed è proprio la tecnologia, con algoritmi e processi online che dovrebbero automatizzare i diritti in un Paese dalle mille variabili, dove la tutela individuale è legata a una richiesta soggettiva. Qui il rischio è trasformare la disintermediazione, o l'intermediazione digitale, in una spersonalizzazione e condannare l'Italia a essere il Paese dei diritti inespressi.

Le pratiche delle cittadine e dei cittadini a cui parliamo ogni giorno sono lo specchio dello scenario incerto e in forte cambiamento in cui viviamo. Sono la cartina di tornasole delle profonde disuguaglianze e del disagio che stanno producendo preoccupanti fenomeni di emarginazione e lacerazione del tessuto sociale. Insieme ai legittimi allarmi sull'andamento demografico di un Paese che sta invecchiando e in cui nascono sempre meno bambini, vogliamo sottolineare un altro grande dramma: stiamo diventando una folla solitaria che si sente inascoltata e dimenticata. Rischiamo di essere solo un numero, o un bit, dato in pasto a macchine e algoritmi, se perdiamo di vista un requisito fondamentale: la persona dovrebbe essere al centro, e invece si trova nella periferia dei propri diritti. Occupare lo spazio di queste periferie è la missione di Inca.

Siamo nati con Giuseppe Di Vittorio, che prima ancora della Costituzione immaginò un Istituto Nazionale Confederale di Assistenza per aiutare cittadine e cittadini che uscivano dalla guerra e dagli anni bui del fascismo. Alla soglia degli

80 anni, Inca continua il suo lavoro, in una società profondamente cambiata, ma in cui sono sorte altre marginalità, in una società della solitudine, con diritti e tutele informatizzati sì, ma appesi a un flag.

La chiave, per noi, è la prossimità. Lo è sempre stata. Abbiamo 106 sedi provinciali, 694 zionali. Siamo in 4 continenti con altre 98 sedi. Non sono solo numeri. Sono persone che ascoltano i problemi di altre persone e li aiutano a risolverli, offrendo tutela individuale previdenziale e socio-assistenziale per rendere effettivamente accessibili le prestazioni previste da una normativa che è continuamente sottoposta a modifiche legislative.

Siamo convinti che il ruolo di prossimità di cui ci rendiamo protagonisti deve essere la cifra per qualificare ulteriormente la transizione digitale. Il sistema dei patronati deve quindi partecipare al processo di telematizzazione, integrarlo, migliorarlo per essere più vicini ai cittadini e alle cittadine. Siamo sul territorio: i dati e le storie che raccogliamo e continueremo a raccogliere, le nostre competenze e i nostri professionisti possono contribuire a costruire la tutela digitale che caratterizzerà il futuro di questo Paese, in un costante processo di emancipazione per una cultura dei diritti.

La rivoluzione digitale è già in atto e chiediamo di essere protagonisti di questo processo. Non per ragioni di mera sopravvivenza della figura del patronato, nato insieme a questa Repubblica e regolato da una legge che ha quasi un quarto di secolo, ma per rispondere e anche anticipare i bisogni di chi chiede tutela. Vogliamo essere protagonisti perché siamo un osservatorio privilegiato dove è più facile riconoscere le istanze, i dubbi e le difficoltà di chi si rivolge alla Pubblica amministrazione. Il patronato può aiutare la transizione digitale a non recidere il rapporto con l'utenza e a rimettere al centro la persona. È questa la vera rivoluzione.

Il ruolo sociale dei corpi intermedi

Francesco Sinopoli*

L'accesso alle misure della sicurezza sociale è uno degli indici del grado di civiltà di un Paese. Le politiche generali dovrebbero quindi prescindere dagli orientamenti ideologici di un governo e assicurare forme di protezione per tutte le situazioni possibili di vulnerabilità a tutti i cittadini: un reddito di base in grado di supportare un periodo di disoccupazione; una garanzia di sostentamento per una malattia o per un infortunio; una pensione, così che lo Stato restituisca quella porzione di salario che lavoratrici e lavoratori hanno anticipato per permettere una spesa pubblica; un supporto per permettere agli anziani di essere indipendenti economicamente.

In questo modo la dignità e la piena cittadinanza possono essere garantite a tutti i cittadini, tutelando in particolare coloro che socialmente, a causa di distorsioni nefaste, risultano essere soggetti più fragili e spesso vittime di discriminazioni di fatto che negano finanche la parità dei diritti. La riduzione delle disuguaglianze, la crescita economica condivisa socialmente, la giustizia sociale non sono solo dei principi universali, ma rappresentano la possibilità di cambiare in meglio la vita quotidiana di donne e uomini.

Le nuove possibilità tecnologiche derivate dalla digitalizzazione dei dati rappresentano il nuovo terreno sul quale vanno affrontate delle sfide importanti, la cui posta in gioco è la stessa efficacia ed efficienza del sistema delle sicurezze sociali, sia sul piano del welfare lavoristico che su quello non lavoristico e, soprattutto, sia sul piano della previdenza che su quello dell'assistenza.

