



STORIADELMONDO

Periodico Telematico di Storia e Scienze Umane

© Angelo Gambella 2017-25 – già © Drengo srl 2002-2017 - Proprietà letteraria riservata
Periodico telematico a carattere tecnico scientifico professionale
Registrazione Tribunale di Roma autorizzazione n. 684/2002 del 10.12.2002
Direttore responsabile: Roberta Fidanzia
ISSN: 1721-0216
Rivista con Comitato scientifico internazionale e referaggio anonimo (peer review)

STORIADEL MONDO



Periodico telematico di Storia e Scienze Umane

<http://www.storiadelmondo.com>

Numero 101 (2025)

supplemento

Editoria.org

in collaborazione con

Medioevo
Italiano
Project

Associazione Medioevo Italiano

<http://www.medioevoitaliano.it/>



Società Internazionale per lo Studio dell'Adriatico nell'Età Medievale

<http://www.sisaem.it/>

© Angelo Gambella 2017-25 – già © Drengo srl 2002-2017 - Proprietà letteraria riservata

Periodico telematico a carattere tecnico scientifico professionale

Registrazione Tribunale di Roma autorizzazione n. 684/2002 del 10.12.2002

Direttore responsabile: Roberta Fidanzia

ISSN: 1721-0216

Rivista con Comitato scientifico internazionale e referaggio anonimo (peer review)

Melissa Sessa

Il servizio sociale come infrastruttura di equità smart

Introduzione

La smartness, da sola, non protegge: protegge l'infrastruttura istituzionale che rende un'allerta traducibile in azione, e questa infrastruttura passa in modo decisivo attraverso il servizio sociale¹. Assumere questa prospettiva significa spostare l'attenzione dalle tecnologie in quanto tali—sensori, mappe, piattaforme, notifiche push—alle condizioni sociali e organizzative che determinano se un segnale tecnico diventi effettivamente protezione per popolazioni diseguali². È nel servizio sociale, infatti, che protocolli, standard, perimetrazioni e procedure di emergenza si traducono in decisioni situate: presa in carico, accompagnamento, mediazione linguistica e culturale, triage sociale, raccordo con sanitario e volontariato, costruzione di reti e, non da ultimo, produzione di evidenze amministrative che consentono l'accesso a misure e risorse³. In quanto *street-level bureaucracy*, il servizio sociale opera nella zona in cui standardizzazione e discrezionalità non sono alternative astratte, ma tensioni quotidiane: da un lato la pressione a rendere commensurabili biografie eterogenee tramite criteri, scale e soglie; dall'altro la necessità di non ridurre la vulnerabilità a colpa né la differenza a non-conformità⁴. È precisamente qui che la smartness rivela la sua ambivalenza. Quando l'architettura di protezione è mediata da sistemi data-driven, ciò che è tracciabile tende a diventare ciò che conta, ciò che è standardizzabile tende a diventare ciò che è governabile, e ciò che eccede i formati rischia di scivolare verso l'invisibilità⁵.

Il punto è che il rischio non è solo probabilità calcolabile, ma un dispositivo che organizza visibilità/invisibilità, stabilisce soglie, produce categorie legittime e rende governabili le popolazioni attraverso pratiche, norme e saperi che tendono a presentarsi come “tecnici”⁶. Per questo, la governance del rischio non può essere letta solo come questione di accuratezza o tempestività informativa: riguarda anche la microfisica delle decisioni che traducono principi di equità e universalismo in criteri operativi, spesso sotto vincoli di scarsità e pressione

¹ K. TIERNEY, *The Social Roots of Risk. Producing Disasters, Promoting Resilience*, Stanford University Press, Stanford 2014; UNDRR, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*, United Nations Office for Disaster Risk Reduction, Geneva 2015

² S. MILETI, *Disasters by Design. A Reassessment of Natural Hazards in the United States*, Joseph Henry Press, Washington 1999; K. TIERNEY, *Ivi*.

³ M. LIPSKY, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York 1980; UNDRR, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*, United Nations Office for Disaster Risk Reduction, Geneva 2015.

⁴ M. LIPSKY, *Ivi*.

⁵ W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343; M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk Management*, Oxford University Press, Oxford 2007.

⁶ M. FOUCAULT, *Power/Knowledge. Selected Interviews and Other Writings 1972–1977*, Pantheon Books, New York 1980; M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104.

temporale⁷. In tale contesto, la commensurazione—punteggi, graduatorie, check-list, campi obbligatori—non è un dettaglio amministrativo, ma un meccanismo che definisce che cosa “conta” come bisogno, quale sofferenza diventa eleggibile e quale prova è ritenuta valida, con effetti redistributivi che possono mascherarsi come neutralità procedurale⁸. La letteratura sugli *administrative burdens* mostra inoltre che, in sistemi complessi, l’accesso ai diritti può dipendere in misura crescente dalla capacità di sostenere oneri di tempo, competenza e documentazione, cioè oneri che colpiscono più duramente chi dispone di meno risorse e capitale culturale⁹. In questa prospettiva, la figura del “cittadino smart” emerge come destinatario implicito dei dispositivi, come un soggetto autonomo, mobile e connesso, capace di interagire con interfacce digitali, rispettare scadenze e rendere la propria condotta leggibile. Mentre chi vive barriere linguistiche, digital divide, disabilità, carichi di cura o isolamento rischia di incontrare una protezione formalmente disponibile ma praticamente inaccessibile.

Nel governo del rischio idrogeologico, questa torsione è particolarmente rilevante perché pericolosità e impatto non coincidono. L’esito dipende dall’interazione tra hazard, esposizione, vulnerabilità e capacità, e la vulnerabilità è socio-spaziale e organizzativa, non un attributo “naturale” delle persone. Ne segue che un’allerta può essere tecnicamente corretta e socialmente inefficace se non raggiunge i destinatari, non viene compresa, non è credibile oppure—più radicalmente—non è praticabile nelle condizioni concrete della vita. In questi casi, l’inazione non segnala irresponsabilità individuale, ma una conversione mancata tra informazione e possibilità reale di agire. Il digital divide va dunque inteso come gradiente multilivello di accesso, competenze e uso efficace dell’informazione che non separa solo chi riceve e chi non riceve, ma chi può trasformare l’allerta in sicurezza e chi, pur informato, non può agire senza supporto. Al tempo stesso, la smartness agisce anche “a monte” della risposta attraverso la produzione di categorie, soglie e priorità. Gli indicatori smart possono rendere visibili bisogni e vulnerabilità, ma possono anche irrigidire classificazioni, trasformare la vulnerabilità-relazione in etichetta amministrativa e alimentare stigma o sorveglianza, soprattutto in condizioni di urgenza e scarsità.

