

## Articolo

07/12/2010 di Ugo Bonelli\*

# e-Welfare: l'infrastruttura internet per ampliare il welfare nella società della rete e della conoscenza

L'obiettivo dell'incontro "[e-Welfare: l'infrastruttura internet per ampliare il welfare nella società della rete e della conoscenza](#)" è stato quello di delineare e discutere nuove forme di welfare, diritti e doveri del cittadino "digitale" nel quadro delle nuove caratteristiche della società della rete e della conoscenza.

Il **tema** scelto nasce dalla constatazione che il nostro modello di welfare ha preso vita in una fase storica nella quale il lavoro, il vivere la società, i modelli di relazioni tra le persone avevano una natura diversa da quella attuale. Un Welfare State rigido che risponde a domande di servizi che sono emersi in epoca fordista. Oggi viviamo un'epoca nella quale tutto è più flessibile, il tempo libero a disposizione è spesso minore o distribuito in orari diversi da persona a persona. E' necessario ripensare il welfare in modo che ampli il suo confine verso nuovi servizi necessari in una società basata sulla conoscenza e sia in grado di "customizzarsi" sui bisogni dei cittadini. Come ci insegnano i Paesi del nord Europa come quelli scandinavi, un welfare più inclusivo è anche una opportunità per aumentare la competitività del sistema. Sentirsi più tutelati dal un sistema collettivo di garanzie spinge ad investire e rischiare di più sulle proprie idee, proprio ciò di cui l'Italia ha più bisogno. Il welfare state è anche una grande opportunità di pensare nuovi e più avanzati servizi utilizzando le nuove tecnologie, lanciando un grande programma di e-welfare. Opportunità per i cittadini che li utilizzano e per le imprese che li realizzano, una grande occasione di rilancio del comparto ICT e dell'innovazione in generale. Per questo l'Internet Governance Forum Italia ci sembrava un contesto adeguato.

## Cosa è venuto fuori

Vorrei proporre una lettura di quanto emerso nell'incontro, in chiave di criticità, proposte/strumenti, e opportunità. Vediamole insieme.

Le principali **criticità** emerse riguardano:

- I diversi modelli di welfare europei in chiave comparativa ed in prospettiva storica (welfare dei paesi nordeuropei vs. paesi mediterranei)
- L'attuale modello italiano di servizi di welfare alla persona ed alla collettività
- Le prospettive evolutive dei servizi di welfare alla luce degli strumenti ICT e dell'infrastruttura internet come supporto per l'erogazione di servizi e leva abilitante
- I mutamenti intervenuti nella composizione delle famiglie e nell'articolazione del mercato del lavoro (nuove professioni legate ai servizi ICT e non solo, ecc) che richiedono una ridefinizione del modello di welfare
- La contrazione delle risorse pubbliche destinate ai servizi di welfare, in contrapposizione a quelle rivolte al settore bancario e finanziario nelle politiche economiche per uscire dalla crisi attuale.
- Un crescente impoverimento ed una accentuazione delle diseguaglianze tra categorie sociali protette e non dagli attuali sistemi di welfare.

- La constatazione a rete internet e le tecnologie ICT non hanno migliorato la produttività dei servizi sociali alla persona e alle famiglie; è necessario individuare un set di interventi realizzabili ed a costi contenuti capaci di invertire questa tendenza (es. telemedicina, assistenza a distanza, ecc).

Siamo di fronte ad una evidente asimmetria tra domanda ed offerta di servizi di welfare con una crescente carenza di risorse pubbliche destinate a colmare il gap; è necessario puntare ad una rimodulazione delle politiche fiscali a favore delle categorie sociali svantaggiate utilizzando i miglioramenti di produttività che la rete ed internet sono in grado di produrre.

A fronte dei cambiamenti intervenuti nella società e nella composizione ed articolazione del mercato del lavoro, nel corso dell'incontro tematico sono state avanzate delle **proposte operative** di ridefinizione dei servizi di welfare sintetizzabili come segue.

