



1506  
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI URBINO  
CARLO BO



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Italiadomani  
PIANO NAZIONALE  
DI RIPRESA E RESILIENZA

## CONCORSO PER L'ASSEGNAZIONE DI BORSE DI STUDIO DI DOTTORATO DI RICERCA A VALERE SUI FONDI PNRR DI CUI AL D.M. 118 del 2 marzo 2023 Anno Accademico 2023/2024 Ciclo XXXIX

**Dottorato di Ricerca in Studi Umanistici, Dipartimento Scienze della Comunicazione, Studi Umanistici e Internazionali SPS/08**

**Tematica vincolata** Comunicazione pubblica e transizione digitale della Pubblica Amministrazione  
Progetti n. 2 e n. 3; Area 14

**Candidata:** Fabiola Fenili

**Titolo del progetto:** Gestione e integrazione dell'Intelligenza Artificiale e dei Social Media nella PA

### Abstract

*L'intelligenza artificiale sta diventando pratica diffusa nella nostra quotidianità e i social media sono diventati strumenti di comunicazione pervasivi e imprescindibili, a tal punto da essere diventati luoghi dell'abitare. Questo progetto vuole indagare lo stato dell'arte dell'integrazione di questi strumenti nella governance pubblica e nello specifico si concentrerà sugli uffici comunicazione dei Comuni italiani. La ricerca utilizzerà il mixed method somministrando survey e interviste in profondità ai comunicatori pubblici con il fine di mappare la situazione e supportare i loro lavoro rendendolo più efficiente al fine di offrire ai cittadini servizi sempre più efficaci e inclusivi, tutelando la privacy degli stessi, definendo in ultima battuta anche regolamenti e policy di utilizzo.*

### Ricerca Proposta

#### Introduzione della problematica nel contesto scientifico internazionale

L'intelligenza artificiale sta cambiando le forme tradizionali di fornitura dei servizi e la definizione delle pratiche governative negli ecosistemi del settore pubblico (Zuiderwijk, et al., 2021). Ad esempio, i governi possono utilizzare le tecnologie di intelligenza artificiale per migliorare la qualità, l'efficienza e l'efficacia dei servizi pubblici (Montoya e Rivas, 2019; Ojo, Mellouli e Ahmadi Zeleti, 2019; Toll, Lindgren, Melin e Madsen, 2019; Gupta, 2019) rendendoli più *citizen centered* in modo tale da garantire a tutti i cittadini e cittadine parità di accesso ai servizi pubblici, ai dati, e a tutte le attività delle PA. Inoltre l'AI può essere utile per promuovere la fiducia dei cittadini (Dwivedi et al., 2019). Tuttavia vi sono anche preoccupazioni legate al potenziale impatto sull'occupazione, alla trasparenza, all'equità e la privacy. Infatti è molto importante garantire che l'AI venga utilizzata in maniera responsabile per evitare discriminazioni e promuovere l'inclusione. L'uso dell'AI può aumentare o diminuire la fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni (Al-Mushayt, 2019;

Gupta, 2019; Sun & Medaglia, 2019) a causa di potenziali violazioni della privacy nella governance pubblica (Kuziemski & Misuraca, 2020).