Su questo terreno si articolano le sezioni che seguono. In primo luogo, ricostruendo la figura del destinatario implicito dei dispositivi—il “cittadino smart”—e mostrando come il servizio sociale, in quanto snodo di traduzione micro, possa tanto abilitare l’accesso quanto segnalare bias e aree di invisibilità prodotte dalla commensurazione. In secondo luogo, analizzando come invisibilità e digital divide incidano sulla trasformazione dell’allerta in protezione, con particolare attenzione ai vincoli materiali e organizzativi che rendono l’azione possibile o impossibile. Infine, discutendo come dati, categorie e soglie possano tradurre la vulnerabilità relazionale in etichetta, e quale funzione critica ed operativa eserciti il servizio sociale nel mantenere insieme protezione, diritti e accountability istituzionale, soprattutto nelle fasi post-evento ad alto rischio di esclusione amministrativa.

1. Il “cittadino smart” come destinatario implicito dei dispositivi di rischio

Nel quadro della governance contemporanea del rischio, segnata dalla digitalizzazione del welfare e dall’aspettativa di un cittadino “attivo” e connesso tipica dell’immaginario smart¹⁰, il servizio sociale va posto al centro non come funzione meramente riparativa, ma come

⁷ M. POWER, *op. cit.*

⁸ W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *op. cit.*; M. POWER, *Ivi.*

⁹ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018.

¹⁰ A. VANOLO, *Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy*, in «Urban Studies», SAGE, London 2014.

infrastruttura socio-istituzionale che rende concretamente praticabile la protezione, traducendo principi, mappe, standard e protocolli in accesso effettivo ai diritti, continuità della cura e capacità di risposta nel tempo ordinario e nell'urgenza. Se si assume un framing foucaultiano, infatti, il rischio non è solo un oggetto tecnico (indicato come probabilità calcolabile), ma un dispositivo che organizza visibilità/invisibilità, definisce categorie legittime, stabilisce soglie e produce gerarchie di priorità. Il rischio è qui un insieme di discorsi, istituzioni, norme, procedure e saperi che non si limita a descrivere il mondo ma lo ordina e lo rende governabile¹¹. In questa prospettiva, i dispositivi di governo permettono di leggere il welfare come un insieme di analisi, calcoli e tattiche con cui si governano le popolazioni entro vincoli di risorse e obiettivi di sicurezza, neutralizzando come "tecniche" scelte che producono effetti politici.¹²

È precisamente a questo livello che il servizio sociale diventa decisivo e diventa il luogo in cui la razionalità del rischio si materializza in decisioni micro e in cui la promessa universalistica dei diritti viene tradotta (o deformata) dentro formati amministrativi che richiedono prove, documenti, adempimenti e tracciabilità¹³. In quanto street-level bureaucracy, il servizio sociale opera in una zona in cui standardizzazione e discrezionalità non sono alternative astratte, ma tensioni quotidiane. Il servizio sociale da un lato trova la pressione a rendere commensurabili biografie eterogenee tramite scale e criteri, dall'altro vede la necessità di non ridurre la vulnerabilità a colpa, né la differenza a non-conformità¹⁴. Qui riflettere sulla società del rischio vuol dire evidenziare un passaggio cruciale: il rischio tende a essere sempre più prodotto e gestito da sistemi socio-tecnici e decisioni istituzionali, non semplicemente "subito" come fatalità esterna¹⁵, mentre la trasformazione delle protezioni sociali e la precarizzazione delle posizioni rendono l'insicurezza una condizione strutturale che si distribuisce in modo diseguale¹⁶. Il servizio sociale lavora esattamente dentro questo intreccio e intercetta l'insicurezza prodotta, la rende intelligibile alle istituzioni e, quando le condizioni organizzative lo permettono, ricostruisce protezione attraverso presa in carico, mediazione, advocacy e costruzione di reti, evitando che la logica del rischio si riduca a una macchina di selezione. Tale selettività è amplificata dalla commensurazione, perché trasformare bisogni qualitativamente differenti in punteggi, soglie e graduatorie finisce per stabilire che cosa "conta" come bisogno, quale sofferenza diventa eleggibile e quale prova è ritenuta valida, producendo effetti di inclusione ed esclusione che spesso si presentano come neutralità procedurale¹⁷. In contesti di scarsità, inoltre, la protezione può dipendere sempre più dalla capacità di sostenere oneri amministrativi (tempi, competenze, documentazione), che tendono a colpire maggiormente chi ha meno risorse spostando disuguaglianze sociali dentro la forma stessa delle procedure¹⁸.

È qui che emerge la figura del "cittadino smart" come destinatario implicito dei dispositivi. Questo idealtipo di cittadino non è un cittadino in astratto, ma è un soggetto modellato sulle esigenze dell'amministrazione data-driven, capace di interagire con interfacce digitali, produrre dati, rispettare scadenze e rendere la propria condotta leggibile¹⁹. L'architettura della scelta può

¹¹ M. FOUCAULT, *Power/Knowledge. Selected Interviews and Other Writings 1972–1977*, Pantheon Books, New York 1980.

¹² M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104.

¹³ M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk Management*, Oxford University Press, Oxford 2007.

¹⁴ M. LIPSKY, *op. cit.*

¹⁵ U. BECK, *Risk Society. Towards a New Modernity*, SAGE, London 1992; J.O. ZINN, *Social Theories of Risk and Uncertainty. An Introduction*, Wiley-Blackwell, Oxford 2008.

¹⁶ R. CASTEL, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris 1995.

¹⁷ M. POWER, *op. cit.*

¹⁸ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018.

¹⁹ A. VANOLO, *Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy*, in «Urban Studies», SAGE, London 2014.

allora funzionare non solo come supporto, ma come infrastruttura di governo che registra la compliance e la trasforma in criterio implicito di merito, generando una cittadinanza condizionale in cui l'accesso ai diritti si intreccia con la capacità di “farsi dato”²⁰. In questo scenario, il servizio sociale abilita l'accesso e custodisce una funzione critica, segnalando bias, aree di invisibilità e costi sociali della standardizzazione, affinché l'inclusione non coincida con una trasparenza forzata e il controllo non sostituisca la cura²¹.

Questa centralità diventa particolarmente evidente nel governo del rischio idrogeologico, dove pericolosità e rischio non coincidono e l'impatto dipende dall'interazione fra hazard, esposizione, vulnerabilità e capacità²²: la vulnerabilità è socio-spaziale e organizzativa, non un attributo “naturale” delle persone, e si distribuisce lungo linee di disuguaglianza²³. Se la pianificazione si fonda solo sulla geometria del pericolo, rischia di produrre disallineamenti tra dispositivi tecnico-spaziali e gerarchie di welfare, trascurando bisogni che non entrano nei formati standard o che restano non censiti. Capire il ruolo del servizio sociale significa allora trattare la riduzione del rischio come compito di integrazione istituzionale e territoriale²⁴.

