



Digitocrazia e privatizzazione elettronica

di Luca Soda

Dirigente presso Presidenza del Consiglio dei Ministri

Quante username e password abbiamo? Quanto la nostra vita è condizionata da codici, sistemi esperti, dispositivi digitali? Quante volte in un mese ci misuriamo con frasi tipo *“password non valida”* oppure *“hai dimenticato la tua password?”*. Da lì inizia una melassa vischiosa di azioni: indicare un indirizzo e-mail, sul quale arriva un codice temporaneo da inserire nel dispositivo, che subito dopo ti chiede di cambiare la password temporanea, che non deve essere più corta di 8 caratteri, avere almeno una maiuscola, un carattere alfanumerico, un punto e un carattere speciale e, soprattutto, non essere identica alle tre precedenti già scadute. Un'operazione la cui fastidiosa impegnatività è direttamente proporzionale all'età anagrafica del soggetto che la compie.

Quanti servizi sono stati trasferiti in rete e sono utilizzabili attraverso una *“comoda App”* da installare sullo *smartphone*? Inoltre lo *smartphone* deve essere abbastanza evoluto e avere una consistente memoria, altrimenti si è costretti a cancellare altre applicazioni o la musica, le foto, i video. Inoltre, l'*App* si scarica magari con *google play store* (ma c'è anche *Apple store*) e bisogna aver ben presente username e password di *google* altrimenti ricomincia la giostra di prima: *hai dimenticato la password? Indica un indirizzo e-mail, prova con un altro metodo...*

Il confronto uomo-sistema digitale è una delle nostre nuove modalità di relazione, ed è in costante crescita. Un'entità siderale ti parla dal profondo del web, da una sorta di quarta dimensione delocalizzata e remota, ma il livello di interazione con essa è limitato alla pedissequa esecuzione di ciò che ti viene chiesto. Non è disabilitabile come HAL 9000, il supercomputer di 2001 Odissea nello spazio, che muore cantando un *“giro giro tondo”* sempre più rallentato fino al rumore sordo di un impulso elettronico. Al contrario, se qualcosa va storto nell'interazione col sistema, siamo noi spesso ad essere disabilitati dall'accesso a un servizio, magari proprio nel momento in cui ne abbiamo davvero bisogno.

Quasi tutti noi abbiamo un foglio di carta, un file word o addirittura una tabella excel in cui sono conservati tutti i codici *“vitali”* della nostra esistenza digitale: quelli per accedere a pc, *tablet*, *smartphone*, quelli per scaricare *App* e, ancora, quelli necessari per acquistare *on line* servizi e beni, quindi per accedere alle piattaforme di compagnie di trasporto su gomma, ferroviario, aereo, aziende di e-commerce e servizi *on line*. E poi servizi bancari, utenze domestiche, polizze previdenziali. Tutte queste piattaforme, infatti, ti chiedono preliminarmente la stessa identica cosa con puntualità



cronometrica: devi registrarti.

La logica dei servizi *on line* si espande, consente alle aziende maggiori profitti e riduzioni consistenti dei costi del lavoro anche attraverso il trasferimento di funzioni gestori e dei servizi sugli utenti. Attraverso l'*App* con cui gestiamo il nostro conto corrente di fatto imputiamo a noi stessi uno stock di lavoro che la banca non svolge più trasformandoci in lavoratori che svolgono però mansioni non retribuite. Con il digitale saremo anche più comodi, ma stiamo diventando amministratori della nostra polizza previdenziale o del nostro contratto di telefonia mobile, probabilmente contribuendo alla scomparsa di un posto di lavoro.

Ma attenzione, non è tutto qui. Se la nostra esistenza di consumatori è già da tempo condizionata da sistemi e dispositivi digitali ora comincia ad esserlo anche quella da cittadini. Proliferano, infatti, anche abbastanza velocemente, i servizi digitali delle pubbliche amministrazioni per funzioni connesse alla cittadinanza: utilities, servizi comunali, regionali, statali.

Semplificare, ottimizzare, risparmiare: tutto buono e tutto giusto. Ma dietro la semplificazione tecnologica dei servizi si nasconde in realtà una babele di sistemi differenziati, che non dialogano o, peggio, sono caratterizzati da automatismi, pratiche digitali, linguaggi rispetto ai quali interagiscono efficacemente solo i cittadini più "competitivi", ovvero quelli esperti nella nuova emergente "burocrazia delle procedure automatizzate", la digitocrazia.

