

## **Innovazione tecnologica e sostenibilità etica: dalle piattaforme di welfare ai rischi correlati**

*Marinella Sibilla (LUMSA), Antonella Gorgoni (Ministero della Pubblica Istruzione)*

Le recenti trasformazioni socio economiche, l'avvento della pandemia, l'insorgere di numerosi conflitti, la crisi sistemica insieme alle conseguenze ad esse correlate, hanno fatto sorgere sempre più l'esigenza di implementare forme di innovazione sociale (European Commission 2013), ritenuta indispensabile strumento di policy in grado di dare risposte adeguate a vecchi e nuovi bisogni (Deriu, 2020). Essa si articola in dimensioni alquanto differenti tra loro, come quella urbana, normativa, gestionale, tecnologica ... È su quest'ultima che verrà posta l'attenzione riferendosi, non solo all'introduzione di nuove tecnologie all'interno dei servizi (disruptive innovation) (Rotolo, 2019), ma di un loro ripensamento in termini di processi organizzativi e gestionali (incremental innovation) (Addarii, 2017) dando vita a forme di smart welfare, e-welfare (Sibilla, 2015) e e-social work. L'utilizzo delle piattaforme di welfare (Huws, 2020) sarà indispensabile per realizzare questa nuova modalità operativa, tenendo conto delle implicazioni e delle sfide etiche correlate al lavoro mediato dal digitale che inevitabilmente sono rapportate, ad esempio, all'uso dell'intelligenza artificiale, di chatbot e di algoritmi nella regolazione di accesso ai servizi. Esse rappresentano ormai un'interfaccia, intermediano servizi in ambiti alquanto differenti tra di loro che vanno dall'educazione e cura dell'infanzia, all'assistenza socio-sanitaria sino alle molteplici forme di welfare aziendale. Di tali aspetti se ne è occupata anche l'Unione Europea attraverso la Proposta relativa a tali piattaforme (COM, 2021, 762). La transizione digitale, insieme a quella ecologia, rappresenta il volano verso la nuova realtà che dovrà essere sostenibile sotto tutti i punti di vista. Senza però cadere in false esaltazioni occorre tener presente che essa porta con sé limiti e potenzialità: da un lato potrebbe inasprire determinate tipologie di disuguaglianza sociale e dall'altro accelerare le forme innovative sia dal punto di vista operativo che organizzativo. Con lo sviluppo del welfare digitale, infatti, sono cresciute anche le disparità poiché si è ampliato il digital divide tra ricchi e poveri in quanto questi ultimi hanno meno capacità di accesso al digitale e questa è inversamente proporzionale all'intensità della povertà (Sibilla, Gorgoni, 2022). Chiamando in causa gli studi di Virginia Eubanks (2019), si potrebbe affermare che molto spesso gli strumenti high-tech profilano, sorvegliano e "puniscono" i poveri automatizzando, sovente, condizioni di disuguaglianza. In molti casi si potrebbe parlare di vera e propria povertà digitale, uno degli ostacoli allo sviluppo economico, politico e democratico, tanto da profilarsi la digital exclusion o digital apartheid (Degli Esposti, 2015). Con ciò ci si riferisce non solo alla mancanza di disponibilità di hardware e software, ma anche alla capacità di accedere alle risorse informatiche

in termini di conoscenze (Marino, 2019): mediante la media education (Buckingham, 2017) occorre realizzare forme di democrazia digitale (Manti, 2014). L'innovazione tecnologica, se non vuole generare ingiustizie, deve essere in grado di tener conto dell'asimmetria di potere esistente a livello sociale, cercando di trovare soluzioni inclusive, partecipate e decentrate, rafforzando le forme di co-progettazione di interventi "digital-correlati" (Graziano, 2019; Casalini, 2022). La piena realizzazione di un e-welfare richiede inevitabilmente una maggiore valorizzazione del capitale umano mediante l'aggiornamento dei curricula formativi dei social worker non solo in merito alle competenze digitali ma anche alle implicazioni etiche che una relazione professionale "in rete" comporta. L'innovazione tecnologica dovrà necessariamente raccordarsi con la sostenibilità etica, tenendo conto della poliedricità delle sfide virtuali che si generano nella dimensione onlife (Floridi, 2017).