Qui la comunicazione del rischio è un banco di prova poichè l'allerta può essere tecnicamente corretta e socialmente inefficace se non raggiunge i destinatari, non viene compresa, non è credibile o non è praticabile nelle condizioni concrete della vita²⁵. Fenomeni come warning fatigue e sfiducia non sono “errori” del pubblico, ma esiti prevedibili di esperienze istituzionali e cornici percettive, e incidono direttamente sulla disponibilità ad agire²⁶. Il servizio sociale, radicato nei territori, può progettare ridondanze e canali plurali (digitali e di prossimità), costruire feedback per individuare “zone mute” e gruppi esclusi dalla comunicazione, e lavorare sulla fiducia come risorsa collettiva²⁷. Inoltre, la vulnerabilità di persone con disabilità e bisogni complessi mostra con particolare chiarezza che l'esposizione al rischio cresce quando l'organizzazione non rende praticabile l'azione: barriere informative e logistiche impediscono di trasformare l'allerta in evacuazione reale, e la protezione richiede piani e supporti operativi, non solo messaggi²⁸.

In questa prospettiva, l'organizzazione può essere fattore di rischio o di protezione con incidenti e fallimenti che non dipendono solo dall'evento naturale, ma anche da concatenamenti socio-tecnici e “normalizzazioni” procedurali che rendono invisibili segnali deboli, ritardi e zone grigie²⁹. Per questo, il servizio sociale contribuisce anche alla memoria istituzionale del rischio dal momento in cui accumula conoscenze operative su come le crisi si distribuiscono socialmente

²⁰ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *op. cit.*

²¹ M. LIPSKY, *op. cit.*

²² UNDRR, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*, United Nations Office for Disaster Risk Reduction, Geneva 2015.

²³ P. BLAIKIE - T. CANNON - I. DAVIS - B. WISNER, *At Risk. Natural Hazards, People's Vulnerability and Disasters*, Routledge, London 2004; S.L. CUTTER - B.J. BORUFF - W.L. SHIRLEY, *Social Vulnerability to Environmental Hazards*, in «Social Science Quarterly», 2003, pp. 242-261.

²⁴ A. ANSELL - A. GASH, *Collaborative Governance in Theory and Practice*, in «Journal of Public Administration Research and Theory», Oxford University Press, Oxford 2008, pp. 543-571; K.G. PROVAN - P. KENIS, *Modes of Network Governance: Structure, Management, and Effectiveness*, in «Journal of Public Administration Research and Theory», Oxford University Press, Oxford 2008, pp. 229-252;

²⁵ V.T. COVELLO, *[Riferimento: titolo e sede editoriale da completare]*, [Editore], [Città] 1992; R.E. LUNDGREN - A.H. McMAKIN, *Risk Communication. A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks*, Wiley, Hoboken 2018; P. SLOVIC, *Perceived Risk, Trust, and Democracy*, in «Risk Analysis», [Editore], [Città] 1993, pp. 675-682.

²⁶ D.S. MILETI, *op. cit.*

²⁷ R.D. PUTNAM, *op. cit.*; G.K. TIERNEY, *op. cit.*

²⁸ UNDRR, *op. cit.*

²⁹ C. PERROW, *Normal Accidents. Living with High-Risk Technologies*, Basic Books, New York 1984; D. VAUGHAN, *The Challenger Launch Decision. Risky Technology, Culture, and Deviance at NASA*, The University of Chicago Press, Chicago 1996.

e su quali misure funzionano o falliscono, e può trasformare tale apprendimento in procedure condivise e responsabilità chiare, favorendo capacità adattiva e apprendimento organizzativo³⁰. Il servizio sociale agisce come dispositivo di giustizia procedurale e sostanziale: accompagna, semplifica, orienta, connette risorse e riduce la distanza tra diritto e fruizione, sostenendo—dove necessario—forme di coordinamento istituzionale coerenti con linee e indicazioni operative nazionali. Mettere davvero al centro il servizio sociale significa interpretare la smartness non come semplice modernizzazione tecnologica, ma come qualità democratica dell'architettura di protezione: tecnologie e dati sono strumenti necessari per osservare e comunicare il rischio, ma risultano efficaci e legittimi solo se inseriti in organizzazioni capaci di includere le differenze, offrire canali alternativi, ridurre gli oneri amministrativi e trasformare la conoscenza di prossimità in responsabilità operative chiare. In questa prospettiva, il servizio sociale non “umanizza” una macchina tecnica già data, ma costituisce la condizione che impedisce ai dispositivi di rischio di ridursi a una promessa per pochi e li rende una protezione equa—e quindi più robusta—per tutti³¹.

2. Invisibilità e digital divide: quando l'allerta non diventa protezione

A valle dell'argomentazione precedente, il servizio sociale può essere assunto come il punto di osservazione privilegiato per valutare se la smartness dell'allerta produca davvero sicurezza o, al contrario, generi nuove linee di esclusione non perché “comunichi meglio”, ma perché presidia ciò che rende l'allerta convertibile in protezione, cioè trasformabile in decisioni e pratiche realisticamente eseguibili dentro vincoli materiali, relazionali e organizzativi³².

Il servizio sociale non è un canale aggiuntivo che replica il messaggio, ma un'infrastruttura di prossimità che agisce sulle condizioni di possibilità dell'azione, rendendo il segnale comprensibile, credibile e soprattutto *agibile* per popolazioni eterogenee. In primo luogo, opera come dispositivo di mediazione e traduzione che consente di ridurre la distanza tra il “codice” istituzionale dell'allerta e i repertori interpretativi delle persone, particolarmente nei casi in cui bassa scolarità, percorsi migratori, fragilità linguistiche o alfabetizzazione digitale limitata rendono il messaggio formalmente ricevuto ma sostanzialmente indecifrabile³³. In secondo luogo, e in modo ancora più decisivo, il servizio sociale agisce come dispositivo di abilitazione all'azione, perché l'allerta diventa protettiva solo se esistono alternative concretamente disponibili. Senza questa “materialità” dell'azione, la prescrizione (evacuare, spostarsi, non attraversare sottopassi) resta tecnicamente corretta ma socialmente inattuabile, e l'inadempienza apparente rischia di essere letta come irresponsabilità individuale invece che come limite sistemico dell'architettura di protezione³⁴. Proprio per evitare tale slittamento moralizzante, il servizio sociale contribuisce a costruire un'ecologia dei canali e delle risorse con

³⁰ C. ARGYRIS - D.A. SCHÖN, *Organizational Learning. A Theory of Action Perspective*, Addison-Wesley, Reading 1978

³¹ M. FOUCAULT, *op. cit.*; M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104; M. LIPSKY, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York 1980;

³² UNDRR, *op. cit.*

³³ . DIMAGGIO - E. HARGITTAL, *From the “Digital Divide” to “Digital Inequality”: Studying Internet Use as Penetration Increases*, Center for Arts and Cultural Policy Studies (Princeton University), Princeton 2001; M. RAGNEDDA - G.W. MUSCHERT (a cura di), *The Digital Divide. The Internet and Social Inequality in International Perspective*, Routledge, New York 2013; J. VAN DIJK, *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*, SAGE, London 2005.