Lo ha dimostrato in modo esemplare Ken Loach col suo "*Io, Daniel Blake*" nella drammatica interazione tra un uomo che perde il lavoro per motivi di salute e l'impiegata del servizio sussidi che ottusamente continua a ripetere che per ottenere il sussidio il povero Daniel deve fare la domanda *on line* dimostrando di essere non una persona ma solo una propaggine biologica del terminale di un dispositivo burocratico digitale. La vicenda di Daniel Blake ci dimostra che è probabile la creazione di nuove forme di esclusione sociale che riguardano chi non riesce per motivi anagrafici, o semplicemente culturali, a stare al passo con la proliferazione delle mutazioni digitali dell'erogazione dei servizi pubblici.

Ma le criticità connesse all'utilizzo della rete nell'interazione tra pubblica amministrazione e cittadino non si limitano alla digitocrazia. Con la digitalizzazione dei servizi pubblici sta avanzando, infatti, una nuova stagione di privatizzazione, questa volta elettronica, ovvero di cessione di funzioni e poteri a soggetti privati, per di più delocalizzati.

L'imperativo categorico dell'adesione al digitale entra a gamba tesa nell'interazione cittadino-servizio pubblico, generando, ad esempio, l'obbligo di scaricare o loggarsi in un'applicazione



proprietaria per accedere al registro elettronico della scuola frequentata dai propri figli. Moltissime persone ritengono opportuno, se non necessario, aprire un profilo *facebook* o una connessione *whatsApp* per non restare escluse dalla relazione informativa con la stessa scuola o con servizi pubblici frequentati dai figli che ne fanno ampio utilizzo (palestre, piscine, associazioni sportive). La pubblica amministrazione in maniera sempre più massiva (e spesso inconsapevole) propone (ma spesso impone) ai cittadini l'uso di *App* proprietarie per accedere ad una prestazione, anche sanitaria⁸⁷. La logica del *governo smart* impone l'utilizzo di piattaforme e di applicazioni proprietarie in settori strategici come la mobilità urbana o l'anagrafe⁸⁸. Ma dietro le applicazioni che informano sulla mobilità cittadina si cela in realtà la cessione a privati di un pezzo importante della gestione pubblica (e dunque della possibilità di controllo diffuso e democratico) sul funzionamento delle città. La tecnologia va bene nell'interazione tra cittadino e pubblica amministrazione, ma le piattaforme che si utilizzano possono essere private? Non è opportuno che, invece, esse siano pubbliche e democraticamente controllabili?

Si tratta di una strisciante operazione di privatizzazione (ma anche di svuotamento di competenze della pubblica amministrazione) che mostra sempre più spesso di non avere gli strumenti culturali per capire cosa accade con la cessione di funzioni alle *App* private che, come il cavallo di Troia, entrano nel sistema pubblico offrendo semplificazione ma in cambio ottengono dati. Per la stessa ragione l'*open government* si sta concretamente realizzando in un gioco a tutto vantaggio delle stesse piattaforme che raccolgono dati pubblici a costo zero e li integrano con l'enorme quantità di dati già a loro disposizione per perfezionare le profilazioni, le analisi sociali e commerciali, le cognizioni predittive.

L'esercizio della cittadinanza è sempre più condizionato da un ginepraio fluttuante di codici che ci circondano, ci assediano, ci logorano, generano sempre più la sensazione di appartenere ad un mondo disciplinato e silenzioso che delega ai dispositivi digitali e alle sue logiche la gestione delle esistenze individuali e delle rispettive relazioni con il sistema dei servizi pubblici. Il rischio concreto è che in cambio non si riceva affatto l'efficienza sperata. Di sicuro i cittadini cedono il vero capitale della società digitale, cioè i dati, quelli che descrivono, se opportunamente elaborati e integrati, il profilo individuale di ognuno, un patrimonio immenso che genera valore economico dalle vite, anche

⁸⁷Ad esempio le piattaforme adottate da Comuni e ASL per gestire prenotazioni di servizi.

⁸⁸Senza che peraltro a tale innovazione corrisponda sempre un aumento di efficienza: per ottenere una carta d'identità del Comune di Roma basta una *App*, ma l'appuntamento per ritirarla materialmente può essere di diversi mesi dopo la richiesta digitale (fonte diretta di chi scrive)



emotive, di ognuno di noi e sul quale si basa il nuovo “capitalismo delle piattaforme”.