Il trattamento dei dati digitali permette ipoteticamente una velocità organizzativa, finora mai conosciuta, a partire dalla possibile comunicazione in tempo reale tra le diverse istituzioni che devono certificare le condizioni necessarie per l'otte-

* Presidente Fondazione Di Vittorio

nimento delle misure della sicurezza sociale. Una riduzione drastica sia di oneri amministrativi che di costi vivi per le varie amministrazioni pubbliche si dovrebbe accompagnare a un incremento esponenziale della qualità degli stessi servizi. Inoltre, la collaborazione e la condivisione dei dati tra i diversi istituti previdenziali coinvolti dovrebbero ridurre le possibilità di errori – e di frodi –, rafforzando quindi non solo le procedure per l’ottenimento delle tutele, ma anche garantendo l’uso corretto delle risorse economiche all’interno di una prospettiva di giustizia sociale. Inoltre la digitalizzazione avrebbe dovuto permettere anche di ridurre, in un afflato di ricomposizione, la frammentazione normativa, per esempio gestendo in maniera efficace la differente e prolifica attività legislativa regionale, che spesso sfocia in una vera e propria disfunzione regolativa, soprattutto quando sono affrontati alcuni fenomeni più complessi come la povertà.

In realtà, gli sviluppi e i risvolti dei processi di digitalizzazione si sono mostrati molto più complessi e pericolosi delle attese. L’Edri, una Ong che si occupa a livello europeo dei diritti digitali, in un suo recente report, ha evidenziato con chiarezza molte criticità che spesso inficiano le potenzialità intrinseche della digitalizzazione dei servizi di sicurezza sociale. Infatti, se questi servizi (o addirittura diritti) vengono analizzati dal punto di vista di chi deve usufruirne, la situazione si complica. I costi dei *devices* necessari anche per una semplice richiesta, soprattutto se li si deve affrontare da una posizione di debolezza economica, sono spesso non sostenibili, sia che si tratti di acquistare o possedere un computer sia che si tratti di un ‘semplice’ smartphone. A questi bisogna aggiungere inoltre non solo i costi vivi delle connessioni internet necessarie ma anche quelli legati alle semplici stipule di contratti che prevedono una richiesta di garanzie economiche da parte dei fornitori di questi servizi telematici.

Ma la criticità maggiore è rappresentata dalle competenze sia culturali che digitali indispensabili per utilizzare i sistemi operativi, i software dedicati, le app relative, la compilazione dei campi, la sottomissione di documentazione digitale, la conoscenza specifica delle certificazioni necessarie per l’accesso alle misure, ma finanche la competenza per leggere e interpretare le indicazioni e le istruzioni compilative.

Giova aggiungere, in questo contesto, che le discriminazioni che possono generarsi nel trattamento automatizzato dei dati digitali, soprattutto nel caso dell’applicazione dell’Intelligenza artificiale, sono ben conosciute e studiate, a causa dei bias inclusi nei dataset che vengono forniti agli elaboratori. In Belgio, per non fare che un esempio, l’algoritmo alla base di SyRi (Systeem Risico Indicatie),

nell'incrociare i dati, provenienti da vari registri, catastali, fiscali, previdenziali, occupazionali e commerciali, per evitare ufficialmente 'possibili frodi', ha costruito una lista di controllo molto stringente, imponendo a chi risultava provenire da alcuni quartieri o indirizzi una serie di controlli ulteriori e spesso ponendo limiti insuperabili per chi tentava di accedere alle misure richieste. Addirittura, nella richiesta di sussidi per i minori, errori materiali di compilazione sono stati interpretati come tentativi di truffa e i genitori che avrebbero avuto diritto sono stati costretti a restituire le somme ricevute senza nessuna possibilità di ricorso. La dimensione dello scandalo ha addirittura portato – ovviamente insieme ad altre motivazioni – alle dimissioni del Governo Rutte.

Sin dalla nascita dell'industrializzazione, sono stati i cosiddetti corpi intermedi a occuparsi di queste debolezze, con le prime associazioni di mutuo soccorso, sorte, alla fine del '700 in Inghilterra, nella seconda metà dell'800 in Italia, per rispondere alle evidenti carenze dello stato sociale e per difendere i lavoratori più esposti alle malattie, alla perdita del lavoro, agli infortuni. Come è noto, proprio dall'evoluzione di queste associazioni sono nati poi i sindacati, che hanno iniziato a battersi per ottenere diritti per tutti. Nella situazione attuale la responsabilità dell'individuazione e dell'esecuzione delle procedure per sostenere le soggettività e gli individui più deboli viene assunta praticamente in prima persona da un'organizzazione.

Attualmente ci si trova di fronte a una vera e propria giungla normativa, spesso contraddittoria, laddove il legislatore sembra ignorare gli esiti sulle reali organizzazioni che devono poi rendere operative le disposizioni. Se questa condizione sociale si mette in relazione con le difficoltà individuali di padroneggiare le competenze tecniche e culturali necessarie per accedere alle tutele della previdenza e della sicurezza sociale, la presenza dei corpi intermedi, paradossalmente, è diventata ancora più necessaria di prima, se non addirittura indispensabile.

Un'indagine effettuata su un campione nazionale e condotta dalla Fondazione Di Vittorio, in collaborazione con *Collettiva*, nell'ambito dell'Osservatorio Futura, ha dato delle indicazioni chiarissime rispetto alle problematiche di cui sopra. Innanzitutto il 74% dei rispondenti non ritiene o non si considera in grado di fare una pratica con un'Amministrazione pubblica, con una prevalenza nella fascia d'età maggiore dei 35 anni. Inoltre, tra chi ha tentato di fare una qualsiasi pratica, ancora il 74% o non ci è proprio riuscito o l'ha fatta con grande difficoltà, spesso con l'aiuto di un familiare o di un patronato. Quegli stessi patronati che vengono scelti attraverso un passaparola di comunità, suggeriti e consigliati da un familiare

o un amico oppure vicini alla propria abitazione. È questa la vera forza dell'organizzazione dei patronati: una presenza diffusa sul territorio, una presenza di vera prossimità, con una dimensione umana e accogliente, con le competenze normative e tecniche necessarie, con la flessibilità e la comprensione necessaria. In poche parole, l'unica possibilità oggi a disposizione per un esercizio reale dei diritti civili e sociali.