³⁴ UNDRR, *op. cit.*

una combinazione di comunicazione digitale e presidi di prossimità, reti associative, servizi domiciliari, mediazioni territoriali e relazioni di fiducia che rendono l'allerta non solo "diffusa" ma anche *praticabile*³⁵.

Da questo punto di vista si chiarisce uno dei meccanismi di esclusione associati alla smartness ovvero l'invisibilità informativa, che non coincide con la semplice assenza di smartphone ma con l'impossibilità—socialmente distribuita—di trasformare il segnale in una condotta protettiva³⁶. L'invisibilità è quindi un esito di conversione mancata: l'allerta può arrivare, ma non produrre protezione perché non è compresa, non è ritenuta credibile oppure non è attuabile. Il digital divide, in questa prospettiva, deve essere inteso come fenomeno multilivello e dinamico che combina accesso ai dispositivi, qualità e continuità della connessione, competenze operative e capacità di "uso efficace" dell'informazione. Non è solo una dicotomia "have/have not", ma un gradiente che produce differenziali non solo di accesso, ma di esito³⁷. Quando l'allerta è veicolata attraverso app, notifiche push, mappe interattive e social, la disuguaglianza riguarda simultaneamente:

- (a) la possibilità materiale di ricevere e visualizzare il messaggio
- (b) la capacità di interpretarlo e collocarlo nel proprio contesto
- (c) la disponibilità di risorse per trasformarlo in azione—tempo, mobilità, reti, supporti
- (d) la fiducia nella fonte³⁸

In questo quadro, il vantaggio tende a consolidarsi attraverso dinamiche cumulative. Chi possiede già capitale culturale, competenze digitali, reti sociali e risorse logistiche ha più probabilità di trasformare il segnale in sicurezza, mentre chi è in posizione marginale sperimenta una vulnerabilità che si rafforza nel tempo.³⁹ È importante, inoltre, riconoscere che l'invisibilità può essere prodotta anche dall'eccesso informativo. Ad esempio in ambienti iper-connessi, la sovrabbondanza di stimoli e la compresenza di fonti concorrenti possono generare rumore, disinformazione e interpretazioni polarizzate, rendendo l'orientamento cognitivo una risorsa scarsa e disegualmente distribuita⁴⁰. In urgenza, questa asimmetria conta perché la risposta dipende dalla capacità di discriminare rapidamente tra segnali affidabili e segnali fuorvianti, e di attribuire un significato operativo a indicazioni spesso probabilistiche e cautelative; qui, la "confusione" non è un deficit individuale, ma un effetto strutturale di ecologie comunicative complesse.

A ciò si aggiunge un ulteriore elemento che rende l'invisibilità politicamente rilevante: l'accessibilità dell'allerta è una proprietà relazionale, non individuale. Un messaggio può essere chiaro "in astratto" ma inaccessibile in concreto se non è compatibile con barriere sensoriali (formati non fruibili), con competenze linguistiche e tecniche (lessico specialistico), o con vincoli di vita quotidiana (assenza di mezzi, carichi di cura, disabilità, dipendenza da terzi)⁴¹. In altri termini, l'allerta può presupporre implicitamente un destinatario ideale: autonomo, mobile, connesso, capace di prendere decisioni rapide e di eseguirle senza supporto. È precisamente questo presupposto a produrre esclusione, perché trasforma in "mancanza del soggetto" ciò che è in realtà una mancanza dell'organizzazione. Non sorprende, allora, che in alcuni contesti emerga la warning fatigue, ossia l'attenuazione progressiva dell'attenzione e della propensione ad agire quando i messaggi sono percepiti come eccessivi, ripetitivi o contraddittori. Questa

³⁵ R.D. PUTNAM *op. cit.*; K. TIERNEY, *op. cit.*

³⁶ UNDRR, 2015, *op. cit.*

³⁷ P. DIMAGGIO - E. HARGITTAI, *op. cit.*; J. VAN DIJK, *op. cit.*

³⁸ M. RAGNEDDA - G.W. MUSCHERT (a cura di), *The Digital Divide. The Internet and Social Inequality in International Perspective*, Routledge, New York 2013; J. VAN DIJK, *Ibidem*

³⁹ R.K. MERTON, *Social Theory and Social Structure*, Free Press, New York 1968

⁴⁰ R.E. LUNDGREN - A.H. McMAKIN, *Risk Communication. A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks*, Wiley, Hoboken 2018; P. SLOVIC, *op. cit.*

⁴¹ UNDRR, *op. cit.*

dinamica è strettamente intrecciata alla fiducia istituzionale, che non è un tratto psicologico ma un rapporto sociale costruito nel tempo e dipendente dalla coerenza tra richieste pubbliche e supporti effettivamente disponibili⁴². Ne discende un punto teorico e operativo importante: l'efficacia dell'allerta non dipende soltanto dall'accuratezza tecnico-scientifica, ma dalla sua iscrizione in pratiche che la rendono addestrabile e "routinizzabile" (educazione al rischio, esercitazioni, familiarità con procedure, chiarezza dei ruoli), riducendo la distanza tra il segnale e la capacità di risposta⁴³. Inoltre, secondo la prospettiva dell'amplificazione sociale del rischio, l'informazione non circola linearmente, ma viene filtrata e rimodulata da media, istituzioni e reti sociali, amplificando o attenuando percezioni e comportamenti⁴⁴. Questo implica che l'allerta è inseparabile dalla progettazione dei codici e dei canali (pluralità di formati, linguaggi chiari, mediazioni) ma anche dall'esistenza di un'architettura comunicativa bidirezionale, capace di includere feedback, segnalazioni e correzioni in tempo reale⁴⁵.

