

# Quaderni di Comunità

Persone, Educazione e Welfare  
nella società 5.0

## Community Notebook

People, Education, and Welfare in society 5.0

n. 1/2025

HUMAN-CENTRIC APPROACH  
TO ARTIFICIAL INTELLIGENCE

*edited by*

Marco Filoni, Filippo Maria Giordano, Giorgio Grimaldi



Iscrizione presso il Registro Stampa del Tribunale di Roma  
al n. 172/2021 del 20 ottobre 2021

© Copyright 2025 Eurilink  
Eurilink University Press Srl  
Via Gregorio VII, 601 - 00165 Roma  
[www.eurilink.it](http://www.eurilink.it) - [ufficiostampa@eurilink.it](mailto:ufficiostampa@eurilink.it)  
ISBN: 979 12 80164 90 2  
ISSN: 2785-7697 (Print)  
ISSN: 3035-2525 (Online)

Prima edizione, luglio 2025  
Progetto grafico di Eurilink

È vietata la riproduzione di questo libro, anche parziale, effettuata  
con qualsiasi mezzo, compresa la fotocopia

# INDICE

## EDITORIALE

*Marco Filoni, Filippo Maria Giordano, Giorgio Grimaldi* 15

## RUBRICA *EDUCATION* 31

1. Intelligenza artificiale generativa nella didattica: verso un approccio umano-centrico  
*Michele Baldassarre, Francesco Pio Sarcina, Anna Maria Cuzzi* 33

2. Approccio plurale all'intelligenza artificiale: sfide etiche e formative nelle istituzioni scolastiche  
*Sara Pellegrini, Riccardo Sebastiani, Patrizia Ninassi, Emanuela Lampis* 59

3. L'intelligenza artificiale nell'educazione: un'analisi degli studenti italiani  
*Antonio Opromolla* 89

## RUBRICA *EMPOWERMENT* 97

1. Approccio umanocentrico all'intelligenza artificiale: sfide etiche, sociali ed economiche  
*Riccardo Mancini, Sara Pellegrini, Riccardo Sebastiani, Debora Glori* 99

2. Bridging expectations and realities: the future socio-economic impact of AI  
*Viviana Condorelli, Fiorenza Beluzzi* 121

3. Balancing Innovation and Equity: an Analysis of the European AI Act  
*Sergio Pappagallo* 127

4. La protezione dei dati personali, l'intelligenza artificiale e i traduttori automatici <i>Federica De Stefani</i>	135
5. Participatory Approaches For The Transition From Automation To Artificial Intelligence (AI): A Case Study <i>Sara Calicchia, Chiara Colagiacomo, Angela Bagnato, Roberta Pistagni, Bruno Papaleo, Francesca Grosso</i>	145
SAGGI	153
1. Intelligenza artificiale generativa, costruzione di senso e reti sociali: una prospettiva sociologica <i>Francesco Mattioli</i>	155
2. Intelligenza artificiale e Literacy. Promuovere l'approccio sociologico umano-centrico per superare i pregiudizi e favorire l'inclusione sociale <i>Danilo Boriati, Mariangela D'Ambrosio</i>	183
3. Riattivare la riflessività: per un modello etico-critico di educazione digitale <i>Giuseppe De Ruvo</i>	213
4. Trasformazioni digitali nel welfare: intelligenza artificiale e servizio sociale <i>Roberto Veraldi, Chiara Fasciani</i>	243
5. A Model for Responsible Governance of human-centric AI in the Public Sector <i>Francesco Niglia</i>	277
6. AI and Democracy: the Role of the European Parliament in Shaping the EU "AI Act" <i>Raffaella Cinquanta</i>	311

7. L'IA nella gestione delle frontiere dell'Unione europea:  
un approccio antropocentrico per tutti?  
*Giulia Maria Gallotta* 341
8. Sovranità e indipendenza tecnologica. La sfida e i  
rischi delle "nuove" intelligenze. Una valutazione di  
sistema  
*Giuseppe Romeo* 373

## 4. TRASFORMAZIONI DIGITALI NEL WELFARE: INTELLIGENZA ARTIFICIALE E SERVIZIO SOCIALE

di Roberto Veraldi\*, Chiara Fasciani\*\*

**Abstract:** Negli ultimi anni, l'intelligenza artificiale è emersa come una delle tecnologie più trasformative del nostro tempo, portando a una riorganizzazione delle relazioni sociali e del sistema di Welfare. Ciò rende necessario un ripensamento delle politiche sociali e dei servizi destinati alle persone con disabilità e altre fragilità. Questo studio propone di analizzare l'impatto dell'IA sui processi decisionali e sul lavoro degli operatori sociali, valutando sia i benefici che i potenziali rischi.

**Parole chiave:** Intelligenza Artificiale, Welfare, Servizi Sociali, Politiche Sociali.

**Abstract:** In recent years, artificial intelligence has emerged as one of the most transformative technologies of our time, leading to a reorganization of social relationships and a restructuring of the Welfare System. This makes it necessary to rethink social policies and services for people with disabilities and other fragilities. This study aims to analyze the impact of AI on decision-making processes and on the actions of social workers, assessing both the benefits and the potential risks.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Welfare, Social Services, Social policies.

---

\* Associate professor presso il Dipartimento di Scienze Filosofiche, Pedagogiche ed Economico-Quantitative, Università degli Studi "Gabriele d'Annunzio" di Chieti-Pescara, roberto.veraldi@unich.it.

\*\* Ricercatrice a contratto presso il Dipartimento di Scienze Filosofiche, Pedagogiche ed Economico-Quantitative, Università degli Studi "Gabriele d'Annunzio" di Chieti-Pescara, chiara.fasciani@collaboratori.unich.it.

Accettato Dicembre 2024 - Pubblicato Aprile 2025.

## *Introduzione*

Negli ultimi anni, l'intelligenza artificiale (IA) è emersa come una delle tecnologie più influenti e trasformative del nostro tempo, capace di rivoluzionare vari settori della società e del sistema di welfare, ridefinendo i processi, migliorando l'efficienza e aprendo nuove possibilità (Kissinger, 2023). Questo tipo di applicazione delle tecnologie segna una trasformazione significativa nel contesto della società post-moderna, caratterizzata di per sé da una crescente complessità e pluralismo, con una discontinuità rispetto ai modelli tradizionali di organizzazione sociale (Ardigò, 1988). In questo scenario, l'intelligenza artificiale non solo offre opportunità per l'innovazione nel welfare, ma solleva anche interrogativi cruciali sulla giustizia sociale, l'accesso alle risorse e l'autonomia degli individui. Il potenziale dirompente delle nuove tecnologie è in grado di provocare cambiamenti radicali, addirittura nell'ambito della fede e della spiritualità, portando anche a parlare di religione digitale, pur con le dovute distorsioni del caso, come sottolinea anche Roberto Cipriani (2020). Dal nostro punto di vista, questo avanzamento porta con sé una serie di questioni etiche, politiche e sociali che richiedono attenta considerazione e che sono state anche al centro della discussione del Forum G7 del 14 giugno 2024, dove uno degli interventi più significativi è stato quello di Papa Francesco che ha sottolineato l'importanza di un approccio etico nello sviluppo e nell'uso dell'automazione avanzata, richiamando il concetto di "Algor-etica" (Benanti, 2018): un ponte che integra i principi di dignità umana, solidarietà e giustizia nelle tecnologie digitali attraverso un dialogo interdisciplinare. All'interno di questo lavoro, si prevede di analizzare criticamente l'impatto dell'IA sui processi decisionali e sui servizi in ambito assistenziale, valutando sia i benefici che i potenziali rischi. Alston parla di «welfare state digitale» per riferirsi ai tentativi di rendere

più efficienti e mirati i servizi prestati attraverso le nuove tecnologie e l'intelligenza artificiale, soprattutto in riferimento alla gestione delle fragilità (Parra-Saiani, 2020; Alston, 2019). Per le persone con disabilità, le tecnologie offrono strumenti di supporto avanzati che aumentano l'autonomia e la qualità della vita attraverso dispositivi intelligenti e soluzioni personalizzate. Nell'assistenza agli anziani, l'IA promuove l'invecchiamento attivo e indipendente: robot di compagnia e sistemi di monitoraggio remoto sono impiegati per migliorare sicurezza e benessere, riducendo al contempo il carico sui caregiver. Le soluzioni digitali, incluse piattaforme online e applicazioni mobili, trasformano l'accesso ai servizi sociali, ottimizzano l'efficienza amministrativa e consentono di analizzare grandi quantità di dati per prevedere trend sociali, individuare gruppi vulnerabili e proporre interventi mirati, facilitando una gestione proattiva del welfare. Tuttavia, l'integrazione della digitalizzazione e dell'IA nei sistemi di welfare non è priva di sfide: vari studiosi e attivisti avvertono che tali iniziative potrebbero aggravare le disuguaglianze e la discriminazione, piuttosto che ridurle, minando ulteriormente i diritti delle popolazioni già emarginate. (Parra-Saiani, 2020; Alston, 2019). Partendo da queste brevi premesse, emerge chiaramente la necessità di identificare soluzioni e strategie per massimizzare i benefici e minimizzare l'impatto sociale negativo delle nuove tecnologie nel welfare.