Superare le disuguaglianze. Farlo subito!

Daniela Barbaresi*

Nuove tecnologie, digitalizzazione, algoritmi e Intelligenza artificiale si sono diffuse in ogni ambito della vita delle persone: istruzione, lavoro, divertimento, servizi.

Nell'ambito della Pubblica amministrazione, a partire dai primi anni 2000, vari decreti e normative hanno portato all'adozione dell'Agenda Digitale Italiana e al Codice dell'Amministrazione Digitale che hanno favorito la diffusione delle tecnologie. Successivamente nella vita degli italiani sono entrati a far parte servizi digitali come: l'identità digitale (Spid), la fatturazione elettronica e il processo di dematerializzazione.

Ma ciò che ha determinato una vera sferzata alla diffusione dei processi di digitalizzazione è stata la pandemia da Covid-19, che ha costretto tutti a cambiare drasticamente le nostre abitudini di vita.

Il lockdown ha obbligato milioni di persone a lavorare, studiare e informarsi online. Videochiamate, chat e social, pur con tutti i limiti, sono stati fondamentali anche per mantenere attive relazioni e rapporti sociali.

Tuttavia, bisogna considerare che, come tutte le novità che entrano a far parte della vita delle persone, per essere efficaci e alla portata di tutti anche questa ha bisogno di tempo e di competenze e sussistono profondi divari ancora da superare.

La digitalizzazione ha sicuramente facilitato il modo di vivere di tante persone, ma ha anche contribuito a una crescita delle disuguaglianze sociali, economiche, territoriali, generazionali.

È stato evidente, proprio nel lockdown, lo scarto tra le persone che disponevano di strumenti e competenze necessarie anche semplicemente per accedere a internet e le persone che ne rimanevano escluse.

Mancanza di competenze adeguate ma anche, e soprattutto, mancanza o comunque inadeguatezza delle infrastrutture digitali, dalla copertura della rete ai ritardi

* Segretaria confederale Cgil

nella diffusione della Banda Ultra Larga nel Paese, con intere realtà, soprattutto nelle aree interne o nelle regioni del Mezzogiorno, in condizioni di svantaggio.

Soprattutto durante la pandemia, le difficoltà a connettersi non solo hanno aumentato la solitudine delle persone, ma hanno anche ostacolato l'accesso ai servizi pubblici telematici, determinando la perdita di prestazioni, sostegni, diritti.

Hanno aumentato difficoltà o comunque limitato opportunità sul lavoro. Hanno avuto un forte impatto sul fronte educativo, anche in termini di aumento della povertà minorile, con otto milioni e mezzo di ragazze e ragazzi costretti a rimanere in casa per lungo tempo, accentuando una serie di disuguaglianze preesistenti. È il caso del gap in termini di velocità della rete vissuto dai ragazzi che vivevano in aree interne, oppure della questione delle disparità subite dalle famiglie che non potevano garantire ai propri figli computer adeguati e connessioni veloci.

Da un'indagine condotta dall'Istat nel 2023, il tasso di diffusione di internet tra le famiglie residenti in Italia con almeno un componente di 16-74 anni è del 91,9% e continua a essere un valore pressoché in linea con la media Ue (93% nel 2023).

Se si estende l'analisi a tutte le famiglie, senza tener conto dell'età dei componenti, la quota di quelle che dispongono di un accesso a internet è pari all'84,1% (+1 punto percentuale sull'anno precedente). Supera di oltre 5 punti percentuali il divario tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno quanto a disponibilità di accesso a internet da casa.

L'ampiezza demografica del comune di residenza continua ad essere un fattore discriminante: nei comuni centro delle aree metropolitane il tasso di connessione supera di 4,2 punti percentuali la media nazionale (88,3%), invece nei comuni fino a 2 mila abitanti si ferma al 76,9%.

Il 2023 vede confermata l'esistenza di un importante divario territoriale. Il ritardo del Mezzogiorno (74,8%) è reso particolarmente evidente da uno scarto di 7,3 punti percentuali rispetto al Nord e di 6,5 punti percentuali rispetto al Centro.

Le motivazioni della mancata disponibilità differiscono in funzione della tipologia familiare. Tra le famiglie composte esclusivamente da persone ultrasessantacinquenni il 67% dichiara la mancanza di capacità di utilizzo. Tra le altre tipologie familiari, invece, il motivo principale è economico, in particolare l'alto costo degli strumenti o del collegamento viene segnalato nel 29,8% dei casi.

Solo il 45,9% degli adulti possiede competenze digitali adeguate, oltre un terzo (36,1%) ha competenze insufficienti e il 5,1%, pur essendo utente di internet, non ha alcuna competenza.

Nel panorama europeo, l'Italia è uno dei Paesi con la quota più bassa di persone

con competenze digitali almeno di base, con una distanza dalla media Ue di quasi 10 punti percentuali.