È esattamente su questo piano che il servizio sociale rende la smartness meno selettiva. In termini organizzativi, ciò significa dotarsi di pratiche sistematiche di outreach e di reti di feedback territoriale in grado di individuare "zone mute", soggetti isolati, gruppi affidati a canali informali o non raggiunti dalla comunicazione digitale. Significa anche rendere visibile chi, pur raggiunto, non può agire senza supporto, trasformando l'azione richiesta dall'allerta in un *percorso assistito* e non in un test implicito di autonomia. In tal modo, il servizio sociale contribuisce a evitare due esiti simmetricamente problematici come l'illusione di copertura ("messaggio inviato = protezione garantita) e la colpevolizzazione dei destinatari ("non hanno seguito l'allerta"), che trasferisce sul singolo il peso di un fallimento sistemico⁴⁶. Più in generale, la vulnerabilità informativa diventa un oggetto legittimo di policy e di lavoro di rete. Mentre i sistemi smart tendono a misurare la performance del canale, il servizio sociale presidia la performance sociale dell'allerta, ossia la sua capacità di produrre sicurezza anche per chi dispone di meno risorse e minore autonomia. In questo senso, l'allerta costituisce un banco di prova dell'equità della governance del rischio. Vale a dire che senza l'infrastruttura di prossimità garantita dal servizio sociale, la smartness può migliorare la qualità tecnica della comunicazione e, contemporaneamente, aumentare le disuguaglianze di esito, amplificando il vantaggio di chi è già inserito in reti, competenze e risorse capaci di trasformare l'informazione in sicurezza⁴⁷.

3. Categorie, dati e stigma: dalla vulnerabilità come relazione alla vulnerabilità come etichetta

Se nei paragrafi precedenti il servizio sociale è stato posto al centro come infrastruttura che rende *attuabile* la protezione traducendo l'allerta in azione e riducendo disuguaglianze di esito, la stessa centralità riemerge quando la smartness opera in modo meno evidente ma più incisivo come quando è nella produzione di categorie, soglie e priorità attraverso dati, indicatori e sistemi informativi. È un piano decisivo perché è qui che il rischio diventa comparabile, "trattabile" e dunque governabile, ma proprio per questo è anche il piano in cui il rischio diventa selezionabile, poiché la misurazione costruisce l'oggetto che pretende di descrivere e definisce che cosa può entrare nei circuiti decisionali, di finanziamento e di pianificazione⁴⁸. Le

⁴² D.S. MILETI, *op. cit.*; K. TIERNEY, *op. cit.*

⁴³ D.S. MILETI, *Ibidem*; R.E. LUNDGREN - A.H. McMAKIN, *op. cit.*

⁴⁴ W. KASPERSON - R. KASPERSON - N. PIGEON - P. SLOVIC, *The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework*, in «Risk Analysis», 1988, pp. 177-187; P. SLOVIC, *op. cit.*

⁴⁵ V.T. COVELLO, *op. cit.*; K. TIERNEY, *op. cit.*

⁴⁶ V.T. COVELLO, *Ibidem*; K. TIERNEY, *Ibidem*.

⁴⁷ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *op. cit.*; J. VAN DIJK, *op. cit.*; K. TIERNEY, *op. cit.*

⁴⁸ W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343; M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk*

classificazioni, in questa prospettiva, non funzionano come specchi neutrali della realtà. Stabiliscono ciò che è rilevante, ciò che è misurabile e ciò che è prioritario, e lasciano inevitabilmente fuori campo tutto ciò che non è traducibile in un formato standardizzato. In altri termini, la scelta di quali indicatori utilizzare non è mai una scelta puramente tecnica e orienta implicitamente quale idea di protezione e di benessere pubblico si intenda perseguire⁴⁹. Anche i cataloghi digitali degli eventi dannosi e gli archivi di “impatti” vanno quindi letti come dispositivi socio-tecnici di selezione e standardizzazione, sensibili alle fonti amministrative e mediatiche, alla “notiziabilità” e alla granularità della registrazione. Con la conseguenza ben nota che ciò che viene misurato tende a diventare ciò che viene governato⁵⁰.

Su questo sfondo, il servizio sociale non entra come aggiunta “a valle”, ma come attore capace di intervenire a monte sulla qualità democratica della conoscenza che alimenta la governance del rischio. Il primo versante dell’esclusione riguarda infatti una forma di invisibilità prodotta da carenza di “dati giusti”. Anche dove le mappe di pericolosità sono accurate e i sistemi di monitoraggio avanzati, permane spesso una lacuna sistematica sulla dimensione sociale con disaggregazioni su età, genere, disabilità, status migratorio, precarietà abitativa e lavorativa, carichi di cura, reti di supporto, e soprattutto sui danni lenti e indiretti che non emergono nei registri immediati dell’evento⁵¹. Questa lacuna non è solo un limite informativo, ma produce una cecità istituzionale, perché genera disallineamento tra priorità tecniche e priorità sociali, spostando risorse e attenzione su ciò che è facilmente cartografabile e lasciando sullo sfondo ciò che è socialmente decisivo ma meno standardizzabile. Se alla mappa della pericolosità non si affianca una mappa dinamica dei bisogni e delle vulnerabilità, diventa più difficile progettare prevenzione mirata e ciò che non è conosciuto tende a non essere pianificato, trasformandosi in “imprevisto” proprio nel momento in cui dovrebbe essere procedura. In questa direzione, il servizio sociale svolge una funzione propriamente epistemica: integra dati amministrativi con conoscenza di prossimità (scuole, medici di base, presidi sanitari, associazioni, servizi domiciliari, reti informali) e li converte in informazione operativamente traducibile—chi contattare, con quali mezzi, in quali tempi, con quali supporti—cioè in capacità organizzativa, evitando mappe formalmente accurate ma socialmente cieche⁵². Non si tratta, dunque, di “aggiungere variabili”, ma di trasformare la conoscenza sociale in pianificazione⁵³.

Il secondo versante dell’esclusione è speculare e, per certi versi, più delicato. Quando la dimensione sociale viene catturata dai sistemi informativi, il rischio è che la vulnerabilità—che analiticamente è una relazione tra persone, territori e dispositivi di protezione—slitti verso una vulnerabilità come etichetta individuale, un tag amministrativo che semplifica la complessità e può produrre stigma. Qui il nodo non è scegliere tra “dati sì” e “dati no”, ma governare finalità, pertinenza e limiti della raccolta e della circolazione informativa. La condivisione di informazioni può essere necessaria per organizzare evacuazioni assistite e garantire continuità di cura, ma espone anche a rischi di stigmatizzazione, violazione della privacy e uso improprio,

Management, Oxford University Press, Oxford 2007

⁴⁹ M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104; M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk Management*, Oxford University Press, Oxford 2007.

⁵⁰ W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343.

⁵¹ Ci si riferisce in questo caso a interruzioni della cura e dell’assistenza, perdita di routine educative, deterioramento della salute mentale, sradicamento territoriale, impoverimento relazionale

⁵² M. LIPSKY, *op.cit.*; UNDRR, *op. cit.*

⁵³ Costruire liste vive e rivedibili di bisogni specifici, predisporre catene di contatto, scenari di supporto, soluzioni alternative, rendere visibile ciò che i dataset standard faticano a catturare e farlo in modo direttamente spendibile nella risposta.

richiedendo protocolli chiari, accountability e un principio di proporzionalità (sapere ciò che serve per proteggere, evitando raccolte sproporzionate)⁵⁴.