### *1. Intelligenza artificiale e prime definizioni*

L'espressione "Intelligenza Artificiale" si riferisce a sistemi o macchine in grado di imitare l'intelligenza umana durante l'esecuzione di specifici compiti per i quali sono programmati e che possono migliorarsi in itinere sulla base della raccolta e della

rielaborazione di dati e informazioni (Russel & Norvig,2005). L'IA è stata definita dalla Commissione Europea come: «*Systems that display intelligent behaviour by analysing their environment and taking actions – with some degree of autonomy – to achieve specific goals*» (European Commission, 2018). Questa definizione mette in evidenza due aspetti fondamentali: la capacità dei sistemi di analizzare l'ambiente e la loro autonomia nell'agire per raggiungere obiettivi specifici. L'enfasi sul "comportamento intelligente" implica che l'IA non si limita all'elaborazione dati preesistenti, ma include l'adattamento e la risposta dinamica a situazioni inedite. Inoltre, la "certa autonomia" dei sistemi, sottolinea l'importanza della decisione automatica e della capacità di operare senza supervisione continua. Nel 2019, il Gruppo di Esperti sull'Intelligenza Artificiale presso la Commissione Europea fornisce un'ulteriore definizione, considerandole come sistemi che, dato un obiettivo complesso, agiscono attraverso l'acquisizione e l'interpretazione di dati, ragionando su di essi e decidendo le migliori azioni da intraprendere per raggiungere tale obiettivo (High-Level Expert Group on AI, 2019a). Ad oggi, l'IA non pensa (e questo dovrebbe anche farci riflettere sull'utilizzo del termine "intelligenza" per definire questo strumento), ma rielabora informazioni e costruisce percorsi logici grazie alla sua capacità di attingere a enormi bacini di dati e selezionare quelli utili e congruenti con le richieste. Di conseguenza, negli ultimi anni si è assistito a un rinnovato interesse verso il settore dell'automazione intelligente e dei processi computazionali avanzati, proprio grazie alla crescita vertiginosa della mole di dati disponibili e agli sviluppi tecnologici correlati, che hanno supportato e potenziato le capacità umane, principalmente in termini di efficacia ed efficienza.

## *2. Aspetti generali legati all'impatto sociale dell'IA*

L'adozione diffusa dell'intelligenza artificiale ha avuto un impatto profondo e diversificato sulla società e sulla cultura che si estende a numerosi settori, trasformandoli in modi significativi, ma sollevando anche nuove questioni sociali ed economiche. In particolare, in ambito sanitario gli algoritmi di apprendimento automatico consentono di individuare malattie precocemente e personalizzare le cure, inoltre supportano la telemedicina, l'assistenza domiciliare e la gestione delle malattie croniche (Panesar, 2019). Oltre ai benefici economici e funzionali, l'IA impatta anche le dinamiche sociali e lavorative, modificando le interazioni quotidiane e facilitando il lavoro remoto attraverso strumenti digitali come videoconferenze e piattaforme collaborative. L'emergere recente dell'intelligenza artificiale generativa, però, ha sollevato interrogativi su quanto siamo vicini a una rapida accelerazione nell'automazione dei compiti e alla riduzione dei costi del lavoro. Ciò si traduce in un cambio di prospettiva circa il panorama lavorativo, contribuendo al tempo stesso ad un aumento della disoccupazione tecnologica e causando la perdita di posti di lavoro in settori caratterizzati da compiti ripetitivi e manuali (Hatzius, 2023). Inoltre, le trasformazioni del mercato del lavoro, guidate da innovazioni tecnologiche come l'affermazione dell'intelligenza artificiale generativa, sono amplificate da interruzioni economiche e geopolitiche e da crescenti pressioni sociali (Zahidi, 2023). La frontiera tra uomo e macchina si è spostata e secondo il rapporto "Future of Jobs Report 2023", si stima che a livello globale il 66% delle mansioni lavorative sia attualmente svolto da esseri umani, mentre il restante 34% è attribuito a robot; inoltre, si prevede una crescita della percentuale di lavori eseguiti da robot negli anni a venire e un aumento della disoccupazione umana (World Economic Forum, 2023). In particolare, l'evoluzione

tecnologica sta generando nuovi ruoli e professioni focalizzati sulla gestione, sviluppo e manutenzione dei sistemi di IA, che richiedono competenze avanzate in informatica, ingegneria e analisi dei dati. Questo cambiamento richiede interventi mirati nel welfare e nelle politiche attive del lavoro, volti a sostenere la transizione professionale e a garantire l'adeguamento delle competenze, favorendo così l'occupabilità in un mercato sempre più orientato alle tecnologie avanzate. Si pensi, ad esempio, a programmi di riqualificazione, politiche di supporto per i lavoratori disoccupati e a percorsi di formazione continua per l'intera forza lavoro.

### *3. Welfare, social work e digitalizzazione: una panoramica*

La digitalizzazione ha portato, in generale, a una rimodulazione delle relazioni sociali e ad una riorganizzazione profonda dei sistemi di welfare e dei servizi sociali, richiedendo una riprogettazione delle politiche sociali e dei modelli di assistenza. L'IA si sta affermando in vari settori e l'ampia gamma delle sue applicazioni può risultare dispersiva. Per questo motivo, si propone una prima categorizzazione strutturata (Tab. 1) per comprendere le principali aree di intervento.

Tabella 1: Tabella riassuntiva delle applicazioni dell'IA nel welfare

<b>Ambito</b>	<b>Applicazione IA</b>	<b>Esempi</b>
Programmazione, Progettazione e Gestione dei servizi	Analisi predittiva, Progettazione e Allocazione risorse	Programma “One View” (Londra)
Automazione ed efficienza dei Servizi	Chatbot, gestione digitale	AI nei servizi pubblici, Welfare Aziendale digitalizzato
Supporto alla salute e al benessere bio-psico-sociale	Monitoraggio remoto, telemedicina	Care Technology, Smart home technology
Inclusione sociale di persone fragili	Tecnologie assistive, robot sociali	Sostegno e inclusione di anziani e disabili

