

Il welfare digitale e i suoi dilemmi.

Tra conoscenza del bisogno e bisogno di conoscenza

di Giuseppe Luca De Luca Picione, Gabriella Punziano
e Domenico Trezza

Questo numero monografico nasce da un percorso di riflessione e ricerca condiviso sul rapporto tra digitale, società e trasformazione delle politiche sociali. Da diversi anni, anche muovendoci su prospettive differenti, ci interroghiamo su una questione che attraversa ormai stabilmente il dibattito sociologico: il digitale non può più essere pensato come un semplice insieme di strumenti applicati a processi sociali già dati. In pratica, non si tratta soltanto di capire se una tecnologia funzioni meglio di un'altra o se renda più rapido un servizio. Sono temi importanti, naturalmente, soprattutto quando si parla di welfare e quindi di accesso, tutela e tutto ciò che riguarda l'amministrazione dei bisogni. Tuttavia, non è più sufficiente pensare il paradigma delle tecnologie digitali sotto questa prospettiva, se non si riconosce che la digitalizzazione interviene anche prima: ad esempio, nei modi in cui un problema viene visto e classificato o una domanda sociale viene registrata e sottoposta al processo di decisione pubblica.

Il digitale irrompe nei modi in cui la società organizza le proprie pratiche, costruisce relazioni, produce informazioni e genera conoscenza su sé stessa. È per questo che il riferimento alla società (post) digitale o alla condizione *onlife* descritta da Floridi (2015) non può essere ridotto a una semplice formula di moda teorica. Esso segnala, piuttosto, il progressivo indebolimento della distinzione tra ambienti tecnici e ambienti sociali, tra esperienza e dato, tra vita quotidiana e infrastrutture che la rendono osservabile. Il digitale, in altre parole, non si limita più ad accompagnare il mutamento da attore non protagonista, ma ne è il principale fattore e il contesto.

Da questo punto deriva una prima implicazione, che ci sembra trasversale ai contenuti dei contributi del fascicolo. La condizione digitale è, al contempo, oggetto e metodo (Rogers, 2013). È oggetto, perché modifica le pratiche che osserviamo; è metodo, perché spesso diventa anche la via attraverso cui quelle pratiche vengono registrate, misurate, confrontate e trasformate in dati. La crescita imponente delle tracce digitali disponibili – ciò che è stato spesso definito *data deluge* (Anderson, 2008) o, più semplicemente, *big data*

Welfare e Ergonomia (ISSN 2421-3691, ISSNe 2531-9817), 2026, 1

Doi: 10.3280/WE2026-001001

– ha alimentato l’idea che la società possa essere conosciuta meglio perché più intensamente registrata. Tuttavia, l’abbondanza informativa non coincide automaticamente con una migliore comprensione del sociale, anzi. Più dati non significano, di per sé, più conoscenza – e, dunque, la temuta (o ambita?) “*end of theory*” (Anderson, 2008); più velocità non significa necessariamente maggiore capacità di risposta; come, infine, più visibilità non garantisce maggiore giustizia.

D’altra parte, il welfare è uno degli ambiti in cui questa tensione emerge con molta chiarezza. Le promesse dell’innovazione nelle politiche sociali si incontrano – e si scontrano – immediatamente con la concretezza e l’urgenza del bisogno sociale. Una piattaforma, un sistema informativo o una procedura non restano mai soluzioni astratte. Devono infatti misurarsi con persone o gruppi in cerca di tutela, amministratori in difficoltà con sistemi troppo tecnici e complessi, operatori che devono barcamenarsi tra normative e risposte da dare a domande sociali non prorogabili. Resta per noi particolarmente significativa la lezione emersa dai focus group realizzati, qualche anno fa, con i professionisti dei Piani di zona della Campania (De Luca Picione *et al.*, 2023), nei quali si mise a fuoco un punto decisivo: l’innovazione delle politiche sociali è tale solo quando l’implementazione tecnologica è accompagnata da obiettivi capaci di ridurre la distanza tra monitoraggio dei problemi sociali e costruzione delle risposte. Non basta disporre di strumenti informativi più avanzati; occorre che essi rendano possibile una mappatura costante dei bisogni sul territorio e aiutino i servizi a intervenire prima che le fragilità diventino emergenze. Qui la lezione sulla *street-level bureaucracy* (Lipsky, 1980) resta quanto mai attuale: le politiche pubbliche prendono forma soprattutto nel lavoro quotidiano di chi è chiamato ad applicare concretamente le norme e a mediare tra regole e casi concreti.