In Italia ha competenze almeno di base il 59,1% dei giovani tra 16 e 24 anni, contro appena il 19,4% degli adulti tra 65 e 74 anni.

Le competenze digitali sono caratterizzate da una disparità di genere a favore degli uomini in quasi tutti i Paesi europei (in Italia, pari a 3,1 punti percentuali). Lo svantaggio femminile, tuttavia, è presente solamente a partire dai 45 anni, mentre fino ai 44 anni le donne risultano possedere maggiori competenze digitali rispetto agli uomini.

Il principale fattore discriminante insieme all'età è il grado di istruzione: in Italia, tra le persone con titolo di studio di livello universitario il 74,1% ha competenze digitali almeno di base e per questo segmento di popolazione il divario con la media Ue si riduce a -5,7 punti percentuali, mentre tra le persone con un titolo di studio basso, almeno la licenza media (il 22,6%), la distanza con la media Ue è di 11 punti percentuali.

Dall'analisi di questi dati è facile dedurre che durante tutta la pandemia chi era attrezzato sul piano tecnologico e culturale ha affrontato l'emergenza con minori disagi, mentre coloro che non disponevano di risorse tecniche e culturali adeguate hanno visto peggiorare la loro condizione.

Disagi che hanno determinato una "recessione sociale" delle categorie più svantaggiate e vulnerabili all'isolamento e alla solitudine: gli anziani, le persone con disabilità o in precarie condizioni di salute, disoccupati e donne.

Ma se più della metà della popolazione in Italia non ha adeguate competenze digitali, con forti divari rispetto agli altri Paesi europei che collocano il Paese agli ultimi posti, il contrasto all'esclusione digitale e sociale è e deve essere una priorità da affrontare per garantire diritti e opportunità.

Peraltro, l'obiettivo della diffusione delle competenze digitali rientra nel piano d'azione del pilastro europeo dei diritti sociali e in quello per l'istruzione digitale. Un'ultima riflessione va fatta sul rapporto tra digitalizzazione e salute. Per il suo impatto nella vita delle persone, il digitale è indubbiamente da considerare tra i determinanti di salute.

L'Intelligenza artificiale permette l'elaborazione di grandi dati medici, la telemedicina può contribuire ad abbattere barriere geografiche nell'accesso alle cure, consentendo ai pazienti di consultare il proprio medico da casa, così come i professionisti possono relazionarsi tra loro pur a lunghe distanze.

Dunque, tecnologie e digitalizzazione sono destinate a rivoluzionare prevenzione, diagnosi e trattamento delle malattie. Però sono necessarie tre azioni.

Innanzitutto occorre garantire la massima sicurezza affinché le informazioni dei pazienti siano protette da attacchi informatici e usi non autorizzati.

È necessario superare divari e diseguaglianze nell'infrastrutturazione digitale e nelle competenze sia dei professionisti che dei pazienti. Divari e diseguaglianze destinati a riflettersi direttamente nella salute delle persone che vanno messe nella condizione di saper e poter accedere alle nuove tecnologie, con una particolare attenzione alle persone più vulnerabili.

Per questo occorre investire nell'alfabetizzazione digitale per migliorare le competenze di tutti, dagli anziani alle persone con livelli di istruzione più bassi, e investire nelle infrastrutture digitali da garantire in tutto il territorio.

Il Pnrr, Missione 6, ha destinato risorse importanti alla digitalizzazione, telemedicina, Fascicolo sanitario elettronico. Tuttavia la realtà con cui ci si sta misurando è quella di forti ritardi e ulteriori divari tra i territori che rischiano concretamente di fallire miseramente gli obiettivi.

Per concludere, tre sono gli imperativi in tema di digitalizzazione, diseguaglianze, diritti, a partire dal diritto alla salute: superare ritardi, superare divari, farlo subito.

Digital divide e bassi salari nella Pubblica amministrazione

Florindo Oliverio*

Non è un caso se, all'indomani della pandemia da Covid, la Commissione europea ha subordinato le risorse da destinare all'Italia per il Piano nazionale di ripresa e resilienza alla realizzazione di specifici obiettivi su due macroaree, con interventi riguardanti l'ammodernamento tecnologico e organizzativo delle Pubbliche amministrazioni.

Da tempo, infatti, rivendichiamo la necessità di rendere omogeneo il livello della qualità dei servizi erogati dalle amministrazioni pubbliche europee che vede da sempre il nostro Paese nelle ultime posizioni. E non sfugge che al basso livello della qualità dei servizi corrisponde in misura direttamente proporzionale il più basso livello delle retribuzioni e delle tutele dei dipendenti pubblici italiani rispetto ai colleghi dei Paesi in Europa con cui occorre confrontarci: la Germania, la Francia, la Spagna, la Gran Bretagna.

In questo quadro, la trasformazione della Pa in chiave digitale rappresenta una delle missioni strategiche delineate anche dal Pnrr, a cui sono state destinate risorse per oltre 6 miliardi di euro, ma l'efficacia di questa trasformazione è data inevitabilmente dall'implementazione con le innovazioni organizzative necessarie e finanziate con oltre 20 miliardi di euro, perché è sul funzionamento delle pubbliche amministrazioni che il sistema pubblico italiano sconta i peggiori ritardi.

