

LA DIGITALIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE:
QUALI CAMBIAMENTI NEL “CIVIC ENGAGEMENT” DEI GIOVANI?*

Diego Mesa**

The Digitalisation of Universal Civil Service: What Changes in Youth “Civic Engagement”?

Abstract. The article addresses the current transformations of the Civil Service for young people promoted by the Italian state. It seeks to understand whether and how the digitalisation processes are changing the forms of civic engagement. The analysis highlights two contrasting trends. At the level of governance of the system, the digital platforms activated have centralized and made procedures more efficient without creating new opportunities for relations and sharing informations between actors. Conversely, at the project level, thanks to ICT, young people have experienced new ways of service and distance learning in the pandemic crisis phase. The experimentation of a form of Digital Civil Service has opened up a new front of commitment linked to the digital facilitation and training of citizenship. The study reveals a cultural change of perspective towards more flexible forms of civic engagement that include digital spaces and open up a new front of intervention concerning the promotion of citizens' digital rights of access and participation.

Keywords: Digitalisation, Civil Service, Civic engagement, Digital Welfare, Italy.

ISSN: 0039291X (print) 18277896 (digital)

DOI: 10.26350/000309_000157

To link to this article: https://doi.org/10.26350/000309_000157

INTRODUZIONE

Il presente lavoro propone una riflessione critica sulle dinamiche trasformati-ve indotte dai processi di digitalizzazione del Servizio Civile Universale (d'ora in poi denominato “SCU”) e sulle possibili conseguenze nelle modalità di coinvolgimento dei giovani. Il contributo si inserisce nel dibattito sulla morfogenesi delle strutture sociali e culturali (Archer 1995) prodotta dallo sviluppo e diffusione delle ICT (Information

* Quest'opera è soggetta alla licenza Creative Commons Attribuzione – non commerciale – Non opere derivate (CC-BY-NC-ND).

** Diego Mesa, Dipartimento di Sociologia, Università Cattolica del Sacro Cuore. Email: diego.mesa@unicatt.it. Orcid: 0000-0003-0491-4988.

and Communication Technologies) a tutti i livelli della società (Castells 1997; Lombi - Marzulli 2017), sugli effetti in termini di ibridazione e caduta dei confini tra spazi sociali e spazi digitali e sulla conseguente riconfigurazione delle disuguaglianze sociali (Van Dijck - Poell - De Waal 2018).

Sul piano teorico si intrecciano qui due prospettive: quella riguardante i processi di digitalizzazione del Welfare (Meijer - Rodriguez Bolivar - Gil-Garcia 2018), e quella riferita alle forme di *civic engagement* (Ekman - Amnå 2012) nell'era digitale (Rega 2014).

La digitalizzazione nell'ambito del welfare è considerata un asse di intervento strategico per lo sviluppo sociale ed economico (OECD 2016; European Commission 2021). Sebbene in ritardo rispetto agli altri Paesi europei (European Commission 2022) l'Italia sta cercando di recuperare terreno attraverso una specifica misura prevista nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Anche nel contesto italiano si sviluppano i primi studi sulle piattaforme di welfare e sulle specificità rispetto a quelle commerciali (Visentin 2018; 2019; Arcidiacono - Pais - Zandonai 2021; Nesti 2022). Questi scenari dischiudono nuovi interrogativi in ordine ai diritti di accesso e di utilizzo dei servizi digitali e aprono a nuove forme di partecipazione dei cittadini.

Il *civic engagement* è qui inteso come un processo nel quale le persone intraprendono azioni collettive per affrontare questioni di interesse pubblico. Il concetto di *civic engagement* si è ampliato nel corso del tempo arrivando ad abbracciare pratiche e modelli culturali di partecipazione civica diversi: dalla partecipazione formale alle istituzioni politiche e di governo, all'adesione a movimenti, gruppi di cittadinanza attiva e proteste (Checkoway - Aldana 2013), fino a includere, con la diffusione delle nuove tecnologie, le pratiche interattive e partecipative delle audience (Jenkins 2006).

Il SCU costituisce un caso di studio interessante perché, sul versante del welfare, rappresenta una misura di policy complessa che coinvolge la pubblica amministrazione e gli enti del terzo settore a diversi livelli (nazionale, regionale, territoriale, comunale). Sul versante del *civic engagement* rappresenta un modello *sui generis* che, attraverso un "format" condiviso di educazione non formale, cerca di coniugare il volontarismo e lo spirito di iniziativa dei giovani con un ventaglio di proposte di attivazione in diversi ambiti di interesse pubblico.

