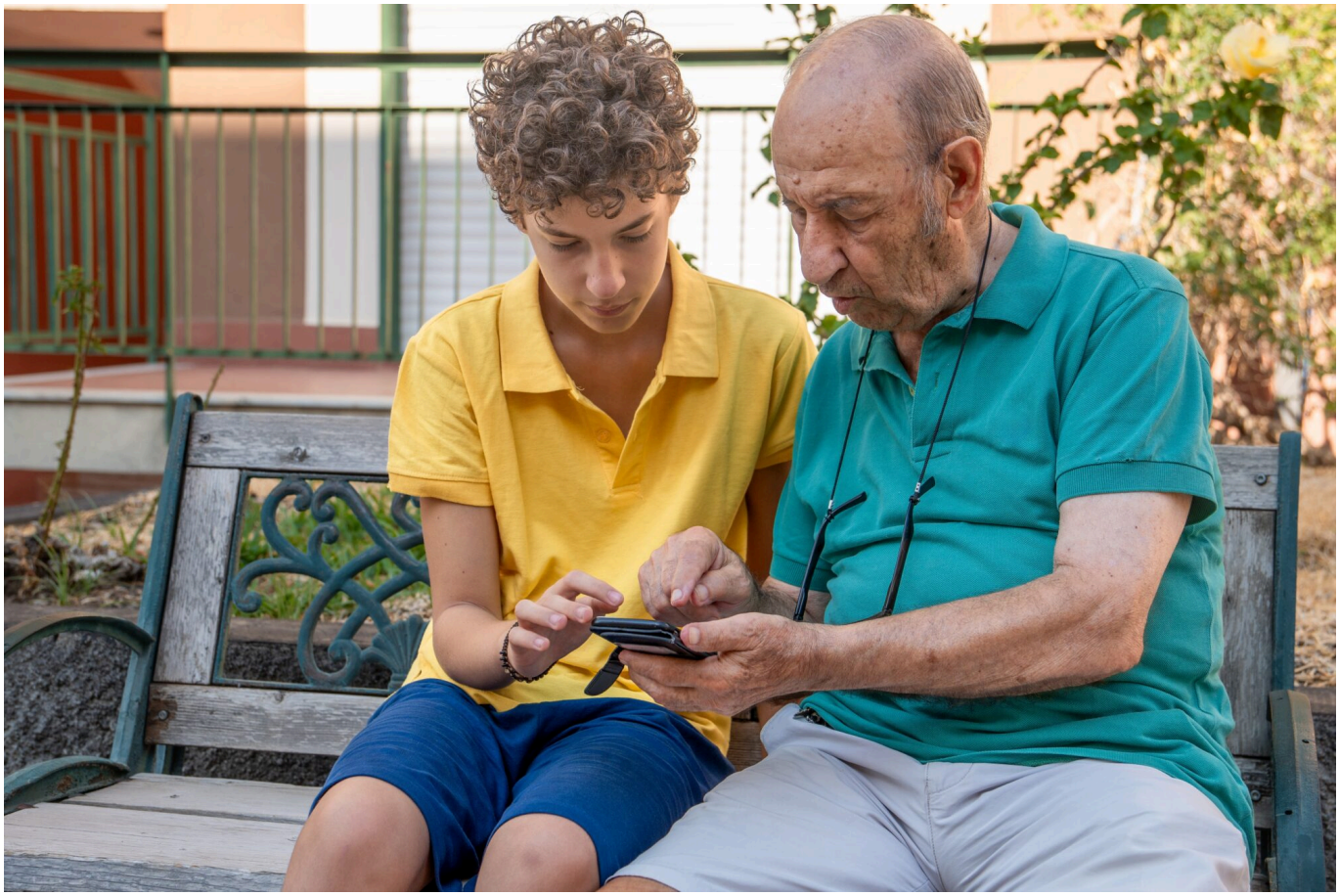
La digitalizzazione al banco di prova della crisi

Simon Koechlin
4th November 2026



La pandemia di Covid-19 costrinse scuole, tribunali e famiglie a passare in tempi brevissimi alla modalità digitale per comunicare e lavorare. Molti degli strumenti utilizzati sono rimasti in uso anche dopo la crisi. Le ricercatrici e i ricercatori del PNR 80 «Covid-19 e società» mostrano che la digitalizzazione crea nuove opportunità, ma anche nuovi ostacoli.