Da questo punto di vista, la digitalizzazione non solo dovrebbe rafforzare questa mediazione (e non sostituirla) ma dovrebbe aiutare operatori e policy-maker a riconoscere prima i bisogni che emergono, cambiano e spesso diventano urgenti. È qui che la tecnologia applicata al sociale deve farsi, necessariamente, *humansware* (Cosenza, Giannini e Pescapè, 2023): non semplice dotazione tecnica, ma intreccio tra strumenti, competenze, culture organizzative e responsabilità pubbliche. L’ultima enciclica papale, peraltro, sta lì a ricordarcelo: *Magnifica Humanitas* di Leone XIV (2026), dedicata alla custodia umana ai tempi dell’intelligenza artificiale, rimette al centro un punto che il welfare conosce bene: nessun avanzamento tecnologico può essere valutato soltanto per ciò che rende più rapido, più ordinato o più efficiente; deve essere analizzato anche per il modo in cui tratta la persona, distribuisce responsabilità, conserva spazio per il giudizio e riconosce la fragilità senza ridurla a una variabile.

Proprio l'evoluzione recentissima dei modelli generativi dell'IA rende il rapporto tra uomo, servizi sociali e nuove tecnologie ancora più complesso e delicato. Non siamo più soltanto davanti a strumenti che archiviano informazioni, velocizzano procedure o facilitano lo scambio di dati tra servizi. Siamo davanti a sistemi che possono classificare domande, stimare rischi, suggerire priorità, orientare percorsi, rendere alcune situazioni più visibili di altre. Il punto, allora, non è evocare in modo generico la sostituzione dell'umano da parte della macchina. Il punto è più concreto: capire chi governa le condizioni attraverso cui il welfare conosce il bisogno. Si tratta di una questione epistemica molto saliente, che porta a chiedersi come funzionano i processi che portano alla conoscenza dei problemi sociali e al *decision making*. Interrogarsi sull'utilità di creare spazi pubblici e sovrani di sperimentazione dell'IA diventerebbe allora prioritario: non per frenare l'innovazione, ma per evitare che siano le infrastrutture tecniche, più che le istituzioni e i professionisti, a definire che cosa conta come bisogno, urgenza o priorità. Provare, dunque, a rendere più equo il *do ut des* algoritmico (De Luca Picione and Trezza, 2026).

È dentro questi dilemmi, tra promessa conoscitiva e rischio di delega, che si collocano i contributi raccolti in questo numero monografico. Essi non assumono il welfare digitale come semplice scenario di modernizzazione, né lo riducono a un repertorio di rischi da denunciare. Lo osservano, piuttosto, nel punto in cui il digitale incontra pratiche, istituzioni, territori e professioni.

Una prima traiettoria riguarda il digitale come infrastruttura di conoscenza. Il saggio di Luca Di Censi, Maria Paola Faggiano e Sergio Mauceri, dedicato al ruolo della piattaforma Anthology nell'indagine sul sistema dei servizi per le persone senza dimora a Roma, mostra come uno strumento digitale possa diventare, al tempo stesso, dispositivo di ricerca sociale e occasione per interrogare la capacità del welfare di vedere soggetti e condizioni che spesso restano ai margini delle classificazioni ordinarie. In una direzione vicina, Eleonora Costantini, Paolo Borghi e Matteo Rinaldini affrontano il tema dell'infrastrutturazione digitale del welfare, mettendo a fuoco rischi e opportunità nel governo della conoscenza pubblica: non soltanto, dunque, quali dati siano disponibili, ma quali forme di sapere istituzionale diventino possibili attraverso le infrastrutture che li raccolgono, li ordinano e li rendono utilizzabili. Anche il contributo di Caterina Ambrosio, Ciro Clemente De Falco e Luciana Taddei sull'infrastruttura digitale FOSSR si colloca dentro questo orizzonte, richiamando l'Open Science non come principio astratto, ma come condizione concreta per produrre e condividere conoscenza utile al welfare.