A partire da queste premesse, il presente studio propone una rilettura delle trasformazioni del SCU articolando l'interrogativo in tre differenti ordini di questioni:

1) Quale direzione stanno assumendo i processi di digitalizzazione in questa misura di policy? Quali meccanismi generativi stanno innescando (Kempton 2019)?

2) Che impatto ha la digitalizzazione sulle opportunità di accesso dei giovani al SCU?

3) In che modo lo sviluppo di questi processi sta modificando, sul piano normativo e culturale, il modello di partecipazione proprio del servizio civile? Quali spazi di *civic engagement* si stanno aprendo?

L'ipotesi di fondo che qui si assume è che i processi di digitalizzazione in atto stiano favorendo un ampliamento dello spazio di azione e di partecipazione giovanile previsto dal dispositivo del SCU sia dal punto di vista delle modalità di intervento sia dal punto di vista degli ambiti nei quali i giovani possono scegliere di impegnarsi.

Dopo un primo inquadramento storico del servizio civile come strumento polivalente di politiche giovanili (Sezione I), si analizzano i cambiamenti che, grazie al supporto delle ICT, sono stati introdotti all'indomani della pandemia (Sezione II). Si considera poi lo sviluppo delle piattaforme interne di gestione dei progetti e dei volontari di SC e le ricadute in termini di opportunità di accesso per i giovani (Sezione III) per prendere infine in esame la recente sperimentazione del Servizio Civile Digitale (Sezione IV). Nelle Conclusioni vengono ripresi i quesiti sopra evidenziati.

I - IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE COME MISURA STRATEGICA DELLE POLITICHE GIOVANILI NAZIONALI

Il SC è un istituto che vanta mezzo secolo di storia in Italia. Creato nel 1972, a oggi rappresenta la principale misura governativa di politiche giovanili (Mesa 2010). Si possono individuare quattro fasi principali della sua evoluzione nelle quali sono cambiate le condizioni di *engagement* dei giovani.

Nella fase istitutiva, la L. 772/72 riconosce la possibilità dell'obiezione di coscienza come rifiuto del Servizio militare obbligatorio e dell'uso delle armi e individua il SC quale servizio sostitutivo della leva per convincimenti religiosi, morali e filosofici. L'elemento preponderante è la scelta valoriale dell'obiezione di coscienza contro l'esercito, rispetto alla quale il SC rappresentava una conseguenza oltretutto penalizzante, dato che gli obiettori erano costretti a svolgere più mesi di chi prestava servizio sotto le armi.

Con la sentenza della Corte Costituzionale n. 470 del 1989 viene riconosciuta la pari durata fra servizio militare e SC. Si apre una nuova fase di "democratizzazione del servizio" caratterizzata da una crescita esponenziale degli obiettori che ha creato le condizioni per la nascita di molte realtà del terzo settore (Ambrosini - Cossetta 2022).

Dopo l'abolizione della leva obbligatoria la L.64/01 istituisce il Servizio Civile Nazionale. È in questa terza fase che il SC diventa una scelta volontaria e si apre anche alle donne assumendo la fisionomia che lo caratterizza ancora oggi: "un'attività istituzionalmente promossa, (...) finalizzata a sviluppare esperienze di cittadinanza attiva, riconoscendo un corrispettivo economico ai partecipanti" (Ambrosini - Biolcati Rinaldi - Boccagni - Pizzoni 2008: 8). Dopo la crisi economica internazionale del 2008 e con l'aumento drammatico dei Neet in Italia (Rosina 2015), si pone una crescente attenzione al valore del SC come strumento indiretto di politiche attive del lavoro. In questa direzione, nel 2015 il governo italiano inserisce il SC tra le misure finanziate dal programma europeo Garanzia Giovani volto a ridurre l'inattività dei Neet (Mesa 2017).

Si arriva così alla quarta fase nella quale il Servizio Civile Nazionale (SCN) con il D.L. n. 40/17 è trasformato in Servizio Civile Universale (SCU). Vengono previsti nuovi settori di intervento e nuove modalità di programmazione. Si individuano delle corsie preferenziali per i giovani con minori opportunità e si introducono misure per favorire l'inserimento lavorativo al termine dell'anno di servizio. In mezzo secolo di vita, si può affermare che il SC abbia avuto un impatto positivo sui giovani sia a livello personale, di costruzione di cittadinanza attiva e promozione di integrazione sociale (Marzana - Pozzi - Marta 2012) sia a livello di miglioramento dell'occupabilità (De Luca 2022).

II - LA PANDEMIA E LA SPINTA ALLA GESTIONE
DA REMOTO DELLE ATTIVITÀ

L'avvento della pandemia da Covid-19 nella primavera del 2020 ha rappresentato una sfida imponente anche per il SCU, che si regge su un apparato fortemente burocratizzato, gestito centralmente dallo Stato e dalle Regioni. La situazione di crisi ha imposto l'adozione di misure straordinarie connesse con i processi di digitalizzazione.