Fonte: Elaborazione a cura degli autori

### 3.1 IA per il miglioramento della programmazione, progettazione e gestione dei servizi sociali

L'IA consente di ottimizzare la gestione delle risorse pubbliche e private destinate al welfare, migliorando la capacità di risposta ai bisogni emergenti e trasformando la programmazione sociale in una realtà “smart”. Nel settore pubblico, può identificare modelli e tendenze all'interno dei dati, permettendo agli operatori dei servizi sociali di anticipare le esigenze future e di allocare le risorse in modo più efficace. Le tecniche di *machine learning* consentono di elaborare grandi volumi di dati strutturati e non strutturati, prevedere tendenze sociali, identificare gruppi vulnerabili e suggerire interventi mirati. Questa capacità predittiva consente una gestione proattiva del welfare, migliorando i tempi di risposta e l'efficacia degli interventi: attraverso la triangolazione dei dati è possibile sviluppare previsioni, analizzare gli scenari e determinare le possibilità di successo (McFarland, 2024). L'analisi predittiva potrebbe rivelarsi come una delle applicazioni più potenti

dell'IA perché, di fatto, consente di anticipare gli eventi futuri e le esigenze della popolazione, grazie alla raccolta e all'elaborazione di dati storici e attuali. Un esempio significativo è rappresentato dal “*London Borough of Barking and Dagenham*”, uno dei quartieri più svantaggiati della capitale del Regno Unito, caratterizzato da molteplici problematiche associate alla privazione economica e sociale. L'amministrazione locale ha associato la necessità di intervenire in modo mirato e preventivo alla crescente digitalizzazione attraverso vari programmi, come il “One View”, una piattaforma di gestione dati che utilizza l'analisi predittiva per fornire interventi mirati a persone vulnerabili (Gentile, 2024; Institute of Global Health Innovation - IGHI, 2021). La piattaforma integra set di dati (precedentemente scollegati), riguardanti i vari servizi, fornendo agli assistenti sociali una visione unificata delle famiglie e degli individui; inoltre, utilizza modelli analitici avanzati per identificare le persone a rischio, segnalando potenziali problematiche con sei-nove mesi di anticipo e permettendo così interventi proattivi (IGHI, 2021). L'integrazione dell'IA in questo contesto non solo ha ottimizzato le risorse disponibili, ma ha anche reso il supporto ai cittadini in difficoltà più proattivo e mirato, riducendo le situazioni emergenziali. A tal fine, il sito web del quartiere<sup>1</sup> offre una panoramica chiara e accessibile dei servizi e delle iniziative promosse dall'amministrazione a beneficio dei residenti. La sezione dedicata al welfare include informazioni sui servizi sociali, l'assistenza abitativa, l'educazione e il sostegno alle famiglie e fornisce supporto a chi cerca lavoro attraverso programmi di formazione, consulenza professionale e servizi per l'impiego. Questa piattaforma è un buon esempio di accessibilità diretta tra i cittadini in situazioni di vulnerabilità e i servizi

---

<sup>1</sup> Welcome to Barking and Dagenham | London Borough of Barking and Dagenham ([lbbd.gov.uk](http://lbbd.gov.uk)).

necessari perché consente di informarsi ed accedere a ciò di cui si ha bisogno navigando tra le diverse sezioni del sito (Gentile, 2024).

### *3.2 IA per l'automazione e l'efficienza dei servizi*

L'uso dell'IA presso la pubblica amministrazione potrebbe aumentare l'efficienza operativa, accelerando i tempi di risposta e permettendo di destinare le risorse umane ad attività di maggiore valore aggiunto. Secondo il Gruppo di Esperti presso la Commissione Europea, i servizi pubblici dovrebbero investire in interfacce conversazionali in grado di soddisfare le esigenze degli utenti in modo continuativo, offrendo un servizio più agile, accessibile e tempestivo attraverso un unico punto di contatto (AI HLEG, 2019b). Un esempio potrebbe essere l'integrazione delle IA nelle piattaforme che connettono gli utenti agli erogatori di servizi attraverso chatbot interattivi, migliorando la connessione tra i fruitori e gli erogatori dei servizi (Scannavini, 2024). In particolare, i chatbot sono «robot software per la conversazione» (Sartor, 2022) e cioè programmi informatici progettati per simulare una conversazione attraverso messaggi testuali o vocali e per rispondere automaticamente a richieste o domande. Il loro impiego in ambito sociale aumenterebbe la capacità di assistere le persone, indirizzandole verso le informazioni o i servizi desiderati e semplificando la compilazione dei moduli in un contesto conversazionale. In tal senso, la piattaforma del borgo londinese, precedentemente citato, rappresenta un ottimo esempio in cui è stato sviluppato un'interfaccia comunicazionale di questo tipo: l'assistente virtuale risponde a domande frequenti, fornisce informazioni sui servizi e guida gli utenti attraverso le procedure necessarie, migliorando l'accessibilità e riducendo i tempi di attesa (Gentile, 2024). In Italia, un esempio virtuoso in tal senso sono i Chatbot delle aziende addestrati a fornire informazioni sul Welfare

Aziendale e su iniziative e agevolazioni a favore dei dipendenti e delle loro famiglie: l'integrazione dell'IA in questo contesto segna un passo avanti verso un futuro in cui le tecnologie digitali miglioreranno significativamente la qualità della vita lavorativa, supportando la conciliazione delle esigenze vita-lavoro. La digitalizzazione delle misure di sostegno aziendale non solo ottimizza i processi interni, ma risponde anche a una crescente domanda di efficienza e personalizzazione da parte degli utenti (Castells, 2009; Benkler, 2006). In un mondo digitale, i clienti si aspettano che le aziende siano disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7: i chatbot rappresentano un modo semplice ed economico per farlo perché i visitatori che hanno domande o necessità di supporto tecnico possono ricevere l'assistenza che gli serve, nel momento in cui gli serve. Proprio in riferimento alle interazioni uomo-macchina, gli Esperti di IA hanno elaborato una serie di sfide e preoccupazioni: in particolare ritengono che «Gli esseri umani dovrebbero sempre sapere se stanno interagendo direttamente con un altro essere umano o con una macchina e spetta agli operatori del settore dell'IA la responsabilità di comunicarlo in modo affidabile» (AI HLEG, 2019a). Gli operatori dovrebbero pertanto garantire (ad es. tramite clausole di esclusione della responsabilità chiare e trasparenti) che le persone siano consapevoli del fatto che stanno interagendo con un bot o che possano chiedere informazioni e approvare tale interazione. L'automazione dei processi amministrativi tramite l'intelligenza artificiale rappresenta un'opportunità significativa per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi sociali (Gentile, 2024). L'implementazione dell'IA consentirebbe di automatizzare la classificazione delle domande di assistenza, analizzando rapidamente grandi volumi di dati e assegnando le richieste alle categorie appropriate in modo preciso e coerente. In ambito socioassistenziale, le piattaforme online potrebbero facilitare la gestione dei casi, migliorando la

comunicazione e la collaborazione tra le équipes di professionisti e le organizzazioni coinvolte. Ad esempio, sistemi di gestione dei casi basati su cloud consentono agli assistenti sociali di accedere facilmente alle informazioni necessarie, condividere documenti in tempo reale e coordinare interventi in modo più fluido ed efficace. In particolare, molti studi riportano l'uso dell'IA nella pianificazione della distribuzione delle risorse e nella gestione delle richieste di prestazioni, sia in denaro che in natura (Molinuevo, 2020): ciò consente una migliore allocazione delle risorse disponibili, riducendo gli sprechi e assicurando che le necessità vengano soddisfatte in modo tempestivo e preciso. Oltretutto, nell'ambito della pubblica amministrazione e degli enti locali, si potrebbe considerare l'impiego di chatbot generativi per istituire una sorta di vice-segretariato sociale, al quale i destinatari dei servizi potrebbero rivolgersi prima di recarsi di persona a richiedere assistenza. Questo utilizzo consentirebbe di fornire un primo livello di supporto e informazioni, migliorando l'efficienza del servizio e riducendo il carico di lavoro per il personale umano. I chatbot potrebbero aiutare a filtrare le richieste, indirizzando le persone verso le risorse più appropriate e fornendo risposte immediate alle domande frequenti. In tal modo, si ottimizzerebbe l'accesso ai servizi, facilitando un'interazione preliminare che potrebbe risolvere molte esigenze senza la necessità di un incontro faccia a faccia. Buona parte della letteratura sociologica suggerisce che tali strumenti tecnologici possono contribuire a ridurre il digital divide all'interno delle organizzazioni, promuovendo una maggiore inclusione digitale e una distribuzione più equa delle risorse informative (Di Maggio & Hargittai, 2001). L'implementazione di questo tipo di strumenti potrebbe costituire un passo fondamentale verso l'applicazione concreta dei principi di quel Nuovo Welfare – individuato da Ferrera (1996) – che si concentra in

particolare sulle esigenze individuali e su un approccio più personalizzato alla fornitura dei servizi.