Le riforme che hanno interessato la Pa sul finire del secolo scorso (il decentramento amministrativo e la contrattualizzazione del rapporto di lavoro con il decreto legislativo n. 29/1993 e poi il decreto legislativo n. 165/2001) hanno subito un duro colpo con le modifiche della "legge Brunetta" (il decreto legislativo n. 150/2009) e il conseguente blocco dei contratti e della contrattazione, da un lato, con il blocco delle assunzioni, dall'altro.

Funzionale alle politiche di contenimento della spesa, a partire da quella per il

* Segretario Nazionale Funzione pubblica Cgil

funzionamento delle Pubbliche amministrazioni, dal 2010 si è data vita a una campagna di svalorizzazione del “pubblico” (con la retorica dei dipendenti pubblici “fannulloni” o del “privato è meglio”), segnando una pericolosa cesura nel rapporto stesso tra Pubbliche amministrazioni e cittadini, determinando così un clima favorevole al disinvestimento nei servizi pubblici.

Con la pandemia da Covid-19 del 2020 si sono scoperti i guasti provocati da tali politiche nel nostro Paese e, più in generale, dalle politiche di austerità europee. Con la chiusura delle fabbriche e la sospensione di gran parte delle attività (private, non pubbliche), le Amministrazioni pubbliche hanno dovuto non lasciare da solo nessuno, com'è nella loro missione costituzionale.

I guasti provocati dal disinvestimento nella sanità pubblica sono stati naturalmente percepiti da tutti i cittadini italiani. Ma, analogamente, sono emersi in evidenza i problemi in tutte le altre Amministrazioni pubbliche.

Si ricorderà proprio in questo contesto l'iniziale smarrimento dell'Inps recuperato solo grazie alla disponibilità e capacità delle lavoratrici e dei lavoratori dell'Istituto che, pur rimanendo a casa nelle fasi di lockdown, si sono organizzati per garantire i servizi e le prestazioni (indennità, pensioni, sussidi, cassa integrazione...) a tutte e tutti, alternandosi nelle lavorazioni da remoto, giorno e notte, per far fronte a sistemi informatici messi a dura prova, perché tarati su attività ordinariamente meno intense e maggiormente distribuite nel tempo.

I “blocchi di sistema” registrati nel lockdown per il contemporaneo utilizzo delle reti da parte della quasi totalità del personale Inps hanno reso insignificanti i rischi di inizio secolo legati al cosiddetto “millennium bug”. La data del 1° aprile del 2021, che fece registrare il blocco del sistema Inps, è spiegabile con i problemi di “portata” più che dall'hackeraggio informatico.

E l'Inps, nel panorama delle amministrazioni dello Stato, è sicuramente un'avanguardia. Il caso limite si registrò in Trentino dove un inspiegabile processo di “devoluzione” dei servizi di giustizia alla Provincia autonoma mostrò l'inadeguatezza della cessione di attività a personale locale senza avere accesso alla rete informatica ministeriale.

Le ingenti risorse messe a disposizione dall'Europa rischiano ora di dover essere restituite perché, come spesso accade nel nostro Paese, passata l'emergenza troppo repentinamente, si smarrisce il senso di marcia e si ritorna a commettere gli stessi errori del passato, semmai aggravandoli.

Non a caso, proprio in queste settimane, la nostra categoria è impegnata in difficili trattative per i rinnovi contrattuali nei comparti pubblici della sanità, delle

amministrazioni locali e in quelle centrali dello Stato, di cui Inps e Inail fanno parte, perché le risorse appostate dal Governo Meloni nelle leggi di bilancio del triennio 2022-2024 sono del tutto insufficienti a coprire il maggiore costo della vita misurato da Istat al 16,5% e arrestano il processo di innovazione organizzativa avviato con i contratti 2019-2021 proprio per favorire il processo di ammodernamento, non solo tecnologico, richiesto dall'Europa.

I dati della ricerca Inca/Fondazione Di Vittorio presentano una realtà in cui non solo il "digital divide" rende i diritti di cittadinanza non accessibili a tutti, ma la mancanza di adeguate e mirate politiche di reclutamento del personale accrescono le disuguaglianze nel nostro Paese proprio nell'accesso ai servizi pubblici. Dopo oltre quindici anni di blocco delle assunzioni, infatti, la ripartenza dei concorsi pubblici non fa registrare il necessario ripopolamento delle Amministrazioni pubbliche, che si misurano ormai con fenomeni del tutto nuovi, come le rinunce alla definitiva assunzione da parte dei giovani vincitori di concorso oppure quello delle dimissioni volontarie di lavoratrici e lavoratori già di ruolo ben prima del raggiungimento dell'età pensionabile perché stremati da carichi di lavoro sempre più insostenibili.

Il divario territoriale non è più tra Sud e Nord del Paese, come abbiamo conosciuto nei decenni scorsi. Oggi il divario nella capacità di erogare servizi, prima ancora che nella qualità degli stessi, si misura tra aree metropolitane e medi e piccoli centri nella stessa regione, tanto al Sud quanto al Centro e al Nord.

Un giovane neoassunto all'Inail o all'Inps, che deve trasferirsi a centinaia di chilometri di distanza per raggiungere la sede di destinazione, molla molto spesso senza nemmeno finire il periodo di prova perché con lo stipendio a stento riesce a coprire le spese per sostenersi, a partire dagli affitti proibitivi di città come Milano e Torino, come di Roma e Napoli.