Con la circolare del 06/03/20¹ il Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale (DPGSCU) introduce alcune importanti innovazioni relative all'applicazione delle ICT sui due repertori fondamentali: le modalità di svolgimento del servizio e l'erogazione della formazione. Per la prima volta, in caso di impossibilità di far svolgere il servizio in presenza a causa della situazione pandemica, si prevede la possibilità *“di far svolgere agli operatori volontari il proprio servizio da remoto, anche presso le proprie abitazioni”*. Anche nella circolare del 04/04/20², che dispone la ripresa dei progetti che sono stati sospesi, si indica la possibilità di realizzare le attività *“sul campo”*, *“da remoto”* oppure *“parte sul campo e parte da remoto”*. Quest'ultima modalità viene definita *“mista”* nella successiva circolare del 31/07/20 che conferma le disposizioni precedenti³.

La circolare introduce anche la possibilità di erogare la formazione generale e specifica a distanza. Tale possibilità è già prevista nelle linee guida per la formazione generale dei giovani in SC, che tuttavia ne subordinano l'uso al rispetto di rigidi vincoli tecnici e operativi⁴.

Prima della pandemia l'utilizzo di piattaforme di comunicazione online era diffuso soltanto tra gli enti di grandi dimensioni che avevano molti volontari distribuiti su vaste aree territoriali. L'elemento di discontinuità consiste nel fatto che, stante la situazione emergenziale, il DPGSCU ha autorizzato anche gli enti che non hanno tutte le credenziali e le infrastrutture tecniche previste nelle linee guida a erogare la formazione a distanza adottando modalità semplificate di autocertificazione e di tracciatura delle attività svolte.

Lo sdoganamento di queste forme di servizio e di formazione a distanza è sancito nell'avviso agli enti di SC per la presentazione dei programmi di intervento del 2021⁵. Nell'allegato 3 dell'avviso si stabilisce per la prima volta in modo esplicito che:

– è possibile prevedere che parte della attività siano realizzate, non nelle sedi di attuazione del progetto, ma da remoto, senza superare il 30% dell'attività totale (par. 9.3 dell'allegato);

¹ Circolare del DPGSCU del 06/03/20 (www.politichegiovanili.gov.it/comunicazione/emergenza-covid-19/circolari_covid/, 25/11/22).

² Circolare del DPGSCU del 04/04/20 (www.politichegiovanili.gov.it/comunicazione/emergenza-covid-19/circolari_covid/, 25/11/22).

³ Circolare del DPGSCU del 31/07/20 (www.politichegiovanili.gov.it/comunicazione/emergenza-covid-19/circolari_covid/, 25/11/22).

⁴ Decreto del capo del Dipartimento della gioventù e del servizio civile nazionale 19 luglio 2013, p. 6. (www.politichegiovanili.gov.it/media/vbkfagmf/linee-guida-per-formazione.pdf, 25/11/22).

⁵ Avviso del DPGSCU del 31/12/20 (www.politichegiovanili.gov.it/media/hyrjatkn/avviso-presentazione-programmi-dintervento-anno-2021.pdf, 25/11/22).

– la formazione generale può essere erogata anche on line in modalità sincrona a condizione che l'operatore volontario disponga di adeguati strumenti per l'attività da remoto, oppure se l'ente è in grado di fornirglieli. La somma delle ore di formazione a distanza in modalità sincrona e asincrona non può superare il 50% del totale (par. 16).

Nel documento si individuano anche le condizioni di ecosistema digitale necessarie per poterli attivare, stabilendo che la strumentazione può essere messa a disposizione dal volontario o dalla struttura ospitante.

I dati rilevati dal DPGSCU⁶ mostrano che le innovazioni introdotte si sono rivelate efficaci durante il periodo della pandemia. 3.200 volontari hanno potuto proseguire anche durante il primo lockdown. Nell'arco di un mese è ripartito l'80% dei volontari "in servizio" (circa 23.500 giovani), dopo altri due mesi la quota ha superato il 90%. Tale risultato è stato possibile in larga parte grazie al ricorso alle modalità alternative di servizio. Ad aprile 2021, il 40% dei giovani svolgono servizio da remoto, il 27% nella modalità mista e il 32% sul campo. A distanza di dieci mesi gli operatori in servizio da remoto sono scesi al 13%, quelli sul campo sono saliti al 62%, mentre quelli in modalità mista sono rimasti relativamente stabili (25%). Le forme non convenzionali di servizio sono state impiegate maggiormente nei progetti "rimodulati" su azioni mirate al contrasto della fase emergenziale: dal supporto ai comuni e ai centri operativi comunali di protezione civile, al sostegno al sistema scolastico, dalla realizzazione di progetti educativi o culturali, ripensati alla luce delle nuove necessità dettate dall'emergenza, al cosiddetto "welfare leggero", ossia interventi di assistenza alle persone anziane e ai soggetti più fragili in tutte quelle attività quotidiane difficili da realizzare. I dati ufficiali relativamente all'impiego di modalità alternative di servizio si fermano a febbraio 2021. Non sono disponibili al momento informazioni relative al consolidamento delle modalità di servizio non convenzionali dopo la fase emergenziale.