### *3.3 IA per il supporto alla salute e al benessere*

Negli ultimi anni, il settore della cura ha dovuto affrontare sfide importanti, come l'aumento della spesa sanitaria e la crescente domanda di assistenza, dovuta all'invecchiamento della popolazione (Istat, 2023). In questo contesto, le tecnologie digitali emergono come una soluzione promettente, in grado di trasformare le modalità di assistenza e migliorare la qualità della vita dei pazienti. Il termine «Care technology» o «Tele Care» è utilizzato proprio per descrivere dispositivi digitali in grado di fornire servizi e assistenza alle persone fragili: tale servizio include sensori personali e ambientali in casa che, grazie all'impiego di algoritmi di IA, monitorano la situazione h24 e che, in caso di imprevisti, trasmettono la comunicazione in tempo reale ai contatti di emergenza (The Voluntary Organisations Disability Group, 2013). Questi strumenti possono significativamente supportare l'indipendenza delle persone non autosufficienti in vari modi: monitorare a distanza le terapie e i parametri vitali dell'assistito, ricordare l'orario delle medicine, segnalare se non sono state assunte, o fornire aiuto nelle faccende domestiche (Scannavini, 2024). Con il termine «Smart home technology» si è soliti riferirsi a case in cui vari componenti sono interconnessi e comunicano tra di loro attraverso una rete (Billings *et al.*, 2013). Grazie a queste tecnologie, le persone non autosufficienti possono vivere in modo più autonomo nelle proprie abitazioni, riducendo la necessità di ricorrere a strutture di assistenza specializzata e i relativi costi. In situazioni di emergenza, i sistemi domestici automatizzati possono contattare immediatamente i caregiver o i familiari, fornendo un ulteriore livello di sicurezza e tranquillità. Questo non solo migliora

la qualità della vita degli assistiti, ma rappresenta anche un risparmio economico significativo per le famiglie e il sistema sanitario. L'utilizzo delle tecnologie informatiche è parte integrante della nostra vita quotidiana e spesso anche gli strumenti che consideriamo semplici gadget domestici trovano applicazione in contesti di cura, dimostrando la loro utilità non solo per l'intrattenimento o la gestione personale, ma anche per la sicurezza e il supporto degli individui più vulnerabili (Ainsworth, 2023). Tra gli oggetti elettronici più diffusi e facili da usare nella vita quotidiana, spiccano gli smartwatch e gli assistenti virtuali dotati di IA che offrono un supporto essenziale, perché permettono di richiedere assistenza in qualsiasi momento e di trasmettere la posizione in tempo reale agli operatori o ai contatti di emergenza.

#### *3.4. IA e inclusione sociale di persone fragili*

L'intelligenza artificiale è anche un potente strumento per favorire l'inclusione scolastica e lavorativa delle persone in condizioni di fragilità. In particolare, questi strumenti si rivelano molto utili per le persone anziane perché consentono di mitigare gli effetti dell'isolamento e della solitudine, mantenendo connessioni sociali attive. In tal senso, una ricerca condotta nel 2014, *Cyberseniors and Quality of Life: A Focus on Social Networking*, ha dimostrato come l'utilizzo delle tecnologie di connessione interpersonale migliorino la qualità della vita delle persone anziane, combattendo l'isolamento e migliorandone l'attività cerebrale (Rocha Machado *et al.*, 2014). Le nuove tecnologie e la robotica sono in grado di influenzare profondamente il modo in cui comunichiamo e interagiamo con il mondo: in questo contesto si inserisce la possibilità di impiego di *robot* per fornire compagnia agli anziani e alle persone fragili. Questi robot, dotati di intelligenza artificiale e progettati per interagire con gli esseri

umani, offrono non solo un supporto pratico, ma anche un sostegno emotivo. La loro capacità di adattarsi alle esigenze individuali e di seguire comportamenti sociali specifici consente di creare un ambiente in cui la compagnia è più accessibile, contribuendo a ridurre il senso di isolamento e solitudine. In ambito socioassistenziale, il loro impiego è diversificato: robot che forniscono assistenza logistica, robot sociali o da compagnia, dispositivi con funzioni motivazionali (ricordare la dieta, i medicinali o di fare esercizio fisico) e strumenti per formare e implementare le competenze comunicazionali dei bambini con bisogni speciali (Dahl e Boulos, 2013). Un robot sociale, in particolare, è un robot autonomo o semi-autonomo, dotato di IA e allenato attraverso sequenze algoritmiche, capace di interagire e comunicare con gli esseri umani seguendo comportamenti sociali e regole legate al suo ruolo specifico (Bensi, 2021). La crescente integrazione di questi strumenti nella nostra vita quotidiana sta trasformando profondamente il concetto di compagnia e interazione umana, soprattutto per le persone anziane e quelle sole. Queste nuove modalità di comunicazione e di partecipazione sociale non riguardano solo la tecnologia in sé, ma anche la motivazione, le emozioni e il linguaggio che vengono trasmesse. In questo contesto, ha perfettamente senso affermare che la comprensione della stessa società digitale contemporanea presuppone un interesse profondo verso le nuove forme di interazione e di partecipazione sociale che caratterizzano i nuovi media (D'Ambrosio, 2019). Un altro aspetto interessante è il ruolo della digitalizzazione nel supportare l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità o altre fragilità (Rosa, 2023). In particolare, l'erogazione di tecnologie assistive potenziate dall'intelligenza artificiale, può incidere in modo significativo sull'autostima e sull'autonomia individuale (Gentile, 2024). Tali sistemi permettono di superare limitazioni fisiche e psicologiche, consentendo alle

persone di svolgere le proprie mansioni e migliorando la loro competitività nel mercato del lavoro. Diversi progetti europei mirano a migliorare l'accessibilità tecnologica e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità attraverso soluzioni innovative per ridurre le barriere alla loro partecipazione. Il Veritas Project<sup>2</sup>, per esempio, è dedicato allo sviluppo di strumenti finalizzati a promuovere l'autonomia delle persone con disabilità, consentendo loro di gestire le attività quotidiane in modo indipendente, di ampliare le proprie capacità funzionali e di condurre un'esistenza più soddisfacente e attiva (Kuhlmann, 2023). Inoltre, tali tecnologie garantiscono l'accesso all'istruzione e alla formazione anche per coloro che non possono frequentare fisicamente scuole o università attraverso piattaforme di apprendimento online. Le stesse tecnologie offrono, infine, supporto nell'accesso e nello svolgimento delle attività lavorative, rendendo praticabile il telelavoro o l'utilizzo di software specifici che facilitano l'esecuzione delle mansioni professionali (Kuhlmann, 2023). Le opportunità per i fornitori di servizi di tecnologia assistiva di sviluppare soluzioni personalizzate sono ampie, ma ci sono diverse sfide, tra cui il costo elevato di questi strumenti e la scarsa consapevolezza del pubblico. Pertanto, per sfruttare a pieno le opportunità disponibili, è essenziale aumentare gli investimenti, migliorare la pianificazione dei percorsi di cura e promuovere una maggiore consapevolezza e comprensione della tecnologia assistiva tra i cittadini (Voluntary Organisations Disability Group and the National Care Forum, 2013). Dopo aver esaminato i molteplici usi dell'IA nel settore socioassistenziale e averne esplorato i benefici in termini di efficienza e supporto alle pratiche assistenziali, il paragrafo 5 sarà dedicato interamente a un'analisi critica delle sue contraddizioni, evidenziandone i limiti, le implicazioni etiche e i potenziali rischi.

---

<sup>2</sup> <https://www.veritas-project.eu/>.

#### *4. Applicazione dell'IA nei servizi sociali in Italia: stato dell'arte e prospettive future*

In Italia, l'applicazione dell'IA nei servizi sociali e nel welfare è ancora limitata, anche se esistono alcune recenti sperimentazioni sia per quanto riguarda i processi amministrativi, sia in ambito sociosanitario.