## **Rilevanza del problema**

Le trasformazioni della sfera pubblica legate all'evoluzione dei media hanno comportato una crescente complessità della PA e del suo rapporto con l'ambiente esterno (Ducci, 2017). Inoltre le esigenze della PA sono cresciute moltissimo negli ultimi quindici anni: le tecnologie e l'evoluzione normativa hanno un rapporto stretto di reciproca influenza (Ducci, Lovari 2022). La digitalizzazione dei processi e dei servizi delle pubbliche amministrazioni contraddistingue molte delle pratiche e degli interventi di riforma contenuti nel PNRR di cui il governo italiano utilizzerà il supporto per recuperare il ritardo che ha accumulato rispetto ad altri Paesi dell'Unione in materia di trasformazione digitale delle pubbliche amministrazioni; tanto che ancora oggi non è stata ancora aggiornata la legge 150/2000 che sancisce sì un modello di comunicazione pubblica-relazionale (Ducci, Lovari, 2022) che fu un passo importantissimo per la comunicazione pubblica, ma che oggi meriterebbe un aggiornamento alla luce delle nuove esigenze emerse e dell'evoluzione tecnologica. Infatti dal punto di vista legislativo le norme sull'innovazione sono troppe, confuse, frammentate e spesso incomplete (Ducci, Lovari, 2022). Mentre per quanto riguarda l'uso dei social media sono strumenti che facilitano il dialogo tra cittadini e PA, visto che la comunicazione pubblica ha come focus l'interesse generale e collettivo (Arena 1995, Faccioli 2000, Grandi 2001, Mancini 2002, Priulla 2008, Rolando 2001, Rovinetti 2002) anche se vi sono preoccupazioni riguardo alla privacy, alla protezione dei dati all'utilizzo di strumenti che non sono di proprietà della PA, alla gestione di informazioni sensibili e all'effetto delle *fake news* sui social media. Infatti abbiamo assistito a un'ampia diffusione dell'uso dei media digitali e sociali partecipativi (Jenkins et al. 2013; Mazzoli 2009, Vittadini 2018) tra la popolazione, oltre a un'elevata pervasività delle tecnologie digitali (Colombo 2020, Lovari 2017a). In quella che alcuni sociologi definiscono *connected society*, la condizione di essere *online networked* è talmente diffusa da essere percepita come normalità (Bentivegna-Boccia Artieri 2019, Boccia Artieri 2012, Boccia Artieri et al. 2017).

## **Metodo di ricerca**

Il metodo di ricerca si basa sul *mixed method*, ovvero sull'opportunità di raccogliere e analizzare dati provenienti sia da una ricerca di stampo quantitativo che qualitativo. Nello specifico verranno somministrati questionari e realizzate interviste in profondità. La survey verrà somministrata online attraverso moduli di Google Moduli agli uffici comunicazione dei comuni italiani, mentre le interviste vanno realizzate selezionando i comunicatori pubblici più lanciati verso l'utilizzo innovativo dei social e degli strumenti di AI. I dati quantitativi possono essere analizzati con software come Maqda, mentre le interviste profonde con software come Nvivo.

## **Obiettivi e risultati attesi**

Misurare su larga scala da un lato e in maniera più approfondita dall'altro le pratiche di utilizzo di AI e social media al fine di conoscere lo stato dell'arte delle esperienze di *governance* già in essere in Italia. Studiare le evoluzioni tecniche dell'AI e dei social e le loro applicazioni internazionali sia in ambito privato che pubblico al fine di comprenderne a pieno le potenzialità e rischi con l'obiettivo di individuare *best practice*, supportare i comunicatori pubblici nel loro lavoro quotidiano e offrendo ai cittadini servizi più efficaci ed efficienti, definendo regolamenti e policy di utilizzo per supportare e tutelare tutti gli attori della *governance* pubblica.

## Bibliografia

Al-Mushayt, O. S. (2019). Automating E-government services with artificial intelligence. *IEEE Access*, 7, 146821–146829. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2946204>.

Antonioni S. e Ducci G. (2016), Sincronizzati con la società digitale: nuove tendenze della comunicazione sociale contemporanea, *Comunicazioni Sociali*, n.1, anno 2016, Vita e Pensiero, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano.

Areana, G., “La comunicazione di interesse generale”, Il Mulino, Bologna

Bentivegna - Boccia Artieri, 2019, “Le teorie della comunicazione di massa e la sfida digitale”, Laterza, Roma-Bari

Boccia Artieri, G., Gemini, L., Farci, M., Carlo, S., Pasquali, F., 2012, Pedroni, M., 2017, “Fenomenologia dei social network. Presenza, relazioni e consumi mediali degli italiani online”, Guerini, Miano

Colombo, F., 2020, “Ecologia dei media. Manifesto pe una comunicazione gentile, Vita e Pensiero”, Milano

Ducci, G., 2017, “Relazionalità consapevole. La comunicazione pubblica nella società connessa”, Franco Angeli, Milano

Ducci G. e Antonioni S. (2019), Storie ed emozioni nella comunicazione sociale: un’analisi delle campagne sulla donazione in Italia nel periodo 2013-2018, in *Sociologia della Comunicazione* n.58 anno 2019

Ducci, G., Lovari, A., 2022, “Comunicazione pubblica. Istituzioni, pratiche, piattaforme”, Mondadori Education S.p.a., Milano

Dwivedi, Y. K., Hughes, L., Ismagilova, E., Aarts, G., Coombs, C., Crick, T., Eirug, A. (2019). Artificial intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy. *International Journal of Information Management*, 101994. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>