III - LA PLATFORMISATION DEI PROCESSI GESTIONALI NEL SCU

Il SC è stato dotato di un sistema informativo denominato *Helios* con lo scopo di automatizzare una serie di processi interattivi tra la struttura di gestione centrale, gli enti che accolgono i giovani volontari e i volontari stessi. Nel 2009 la piattaforma *Helios* era utilizzata come terminale di archiviazione degli esiti di procedure che erano in buona parte cartacee⁷. Le prime procedure completamente digitalizzate sono state quelle riguardanti gli enti di SC: dalle richieste di accreditamento di nuovi enti e sedi, alla gestione delle figure (selettori, formatori, operatori locali di progetto...), alla presentazione e valutazione di programmi e progetti, alle comunicazioni sui giovani in servizio. Dal versante dei giovani la digitalizzazione è avvenuta più gradualmente. Fino al bando

⁶ www.politichegiovani.gov.it/media/tsuokj2z/dati_progetti_riavviati_15_febbraio.pdf, 28/12/22.

⁷ Prontuario Progetti 2009 (<https://www.politichegiovani.gov.it/comunicazione/avvisi-e-bandi/servizio-civile/avvisi-di-presentazione-programmi-e-progetti/presentazione-dei-progetti-di-scn-per-l-anno-2010/>, 27/11/22).

ordinario del 20 agosto 2018 i giovani dovevano consegnare la domanda di partecipazione a mano presso l'ente nel quale volevano candidarsi, o in alternativa inviare una raccomandata A/R o una PEC. A partire dal successivo bando del 4 settembre 2019 la domanda può essere inoltrata soltanto attraverso la piattaforma DOL (www.domandaonline.serviziocivile.it), alla quale è possibile accedere esclusivamente tramite SPID⁸.

Siamo di fronte a una *platformisation* nel senso indicato da Arcidiacono e Reale (2017), cioè quando le piattaforme si affermano sia per sviluppare prodotti e servizi sia per creare in modo inedito reti di collaborazione tra tutti gli attori della catena del valore?

Il processo di digitalizzazione evidenzia una forte asimmetria nelle credenziali di accesso e di utilizzo dei dati. Mentre gli enti di servizio civile operano direttamente su Helios, i giovani che intendono candidarsi trovano le informazioni relative ai progetti a bando su una pagina web con motore di ricerca dedicato (www.ioscelgo.it), devono inoltrare la domanda attraverso la piattaforma www.domandaonline.serviziocivile.it, e una volta avviati al servizio, possono interagire entrando nell'area riservata del portale del DPGSCU (www.politichegiovani.gov.it).

Si può dire in sintesi che l'infrastruttura tecnologica implementata ha favorito l'efficienza e la dematerializzazione delle procedure, ma a oggi non ha creato le condizioni adatte per sviluppare modalità diverse di relazione tra gli attori del sistema. Gli accessi dei vari *stakeholder* sono compartimentati, controllati e gestiti centralmente dal DPGSCU. Ogni *user* si rapporta al DPGSCU attraverso le piattaforme come singolarità; non sono previste possibilità di interazione orizzontali tra i diversi attori. Le informazioni generate nella piattaforma sono condivise in modo discrezionale attraverso reportistiche pubblicate dal DPGSCU stesso. Per esempio non è possibile sapere quanti posti siano disponibili o quanti giovani siano impiegati in un dato momento, o in un dato territorio e presso quali enti. Anche in questo caso si osserva che “non si strutturano processi di apertura o di accessibilità diretta sostanziali e significativi. Sono esclusi la *voice* e il dialogo con i beneficiari. Si tratta di un'estensione digitale della versione analogica dei sistemi di welfare sociale” (Arcidiacono - Pais - Zandonai 2021: 506).