In particolare, la digitalizzazione sta trasformando profondamente la pubblica amministrazione, migliorando l'accesso ai servizi sociali, l'efficienza dei processi e la trasparenza. Tecnologie come le piattaforme online e le applicazioni mobili permettono ai cittadini italiani di utilizzare strumenti come la CieID (Carta d'Identità Elettronica) e lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) per accedere ai servizi offerti da enti pubblici come i Comuni e l'INPS. Questi strumenti digitali semplificano la fruizione dei servizi, riducono i tempi di attesa e offrono una maggiore sicurezza nell'identificazione e nell'autenticazione degli utenti (AGID, 2021). Un altro esempio è l'utilizzo di GePI, un'applicazione progettata e sviluppata per semplificare il lavoro degli assistenti sociali nell'accompagnare i beneficiari dell'Assegno di Inclusione (ADI) convocati dai servizi sociali dei Comuni. L'applicazione aiuta gli operatori a gestire i beneficiari dell'ADI, facilitando i Patti per l'inclusione sociale e lo scambio di dati tra INPS e Comuni, migliorando così l'efficacia dei programmi di inclusione. Tale piattaforma, pur avendo introdotto significativi miglioramenti nella gestione dei servizi sociali, presenta diverse criticità. Gli utenti hanno segnalato malfunzionamenti tecnici che rallentano le operazioni quotidiane e ostacolano la gestione tempestiva dei casi. Ad esempio, sono numerosi i cittadini bisognosi che, nella transizione dalla tutela del Reddito di Cittadinanza al Reddito di Inclusione, hanno visto sospendere l'erogazione del sostegno economico a causa di problemi nel

trasferimento dei dati tra enti. Questa problematica evidenzia come le inefficienze nella gestione delle informazioni possano avere gravi ripercussioni sui beneficiari dei servizi sociali. L'adozione di questo strumento ha inoltre richiesto un considerevole sforzo formativo per il personale, che ha dovuto familiarizzare con nuove procedure e strumenti. Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha promosso interventi formativi gratuiti per uniformare e migliorare le metodologie di intervento a livello nazionale. Questo periodo di adattamento è cruciale per garantire l'uso efficace della piattaforma, però rappresenta anche un onere aggiuntivo e gravoso per le amministrazioni locali. All'interno del nostro Paese, l'impiego dell'intelligenza artificiale nel settore del welfare è frequentemente correlato ai cosiddetti bisogni complessi, ovvero a quelle esigenze che richiedono un'integrazione elevata tra assistenza sociale e sanitaria e necessitano di un approccio multidisciplinare che unisce le competenze di vari professionisti del settore. In Italia, l'invecchiamento della popolazione, l'aumento delle malattie croniche e risorse economiche e umane limitate hanno messo pressione sul sistema sociosanitario, rendendo necessarie riforme per migliorare i servizi di salute, ottimizzare l'assistenza fornita dai professionisti e razionalizzare le risorse economiche (Cingolani *et al.*, 2023). L'IA offre potenzialità significative in questo contesto, consentendo una gestione più efficace delle informazioni, il monitoraggio delle condizioni di salute e la personalizzazione dei trattamenti. Nell'Agenda Digitale del Veneto 2020, i servizi sociali sono stati identificati come uno dei dieci settori tematici prioritari, evidenziando così un impegno concreto nel migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi alla popolazione attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche avanzate. Per molti, il Veneto rappresenta un esempio virtuoso di sviluppo digitale ed è in grado di offrire un modello replicabile per altre regioni italiane: questa strategia è il risultato di un approccio "bottom-up" attraverso l'ascolto del

territorio tramite incontri tematici (Potti, 2017). Si prevedeva, inoltre, la promozione di dispositivi indossabili, sensori domestici e teleassistenza per sostenere l'invecchiamento attivo con l'obiettivo di creare una rete coordinata di progetti in cui la componente digitale migliori l'autonomia e la qualità della vita delle persone anziane (Molinuevo, 2020). Passando all'Agenda Digitale del Veneto 2025, si nota un cambiamento significativo: il concetto di "sanità sociale" sostituisce quello di "servizi sociali". L'adozione del termine "sanità sociale" evidenzia un impegno crescente nella digitalizzazione e nell'integrazione dei servizi sociosanitari e suggerisce un approccio più olistico e integrato, dove i confini tra salute e servizi sociali diventano più fluidi, con l'obiettivo di fornire un'assistenza più completa e coordinata ai cittadini. L'integrazione sociosanitaria può portare a una migliore gestione delle risorse, un miglioramento nella continuità delle cure e una risposta più tempestiva e personalizzata alle necessità dei cittadini. Recentemente, la regione Veneto è stata presa come esempio di successo anche nel campo degli Open Data, grazie a una visione particolarmente lungimirante: la regione ha avviato diverse iniziative supportate da finanziamenti europei, affrontando principalmente gli aspetti tecnici e le sfide legate agli Open Data, e ha poi proseguito rafforzando il loro utilizzo per supportare la crescita locale e la trasformazione urbana (Interreg Europe, 2024). Il rapporto sulla digitalizzazione realizzato dalla Commissione Europea nei vari paesi dell'Unione Europea ha evidenziato che l'Italia dedica il 25,6% del suo Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza alla digitalizzazione, con un totale di 47 miliardi di euro: questa cifra rappresenta un'importante opportunità, ma non è sufficiente per raggiungere completamente gli obiettivi del Decennio Digitale (European Commission, 2024). Il Rapporto dell'Osservatorio per l'Intelligenza Artificiale (2024) indica che, nel periodo 2022-2023, indica che l'Italia ha fatto progressi nella formazione di ricercatori

in questo settore, grazie all'istituzione di nuove borse di dottorato e all'aumento dei finanziamenti per le posizioni di ricerca; tuttavia, continua a faticare nell'attrarre e trattenere talenti, con il 69% delle principali organizzazioni italiane che considera le aziende estere più attraenti. Inoltre, grazie al sostegno del Recovery and Resilience Facility, l'Italia ha intrapreso numerose iniziative per aumentare il numero di servizi integrati con SPID e CIE e incentivare il loro utilizzo. Nel 2023, gli SPID attivi in Italia hanno superato i 37 milioni e le CIE i 39 milioni, con circa il 40% della popolazione che ha utilizzato questi strumenti per accedere ai servizi pubblici online, superando la media UE del 36% (European Commission, 2024). Nonostante il basso livello di competenze digitali nel paese, questi dati rappresentano un significativo progresso. La Commissione Europea ha riconosciuto l'impegno dell'Italia nella digitalizzazione dei servizi pubblici, anche grazie agli ingenti investimenti pervenuti in questo settore: in particolare, il nuovo Piano Digitale per la pubblica amministrazione, stabilito nel 2024, riafferma l'obiettivo di costruire piattaforme più efficienti ed accessibili per i cittadini.

## *5. Rischi e difficoltà legati all'impiego dell'IA nel settore del welfare*

Coerentemente con i piani strategici europei, la “*Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026*”, promossa dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID), si propone di orientare lo sviluppo dell'IA non solo verso l'innovazione tecnologica, ma anche come strumento per il benessere sociale degli italiani al fine di apportare importanti cambiamenti nel sistema del welfare. Tuttavia, l'avanzamento dell'intelligenza artificiale comporta una serie di questioni e problematiche complesse che necessitano di