In questo punto, il servizio sociale agisce come garante e come mediatore tra esigenze operative e diritti e contribuisce a definire regole di interoperabilità che siano orientate alla protezione e non alla sorveglianza, promuove pratiche di minimizzazione e tutela, e mantiene una riflessività professionale sul potere performativo delle categorie, soprattutto quando esse diventano scorciatoie decisionali in contesti di urgenza⁵⁵. È infatti in condizioni di scarsità e pressione temporale che le categorie tendono a irrigidirsi in criteri di selezione dovendo porsi delle domande che si interrogano su decidere chi evacuare prima, chi collocare in strutture più idonee, chi seguire con maggiore intensità significa trasformare principi etici in procedure operative, oscillando tra un rischio “arbitrario” (decisioni basate su impressioni o stereotipi) e un rischio “standardizzato” (procedure uguali per tutti che non riconoscono bisogni differenziati). Da qui un paradosso cruciale: una protezione formalmente neutra può risultare praticamente iniqua, perché trattare tutti allo stesso modo in presenza di vincoli diseguali produce esiti diseguali⁵⁶.

La lente della street-level bureaucracy permette di rendere visibile la microfisica di questo passaggio. Gli operatori di frontiera traducono principi generali (universalismo, equità, priorità ai più fragili) in decisioni situate con margini elevati di discrezionalità. Questa discrezionalità può essere adattamento intelligente, ma può anche riprodurre disuguaglianze, premiando chi dispone di capitale culturale e sociale, di tempo, di stabilità biografica e di capacità di formulare domande in modo “leggibile”⁵⁷. In assenza di protocolli e criteri condivisi, la selezione rischia di diventare opaca e di favorire i più visibili e raggiungibili, lasciando indietro isolati, anziani soli, persone con barriere linguistiche o digitali e soggetti che temono le istituzioni. Inoltre, l’opacità indebolisce la fiducia, perché rende difficile comprendere perché alcune richieste vengono accolte e altre respinte, alimentando l’idea che la protezione sia casuale o dipenda da relazioni informali. Al contrario, un’infrastruttura organizzativa che connette sociale e sanitario—ruoli chiari, canali informativi interoperabili, strumenti di valutazione rapida essenziali ma aggiornabili—non elimina la discrezionalità, ma la rende più responsabile, trasparente e giustificabile, riducendo omissioni sistematiche⁵⁸ e impedendo che la “voce” o le conoscenze informali diventino la principale porta di accesso alla protezione⁵⁹. In questo senso, il servizio sociale non si limita a “gestire casi”, ma costruisce cornici di decisione e procedure rivedibili che permettono di mantenere aperta la vulnerabilità come relazione, invece di fissarla come marchio.

Il medesimo meccanismo riemerge nel post-evento in forma meno spettacolare ma spesso più pervasiva. Nella fase di ristoro, ricollocazione abitativa, continuità di cura e accesso alle misure economiche, la selettività non scompare, cambia forma e diventa più lenta, amministrativa, “a bassa intensità” ma ad alto impatto, passando attraverso procedure, prove di danno, scadenze, registrazioni e verifiche. Qui i costi di apprendimento e di compliance colpiscono più duramente chi ha meno risorse e, dopo un evento, può aver perso documenti, connessione, routine, capacità di pianificazione e tenuta psicologica, mentre l’urgenza economica rende ogni ritardo particolarmente penalizzante⁶⁰. In questo contesto, la digitalizzazione amministrativa da un lato aumenta tracciabilità e velocità potenziale, dall’altro, se non è accompagnata da una reale riduzione degli oneri e da mediazioni di prossimità, rischia di produrre non solo inefficienza ma automatizzazione dell’esclusione, perché l’accesso diventa dipendente da competenze digitali,

⁵⁴ UNDRR, *op. cit.*

⁵⁵ M. FOUCAULT, *op. cit.*; M. POWER, *op. cit.*

⁵⁶ UNDRR, *op. cit.*

⁵⁷ M. LIPSKY, *op. cit.*

⁵⁸ ad esempio ignorare caregiver, dipendenze farmacologiche, barriere linguistiche

⁵⁹ M. LIPSKY, *op. cit.*; UNDRR, *op. cit.*

⁶⁰ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018.

disponibilità di tempo e capacità di navigare requisiti formali in una fase in cui tali risorse sono spesso erose⁶¹. È qui che il servizio sociale torna a essere protagonista come accompagnamento e case management sostenendo la ricostruzione di continuità abitativa, educativa e sanitaria, traducendo il diritto formale in diritto effettivo, semplificando senza negare la complessità e riducendo il rischio che lo sfollamento si cronicizzi in esclusione durevole, soprattutto per chi vive già in precarietà. Al tempo stesso, la sua posizione consente di produrre apprendimento istituzionale e individuare dove le procedure “perdono” persone, quali passaggi generano abbandono, quali documenti diventano barriere, e trasformare queste evidenze in correzioni organizzative, evitando che l’eccezione diventi normalità per gli stessi gruppi sociali.

Queste dinamiche si connettono, sul piano più generale, alla critica della smartness come regime di indicatorizzazione e ranking. La gestione della smartness tende a ricostruire la società a partire da ciò che è misurabile e aggregabile, rischiando di attenuare la dimensione relazionale e situata dell’esperienza sociale⁶². Proprio per questo, il compito non è rifiutare i dati, ma costruire un uso consapevole e politicamente responsabile della quantificazione⁶³. In questo disegno, il servizio sociale impedisce che, nella traduzione amministrativa della smartness, essa si riduca a un’etichetta individuale che ordina l’accesso ai diritti e produce stigma⁶⁴.

Conclusioni

La smartness non coincide con un incremento lineare di “capacità tecnica”, ma con una trasformazione della *forma* stessa della protezione, dei suoi presupposti sociali, dei suoi criteri di legittimità e delle sue condizioni di accesso. Letture che trattano l’allerta come semplice problema di trasmissione (il messaggio arriva/non arriva) o di compliance (il pubblico segue/non segue) non sono solo riduttive, ma funzionano come schermo ideologico, perché sottraggono alla discussione ciò che, sociologicamente, è decisivo. I dispositivi di rischio non “riflettono” il mondo, ma lo ordinano. Producono visibilità e invisibilità, costruiscono destinatari impliciti, stabiliscono soglie, gerarchie e priorità, e nel farlo redistribuiscono potere e responsabilità presentando come tecniche scelte che restano intrinsecamente politiche⁶⁵. Quando l’allerta viene incardinata su piattaforme, protocolli e indicatori, la protezione tende a prendere la forma dei sistemi che la amministrano dove ciò che è tracciabile diventa reale, ciò che è standardizzabile diventa governabile, ciò che è eccedente o opaco diventa marginale. In questo punto la figura del “cittadino smart” smette di essere una retorica della modernizzazione e si rivela per ciò che è: un destinatario presupposto—autonomo, mobile, connesso, alfabetizzato—per il quale la capacità di conformarsi a interfacce, scadenze e obblighi di evidenza diventa una competenza civica, e la non conformità rischia di tradursi in esclusione mascherata da inefficienza

⁶¹ P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Ibidem*; J. VAN DIJK, *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*, SAGE, London 2005

⁶² W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343.