- Azioni di formazione continua (e-learning ed in modalità tradizionale)
- Progettare ed introdurre nuove tipologie di servizi online al cittadino ed alle famiglie più "personalizzati" e inclusivi (es. telemedicina) anche al fine di ridurre i costi dell'erogazione degli stessi;
- Progettare una nuova rete di protezione sociale che tuteli la flessibilità del lavoro ed i "momenti" di inattività professionale;
- Un maggior utilizzo della rete internet come strumento ed infrastruttura abilitante per la riduzione delle diseguaglianze sociali ed il contrasto dell'impoverimento crescente
- La realizzazione (tenendo conto delle sperimentazioni già presenti) di uno "sportello unico" dei servizi al cittadino come rete federata di servizi in un quadro nazionale unico. Questa iniziativa, sfruttando lo scambio di dati e informazioni "inter-amministrazioni", oltre a comportare notevoli risparmi di costi per l'erogazione dei servizi, può rappresentare una leva determinante per la realizzazione dell'Open Government. Prerequisito fondamentale è, tuttavia, quello di raggiungere una piena interoperabilità tra i diversi sistemi delle Amministrazioni coinvolte nei processi.
- La standardizzazione e l'estensione dei servizi di welfare tra categorie maggiormente tutelate (es. dipendenti di aziende private e pubbliche) e nuovi professionisti (p. IVA e collaboratori libero professionisti) del mercato del lavoro esposti a periodi di inattività che comportano discontinuità nei trattamenti previdenziali ed assistenziali insieme all'estensione dei trattamenti (indennità, forme analoghe di CIG, ecc) a tutela del lavoro flessibile, in analogia con quelli previsti per i dipendenti.

Le **opportunità** di un superamento del modello attuale di Welfare State sono emerse come segue:

- Un welfare più inclusivo ed aperto alla società della conoscenza che tenda a ridurre il progressivo impoverimento di ampie fasce di popolazione, soprattutto quelle meno tutelate da un modello di welfare tradizionale
- Coinvolgimento dei cittadini alla progettazione di nuovi servizi grazie a strumenti di web 2.0 (e-Democracy ed e-partecipation) e, comunque, una crescente partecipazione degli utenti di servizi di welfare ai processi decisionali
- Accelerare il passaggio da un modello di welfare basato sui trasferimenti ad uno improntato sulla presa in carico dei soggetti più deboli e meno tutelati.

Per cogliere queste opportunità è **necessario**:

- Progettare nuovi servizi online in una logica "dinamica" nel tempo capaci di adattarsi ai cambiamenti sociali e tecnologici; le idee spesso ci sono ma l'esecuzione è parziale e scarsa (accessibilità, trasparenza, semplificazione, ecc.), puntualmente tarpata dalle

frammentazioni localistiche e di protezione di uno pseudo potere che caratterizzano l'operato pubblico del Paese.

- Una maggiore convergenza tra politiche sociali e politiche economiche riorganizzando la società ed i rapporti di lavoro;
- Il ricorso a risorse pubbliche, anche ricorrendo ad un debito pubblico aggiuntivo "buono" finalizzate ad investimenti nelle reti di comunicazione e nelle infrastrutture a banda larga.

Sembra opportuno, allo scopo di liberare risorse da destinare a servizi di welfare, rivedere ed avviare definitivamente il ruolo del mercato elettronico di beni e servizi della Pubblica Amministrazione gestito da CONSIP attraverso la piattaforma di acquisto dalla stessa realizzata. I risultati, ad ora, non hanno apportato i risparmi di costo preventivati.

### **Cosa faremo adesso**

L'incontro tematico ha voluto rappresentare una prima tappa di riflessione per evidenziare le criticità del nostro modello di Welfare, per tentare di sviluppare le azioni correttive individuate e per aprire un percorso di costruzione di una nuova proposta per il nostro Paese. Le azioni successive, oltre ad incontri di approfondimento dei singoli punti evidenziati, saranno individuate attraverso incontri periodici per giungere ad una **proposta di riforma degli strumenti di welfare** da elaborare anche attraverso consultazioni pubbliche (eventi sul tema) ed una piattaforma wiki. Riteniamo che l'esperienza degli incontri tematici di IGF 2010 debba essere completata attraverso una raccolta sistematica ed organizzata dei contributi pervenuti dai singoli eventi paralleli per giungere a proposte organiche da presentare nell'ambito di iniziative di regolamentazione nazionali ed europee.

---

\* **Ugo Bonelli** è economista dell'Innovazione. Già consulente CNIPA su progetti ICT della PA, partecipa alle attività della Rete dell'Innovazione