una riflessione approfondita e di un'analisi accurata. In primo luogo, all'interno del tema delle responsabilità per le decisioni prese da sistemi autonomi rientra il problema significativo e complesso dei *bias algoritmici* nel training delle IA: questo fenomeno si verifica quando i modelli riflettono o amplificano i pregiudizi esistenti nei dati utilizzati per il loro addestramento. È evidente che, se i dati di addestramento non rappresentano adeguatamente la popolazione generale, il modello può generare pregiudizi (O'Neil, 2017). Se i dataset utilizzati per addestrare i modelli decisionali non sono rappresentativi o sono contaminati da stereotipi, l'IA potrebbe perpetuare ed enfatizzare ingiustizie, penalizzando gruppi vulnerabili come minoranze etniche, persone con disabilità o cittadini a basso reddito (Lazzini, 2023). Sono diversi i casi conclamati in cui illustri studiosi hanno potuto verificare il perpetuarsi di decisioni viziate da bias discriminatori interiorizzati dagli algoritmi di IA in diversi settori. Ad esempio, gli algoritmi di valutazione del credito possono discriminare contro minoranze etniche o gruppi socio-economicamente svantaggiati. I modelli di IA utilizzati nelle decisioni di concessione di prestiti possono avere un bias sistematico contro i richiedenti di colore o contro coloro provengono da determinate aree geografiche, portando a tassi di approvazione più bassi e a tassi di interesse più alti per questi individui (Bagni, 2021). Anche gli algoritmi di rischio usati nel sistema di giustizia penale possono avere pregiudizi razziali, sviluppati sulla base delle precedenti sentenze raccolte negli archivi dei tribunali. In riferimento a tale aspetto, uno studio di ProPublica (2016) ha mostrato che il sistema COMPAS, utilizzato per valutare il rischio di recidiva negli USA, tendeva a classificare – erroneamente – le persone di origine afroamericana come ad alto rischio più frequentemente rispetto a quelle di origine caucasica (Anwing *et al.*, 2016). Questo tipo di bias può avere gravi conseguenze, influenzando le decisioni dei giudici relativamente a

condanne, cauzioni, libertà condizionali e altre misure. In ambito sociosanitario, lo studio di Obermeyer *et al.* (2019) ha messo in luce il bias razziale insito in un algoritmo utilizzato per la gestione della salute negli USA. Il sistema, apparentemente neutrale, assegna le risorse sanitarie basandosi sulla spesa sanitaria passata, presupponendo che chi ha speso di più in cure abbia maggior bisogno di assistenza futura. Tuttavia, poiché i pazienti afroamericani, a parità di condizioni mediche, tendono a spendere meno rispetto ai bianchi, spesso a causa di ostacoli economici, l'algoritmo sottovaluta sistematicamente i loro bisogni, riducendo del 46% il numero di pazienti che ricevono accesso a cure adeguate (Obermeyer *et al.*, 2019). Questi casi dimostrano come gli algoritmi non siano neutrali, ma possano riflettere e amplificare le disuguaglianze preesistenti, evidenziando la necessità di una progettazione etica e consapevole dell'intelligenza artificiale e delle variabili di input, soprattutto nei settori in cui le decisioni algoritmiche incidono direttamente sui diritti e sul benessere delle persone. Approfondendo il tema delle decisioni prese dai sistemi autonomi, alcuni studiosi, come Lazzini (2023), sottolineano come il *decisionismo algoritmico* possa condurre a esiti distorti, ad esempio nella valutazione della necessità di assistenza sociale o nell'assegnazione di sussidi. I sistemi automatizzati potrebbero escludere richiedenti che in realtà avrebbero diritto a determinati benefici, solo perché il loro profilo non rientra nelle categorie previste dagli algoritmi. In questo modo, l'IA potrebbe rafforzare logiche di esclusione piuttosto che promuovere un accesso equo ai servizi. Le decisioni automatizzate, utilizzate per risparmiare e semplificare i processi, spesso risultano discriminatorie, negando assistenza a chi ne ha bisogno: la Eubanks (2018) descrive questo fenomeno come un "*digital poorhouse*", un sistema in cui i più vulnerabili sono ulteriormente penalizzati per l'accesso ai servizi essenziali, perpetuando cicli di povertà e marginalizzazione. Un

ulteriore problema riguarda la *mancaanza di trasparenza* nei processi decisionali basati sull'IA. Molti algoritmi utilizzati nel welfare funzionano come “scatole nere”, ossia senza che i cittadini e gli operatori sociali possano comprendere pienamente i criteri utilizzati per prendere decisioni. Questo crea un *deficit di responsabilità*, poiché diventa difficile contestare decisioni ingiuste o errate. Lazzini (2023) sottolinea che, in un sistema democratico, è fondamentale garantire *meccanismi di controllo e revisione umana* per evitare che l'IA prenda decisioni arbitrarie o errate senza possibilità di appello. Senza adeguate regolamentazioni e principi etici, il rischio è che il welfare diventi sempre più disumanizzato, trasformando i cittadini in semplici numeri all'interno di un sistema automatizzato. Dal punto di vista sociologico, gli strumenti di IA hanno il potenziale di modificare le strutture di potere (che ad oggi riguardano prioritariamente la distribuzione delle risorse economiche) e inasprire le disuguaglianze sociali. L'adozione dell'IA in vari settori può portare a una redistribuzione del potere, spesso favorendo coloro che già possiedono le risorse e le competenze necessarie per sfruttare i dispositivi informatici. Le tecnologie avanzate richiedono infrastrutture digitali e competenze specifiche, ma l'accesso a queste risorse non è uniforme tra regioni e comunità. Le aree con limitata connessione internet o poche risorse tecnologiche rischiano di rimanere indietro, aumentando il divario tra chi può sfruttare appieno le potenzialità dell'IA e chi no. In una “società interconnessa” l'esclusione digitale è una delle principali sfide nell'implementazione dell'intelligenza artificiale nel settore socioassistenziale perché rischia di isolare chi non possiede dispositivi elettronici e di contribuire all'aumento delle disuguaglianze (Dominici, 2018; Parra-Saianni, 2020). Ciò potrebbe configurare anche il rischio di esclusione sociale alla cura, limitando l'accesso a servizi essenziali basati su tecnologie intelligenti, come la prenotazione di visite, l'assistenza domiciliare

digitale e i sistemi di supporto personalizzati. Senza adeguate strategie di inclusione, gli anziani e le fasce più vulnerabili della popolazione potrebbero trovarsi ulteriormente emarginati, privati delle opportunità offerte dall'IA per migliorare la qualità della vita e il benessere sociale. Un altro aspetto da tenere in considerazione in ambito socioassistenziale è il problema della tutela della *privacy* e della sicurezza dei dati personali delle persone che si rivolgono ai servizi. L'utilizzo dell'IA nell'ambito di un settore complesso come quello socioassistenziale implica spesso la necessità di analizzare grandi quantità di informazioni sensibili, tra cui dati finanziari, sanitari e sociali. Lazzini (2023) evidenzia il rischio di *sorveglianza digitale*, in cui gli individui vengono monitorati e classificati sulla base di criteri automatizzati, con un impatto significativo sulla loro libertà e dignità. In alcuni casi, governi e istituzioni potrebbero utilizzare l'IA per controllare e limitare l'accesso ai servizi assistenziali, introducendo meccanismi di valutazione predittiva che anticipano il comportamento futuro degli utenti. Ad esempio, sistemi predittivi potrebbero penalizzare persone ritenute "a rischio" di frode o di comportamenti non conformi, anche senza prove concrete, creando una forma di *discriminazione preventiva* (Lazzini, 2023). In tal senso, gli assistenti sociali e, in generale, gli operatori del sociale sono chiamati ad affrontare la delicata questione di raccogliere e gestire le informazioni sensibili in modo tale che i diritti degli individui siano sempre tutelati. In questo discorso si inserisce anche il tema della *vulnerabilità dei dispositivi di raccolta dati e della cybersecurity*, soprattutto in relazione al rischio di attacchi informatici. La concentrazione di enormi quantità di dati personali nelle mani di enti pubblici e del privato sociale solleva interrogativi sulla sicurezza informatica e sull'eventuale utilizzo improprio delle informazioni raccolte. Il pericolo di fughe di dati, accessi non autorizzati o manipolazioni delle informazioni potrebbe compromettere gravemente la

riservatezza dei cittadini più vulnerabili, esponendoli a ulteriori forme di sfruttamento e marginalizzazione. Per affrontare questa problematica, è fondamentale che gli operatori del settore socioassistenziale non solo acquisiscano competenze nell'uso delle tecnologie digitali, ma siano anche adeguatamente formati per garantire la protezione e la sicurezza dei dati delle persone assistite. Inoltre, diventa indispensabile adottare soluzioni di sicurezza avanzate, capaci di prevenire minacce informatiche, accessi non autorizzati e manipolazioni dei dati. Parallelamente, i servizi pubblici che trattano dati sensibili, in qualsiasi settore del welfare, dovrebbero essere supportati da enti specializzati in sicurezza informatica in grado di garantire una protezione adeguata e un costante monitoraggio delle infrastrutture digitali. Solo un approccio integrato tra tecnologia, formazione e sicurezza può assicurare che l'intelligenza artificiale venga impiegata in modo realmente sicuro e rispettoso dei diritti delle persone.