⁶³ indicatori e memorie istituzionali del rischio che rendano visibile la dimensione sociale senza trasformarla in marchio; regole di circolazione informativa che tengano insieme protezione e riservatezza; criteri di priorità trasparenti, motivabili e rivedibili; e, nel post-evento, riduzione degli oneri amministrativi attraverso semplificazioni reali e accompagnamento.

⁶⁴ M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104; P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018; M. LIPSKY, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York 1980; UNDRR, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*, United Nations Office for Disaster Risk Reduction, Geneva 2015.

⁶⁵ M. FOUCAULT, *Ibidem*; M. FOUCAULT, *Ibidem*; M. POWER, *Ibidem*.

individuale⁶⁶. La criticità non sta nel digitale in sé, ma nella sua *politica implicita*: l'idea che l'inclusione coincida con leggibilità amministrativa e che la vulnerabilità possa essere gestita come attributo individuale anziché come relazione tra biografie, territori e infrastrutture di protezione⁶⁷.

Da qui deriva un esito analitico netto che vede come la smartness dell'allerta non garantisca riduzione del rischio, perché il rischio non si riduce solo osservandolo meglio, ma rendendo praticabile l'azione protettiva nelle condizioni concrete della vita. Il digital divide, letto come gradiente multilivello, mostra che l'ineguaglianza riguarda tanto l'accesso quanto l'esito e ricevere un messaggio non equivale a potersi muovere, a potersi proteggere, a potersi mettere in salvo⁶⁸. In questo senso la comunicazione del rischio è un banco di prova di giustizia istituzionale. Quando l'allerta presuppone autonomia dove esistono dipendenze (disabilità, cronicità, carichi di cura, barriere linguistiche, isolamento), la mancata risposta non è un difetto morale del singolo ma un fallimento organizzativo. L'illusione di copertura ("messaggio inviato = protezione garantita") è particolarmente insidiosa, perché consente di spostare sul cittadino la responsabilità di un'architettura che non ha predisposto alternative praticabili e supporti operativi⁶⁹. Anche le retoriche della warning fatigue e della "sfiducia" rischiano, se trattate come variabili psicologiche, di diventare dispositivi di colpevolizzazione: non registrano un pubblico "difficile", ma una storia di incoerenze tra richieste e supporti, tra prescrizioni e possibilità reali di azione. Se la protezione richiede azione, allora deve garantire le condizioni dell'azione; in caso contrario, l'allerta si trasforma in test implicito di autonomia, e la governance del rischio scivola verso una governance della selezione.

Il fronte meno visibile—ma spesso più incisivo—è quello della classificazione. Quando la dimensione sociale entra nei sistemi informativi tramite indicatori, soglie e graduatorie, l'integrazione dei dati può potenziare la risposta, ma può anche irrigidire categorie e produrre stigmi. In questa direzione la vulnerabilità smette di essere relazione e diventa etichetta, tag amministrativo, scorciatoia decisionale, soprattutto in condizioni di urgenza e scarsità⁷⁰. Qui la quantificazione è un regime di governamentalità che tende a trasformare ciò che è misurabile in ciò che è rilevante, e ciò che è rilevante in ciò che è finanziabile e pianificabile⁷¹. Il rischio non è soltanto bias tecnico è la performatività delle categorie e la loro capacità di convertire disuguaglianze pregresse in criteri "oggettivi" di priorità. Nel post-evento, questa dinamica diventa ancora più concreta poiché l'automazione potenziale della burocrazia digitale può accelerare l'accesso, ma può anche accelerare l'esclusione quando gli *administrative burdens* diventano filtri redistributivi che colpiscono chi ha già perso altro⁷². La promessa di efficienza, qui, rischia di trasformarsi in una promessa di rapidità selettiva.

In questo quadro, il servizio sociale emerge come snodo decisivo non per "umanizzare" una macchina tecnica già data, ma perché costituisce l'infrastruttura che impedisce alla protezione di ridursi a un dispositivo di selezione. Come *street-level bureaucracy*, è il luogo in cui diritti e protocolli diventano decisioni situate, e in cui la tensione tra standardizzazione e discrezionalità

⁶⁶ A. VANOLO, *Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy*, in «Urban Studies», SAGE, London 2014; P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *op. cit.*

⁶⁷ UNDRR, *op. cit.*; W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *op. cit.*

⁶⁸ J. VAN DIJK, *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*, SAGE, London 2005; P. DIMAGGIO - E. HARGITTAI, *From the "Digital Divide" to "Digital Inequality": Studying Internet Use as Penetration Increases*, Center for Arts and Cultural Policy Studies (Princeton University), Princeton 2001.

⁶⁹ K. TIERNEY, *op. cit.*; D.S. MILETI, *op. cit.*

⁷⁰ M. FOUCAULT, *op. cit.*; M. POWER, *op. cit.*

⁷¹ W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343.

⁷² P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018.

può tradursi in equità operativa oppure in riproduzione di disuguaglianze⁷³. Proprio per questo, il servizio sociale è anche luogo di verifica politica dei dispositivi. Il servizio sociale rende visibili “zone mute”, integra conoscenza di prossimità con dati amministrativi, trasforma l’allerta in percorsi assistiti, riduce oneri amministrativi e produce apprendimento istituzionale a partire dai fallimenti—cioè trasforma l’esperienza in memoria organizzativa del rischio⁷⁴. Se la smartness vuole essere democratica, deve essere giudicata non per la sola precisione dell’hazard o per la velocità delle notifiche, ma per la sua capacità di produrre sicurezza anche per chi ha meno risorse, meno reti, meno voce e minore leggibilità amministrativa.