Faccioli, F., 2020, “Sguardi di genere nella comunicazione pubblica. La violenza contro le donne nelle campagne del Dipartimento per le pari opportunità, in Buonanno, M., Faccioli F. (a cura

Genere e immagini: non solo media. Soggetti, politiche, rappresentazioni, Franco Angeli, Milano, pp. 40-68

Floridi, L., 2022, “Etica dell’intelligenza artificiale”, Raffaello Cortina Editore, Milano

Jenkins, H. et. al 2013, “Journal of leadership studies”

- Kuziemski, M., & Misuraca, G. (2020). AI governance in the public sector: Three tales from the frontiers of automated decision-making in democratic settings. *Telecommunications Policy*, 44(6), 101976. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2020.101976>.
- Grandi, R., 2001, "La comunicazione pubblica. Teorie, casi, profili normativi, Carrocci Editore, Roma
- Lovari, A., 2020, "Comunicare le amministrazioni nelle contemporanee ecologie mediali. Traiettorie di ricerca e retoriche dell'innovazione tecnologica, in Addis., M. C. Prato, A. (a cura di) , Le forme della persuasione e il sistema dei media, Collana: Comunicazione e oltre, Edizioni ETS, Pisa, pp-29-43
- Mancini, P., 1996 (2002 n.e.), "Manuale di comunicazione pubblica", Laterza, Roma-Bari
- Mazzoli, L. 2009, (a cura di), "Network effect. Quando la rete diventa pop.", Codice editore, Torino
- Montoya, L., & Rivas, P. (2019). Government AI readiness meta-analysis for Latin America and The Caribbean. In *Paper presented at the 2019 IEEE international symposium on technology and society (ISTAS), Boston, USA.*
- Priulla, G., 2008, "La comunicazione delle pubbliche amministrazioni", Laterza, Roma-Bari
- Ojo, A., Mellouli, S., & Ahmadi Zeleti, F. (2019). A realist perspective on AI-era public management. In Paper presented at the 20th annual international conference on digital government research, Dubai United Arab Emirates.
- Quintarelli, S., 2020, (a cura di), "Intelligenza artificiale. Cos'è davvero, come funziona, che effetti avrà", Bollati Borighieri, Torino
- Rolando S., 2001, (a cura di) "Teorie e tecniche della comunicazione pubblica. Dallo stato sovraordinato alla sussidiarietà", Etas, Milano
- Rossi, F. (2016). Artificial intelligence: Potential benefits and ethical considerations. Retrieved from [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/5713\\_80/IPOL\\_BRI%282016%29571380\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/5713_80/IPOL_BRI%282016%29571380_EN.pdf).
- Rovinetti, A., 2002, "Diritto di parola. Strategie, professioni, tecnologie della comunicazione pubblica", Il Sole 24Ore edizioni, Milano
- Solito L. e Splendore S. (a cura di) (2016), Questioni in comune: giornalismo e comunicazione pubblica tra social media e open data, Numero monografico della rivista Problemi dell'Informazione 1/2016, Il Mulino, Bologna
- Sun, T. Q., & Medaglia, R. (2019). Mapping the challenges of artificial intelligence in the public sector: Evidence from public healthcare. *Government Information Quarterly*, 36 (2), 368–383.
- Tegmark, M., 2017, "Life 3.0. Being human in the Age of Artificial Intelligence", Knopf; First Edition, New Jersey

Toll, D., Lindgren, I., Melin, U., & Madsen, C.Ø. (2019). Artificial intelligence in Swedish policies: Values, benefits, considerations and risks. In *Paper presented at the international conference on electronic government, San Benedetto del Tronto, Italy*

Vittandini, N., 2018, "Social Media Studies. I social media alla soglia della maturità: storia, teorie e temi, Franco Angeli, Milano

### **Sitografia**

[www.altalex.com/documents/news/2021/03/23/pubblica-amministrazione-intelligenza-artificiale-a-che-punto-siamo](http://www.altalex.com/documents/news/2021/03/23/pubblica-amministrazione-intelligenza-artificiale-a-che-punto-siamo)

<https://www.smartworld.it/guide/ia-generativa.html>

Zuiderwijk, A. , Yu-Che Chen, Y-C., Salem F., 2021, Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda, Elsavier.com, [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000137](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X21000137)

(ultimo accesso il 27/06/2023)