Nella primavera del 2020 la digitalizzazione passò improvvisamente da progetto per il futuro a strumento di emergenza: a causa delle misure di protezione dal Covid-19, i datori di lavoro dovettero attrezzare il personale per l’home office in tempi molto brevi. Le videoconferenze sostituirono le riunioni e le lezioni scolastiche in presenza, mentre WhatsApp o i messaggi

vocali diventarono strumenti importanti per mantenere il contatto con amici e familiari. Tuttavia, se da un lato la pandemia ha accelerato in modo permanente la digitalizzazione in alcuni settori, in altri la spinta al cambiamento è rimasta limitata. È quanto emerge da tre progetti condotti nell'ambito del Programma nazionale di ricerca «Covid-19 e società» (PNR 80).

Lo stimolo alla digitalizzazione è particolarmente evidente nelle scuole. Nell'ambito del progetto «Digitalisierung der Bildungspraxis» («Digitalizzazione della pratica formativa»), Valentin Unger, dell'Alta scuola pedagogica di San Gallo, ha analizzato insieme al suo team, tra le altre cose, i dati di utilizzo delle piattaforme digitali per la promozione dell'apprendimento nel Canton San Gallo. Quando le scuole chiusero, il loro utilizzo aumentò improvvisamente. «Dopo la riapertura delle scuole, il loro utilizzo è di nuovo diminuito, tuttavia anche negli anni successivi è rimasto nettamente superiore ai livelli pre Covid-19», afferma Valentin Unger.

Anche nei tribunali svizzeri le misure di protezione hanno accelerato la digitalizzazione, come mostra il progetto «Digitale Justiz im Familienrecht» («Giustizia digitale nel diritto di famiglia»). «Non c'è stato però un impulso generalizzato: per il sistema giudiziario la pandemia è arrivata un po' troppo presto», riassume Michelle Cottier, co-responsabile del progetto e professoressa di diritto civile all'Università di Ginevra. Il progetto Justitia 4.0 aveva già avviato il processo di digitalizzazione della gestione degli atti e delle comunicazioni scritte in tutta la Svizzera, ma la sua attuazione era ancora lontana dall'essere completata. Quando il personale dei tribunali si trovò a dover lavorare in home office, in alcuni casi non fu in condizione di proseguire l'attività o lo fu solo in misura limitata. Spesso mancavano i computer portatili, gli schermi esterni, gli accessi VPN o la possibilità di consultare le banche dati giuridiche.

Poiché le udienze in presenza si potevano tenere solo con limitazioni, nell'aprile 2020 il Consiglio federale consentì, mediante ordinanza, il ricorso alle videoconferenze. Questo strumento, tuttavia, non si è affermato, come è emerso da un sondaggio condotto su circa 930 giudici, avvocate e avvocati nel diritto di famiglia: al momento dell'indagine nel 2025, circa la metà delle e dei giudici e due terzi delle avvocate e degli avvocati non avevano mai partecipato a un'udienza in videoconferenza; solo il 5% vi aveva partecipato più di dieci volte.

Criticità rilevate

Nel progetto «Generationsübergreifender Zusammenhalt» («Coesione intergenerazionale»), un team guidato da Alexander Seifert della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale ha esaminato come le persone anziane e i loro familiari mantenevano i contatti durante la pandemia di Covid-19. Sono state condotte, tra le altre cose, interviste approfondite e un sondaggio a livello nazionale che ha coinvolto quasi 1400 persone. «I nostri risultati mostrano che i canali digitali come Zoom o WhatsApp e in particolare il telefono divennero importanti», afferma Seifert. Tuttavia, questi mezzi di comunicazione non sono riusciti a sostituire completamente gli incontri di persona.