Un secondo nucleo porta il discorso nei luoghi della cura e della sanità, dove il digitale incontra relazioni professionali, asimmetrie territoriali e responsabilità organizzative. Giulia Banfi, Miriam Ferraro e Pierpaola Pierucci analizzano le rappresentazioni sociali dell'intelligenza artificiale nel lavoro di cura in Italia, mostrando come l'innovazione venga interpretata dentro uno spazio attraversato da attese, cautele e possibili frizioni tra governance strategica e professioni sanitarie. Noemi Crescentini, Dora Gambardella, Rosaria Lumino e Giuseppe Michele Padricelli, attraverso il caso della sanità lucana, mettono invece al centro le architetture della cura, facendo emergere il nesso tra governance, accesso e disuguaglianze digitali. Su questa stessa linea, il contributo di Marino Pezzolo, Giuseppe Gargiulo e Adriana Cerasuolo legge la Cartella Clinica Elettronica come prisma delle disuguaglianze, mostrando come un'infrastruttura apparentemente tecnica possa restituire differenze professionali, territoriali e organizzative tra Lombardia e Campania. Anna Malandrino, osservando la digitalizzazione del procurement nelle autorità sanitarie, ricorda infine che anche nei terreni apparentemente più tecnici la discrezionalità burocratica non scompare, ma viene riorganizzata dentro procedure, piattaforme e vincoli informativi.

Un terzo nucleo riguarda più direttamente le pratiche professionali, le forme di mediazione e i rischi sociotecnici che accompagnano la digitalizzazione del welfare. Romina Ciaccia, Federica Scaffai e Paolo Parra Saiani leggono la digitalizzazione del servizio sociale oltre la fase emergenziale, restituendo un campo professionale chiamato a riorganizzarsi senza perdere la propria dimensione relazionale. È su questo stesso terreno, seppure con un'attenzione più marcata alle forme organizzative del controllo, che si colloca anche il contributo di Umberto Pagano sull'ergonomia del controllo, nel quale burocrazia e welfare digitale vengono osservati a partire dalle nuove fatiche, opacità e tensioni sociotecniche prodotte dall'innovazione. Maria Alessandra Molè, Eleonora Melchiorre e Urban Nothdurfter spostano poi lo sguardo sugli spazi liminali del welfare digitale, dove il supporto online tra pari mostra che prossimità, riconoscimento e aiuto possono assumere forme sociotecniche meno istituzionali, ma non per questo marginali. Carlotta Caciagli e Stefania Sabatinelli, infine, attraverso il caso dell'area metropolitana milanese, riportano il discorso sui divari digitali e sulle pratiche di re-intermediazione, ricordando che l'accesso non si produce semplicemente mettendo online un servizio, ma costruendo condizioni sociali, territoriali e professionali affinché quel servizio diventi effettivamente raggiungibile.

Nel loro insieme, questi contributi restituiscono un'immagine non pacificata del welfare digitale. Ne mostrano le possibilità, ma anche le frizioni; la capacità di generare nuove forme di conoscenza, ma anche il rischio di produrre opacità; la promessa di sostenere servizi e professioni, ma anche la

possibilità di separare l'infrastruttura tecnica dai contesti sociali nei quali dovrebbe operare. È in questa ambivalenza, più che in una contrapposizione astratta tra innovazione e rischio, che si colloca il senso del numero monografico.

Riferimenti bibliografici

- Anderson C. (2008). The end of theory: The data deluge makes the scientific method obsolete. *Wired magazine*, 16(7): 16-07.
- Cosenza M., Giannini G. and Pescapè A. (2023). L'IA tra tecnologia e filosofia. *Rivista di Digital Politics*, 3. Doi: 10.53227/113107.
- De Luca Picione G.L. and Trezza D. (2026). Do ut des. Gli attori del welfare educativo alla sfida dell'IA. *Sicurezza e Scienze Sociali*, 14(1): 72-84. Doi: 10.5281/zenodo.18435621.
- De Luca Picione G.L., Fortini L. and Trezza D. (2023). *Il governo della povertà. Le politiche sociali in Campania: scenari, processi di innovazione e Reddito di cittadinanza*. Milano: FrancoAngeli. -- <https://series.francoangeli.it/index.php/oa/catalog/book/1042>.
- Floridi L., a cura di (2015). *The Onlife Manifesto: Being Human in a Hyperconnected Era*. Springer Open. Doi: 10.1007/978-3-319-04093-6.
- Leone XIV. (2026). *Magnifica humanitas. Lettera enciclica sulla custodia della persona umana nel tempo dell'intelligenza artificiale*. Santa Sede. -- <https://www.vatican.va/content/leo-xiv/it/encyclicals/documents/20260515-magnifica-humanitas.html>.
- Lipsky M. (1980). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation. -- <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610447713>.
- Rogers R. (2013). *Digital methods*. MIT Press.