Ma l'implementazione di queste piattaforme ha avuto degli effetti sulle opportunità di accesso dei giovani al SCU? I dati del DPGSCU⁹ mostrano che, dal punto di vista delle aree territoriali, non sembra che la digitalizzazione delle iscrizioni abbia alterato gli assetti precedenti che vedono stabilmente circa il 50% di volontari inseriti nelle aree del sud e delle isole. Il passaggio al digitale sembra invece aver penalizzato i giovani con titolo di studio basso che nel bando del 2018 sono oltre il 12% degli operatori di servizio civile. Nel bando del 2019, quando si introduce l'iscrizione online obbligatoria, la quota scende al 10,5%, fino ad arrivare al 9% nel 2021¹⁰. Secondo le stime dell'ISTAT la quota di giovani con titolo di studio nella popolazione italiana di 20-29 anni nello stesso arco di tempo è ben più elevata con valori compresi tra il 18% e il 19%.

⁸ Viene fatta eccezione per i cittadini dei Paesi dell'Unione Europea ed extra UE che non sono abilitati ad avere lo SPID.

⁹ Fonte: www.politichegiovani.gov.it/servizio-civile/servizio-civile-in-cifre/volontari/, 25/11/22.

¹⁰ Fonte: www.politichegiovani.gov.it/media/ynndwzy1/volontari-2020.pdf, 25/11/22), (www.istat.it, 25/11/22).

IV - PNRR: LA SPERIMENTAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE DIGITALE

Il PNRR nell'ambito della Missione 1 relativa alla transizione digitale ha previsto il finanziamento del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale" (SCD) per l'attivazione in quattro anni di un contingente di 9700 volontari inseriti alle stesse condizioni degli altri progetti di SCU con l'obiettivo di formare circa un milione di cittadini all'acquisizione delle competenze digitali di base. Nelle linee guida per la redazione dei programmi di SCD si parla di "‘facilitazione digitale’, (che) ha come obiettivo il supporto al cittadino nell'utilizzo delle tecnologie digitali e l'accompagnamento all'utilizzo dei servizi pubblici digitali (SPID, Fascicolo del cittadino, prenotazioni sanità ecc.). Ciò può avvenire attraverso la realizzazione di un'attività 'da sportello' oppure attraverso un'attività di 'educazione digitale'"¹¹. Quest'ultima si può svolgere anche all'esterno del servizio in presenza presso i luoghi di realizzazione dell'attività formativa (scuole, CPIA, biblioteche ecc.) oppure da remoto, gestendo l'attività dalla postazione della propria sede di SC.

Pur essendo entrambi i tipi di attività posti sullo stesso piano, le linee guida dei programmi (p. 3) definiscono il "facilitatore digitale" come "l'operatore volontario incaricato di supportare gli utenti nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni" e si soffermano prevalentemente sulla descrizione del funzionamento delle "postazioni di facilitazione" attribuendo implicitamente maggiore rilievo a queste attività rispetto a quelle di educazione digitale.

La sperimentazione include delle novità anche per quanto riguarda i percorsi di formazione. Si prevede infatti per gli enti aderenti al SCD un percorso di Capacity building curato dal DPGSCU, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, articolato in moduli formativi da erogare prima dell'avvio, in itinere e a conclusione dei progetti. Per i volontari è prevista una formazione specifica in itinere sulle attività di "facilitazione digitale".

La sperimentazione del SCD ha visto l'avvio, nel settembre 2021, di un primo contingente di 1007 giovani. Nella seconda metà del 2022 è previsto l'inserimento di altri 2160 giovani, per un totale di 3167 volontari. Analizzando i dati delle graduatorie dei progetti finanziati è possibile ricavare la distribuzione dei posti per aree territoriali: 40% sud e isole, 14% centro, 15% nord, 31% progetti di carattere nazionale¹². La maggiore concentrazione di posti al sud assume un valore importante nel contesto di questa misura volta a ridurre esplicitamente la *digital divide* anche tra le diverse aree del paese. Sempre a partire dai dati delle graduatorie si desume che il 42% dei posti è riferito a enti pubblici. È verosimile ipotizzare che i progetti siano per lo più adibiti all'erogazione di servizi di

¹¹ Linee guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di Servizio civile in Italia nell'ambito del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale" p. 1 (www.politichegiovani.gov.it/media/zyoece5c/linee_guida_scu_digitale_12_05.pdf, 21/11/22).

¹² L'attribuzione dell'area di pertinenza è stata individuata in base all'ubicazione geografica e al livello di rappresentanza (nazionale, regionale, subregionale) dell'ente capofila del progetto indicato nelle graduatorie dei bandi di SCU del 2021 (www.politichegiovani.gov.it/media/i3dnp2yg/allegato-5-programmi-e-progetti-servizio-civile-digitale.pdf, 25/11/22) e del 2022 (www.politichegiovani.gov.it/media/ovepbjpu/allegato-1-programmi-servizio-civile-digitale-anno-2022.pdf, 25/11/22).

facilitazione digitale. Il 58% è gestito da enti del terzo settore con maggiori possibilità di spaziare tra attività di facilitazione e di educazione digitale.