«La pandemia agì da cassa di risonanza delle competenze digitali, ma mise anche in luce le criticità, come sotto una lente d'ingrandimento», afferma Seifert. In particolare, le persone anziane dovettero in parte acquisire competenze nuove. Chi non era in grado di farlo, non disponeva di accesso a Internet o di un dispositivo adeguato, rischiava di venir maggiormente escluso e quindi di ritrovarsi ancora più solo.

Anche a scuola la pandemia non colpì tutti allo stesso modo. È vero che Valentin Unger e il suo team non hanno riscontrato in media una minore progressione nell'apprendimento tra le alunne e gli alunni del Canton San Gallo durante la pandemia: a ciò potrebbe aver contribuito il fatto che i sistemi di apprendimento digitali erano già disponibili e la chiusura delle scuole, della durata di due mesi, fu piuttosto breve. Tuttavia, dietro questa media si nascondono delle differenze. «Per alcune alunne e alcuni alunni emergono segnali di maggiori difficoltà», afferma Unger. A risentirne di più sono le bambine, i bambini, le e gli adolescenti che presentavano una situazione di svantaggio già prima della pandemia.

Una delle cause fu la mancanza di approcci didattici adeguati: alcuni insegnanti trasferirono online l'orario scolastico abituale praticamente senza modifiche: «Seguire per più ore lezioni frontali davanti a uno schermo è eccessivamente impegnativo per le allieve e gli allievi», dice Unger, che parla anche di «Zoom fatigue». Le conseguenze non hanno influito solo sul successo nell'apprendimento. Molti bambini e adolescenti risentivano della mancanza di contatti, della chiusura delle strutture ricreative e dell'uso intensivo dei media digitali.

Il successo nell'apprendimento era inoltre strettamente legato al benessere di bambini e adolescenti. Chi aveva difficoltà nell'apprendimento, forse anche a causa della mancanza di attrezzatura tecnica, di un proprio spazio di lavoro o del sostegno dei genitori, soffriva in modo particolare per la perdita dei contatti sociali, delle attività del tempo libero e delle strutture fisse della vita quotidiana.

Nessuna soluzione miracolosa

Anche nel settore della giustizia vi sono segnali che indicano come la digitalizzazione rischi di accentuare le diseguaglianze sociali. Michelle Cottier ritiene che, per le persone con competenze digitali, le offerte online potrebbero portare a un accesso più semplice ai servizi giuridici. Per chi invece è poco affine alle modalità digitali, possono porsi nuovi ostacoli, ad esempio, perché diventa più difficile entrare direttamente in contatto con il personale specialistico del settore.

Marina Sucari, collaboratrice del progetto, che oggi lavora presso l'Istituto di scienze politiche dell'Università di Zurigo, aggiunge che esistono già esempi in tal senso. Durante la pandemia, alcuni servizi di consulenza legale gratuita sono passati alle consulenze telefoniche e hanno mantenuto questa modalità anche in seguito. «Questo rende più difficile, ad esempio, fornire consulenza alle persone di lingua straniera», dice Sucari. «Durante un incontro di persona sarebbe più facile farsi accompagnare da qualcuno che fornisca supporto, e spesso la comunicazione è più semplice quando si ha

davanti il proprio interlocutore.»

Le conclusioni del progetto sono quindi varie. Cottier ritiene che la digitalizzazione possa facilitare l'accesso alla giustizia e che, a questo riguardo, siano necessari ulteriori miglioramenti. Il diritto vigente richiede ad esempio il consenso di tutte le parti per lo svolgimento di un'udienza in videoconferenza: questo potrebbe rallentare una transizione in caso di nuova pandemia. «Ma la digitalizzazione non è una soluzione miracolosa», aggiunge Cottier. A suo parere, proprio nei complessi conflitti del diritto di famiglia e con persone particolarmente vulnerabili, il contatto diretto con gli specialisti continua a essere importante.

