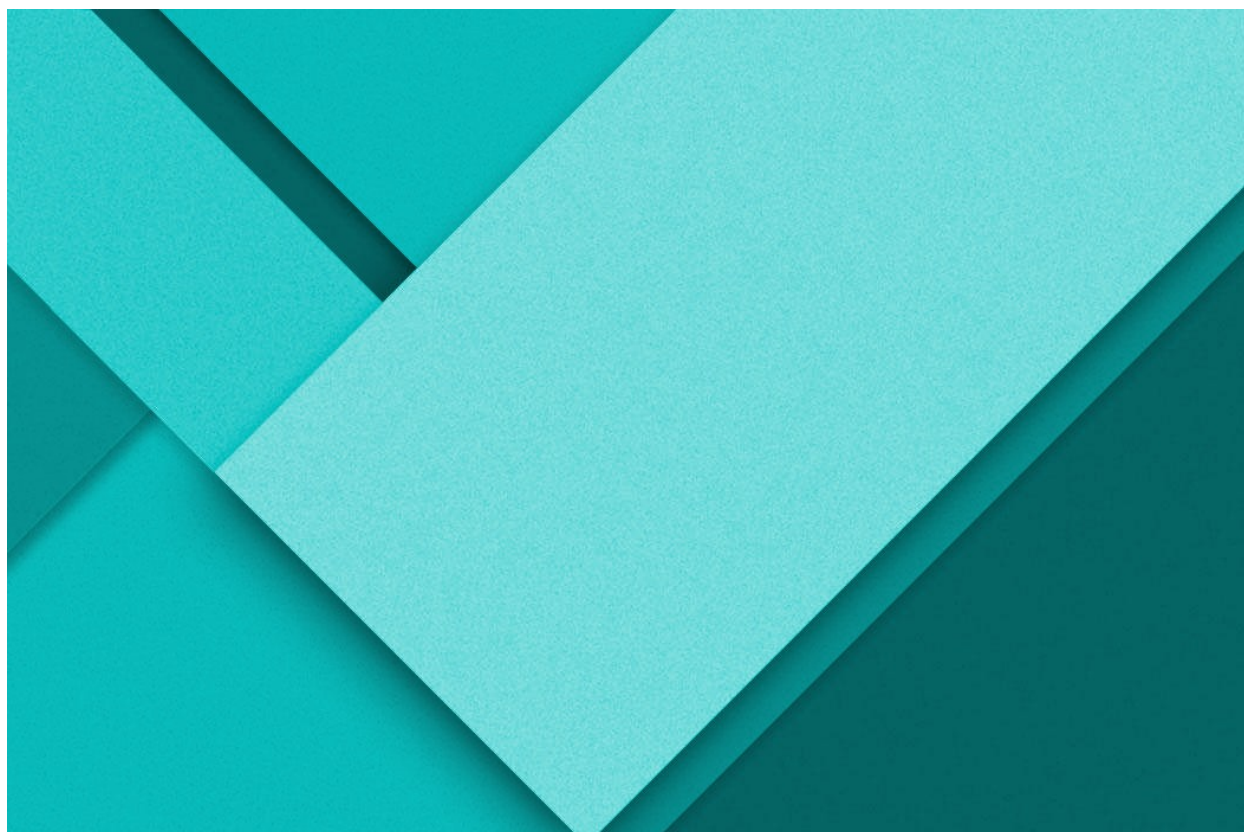




**Innovazioni digitali
sociosanitarie implicazioni per
le persone e prospettive di
sviluppo: l'approccio
territoriale**

Introduzione

La digitalizzazione e l'implementazione dell'Intelligenza Artificiale (AI) nel settore dei servizi sociali e dell'assistenza sanitaria rappresentano tanto un'opportunità senza precedenti per aumentare l'efficacia e l'efficienza dei servizi quanto una sfida rispetto all'esperienza delle persone nella loro interazione con le pubbliche amministrazioni.

Sebbene negli ultimi anni le tecnologie digitali abbiano conosciuto una diffusione senza precedenti, numeri consistenti di persone, particolarmente tra quelle in condizione di fragilità sociale ed economica, stentano ad utilizzare le tecnologie digitali finora implementate dalla pubblica amministrazione e affrontano quotidianamente difficoltà dovute, principalmente, alla lacunosa alfabetizzazione digitale. L'automatizzazione delle procedure dovuta all'implementazione delle tecnologie digitali genera nelle persone sentimenti ambivalenti. Infatti, se molti apprezzano i vantaggi della digitalizzazione, altrettante persone risentono dell'impersonalità degli strumenti digitali, della poca trasparenza - percepita - delle interfacce attualmente implementate. Il presente progetto si propone di indagare gli ambiti di applicazione della AI nell'ambito del welfare, con particolare attenzione agli aspetti maggiormente impattanti per le persone, per promuovere una maggiore consapevolezza circa i bisogni e la percezione delle persone ed a supporto alla concezione e design di soluzioni tecnologicamente avanzate.