Resta però un nodo che non può essere disinnescato con aggiustamenti marginali e che richiama alcune domande che possono orientare il futuro. Quali forme istituzionali può assumere una smartness non selettiva? È possibile progettare piattaforme e protocolli che incorporino l’equità come vincolo—non come “correzione” affidata alla buona volontà degli operatori—riducendo gli *administrative burdens* e predisponendo canali alternativi e ridondanti come standard di protezione, non come eccezioni?⁷⁵. E come rendere interoperabili sociale, sanitario e protezione civile senza trasformare l’interoperabilità in sorveglianza, evitando che l’urgenza diventi la giustificazione ordinaria per raccolte sproporzionate e circolazioni opache dell’informazione?⁷⁶. In prospettiva, la questione diventa ancora più sensibile se si considera la crescente presenza di logiche algoritmiche nella definizione di priorità, triage e allocazione delle risorse: chi potrà contestare soglie e graduatorie, con quali strumenti di trasparenza e con quali garanzie procedurali, soprattutto quando il tempo dell’urgenza riduce strutturalmente la possibilità di garanzia?⁷⁷. E cosa significa davvero “partecipazione” nella governance smart del rischio: è sufficiente informare meglio, od occorre costruire dispositivi di feedback e co-produzione capaci di includere chi è meno connesso e meno organizzato, evitando che la partecipazione digitale riproduca la stessa gerarchia di competenze e risorse?⁷⁸. Quando l’emergenza tende a diventare ordinaria, la protezione rischia di slittare in gestione routinizzata della scarsità, con selezioni sempre meno visibili e sempre più incorporate nelle procedure⁷⁹.

Bibliografia

- A. ANSELL - A. GASH, *Collaborative Governance in Theory and Practice*, in «Journal of Public Administration Research and Theory», Oxford University Press, Oxford 2008, pp. 543-571.
C. ARGYRIS - D.A. SCHÖN, *Organizational Learning. A Theory of Action Perspective*, Addison-Wesley, Reading 1978.
U. BECK, *Risk Society. Towards a New Modernity*, SAGE, London 1992.

⁷³ M. LIPSKY, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York 1980.

⁷⁴ C. ARGYRIS - D.A. SCHÖN, *Organizational Learning. A Theory of Action Perspective*, Addison-Wesley, Reading 1978; P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *op. cit.*

⁷⁵ P. HERD - D.P. MOYNIHAN *Ibidem*.

⁷⁶ UNDRR, *op. cit.*; M. FOUCAULT, *op. cit.*

⁷⁷ M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk Management*, Oxford University Press, Oxford 2007; W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343.

⁷⁸ A. ANSELL - A. GASH, *Collaborative Governance in Theory and Practice*, in «Journal of Public Administration Research and Theory», Oxford University Press, Oxford 2008, pp. 543-571; R.D. PUTNAM, *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*, Simon & Schuster, New York 2000

⁷⁹ U. BECK, *Risk Society. Towards a New Modernity*, SAGE, London 1992; R. CASTEL, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris 1995; K. TIERNEY, *The Social Roots of Risk. Producing Disasters, Promoting Resilience*, Stanford University Press, Stanford 2014.

- P. BLAIKIE - T. CANNON - I. DAVIS - B. WISNER, *At Risk. Natural Hazards, People's Vulnerability and Disasters*, Routledge, London 2004.
- R. CASTEL, *Les métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Fayard, Paris 1995.
- S.L. CUTTER - B.J. BORUFF - W.L. SHIRLEY, *Social Vulnerability to Environmental Hazards*, in «Social Science Quarterly», 2003, pp. 242-261.
- V.T. COVELLO, [Riferimento: titolo e sede editoriale da completare], [Editore], [Città] 1992.
- P. DIMAGGIO - E. HARGITTAI, *From the "Digital Divide" to "Digital Inequality": Studying Internet Use as Penetration Increases*, Center for Arts and Cultural Policy Studies (Princeton University), Princeton 2001.
- DIPARTIMENTO DELLA PROTEZIONE CIVILE, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Roma 2025.
- W.N. ESPELAND - M.L. STEVENS, *Commensuration as a Social Process*, in «Annual Review of Sociology», Annual Reviews, Palo Alto 1998, pp. 313-343.
- M. FOUCAULT, *Power/Knowledge. Selected Interviews and Other Writings 1972-1977*, Pantheon Books, New York 1980.
- M. FOUCAULT, *Governmentality*, in G. BURCHELL - C. GORDON - P. MILLER (a cura di), *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, The University of Chicago Press, Chicago 1991, pp. 87-104.
- M. GRANOVETTER, *The Strength of Weak Ties*, in «American Journal of Sociology», The University of Chicago Press, Chicago 1973, pp. 1360-1380.
- P. HERD - D.P. MOYNIHAN, *Administrative Burden. Policymaking by Other Means*, Russell Sage Foundation, New York 2018.
- W. KASPERSON - R. KASPERSON - N. PIGEON - P. SLOVIC, *The Social Amplification of Risk: A Conceptual Framework*, in «Risk Analysis», 1988, pp. 177-187.
- M. LIPSKY, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, Russell Sage Foundation, New York 1980.
- R.E. LUNDGREN - A.H. McMAKIN, *Risk Communication. A Handbook for Communicating Environmental, Safety, and Health Risks*, Wiley, Hoboken 2018.
- D.S. MILETI, *Disasters by Design. A Reassessment of Natural Hazards in the United States*, Joseph Henry Press, Washington 1999.
- R.K. MERTON, *Social Theory and Social Structure*, Free Press, New York 1968.
- C. PERROW, *Normal Accidents. Living with High-Risk Technologies*, Basic Books, New York 1984.
- M. POWER, *Organized Uncertainty. Designing a World of Risk Management*, Oxford University Press, Oxford 2007.
- R.D. PUTNAM, *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*, Simon & Schuster, New York 2000.
- E.L. QUARANTELLI, *Ten Criteria for Evaluating the Management of Community Disasters*, Disaster Research Center (University of Delaware), Newark 1997.
- M. RAGNEDDA - G.W. MUSCHERT (a cura di), *The Digital Divide. The Internet and Social Inequality in International Perspective*, Routledge, New York 2013.
- P. SLOVIC, *Perceived Risk, Trust, and Democracy*, in «Risk Analysis», 1993, pp. 675-682.
- K. TIERNEY, *The Social Roots of Risk. Producing Disasters, Promoting Resilience*, Stanford University Press, Stanford 2014.
- J. VAN DIJK, *The Deepening Divide. Inequality in the Information Society*, SAGE, London 2005.
- A. VANOLO, *Smartmentality: The Smart City as Disciplinary Strategy*, in «Urban Studies», SAGE, London 2014.

D. VAUGHAN, *The Challenger Launch Decision. Risky Technology, Culture, and Deviance at NASA*, The University of Chicago Press, Chicago 1996.

UNDRR, *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*, United Nations Office for Disaster Risk Reduction, Geneva 2015.

J.O. ZINN, *Social Theories of Risk and Uncertainty. An Introduction*, Wiley-Blackwell, Oxford 2008.