Quale modello di partecipazione viene veicolato in questi progetti? Un'idea indicativa degli orientamenti progettuali assunti è ricavabile dal conteggio dei lemmi maggiormente utilizzati nei titoli dei progetti di SCD presentati nei due bandi (Tab. 1), dalla quale non si evince una particolare creatività e un indirizzo esplicito nella direzione di una partecipazione attiva dei cittadini, segno che la cultura del welfare digitale è, al momento, ancora patrimonio di un livello amministrativo "alto", pertanto la sperimentazione del PNRR dovrà agire in maniera dirompente per interessare a cascata l'intera società.

TABELLA 1 - *Lemmi più frequenti nei titoli dei progetti di SCD (bandi 2021 e 2022) Base: 315 progetti*¹³

<i>Parola</i>	<i>Frequenza</i>	<i>%</i>
digitale/digital	191	61
cittadini/cittadinanza	42	13
servizio/servizi	27	9
educazione/educare	26	8
facilitazione/facilitare/facilitatori	22	7
comune	20	6
inclusione	16	5
progetto	14	4
rete	11	3
sportello	11	3
connettere	10	3
coesione	9	3
accesso	8	3
click	8	3
comunità	8	3
sociale	7	2
civile	6	2
giovane	6	2
anziano	5	2
assistenza	5	2
attraversare	5	2
competenza	5	2
generazione	5	2

Fonte: ns elaborazione graduatorie bandi SCD 2021-2022

¹³ Con l'ausilio del software MAXQDA sono state analizzate le frequenze dei lemmi contenuti nei titoli dei 315 progetti pubblicati nelle graduatorie del 2021 e del 2022. Dal corpus testuale sono state escluse le parole funzionali quali articoli e preposizioni, i nomi propri riferiti ai luoghi geografici e i lemmi con frequenza inferiore a 5 occorrenze.

V - CONCLUSIONI

In merito al primo quesito di ricerca, riguardante la direzione assunta dai processi di digitalizzazione sul sistema del SC, si possono individuare due dinamiche contrastanti: una dinamica conservativa operante a livello di governance del sistema e una dinamica potenzialmente trasformativa collocata a livello di gestione dei progetti di intervento.

A livello di governance del sistema, l'implementazione delle piattaforme ha portato fino ad ora a una conversione in digitale di procedure analogiche con una gestione delle informazioni che rimane rigidamente regolata dal centro e gestita dagli apparati (Larsson - Teigland 2019). Si tratta di un meccanismo riproduttivo, tendente a uniformare gli scambi tra i diversi agenti, senza generare una morfogenesi né a livello sistemico né a livello relazionale. La *platformisation* così controllata a livello verticale non favorisce l'emergere di forme inedite di welfare sharing, ma alimenta l'atomizzazione e la disintermediazione degli scambi.

Viceversa a livello operativo, il maggiore accesso alle tecnologie digitali, combinato con le limitazioni imposte nella fase acuta della pandemia alle attività ordinarie, ha portato all'attivazione di nuove modalità di intervento.

In merito al secondo quesito di ricerca, riferito agli effetti della digitalizzazione sulle opportunità di accesso dei giovani al SCU, i dati analizzati mostrano che non si registrano particolari variazioni rispetto alla distribuzione territoriale. Il Sud e le Isole continuano a mantenere la quota maggiore di giovani in servizio, anche per quanto riguarda il SCD, con un effetto complessivo di ribilanciamento delle opportunità.

La digitalizzazione delle procedure sembra invece penalizzare i giovani con minori competenze digitali, segnatamente i giovani con titolo di studio basso, riducendone le opportunità di accesso. Questo dato merita particolare attenzione. Si può affermare che attualmente la capacità di muoversi consapevolmente e attivamente con le ICT sia più un prerequisito richiesto che un obiettivo formativo da sviluppare attraverso il SCU. Se non vengono adottate adeguate contromisure per compensare il *digital divide* in ingresso, si rischia dunque di penalizzare ulteriormente proprio quelle fasce di giovani che potrebbero beneficiare maggiormente di questa proposta.

In merito al terzo quesito di ricerca, riguardante l'impatto della digitalizzazione sul modello di *civic engagement* proposto dal SCU, si evidenziano alcune significative aperture.