## *Conclusioni*

Sin dai tempi della Rivoluzione Industriale, gli sviluppi significativi nell'innovazione tecnologica hanno avuto un impatto profondo nel trasformare numerosi compiti manuali e processi che erano stati praticati per decenni, spesso quando gli esseri umani avevano raggiunto i limiti della propria capacità fisica; l'IA possiede lo stesso potenziale trasformativo, sia per l'ottimizzazione che per la potenziale sostituzione delle attività e dei compiti umani in una vasta gamma di applicazioni industriali, intellettuali e sociali (AA.VV., 2021). Dal punto di vista sociologico, il vasto e pervasivo impiego dell'IA può essere interpretato attraverso le lenti del concetto di "paradigma" elaborato da T. Kuhn. Secondo Kuhn (1962), il progresso scientifico non è lineare, ma avviene attraverso

una serie di rivoluzioni che portano a cambiamenti fondamentali nei modi in cui comprendiamo e interagiamo con il mondo. La transizione verso l'IA rappresenta un nuovo paradigma, in cui la tecnologia non solo aumenta le capacità umane, ma ridefinisce anche il concetto stesso di lavoro e produttività, sollevando questioni inedite. Così, l'integrazione dell'IA nelle nostre vite quotidiane non è solo un'innovazione tecnologica, ma un fenomeno complesso e rivoluzionario che richiede un'analisi critica e una riflessione sulle sue implicazioni per la società nel suo complesso. In questo nuovo contesto, diventa necessario un intervento più incisivo della Sociologia, per dare il proprio contributo unico e indispensabile all'interpretazione e alla formazione di competenze specifiche necessarie per leggere, comprendere, creare e comunicare dati per orientare il pensiero verso la priorità della comprensione dei fenomeni sociali (Capogna, 2022). L'intelligenza artificiale potrebbe rappresentare una risorsa straordinaria per innovare e migliorare i servizi socioassistenziali in Italia, offrendo strumenti più efficaci per rispondere alle esigenze dei cittadini. Tuttavia, per massimizzare questi vantaggi, è cruciale affrontare con rigore le sfide inerenti alla protezione della privacy, ai bias algoritmici e all'accesso equo all'informatizzazione. Emerge chiaramente la necessità di identificare soluzioni e strategie per massimizzare i benefici e minimizzare l'impatto sociale negativo delle nuove tecnologie nel welfare. In primo luogo, è fondamentale sviluppare una profonda consapevolezza dei limiti e dei rischi associati alla loro implementazione. Questo richiede un'analisi approfondita e continua delle implicazioni etiche, sociali ed economiche delle tecnologie digitali applicate ai servizi di welfare, anche attraverso la conduzione di studi di caso nei settori specifici. Un'altra possibile soluzione risiede nella definizione di *linee guida chiare ed efficaci*, che includano le *Best Practices*. Tali linee guida devono essere concepite per governare un sistema complesso e

spesso transnazionale, capace di adattarsi alle diverse realtà locali pur mantenendo standard elevati di efficienza e equità. Dovrebbero fornire orientamenti dettagliati su come utilizzare le infrastrutture computazionali per migliorare l'accesso ai servizi, proteggere i dati personali e garantire che nessun gruppo sociale venga escluso. Inoltre, è cruciale *sensibilizzare la cittadinanza* sull'importanza e l'utilizzo delle nuove tecnologie nel welfare. Questo può essere realizzato attraverso campagne di informazione e formazione che spieghino i benefici e i rischi associati all'uso di piattaforme digitali e risorse informatiche nei servizi sociali. La partecipazione attiva dei cittadini nel dibattito su queste tematiche può contribuire a creare un clima di fiducia e collaborazione tra la popolazione e le istituzioni. Altro aspetto essenziale è l'aggiornamento continuo degli operatori sociali, affinché siano sempre informati sulle nuove tecnologie e le migliori pratiche per integrarle nel loro lavoro quotidiano. La formazione dovrebbe includere non solo competenze tecniche, ma anche aspetti etici e relazionali, per garantire che l'uso di tali strumenti non comprometta la qualità del servizio e il rapporto umano con le persone. In questo modo, gli operatori saranno in grado di utilizzare efficacemente le nuove tecnologie, migliorando l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

In conclusione, per affrontare efficacemente le sfide poste dall'integrazione delle nuove infrastrutture digitali nel welfare, è necessario adottare un approccio multidimensionale che includa queste proposte in modo sinergico e ragionato. Ciò è possibile solo attraverso la collaborazione tra gli attori istituzionali, gli enti del terzo settore, la comunità accademica e la società civile. Al tempo stesso, come sottolinea Dominici (2018), è importante che tale innovazione sia supportata da una cultura della comunicazione e da una profonda comprensione della complessità. Sarebbe opportuno promuovere politiche sociali illuminate e a lungo termine, focalizzandosi in particolare su scuole e università, per

favorire e mantenere un cambiamento culturale significativo. L'inclusione deve essere una priorità, affinché nessuno venga lasciato indietro, e ciò implica investimenti in formazione e alfabetizzazione digitale, accanto a politiche che vadano ad incentivare l'uso delle tecnologie in modo responsabile e consapevole. In questo contesto, un sistema di welfare efficace è quello che non solo si adatta ai cambiamenti tecnologici, ma li integra in modo strategico per migliorare l'accesso ai servizi sociali, rendere più efficiente la distribuzione delle risorse e facilitare l'interazione tra cittadini e istituzioni.

## **Bibliografia**

AA.VV. (2021, aprile). *Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities and agenda for research, practice and policy*, International Journal of Information Management, Vol. 57. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>.

Agenzia per l'Italia Digitale (2024; 2021). *Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026 e Servizi pubblici online: si accede con SPID e CIE*.

Ainsworth, A. (2023, 25 maggio). *How can digital technologies support care?*, UK. <https://socialcare.blog.gov.uk/2023/05/25/how-can-digital-technologies-support-care/>.

Alston, P. (2019, 11 ottobre). *Report of the Special Rapporteur on Extreme Poverty and Human Rights*, United Nations General Assembly A/74/493.

Angwin J., Larson J., Mattu S. e Kirchner L. (2016). *Pregiudizio sulle norme*, ProPublica. <https://www.propublica.org/article/machine-bias-risk-assessments-in-criminal-sentencing>.

Ardigò, A. (1988). *Per una sociologia oltre il post-moderno*. Roma: Laterza.

Bagni, F. (2021). Uso degli algoritmi nel mercato del credito: dimensione nazionale ed europea. *Osservatorio sulle fonti*, 2. <http://www.osservatoriosullefonti.it>.

Benanti, P. (2018). *Homo Faber. The Techno-Human condition*, EDB - Edizioni Dehoniane Bologna.

Benkler, Y. (2006). *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. New Haven: Yale University Press.

Bensi, T. (2021). I Robot Sociali e Assistenziali potrebbero aiutare anche te, *Software Uno*. 15 marzo.

Billings, J. et al. (2013). *The role of information technology in long-term care for older people*. In *Long-Term Care in Europe: Improving Policy and Practice*, London: Palgrave Macmillan UK. 252-277.

Capogna, S. (2023). Sociology between big data and research frontiers: A challenge for educational policies and skills. *Quality & Quantity*, 57(1). 193–212. <https://doi.org/10.1007/s11135-022-01351-7>.

Castells, M. (2009). *The rise of the network society: The information age: Economy, society, and culture*. Wiley-Blackwell.

Cingolani, M. *et al.* (2023, 5 gennaio). Artificial intelligence and digital medicine for integrated home care services in Italy: Opportunities and limits. *Frontiers in Public Health*, 10 - 2022. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.109500>.