L'approccio che caratterizza il presente progetto mette al centro le persone e il territorio. In un'ottica di Welfare di Comunità, il coinvolgimento nel progetto del personale dei servizi e degli Enti del Terzo Settore (ETS), ossia tutti i soggetti della Comunità, rappresenta un valore estremamente significativo ed è volto ad assicurare il concorso della comunità dei servizi - sociali, sanitari, ETS - nell'implementazione della AI all'ambito dei servizi di sociali e sanitari.

Obiettivi

Il progetto mira a rendere il sistema dei servizi sociali e sanitari maggiormente integrato e più centrato sul cittadino, contribuendo ad accrescere la consapevolezza della comunità dei servizi rispetto ai bisogni degli utenti garantendo, allo stesso tempo, una maggiore attenzione alla prossimità.

Gli obiettivi principali sono:

1. Promuovere il ruolo centrale degli operatori per garantire l'utilizzo e l'usabilità delle tecnologie digitali all'ambito del welfare e l'applicazione della AI a supporto delle attività dei servizi sociali e sanitari (presenze web; piattaforme; applicazioni; nuovo Fascicolo Sanitario Elettronico), tenendo conto delle peculiarità della Comunità e dei suoi bisogni, in particolare, ponendo attenzione alle misure e agli strumenti digitali rivolti agli anziani e alle persone non autosufficienti o in condizione di fragilità economica e/o sociale.
2. Garantire, nell'implementazione delle tecnologie digitali e della AI all'ambito dei servizi sociali e sanitari il concorso della Comunità, in raccordo con gli Uffici e Servizi di tutte le istituzioni coinvolte. Questo approccio innovativo mira tanto a valorizzare e diffondere l'approccio di prossimità e la conoscenza e le competenze degli operatori della comunità dei servizi quanto ad assicurare, in una Comunità coesa e attiva, il contributo delle persone in un processo partecipativo e inclusivo.
3. Condividere con la comunità dei servizi i risultati della ricerca sull'utilizzo delle tecnologie digitali, per favorire tanto la riflessione all'interno della comunità dei servizi quanto più ampie dinamiche di apprendimento istituzionale volte a mettere a frutto quanto emerso dalla ricerca per realizzare interventi e servizi digitalizzati sempre più centrati sulla persona.
4. Infine, oltre a portare benefici diretti per gli operatori dei servizi e per la Comunità, in un'ottica di collaborazione multi-istituzionale, l'iniziativa mira a diventare un modello replicabile, adattabile ed estendibile.

Implementazione

Il progetto si articola nelle seguenti fasi:

I. Istituzione del Tavolo di Coordinamento

Istituzione di un Tavolo di Coordinamento del Progetto che potrebbe coinvolgere: Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità, Comune di Bologna; Scuola Achille Ardigò sul Welfare di Comunità e sui Diritti dei Cittadini del Comune di Bologna; Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna - Distretto Sanitario di Bologna; ogni altra istituzione, ETS, o settore e/o ufficio

del Comune di Bologna interessata a collaborare al Progetto. La Scuola Achille Ardigò sul Welfare di Comunità e sui Diritti dei Cittadini del Comune di Bologna, in raccordo con tutti i soggetti coinvolti, sarà incaricata del coordinamento operativo del progetto.

II. Raccolta delle informazioni

La Scuola Achille Ardigò sul Welfare di Comunità e sui Diritti dei Cittadini del Comune di Bologna, in collaborazione con la Scuola di Politiche per la Salute, che avrà la responsabilità scientifica del progetto, il Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità del Comune di Bologna e gli altri settori, unità e uffici del Comune di Bologna coinvolti nella realizzazione del progetto, acquisirà:

- a) informazioni e dati sull'attuale stato di implementazione delle tecnologie digitali in ambito sociale e sanitario e sulle prospettive future di utilizzo delle tecnologie digitali, particolarmente la AI
- b) i risultati del progetto di ricerca "Promuovere l'integrazione sociosanitaria attraverso la diffusione di strumenti digitali: la formazione e la comunicazione territoriale"

proponendosi di indagare:

- a) sulla base di quanto emerso dalla ricerca quantitativa condotta nell'ambito del progetto "Promuovere l'integrazione sociosanitaria attraverso la diffusione di strumenti digitali: la formazione e la comunicazione territoriale" approfondire, attraverso una indagine qualitativa, le modalità di utilizzo delle tecnologie digitali, in particolare bandi e istanze online del Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità del Comune di Bologna e il nuovo Fascicolo Sanitario Elettronico
- b) l'esistenza di una attitudine positiva tra le persone rispetto all'implementazione della AI nei servizi sociali e sanitari rivolti all'utenza;
- c) le esigenze dei servizi sociali e sanitari, in particolare del personale del Comune di Bologna in servizio presso i Servizi Sociali, gli Sportelli Sociali, le Biblioteche; gli operatori e volontari degli ETS coinvolti in attività di supporto digitale e amministrativo all'utenza, circa l'utilizzo efficace delle tecnologie digitali e le prospettive di applicazione della AI.

Rispetto ai diversi target oggetto della presente ricerca: 1) Utenza; 2) Operatori, si prevedono le seguenti azioni:

Target 1 - Utenza

Attraverso interviste a un campione di utenti raccogliere informazioni dettagliate relative a:

- a. informazioni sociodemografiche;
- b. livello di alfabetizzazione digitalizzazione;
- c. abitudini e bisogni digitali;
- d. esperienze nell'utilizzo degli strumenti digitali, particolarmente quelli utilizzati dai servizi sociali e sanitari
- e. attitudine rispetto all'automatizzazione digitale e all'utilizzo della AI nei servizi di supporto e orientamento rivolti all'utenza dei servizi sociali e sanitari

Target 2 - Comunità dei servizi sociali e sanitari

(Comune di Bologna, ASP Città di Bologna, AUSL di Bologna, ETS)

Interviste e focus group che coinvolgeranno gli operatori del Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità (Sportelli Sociali e Servizio Sociale); Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna; ETS. Laddove le interviste strutturate/semistrutturate saranno principalmente volte all'approfondimento delle criticità emerse dall'analisi dei risultati delle interviste all'utenza, i focus group saranno momenti di riflessione condivisa e partecipativa finalizzati alla raccolta di proposte e suggerimenti, basati sulla competenza professionale e la conoscenza del territorio degli operatori della comunità dei servizi, sull'usabilità delle tecnologie digitale e sull'implementazione della AI nell'ambito dei servizi sociali e sanitari. La personalizzazione dei contenuti, resa possibile dalle interviste e dai focus group, rappresenterà il valore aggiunto degli incontri seminariali (due/tre) rivolti agli operatori.

III. Elaborazione delle informazioni

Alla conclusione della campagna di raccolta delle informazioni attraverso le interviste si procederà all'elaborazione delle informazioni qualitative, alla loro sintesi e alla successiva analisi.

IV. Restituzione dei risultati della ricerca

Gli esiti della ricerca saranno oggetto di restituzioni *ad hoc*, organizzate e tenute dalla Scuola Achille Ardigò in raccordo con il Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità e con la collaborazione della Scuola di Politiche per la Salute. Gli eventi saranno aperti al personale individuato dai Dipartimenti, dagli Uffici e dai Servizi del Comune di Bologna; al personale e agli operatori degli enti del terzo settore coinvolti in attività negli ambiti sociale o nella digitalizzazione e al personale individuato dalla AUSL Bologna.

V. Restituzione dei risultati della ricerca

Al termine delle attività verranno raccolti i feedback dei partecipanti al percorso che saranno in seguito analizzati per valutare l'efficacia del progetto e identificare eventuali aree di miglioramento. I risultati del progetto e le buone pratiche saranno documentati e condivisi tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti al fine di consentire la replicabilità del progetto a livello cittadino, metropolitano e regionale.

Cronoprogramma

All'avvio del progetto si procederà all'istituzione del Tavolo di Coordinamento e, tra luglio e ottobre 2026, verranno raccolte le informazioni preliminari ed elaborate le domande-tipo delle interviste. Si prevede di condurre le interviste nel periodo compreso tra la fine di ottobre 2026 e la metà del mese di marzo 2027, mentre i focus group potranno essere realizzati tra gennaio ed aprile 2027. Da marzo a giugno 2027 verrà svolta l'analisi delle informazioni per concludere con le attività di restituzione e disseminazione dei risultati della ricerca nel periodo giugno-luglio 2027.