L'impianto classico del servizio civile ricalca il modello organizzativo della fabbrica fordista: un giovane sceglie volontariamente di operare in una sede operativa di proprio interesse con un mansionario predefinito e per un certo numero di ore. I cambiamenti normativi introdotti vanno nella direzione di riconoscere la possibilità di operare su più sedi di servizio e, attraverso l'utilizzo delle ICT, anche in "ambienti" digitali da remoto. Questa formula si è rivelata efficace durante la fase pandemica per avviare forme di intervento flessibili, coinvolgendo i giovani in esperienze inedite di cooperazione e coordinamento che intrecciano attività da remoto, presso le sedi di servizio e a domicilio.

Se sul versante empirico è prematuro parlare di un cambiamento strutturale di assetto, sul piano culturale e normativo si può parlare di un cambiamento di prospet-

va nella direzione di un ampliamento dello spazio di agency degli operatori di servizio civile che si estende alla sfera digitale e di un utilizzo più articolato e diffuso delle ICT come strumenti di servizio e di formazione.

La sperimentazione del SCD ha legittimato e incentivato un nuovo ambito di impegno verso la collettività, equivalente a un'opera di alfabetizzazione che è (sulla scia di Don Milani) strumento principe di uguaglianza sociale. Ha inoltre avviato un network di realtà pubbliche e del terzo settore che, attraverso un percorso di monitoraggio e di formazione guidato dal DPGSCU, sta sviluppando conoscenze, competenze e pratiche di facilitazione ed educazione digitale dei cittadini.

Il rischio, tuttavia, è che questo nuovo fronte di intervento sia limitato alle attività di facilitazione dei cittadini al disbrigo di pratiche e procedure (del tipo “aiutare i cittadini ad aiutare la burocrazia”) e improntato a un'idea di educazione digitale statica (del tipo “corso di informatica o di socialnetwork”), avvalorando una rappresentazione riduttiva della cittadinanza digitale che non ne valorizza il potenziale partecipativo e trasformativo.

Alla luce di quanto emerso finora si può affermare che l'implementazione delle ICT nel SC ha contribuito, seppure con una serie di limiti e di criticità, a cambiare le forme di *civic engagement* sia dal punto di vista dell'approccio dell'intervento sia dal punto di vista degli ambiti nei quali i giovani possono scegliere di impegnarsi.

Per approfondire la portata di questo cambiamento, sulla scia della presente analisi, si individuano alcune possibili piste di ricerca:

1) a livello di sistema, seguire lo sviluppo delle piattaforme e dell'ecosistema digitale del servizio civile. Si tratta di capire se in futuro le piattaforme saranno più aperte alla condivisione dei dati, a forme di scambio orizzontali e a funzioni meno burocratiche come, per esempio, la condivisione di moduli e attività di formazione. Inoltre si tratta di capire quali altri strumenti andranno a comporre l'ecosistema digitale del SCU e come ne modificheranno l'assetto generale e le possibilità di azione;

2) a livello di innovazione dei repertori d'azione e delle modalità di ingaggio dei giovani: verificare in che misura le innovazioni introdotte durante la pandemia si sono consolidate nella fase successiva, come sono concretamente declinate, quale impatto hanno sulle modalità di attivazione dei giovani e sui beneficiari; verificare se verranno implementate misure di contrasto del *digital divide* di accesso al SCU;

3) a livello di sperimentazione del SCD: verificare la tenuta delle reti progettuali che si sono attivate con i bandi, l'eventuale costituzione di comunità di apprendimento; il grado di diffusione e generalizzazione delle pratiche validate nella sperimentazione; i progetti che promuovono maggiormente l'agency dei giovani e le forme di *e-democracy*;

4) a livello di *agency* dei giovani, verificare se ci sono dei cambiamenti significativi nel livello di coinvolgimento dei giovani, nel loro contributo all'ideazione e produzione di servizi digitali; verificare l'eventuale sviluppo di reti di collaborazione e forme di partecipazione dal basso riferite alla tutela e promozione dei diritti nell'ecosistema digitale.

Monitorando il fenomeno nelle sue molteplici declinazioni sarà possibile stabilire se i fronti del *civic engagement* aperti dalla digitalizzazione del SCU avranno un impatto secondario oppure se contribuiranno ad aprire una nuova fase di rinnovamento del SCU.