Così le scoperture d'organico continuano a crescere, dopo i pensionamenti degli ultimi anni e quelli già prevedibili per i prossimi fino a far stimare in circa 1,3 milioni il fabbisogno di nuovo personale da reclutare da qui al 2030. Con l'emergenza di reclutare entro i prossimi due-tre anni almeno 500 mila giovani laureati e diplomati per permettere di non disperdere il patrimonio di esperienza accumulata da chi sta per andare in pensione senza avere la possibilità di trasferire le proprie conoscenze ad altri.

In questi anni, anche in Inps e Inail abbiamo avviato una vertenza per l'occupazione scandendo proposte orientate a una pluralità di interventi finalizzati a dare soluzioni nel brevissimo, breve e medio periodo. Da un lato, infatti, bisogna rimuovere le cause delle rinunce sapendo utilizzare gli strumenti disponibili e

inventandosene di nuovi. Tra i primi sicuramente un diverso approccio dei vertici e della dirigenza degli istituti potrebbe favorire l'utilizzo delle forme di lavoro a distanza introdotte dal Ccnl 2019-2021 per permettere di lavorare anche da sedi più prossime alla propria città di provenienza per un significativo numero di giornate settimanali, prevedendo la presenza fisica nelle sedi di destinazione, a rotazione, anche solo un giorno la settimana.

L'uso razionale della tecnologia renderebbe possibile questa soluzione lavorando da remoto le posizioni previdenziali e ogni tipo di prestazione (come dimostrato durante la pandemia) di entrambi gli Istituti, anziché inventarsi sconvolgimenti organizzativi, come pure si era immaginato in Inps, con la creazione di poli di lavorazione delocalizzati al sud del paese, con il rischio di un progressivo impoverimento professionale nelle restanti aree di produzione.

Ma anche sul tavolo per il rinnovo del contratto di comparto delle funzioni centrali di queste settimane abbiamo sollecitato l'introduzione di norme utili a sostenere i neoassunti nei luoghi di destinazione, mettendo a disposizione misure di sostegno, almeno per un periodo iniziale di avviamento (24-36 mesi), con la contrattazione integrativa di ente e liberando risorse già presenti nei bilanci degli stessi. Solo a titolo esemplificativo, si potrebbe utilizzare il patrimonio immobiliare degli istituti da adibire ad uso foresteria oppure, in alternativa, riconoscere compensazioni economiche per far fronte ad affitti superiori a quelli medi registrati dall'Osservatorio mercato immobiliare dell'Agenzia delle entrate.

Il tema del reclutamento e del complessivo funzionamento degli enti è decisivo per le riflessioni proposte da Inca e Fondazione Di Vittorio. Anche perché la digitalizzazione è un processo di governo prima ancora che da governare.

Infatti, le cronache di questi giorni, che coinvolgono i vertici di Sogei e mettono in evidenza i grandi appetiti privati sulle banche dati pubbliche, ci dicono di come la "proprietà" dei dati richieda una riflessione seria rispetto alla funzione pubblica della tutela degli stessi.

Gran parte (non dico tutte solo per cautela) delle reti informatiche gestite dalle Amministrazioni pubbliche non sono gestite né completamente disponibili alle stesse amministrazioni che le utilizzano.

Nelle amministrazioni mancano del tutto figure altamente qualificate di governo e gestione delle reti che sono in appalto e la cui disponibilità vera (dalla programmazione alla tutela, all'elaborazione) è saldamente nelle mani degli appaltatori privati. Qui torna in tutta evidenza il limite autoimposto dal decisore pubblico di non poter governare nemmeno i processi dichiarati di ridefinizione delle governance degli

enti pubblici. Per tutti parli il caso della nascita dell'Ispettorato nazionale del lavoro che, dalle tre separate gestioni dei servizi ispettivi in materia di sicurezza (Inail), contributiva (Inps), contrattuale in materia di lavoro (Ministero del Lavoro), aveva il compito di fare sintesi e che ancora oggi, a oltre cinque anni dalla sua istituzione, non è in grado di esibire un bilancio chiaramente positivo ed efficace della sua opera in coerenza con gli obiettivi dichiarati. Il punto cruciale su cui quel progetto ha fatto fallimento è proprio collegato al fatto che le banche dati dei diversi soggetti pubblici, gestite e organizzate da diversi soggetti privati in regime di appalto, non dialogano nemmeno fra di loro, figurarsi quanto potevano fondersi.

È il caso di quanto gli interessi privati condizionano, se non pregiudicano, fino al fallimento i progetti che mirano all'interesse pubblico.

Le donne e gli uomini che quotidianamente fanno funzionare le Amministrazioni pubbliche, tra mille difficoltà come si è visto, spesso hanno un rapporto con le reti informatiche assolutamente limitato, facendo risultare il loro lavoro fortemente condizionato dall'esterno dei propri uffici. Solo di recente (la passata gestione Tridico) ha portato a un processo di reinternalizzazione dei "propri" sistemi informatici da parte di Inps. Non così in molte altre Amministrazioni pubbliche.

Infine, anche alla luce delle ultime riflessioni sull'introduzione dell'Intelligenza artificiale nel mondo del lavoro pubblico, è consigliabile non dimenticare mai che la dimensione pubblica dei servizi erogati dallo Stato (in senso lato), per rendere concretamente esigibili i fondamentali diritti di cittadinanza richiede una costante e sempre più qualificata capacità di relazione tra amministrazione e cittadini, non alienabile totalmente alla macchina, sia pure la più "istruita".