Piani per le scuole

Valentin Unger consiglia anche alle scuole un uso ponderato dei mezzi digitali. Ritiene che la crisi di Covid-19 abbia chiaramente dimostrato che la scuola è molto più di un luogo in cui si insegnano matematica o lingue. «Dà struttura alla giornata, favorisce le amicizie e i contatti sociali e può costituire un contrappeso stabilizzante alle situazioni difficili in ambito familiare.» Sostiene che i mezzi digitali vadano utilizzati laddove creano un valore aggiunto sul piano pedagogico, ad esempio quando consentono ad allieve e allievi di lavorare insieme, indipendentemente dal luogo e dall'orario.

Secondo Unger, in vista di una futura crisi le scuole svizzere sono meglio preparate rispetto al 2020. Le modalità di lavoro digitali sono più consolidate. Ciononostante, in molti istituti mancano ancora i piani di emergenza. Il progetto PNR 80 ha sviluppato una serie di domande guida, sulla base delle quali le scuole possono elaborare i loro piani. Si tratta anche di individuare tempestivamente le allieve e gli allievi che necessitano di un sostegno particolare. Secondo Unger, ciò potrebbe persino tradursi nella necessità di continuare a prendersi cura di singoli bambini e giovani in piccoli gruppi in presenza, nonostante la chiusura delle scuole. «Se a casa mancano dispositivi, software, supporto o un spazio tranquillo in cui lavorare, le lezioni a distanza non funzionano.»

Quanta digitalizzazione?

Alexander Seifert del progetto «Coesione intergenerazionale» sottolinea anche l'importanza di una combinazione di canali digitali e analogici. «Soprattutto nelle persone ultra ottantenni l'utilizzo di dispositivi digitali diminuisce notevolmente: per questa fascia di età è quasi impossibile sostituire gli incontri di persona con soluzioni puramente digitali.» Per questo motivo le autorità e le associazioni non dovrebbero, ad esempio, limitarsi a pubblicare informazioni su Internet, per evitare di escludere una parte della popolazione in caso di crisi future.

Allo stesso tempo è importante promuovere l'acquisizione di competenze digitali in modo mirato. «Le stesse competenze digitali stanno infatti diventando un fattore di disuguaglianza sociale», afferma Seifert. Anche considerando il fatto che le future generazioni di persone anziane stanno crescendo con computer e smartphone, il problema comunque non si risolverà da solo. «La tecnologia evolve rapidamente. Chi oggi possiede competenze

digitali, potrebbe ritrovarsi escluso già tra pochi anni.» È necessario garantire un supporto continuo, ad esempio da parte di figli e nipoti, quando un nuovo sistema operativo, un’app o l’e-banking creano difficoltà.

Seifert formula anche quella che è forse la domanda più essenziale emersa dai risultati dei tre progetti: quanta digitalizzazione vogliamo davvero come società? E viceversa: quante occasioni di incontro in presenza devono essere mantenute? Gli strumenti digitali possono infatti consentire a scuole, autorità e società di continuare a essere operative anche in una situazione di crisi. Ma non tutto funziona allo stesso modo per tutti in modalità digitale.

Riferimenti:

- Progetto di ricerca PNR 80: «Digitalisierung der Bildungspraxis» («Digitalizzazione della pratica educativa»)
- Progetto di ricerca PNR 80: «Digitale Justiz im Familienrecht» («Giustizia digitale nel diritto di famiglia»)
- Progetto di ricerca PNR 80: «Generationsübergreifender Zusammenhalt» («Coesione intergenerazionale»)
- Indicazioni pratiche PNR 80: Didattica a distanza
  Tedesco: https://doi.org/10.18747/phsg-proforis/1789
  Inglese: https://proforis.phsg.ch/entities/publication/53c75348-95ba-4e63-b92d-565bc3568566
- Indicazioni pratiche PNR 80: Coesione intergenerazionale nella crisi

Immagine: Shutterstock.com