BIBLIOGRAFIA

- ARCHER M.S.
(1995) *Realist Social Theory: The Morphogenetic Approach*, Cambridge University Press, Cambridge.
- AMBROSINI M. - BIOLCATI RINALDI M. - BOCCAGNI P. - PIZZONI M. (A CURA DI)
(2008) *Il nuovo servizio civile. Un monitoraggio delle realizzazioni locali*, Università degli Studi di Milano, Laboratorio di indagini demoscopiche, Report di ricerca, Milano.
- AMBROSINI M. - COSSETTA A.
(2022) *Il nuovo servizio civile: la meglio gioventù in azione*, Il Mulino, Bologna.
- ARCIDIACONO D. - PAIS I. - ZANDONAI F.
(2021) *Plat-firming welfare: trasformazione digitale nei servizi di cura locali*, "Autonomie locali e servizi sociali", 3, pp. 493-511.
- ARCIDIACONO D. - REALE G.
(2017) *Industria 4.0 e modello piattaforma come nuovo paradigma organizzativo*, in D. MARINI - F. SETIFFI (a cura di), *Una grammatica della digitalizzazione. Interpretare la metamorfosi di società, economia e organizzazioni*, Guerini, Milano, pp. 55-72.
- CASTELLS M.
(1997) *An introduction to the information age*, "City", 2(7), pp. 6-16.
- CHECKOWAY B. - ALDANA A.
(2013) *Four forms of youth civic engagement for diverse democracy*, "Children and Youth Services Review", 35(11), pp.1894-1899.
- DE LUCA F.
(2022) *Il Servizio Civile come politica efficace per i giovani nel quadro del Next Generation EU*, "Politiche Sociali, Social Policies", 1, pp. 31-60.
- EKMAN J. - AMNÄ E.
(2012) *Political participation and civic engagement: Towards a new typology*, "Human Affairs", 22(3), pp. 283-300.
- EUROPEAN COMMISSION
(2021) *2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade*. www.ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-digital-compass-2030_en.pdf, 22/11/22.
(2022) *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022 Italy*. www.digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022, 22/11/22.
- JENKINS H.
(2006) *Fan, Bloggers and Gamers. Exploring the Participatory Culture*, New York University Press, New York.
- KEMPTON A.M.
(2019) *The digital Is different: A realist reinterpretation of sociomateriality*, "Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS)", Stockholm & Uppsala, Sweden, June 8-14.
- LARSSON A. - TEIGLAND R.
(2019) *An introduction to digital welfare: A way forward?*, in A. LARSSON - R. TEIGLAND (Eds.), *Digital Transformation and Public Services*, Routledge, London, pp. 1-11.
- LOMBI L. - MARZULLI M. (EDS)
(2017) *Theorising Sociology in the Digital Society*, FrancoAngeli, Milano.
- MARZANA D. - POZZI M. - MARTA E.
(2012) *Conclusioni e ricadute operative*, in E. MARTA (a cura di), *Costruire cittadinanza. L'esperienza del servizio civile in Italia*, La Scuola, Brescia, pp. 5-175.

- MESA D.
 (2010) *Le politiche giovanili in Italia: attori, prospettive e modelli di intervento*, "Autonomie locali e servizi", 2, pp. 261-274.
- (2017) *Modelli regionali di attuazione del programma Garanzia Giovani e capacità di attivazione dei giovani in situazione di NEET*, in S. ALFIERI - E. SIRONI (a cura di), *Una generazione in panchina. Da NEET a risorsa per il paese*, Vita e Pensiero, Milano, pp. 288-298.
- MEIJER A. - RODRIGUEZ BOLIVAR M.P. - GIL-GARCIA R.J.
 (2018) *From E-Government to Digital Era Governance and Beyond: Lessons from 15 Years of Research into Information and Communications Technology in the Public Sector*, "Journal of Public Administration Research and Theory", Virtual Issue, pp. 1-16.
- NESTI G.
 (2022) *Gli Innovation lab: nuovi spazi pubblici per l'innovazione aperta e la sperimentazione digitale*, "Rivista di Digital Politics", 1-2, pp. 53-68.
- OECD
 (2016) *Digital government strategies for transforming public services in the welfare areas*, OECD Comparative Study.
- REGA R.
 (2014) *Culture partecipative e nuovo engagement*, "Sociologia della Comunicazione", 46, pp. 131-149.
- ROSINA A.
 (2015) *Neet. Giovani che non studiano e non lavorano*, Vita e Pensiero, Milano.
- VAN DIJCK J. - POELL T. - DE WAAL M.
 (2018) *The Platform Society: Public Values in a Connective World*, Oxford University Press, Cambridge.
- VISENTIN M.
 (2018) *Welfare sharing: an emerging paradigm? An explorative study based on two cases*, "Sociologia del lavoro", 152, pp. 139-154.
- (2019) *Alternanza scuola-lavoro e pubblica amministrazione: prime riflessioni su un'indagine di welfare digitale*, "Sociologia e politiche sociali", 1, pp. 75-89.