Cipriani, R., Pace, E., & Losito, G. (2020). *L'incerta fede: Un'indagine quanti-qualitativa in Italia*. Milano: Franco Angeli.

Commissione Europea, (2018, 25 aprile). *Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni. L'intelligenza artificiale per l'Europa*, Bruxelles.

Commissione europea (2021, 21 aprile), *Proposta di regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza Artificiale (Legge sull'Intelligenza Artificiale) e modifica alcuni atti legislativi dell'Unione*, Bruxelles.

Commissione Europea (2024, 2 luglio). *Digital Decade 2024: Country reports: Italy*, Policy and legislation, Bruxelles.

Consiglio UE (2024). *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council laying down harmonized rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act) and amending certain Union Legislative acts – Analysis of the final compromise text with a view to agreement*, Bruxelles.

Corradini, F., Fedeli, A., Fornari, F., Polini, A., & Re, B. (2021). *FloWare: an approach for IoT support and application development*. In *International Conference on Business Process Modeling, Development and Support*. Cham: Springer International Publishing.

D'Ambrosio, M. (2019). La sociologia delle emozioni e il legame sociale. Ripensare il rapporto “tra umani” nella società tecnologica. *Culture e Studi del Sociale*, 4(2), 177-192.

Dahl, T. S. and Boulos, M. N. K. (2013). Robots in health and social care: A complementary technology to home care and tele healthcare? *Robotics*, 3(1), 1-21.

Derbring S, Barbos Nordström M, Svenningsson J-A, *et al.* (2023). Effects of a digital reminiscing intervention on people with dementia and their care-givers and relatives. *Ageing and Society*, 43(9):1983-2000. doi:10.1017/S0144686X21001446.

Di Maggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases*, Princeton University, Woodrow Wilson School of Public and International Affairs, Center for Arts and Cultural Policy Studies, Working Papers.

Dipartimento per la trasformazione digitale (2022, 5 settembre). *Identità digitale: L'accesso semplice e veloce ai servizi digitali*. <https://innovazione.gov.it/progetti/identita-digitale-spide-cie/>.

Dominici, P. (2018). For an inclusive innovation. Healing the fracture between the human and the technological in the hypercomplex society. *European Journal of Futures Research*, 6(1), 1-10.

Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: how high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin's Press.

Ferrera, M. (1996). The “Southern Model” of Welfare in Social Europe. *Journal of European Social Policy*, 6(1), 17-37. <https://doi.org/10.1177/095892879600600102>.

Gentile, M. (2024, 24 settembre). *Tecnologie di IA nei servizi sociali e sanitari. Vantaggi e Considerazioni*, Welforum. <https://www.welforum.it/tecnologie-di-ia-nei-servizi-sociali-e-sanitari/>.

Gruppo indipendente di esperti ad alto livello sull'intelligenza artificiale (High-Level Expert Group on AI - AI HLEG) (2019a; 2019b). *Ethics guidelines for trustworthy AI e Policy and investment recommendations for trustworthy Artificial Intelligence*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library>.

Hatzius, J. (2023). *The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth* (Briggs/Kodnani), Goldman Sachs.

Institute of Global Health Innovation (2021). *One View: London Borough of Barking and Dagenham*. Imperial College London, London, UK.

Interreg Europe, (2024, 14 maggio). Open Data: Spotlight on Veneto Region. <https://www.interregeurope.eu/find-policy-solutions/stories/open-data-spotlight-on-veneto-region>.

Istat (2023). *Rapporto Annuale 2023. La situazione del Paese*, Roma: Marchesi Grafiche Editoriali.

Kissinger, H. A. et al. (2023). *L'erA dell'Intelligenza artificiale. Il futuro dell'identità umana*. Milano: Mondadori.

Kuhlmann, R. (2023). *Assistive technologies for people with disabilities*, <https://www.veritas-project.eu/assistive-technologien-fuer-menschen-mit-behinderungen/>.

Kuhn, T. S. (2009). *La struttura delle rivoluzioni scientifiche* (3<sup>a</sup> ed.). Milano: Einaudi (Original work published 1962).

Lazzini, F. (2022). *Etica digitale e Intelligenza Artificiale. I rischi per la protezione dei dati*. Torino: Giappichelli.

McFarland A. (2024, 1 ottobre). *I 9 migliori strumenti di intelligenza artificiale per analisti di dati*. Unite AI.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, (2021, 24 settembre). *Al via la quarta edizione del corso per Case Manager Rdc*, <https://www.lavoro.gov.it/redditodicittadinanza/Formazione/Pagine/default>.

Molinuevo, D. (2020). *Public services Impact of digitalisation on social service*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. <http://eurofound.link/ef19043>.

Moon, S. & Park, K. (2020). The effect of digital reminiscence therapy on people with dementia: a pilot randomized controlled trial, *BMC Geriatrics*, 20, 166. <https://doi.org/10.1186/s12877-020-01563-2>.

Obermeyer, Z., Powers, B., Vogeli, C., & Mullainathan, S. (2019). Dissecting racial bias in an algorithm used to manage the health of populations. *Science*, 366(6464), 447–453. <https://doi.org/10.1126/science.aax2342>.

OECD (2019), *Artificial Intelligence in Society*. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/eedfee77-en>.

O'Neil, C. (2017). *Armi di distruzione matematica: Come i Big Data aumentano la disuguaglianza e minacciano la democrazia*. Firenze/Milano: Giunti/Bompiani.

Osservatorio per l'Intelligenza Artificiale, (2024. 31 gennaio). *Contributo dell'Osservatorio Artificial Intelligence all'Indagine Conoscitiva sull'intelligenza artificiale: opportunità e rischi per il sistema produttivo italiano*, Camera dei Deputati.

Panesar, A. (2019). *Machine Learning and AI for Healthcare: Big Data for Improved Health Outcomes*. Berkeley, CA: Apress.

Parra-Saiani. P. (2020). Verso un welfare state digitale? L'intelligenza artificiale tra politiche sociali e apparati di controllo. *La Rivista delle Politiche Sociali/ Italian Journal of Social Policy*, 4, 237-254. <https://www.futura-editrice.it/wp-content/uploads/2021/03/RPS-4-2020-13-Parra-Saiani.pdf>.

Potti, G. (2017). *Perché l'Agenda Digitale del Veneto può essere modello per altre Regioni*, ADV2020. <https://www.agenda digitale.eu/infrastrutture/agenda-digitale-veneto-lapproccio-dal-basso-che-la-rende-un-modello/>.

Regolamento Generale sulla protezione dei dati (2016, 27 aprile) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio.

Rocha Machado L., Jantsch A., Valdeni De Lima J. e Behar P. A. (2014). *Cyberseniors and quality of life: A focus on social networking*, Proceedings of the European Conference in e-Learning, ECEL.

Rosa, D. (2023). *Intelligenza artificiale e robotica al servizio delle persone con disabilità*. Affari Italiani.

Russel, S. & Norvig, P. (2005). *Intelligenza artificiale. Un approccio moderno*, Vol. 1, 2<sup>a</sup> Edizione. Milano: Pearson Education Italia.

Sartor, G. (2022). *Intelligenza artificiale e diritto*. Torino: Giappichelli.

Scannavini, M. (2024). *AI e welfare in Italia: cosa cambierà?*, Percorsi di Secondo Welfare <https://www.secondowelfare.it/primo-welfare/ai-e-welfare-in-italia-cosa-cambiera/>.

Unesco (2023). *Global education monitoring report, 2023: technology in education: a tool on whose terms?* <https://doi.org/10.54676/UZQV8501>.

Vetrano, D. L. & Vaccaro, K. (2017). *La babele dell'assistenza domiciliare in Italia: Chi la fa, come si fa*, Roma: Italia Longeva.

Voluntary Organisations Disability Group and the National Care Forum (2013). *Using assistive technology to support personalisation in social care*, London. [www.housinglin.org.uk](http://www.housinglin.org.uk).

World Economic Forum-WEF (2023). *The Future of Jobs Report 2023*. <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>.

Zahidi, S. (2023, 30 aprile). *Prefazione in The Future of Jobs Report 2023*, World Economic Forum.