

Dal governo dei servizi alla governance del dato digitale. Nuove tecnologie, rischi e sfide delle PA locali

Domenico Trezza (Università di Napoli Federico II)

Come la tecnologia sta cambiando il modo di gestire il dato sociale (digitale) nelle amministrazioni dei servizi? Questa è la macro-questione che si affronta nel contributo. La digitalizzazione, come è noto, ha portato a un “diluvio di dati” in tutti i settori (Amaturo e Aragona, 2019). Nel contesto del welfare, questa rivoluzione rappresenta un’opportunità senza precedenti per migliorare l’accessibilità ai servizi e alle informazioni, nonché per disporre di ampi bacini di conoscenza per identificare i bisogni in tempo reale. Tuttavia, questa trasformazione apre anche numerosi spazi di incertezza. Mentre i rischi per la privacy aumentano e si ampliano i divari digitali, si assiste alla creazione di nuove disuguaglianze che limitano l’accesso alle risorse sociali (Campedelli e Vesan, 2023). D’altra parte, chi ha la responsabilità di attuare interventi e implementare misure di carattere sociale non può trascurare il rovescio della medaglia di questo digital turn. La rivoluzione dell’Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta un significativo passo in avanti del progresso digitale ed è una cartina tornasole di questi aspetti controversi. Essa può fungere da solido strumento per migliorare le funzioni del welfare, dalla robotica ai chatbot di assistenza per policymaker e utenti (Grimaldi, 2022) ma non si può non tenere conto delle complesse questioni che nascono dalla sua applicazione, soprattutto in relazione alla produzione, all’uso e alla gestione dei dati digitali per costruire conoscenza sugli individui. Questioni legate all’etica degli interventi, alla trasparenza dei processi amministrativi e alla privacy non possono essere marginali rispetto al dibattito su come governare i processi legati alla digitalizzazione del dato sociale e all’implementazione di nuovi servizi. La digitalizzazione dei servizi, delle politiche e del governo del sociale richiama, quindi, opportunità e sfide che pongono come centrale il dato e la sua gestione responsabile (Martire, 2020). Partendo da tali premesse e dalle problematiche che ne emergono, l’intervento presenta due esperienze di data governance nel welfare della Regione Campania, al fine di comprendere potenzialità e sfide, presenti e future, di questa transizione tra sistemi di gestione del dato. La prima esperienza riguarda il Sistema Informativo Sociale, la piattaforma amministrativa informatica utilizzata dagli attori del welfare campano per la pianificazione sociale e per colmare i gap informativi territoriali. La seconda esperienza è un recente programma sperimentale di assistenza al governo degli Ambiti Territoriali Sociali della Campania tramite un chatbot basato sulla tecnologia dell’Intelligenza Artificiale generativa (IAg), chiamato “Govern-AI” (GOVERNance

assistance for social areas by Artificial Intelligence). In entrambi i casi, la gestione del dato sociale gioca un ruolo centrale, ma viene affrontata in modo radicalmente diverso. Nel primo caso, una solida infrastruttura gestionale si scontra con un processo di inserimento dei dati da parte degli attori locali, spesso farraginoso e frammentato, con significative ripercussioni sulla qualità e tempestività delle informazioni. Nel contesto di Govern-AI, l'adozione della tecnologia dell'IAg ha favorito un processo di costruzione consapevole e partecipativo dell'informazione sociale, in particolare nella creazione di una banca dati di apprendimento per lo strumento. Questo approccio, unito all'ambizioso obiettivo di personalizzare lo strumento in base alle esigenze specifiche di ciascun territorio, ha altresì suscitato una consapevolezza diffusa sull'utilità di gestire processi solitamente racchiusi in sistemi poco trasparenti. Tuttavia, vi sono diverse sfide ancora da considerare: dalla presenza di processi di machine learning non del tutto chiari, alla estrema soggettività nei processi di data donation da parte degli Ambiti. Peraltro, i vincoli molto stringenti sulla privacy limiterebbero molto eventuali discorsi sull'inclusione nelle banche dati delle informazioni sull'utenza finale. L'integrazione potenziale tra i due sistemi discussi potrebbe rappresentare una soluzione promettente, sia per i processi di gestione back office, sia per facilitare gli spazi di accesso alle informazioni sociali.

Riferimenti

- Amaturo, E., Aragona, B. (2019). Per un'epistemologia del digitale: note sull'uso di big data e computazione nella ricerca sociale. *Quaderni di Sociologia*, 81(81-LXIII), 71-90.
- Campedelli, M., Vesan, P. (2023). Welfare digitalizzato, welfare digitale e i nuovi rischi sociali digitali: un'introduzione. *Social Policies*, 10(2), 169-192.
- Grimaldi, R. (2022). *La società dei robot* (pp. 1-338). Milano: Mondadori.
- Martire, F. (2020). La centralità dei dati per un welfare che cambia. Una sfida per la ricerca sociale. *La Rivista delle Politiche sociali*, 2020(3), 273-287.