Spesso si fa della disintermediazione un valore assoluto. Come comprensibilmente contestiamo quanti ritengono superati i corpi intermedi nell'interlocuzione tra cittadini e istituzioni, allo stesso modo dovremmo saper contestare e contrastare la disintermediazione nel rapporto tra cittadini e amministrazione operata per mezzo di macchine che lasciano da soli i cittadini utenti al cospetto di diritti che sempre più spesso vengono messi sotto attacco.

Un'utenza bene informata favorisce il controllo e il presidio democratico degli strumenti di emancipazione della cittadinanza. Per questo non ci stancheremo mai di ricercare e realizzare la giusta sinergia tra rappresentanze del mondo del lavoro pubblico e rappresentanze dei diritti di cittadinanza, che naturalmente trovano sintesi nella grande e ultracentenaria forza della Cgil.

Per questo, unitamente al doveroso ringraziamento, esprimo grande riconoscimento per il lavoro di Inca e Fondazione Di Vittorio.

Occupazione. Gli algoritmi non sono neutrali

Christian Ferrari*

L'Intelligenza artificiale avrà un impatto davvero significativo sul mondo del lavoro. Riguarderà il 60% dei lavoratori delle economie avanzate e il 40% a livello globale. Il dibattito sulle ricadute occupazionali che determinerà è aperto: alcuni pensano che in un futuro non lontano dovremo affrontare una disoccupazione di massa, altri invece ritengono che l'impatto dell'AI sarà considerevole per quanto riguarda le nuove competenze richieste ai lavoratori, ma non sul numero degli occupati.

Ma, se pure i livelli occupazionali non si dovessero ridurre a livello globale, certamente il mondo del lavoro subirà cambiamenti imponenti e, ad oggi, nelle sue implicazioni, difficilmente immaginabili.

Intanto sappiamo che gli strumenti di AI incrementano l'efficienza delle imprese, riducendo i tempi di lavoro e sostituendo interamente compiti e funzioni svolti dagli esseri umani, e aumenta enormemente la produttività.

Non può essere solo il mercato, a nostro avviso, a decidere come questa verrà distribuita. Per rendersene conto, è sufficiente citare l'esempio delle "Dark Factories", stabilimenti che, attraverso tecnologie avanzatissime, sono in grado di produrre, in totale assenza degli esseri umani (per questo possono restare al buio), 7 giorni su 7 per 24 ore al giorno senza interruzione.

Una cosa è certa: non si verificherà solo la sostituzione di lavori ripetitivi a media e bassa complessità, ma intere catene del valore e settori saranno diversamente localizzati. Se vogliamo evitare che le disuguaglianze crescano e che si riducano le tutele per lavoratrici e lavoratori, è cruciale, quindi, non accettare passivamente l'idea che l'algoritmo possa governare il lavoro, perché gli algoritmi non sono né asettici né neutrali e sono spesso elaborati per massimizzare i profitti, comprimere i salari, precarizzare i rapporti di lavoro. Questo vale sia per il lavoro in generale che per il lavoro digitale che, pur essendo spesso altamente qualificato, è comunque

vulnerabile allo sfruttamento, tant'è che oggi parliamo di nuovo proletariato digitale per descriverne le condizioni di iper-precarizzazione e di misera paga oraria.

Diventa perciò davvero vitale ripensare gli strumenti contrattuali e partecipativi, i diritti e l'organizzazione del lavoro, le competenze e la formazione e mirare a un nuovo protagonismo dei lavoratori, attraverso le organizzazioni che li rappresentano, agendo soprattutto la contrattazione di anticipo, perché agire a posteriori, dopo che tutto è stato deciso dalle aziende, risulterebbe completamente inefficace. L'Unione europea ha normato alcuni aspetti del fenomeno, ma la regolazione del lavoro è ancora arretrata ed eccessivamente differenziata tra i Paesi comunitari, mentre la trasformazione del mercato determinata da e-commerce e piattaforme digitali ha riscritto le regole del commercio e dei processi produttivi.

Il nostro tessuto produttivo, fatto da tante imprese di piccola dimensione, non è in grado di reggere questa concorrenza. Servono politiche industriali adeguate e una dimensione continentale per affrontare questa sfida.

Invece il governo non solo sta approvando una manovra di bilancio che taglia investimenti decisivi per affrontare la transizione digitale in corso, ma – attraverso il ddl Calderoli sull'autonomia differenziata – ha inserito la “ricerca scientifica e tecnologica” e il “sostegno all'innovazione per i settori produttivi” tra le materie che potrebbero passare alla potestà legislativa esclusiva delle singole Regioni. Parliamo di realtà istituzionali che non solo non hanno le dimensioni e la massa critica per misurarsi con questa vera e propria rivoluzione, ma neppure la cultura e le conoscenze necessarie.

Sottolineare le problematicità non vuol dire affatto pensare che l'Intelligenza artificiale possa essere eliminata dai processi produttivi e dal mondo del lavoro, né trascurare gli aspetti positivi, e di grande rilevanza, delle sue applicazioni, che potranno migliorare significativamente le condizioni di vita delle persone. Pensiamo alle applicazioni mediche, alla ricerca scientifica, alla salute e sicurezza di lavoratrici e lavoratori.