Infine, la proliferazione di dispositivi digitocratici avviene senza che sia mutata la struttura profonda dei rapporti di potere tra cittadino e sistema pubblico, da sempre caratterizzati, nonostante le innovazioni degli ultimi trent'anni, da un certo grado di autoritarità. In sostanza se la crescita di sistemi digitali nell'erogazione dei servizi pubblici è caratterizzata da logiche digitocratiche e proprietarie, che si innestano su un sistema storicamente orientato da qualità “dispotiche”, il risultato non può che essere la conferma, se non l'ampliamento, di tali caratteristiche.

Eliminando definitivamente il rapporto di interazione personale tra individuo e impiegato della pubblica amministrazione (dietro cui si celava talvolta corruzione e mancanza di imparzialità ma anche dialogo, comprensione e collaborazione) si rischia di generare una barriera virtuale, impersonale e astratta, con la quale si può interagire solo nel rispetto logico-matematico assoluto delle procedure automatizzate. Un muro invalicabile, qualificato dalla dis-umanità crescente del rapporto tra cittadino e sistema pubblico, che finisce per consentire la fruizione piena della cittadinanza solo a chi è disciplinato nella propria sottomissione alla crudele tirannia della logica binaria.

Tra qualche anno le pubbliche amministrazioni saranno sempre di più in mano agli algoritmi e ai sistemi di intelligenza artificiale proprietari, ai quali verranno delegati settori rilevanti della sfera pubblica. Inoltre la digitocrazia rischia di dilagare perché il combinato effetto dell'esigenza di ridurre i costi e l'enfasi modaiola dell'amministrazione *smart* travolge ogni possibile riflessione ponderata sugli effetti finali del sistema. Certo criticare la diffusione della digitalizzazione dei servizi pubblici può apparire paradossale quando per anni il *leitmotiv* è stato esattamente l'opposto. Ma qui non si vuole sostenere che i processi di innovazione digitale debbano essere arrestati. Al contrario, si vuole sottolineare che ogni innovazione deve essere accompagnata non solo da un sistema di regole che - proprio perché trattasi di innovazioni di servizi pubblici la cui fruizione qualifica la qualità della cittadinanza - tutelino il cittadino nell'interazione con il sistema pubblico digitale, ma soprattutto da una diffusa cultura critica che ne valorizzi le potenzialità riducendone i rischi. Occorre cioè accelerare le innovazioni in grado di generare miglioramenti della qualità della vita e limitare al massimo gli effetti perversi finalizzati a ridurre degli spazi di libertà e l'aumento delle disuguaglianze. Un mondo nuovo avanza, un mondo che, come ci ha spiegato la visionaria serie inglese *Black Mirror*, genera mutazioni esistenziali profonde rispetto alle quali è necessario attivare i filtri dell'analisi e della capacità critica, secondo un approccio “politico” al digitale che le culture *hacker* (se vogliamo capire il



mondo digitale dobbiamo imparare anche da loro) riassumono nello slogan “Bisogna sempre chiedersi cosa c’è dietro”.

Come è stato scritto “Quella digitale non è più - se mai lo è stata - una dimensione aggiuntiva, separata o virtuale della vita: è parte del quotidiano di ognuno di noi e del modo in cui viviamo insieme agli altri. I dati, quelli che produciamo con i nostri *smartphone* e quelli amministrativi, rappresentano la posta in gioco per il controllo delle trasformazioni che attraversano la società”⁸⁹.

La cittadinanza è a un bivio: o si espande grazie a servizi efficienti che utilizzano la tecnologia per risolvere problemi o si comprime per due ordini di ragioni. Da una parte perché i servizi rischiano di essere gestiti sempre più da piattaforme proprietarie, dall'altra perché sulle culture burocratiche di stampo novecentesco, e mai definitivamente superate, s’innestano dispositivi digitali disciplinari che aumentano le caratteristiche autoritarie dell’amministrazione.

Il precipitato potrebbe essere l’ansia silenziosa del nostro rapporto solitario con l’automatismo digitale, sintetizzabile in una domanda che le riassume tutte: “Che cittadino sarai quando la tua password non sarà più valida?”

⁸⁹ Il nostro diritto digitale alla città, a cura di Open Polis, 2017;