Questo processo, da ogni punto di vista, ha implicazioni enormi, che vanno governate dalla politica con l'obiettivo di democratizzarlo e, soprattutto, di declinarlo socialmente. Altrimenti si favorirà, ancor di più di quanto già avviene, la concentrazione di potere e di ricchezza nelle mani di poche multinazionali, che già hanno gli strumenti per condizionare le opinioni e perfino i sentimenti delle persone, minando alle fondamenta le nostre democrazie.

La sfida resta sempre la stessa: come rendere il nostro modello di sviluppo, anche grazie alle nuove tecnologie, socialmente e ambientalmente sostenibile, smettendo di sacrificare sull'altare del profitto i diritti fondamentali delle persone.

Che cos'è l'Osservatorio "Futura"

Stefano Milani*

Osservare e monitorare il mondo che cambia utilizzando strumenti efficaci e tecnologicamente avanzati. Una sfida non banale e nemmeno scontata, ma necessaria affinché anche il sindacato sia protagonista dei processi in atto e non semplice spettatore. Su queste basi nasce l'Osservatorio Futura, iniziativa strategica promossa da Futura, la società di comunicazione della Cgil, in collaborazione con la Fondazione Di Vittorio, che ha come obiettivo primario quello di monitorare e interpretare le trasformazioni sociali, economiche e occupazionali che influenzano la società e il mondo del lavoro. Sfruttando le più avanzate tecnologie di media intelligence, come il sistema Wosm©, l'Osservatorio analizza oltre 25 milioni di fonti web, 88 social network e più di 120.000 testate mediatiche, coprendo una vasta gamma di contenuti a livello globale, europeo e italiano.

Dalla sua nascita l'Osservatorio ha condotto oltre 50 ricerche, 56 studi su tematiche specifiche e ha prodotto 8 rapporti nazionali e 12 report internazionali. Questa attività di ricerca continua offre alla Cgil e ai suoi organismi una serie di strumenti conoscitivi completi per analizzare le dinamiche socio-economiche e per anticipare possibili scenari futuri. Uno strumento di strategia politica essenziale. Grazie a queste ricerche, l'Osservatorio consente al sindacato di posizionarsi con competenza e autorevolezza nelle questioni pubbliche di rilievo, supportando la propria azione con dati e analisi di alta qualità.

La struttura dell'Osservatorio Futura non solo mira a raccogliere dati, ma punta anche a consolidare e ampliare la propria collaborazione a tutti i livelli all'interno del sindacato, dalla segreteria nazionale alle categorie, passando per le strutture territoriali e il sistema di servizi come Inca e Caaf. Questa collaborazione è essenziale per garantire che i dati raccolti siano trasformati in azioni concrete a supporto dei lavoratori e delle lavoratrici. La Fondazione Di Vittorio rappresenta un partner fondamentale in questo processo, fornendo un'expertise specifica nella ricerca e nell'analisi dei dati e contribuendo a strutturare le metodologie e i protocolli che guidano le attività dell'Osservatorio.

* Direttore di *Collettiva.it*

Uno degli aspetti chiave di questo strumento è la sua capacità di rendere accessibili e condivisi i risultati, sia all'interno che all'esterno della Cgil. Le ricerche e le analisi prodotte non solo rafforzano l'azione del sindacato, ma rappresentano anche un importante strumento di sensibilizzazione per il pubblico e per le istituzioni. Grazie a un efficace sistema di comunicazione, l'Osservatorio diffonde periodicamente le informazioni raccolte alle diverse strutture sindacali e ad un pubblico più generalista. Internamente, i risultati delle ricerche vengono presentati alla segreteria nazionale, ai dipartimenti e alle strutture regionali, permettendo al sindacato di adattarsi prontamente ai mutamenti del contesto socio-economico. Esternamente, i dati vengono diffusi tramite i media, i partner istituzionali e, in occasione di eventi di rilievo come i convegni organizzati da Futura, attraverso l'ufficio stampa e i diversi canali comunicativi della Confederazione.

Altra caratteristica dell'Osservatorio è l'attenzione rivolta all'analisi del *sentiment*, una componente cruciale che consente di valutare l'opinione pubblica su temi di rilevanza strategica per il sindacato. Questa analisi sulla "pancia" del Paese permette alla Cgil di posizionarsi in modo efficace sulle questioni più discusse e di comprendere come viene percepito il proprio ruolo nei diversi contesti sociali. Attraverso un attento monitoraggio dei media e una metodologia di analisi avanzata, l'Osservatorio riesce a fornire una visione dettagliata dei macrotemi trattati, offrendo una panoramica complessiva delle questioni economiche, politiche e sociali.

Per garantire la massima efficacia e aggiornamento delle proprie attività, l'Osservatorio organizza regolarmente riunioni con i referenti delle varie strutture sindacali e utilizza le riunioni statutarie per diffondere le informazioni raccolte. Questo approccio capillare permette alla Confederazione di mantenere un dialogo continuo e informato tra i vari livelli organizzativi, assicurando che tutti abbiano accesso a dati aggiornati e rilevanti per la propria attività.

In conclusione, l'Osservatorio Futura non è solo uno strumento di analisi, ma una piattaforma di conoscenza condivisa, un laboratorio di ricerca che permette al sindacato di rispondere con tempestività ai mutamenti sociali ed economici. Grazie a questo presidio, la Cgil può sostenere e alimentare il proprio impegno a favore dei diritti e della dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, fornendo risposte concrete e informate alle sfide del presente e del futuro.