

Valeria Quarto, Università degli Studi di Bari Aldo Moro, valeria.quarto@uniba.it,
Roberta Zonno, Università degli Studi di Bari Aldo Moro, roberta.zonno@uniba.it,

Valutare con il digitale: intelligenza artificiale, partecipazione e sostenibilità nei servizi sociali e sociosanitari

Keywords: valutazione; digitale; servizi sociali; servizi sociosanitari; inclusione

A dieci anni dall'adozione dell'Agenda 2030, i Servizi sociali e sociosanitari si trovano di fronte a sfide inedite, aggravate da fenomeni post-pandemici e trasformazioni strutturali che investono la domanda di welfare, la capacità di risposta pubblica e le modalità di valutazione delle *policies* (Campanini, Sanfelici 2022). In tale scenario, l'adozione di strumenti digitali – compresa l'intelligenza artificiale – sta profondamente modificando i processi valutativi: emergono opportunità di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, degli interventi e delle politiche sociali. Tuttavia, queste mutazioni non sono esenti da criticità e dilemmi etico-pratici rilevanti (Härkönen *et al.* 2024).

Il panel si propone come spazio di confronto tra studiosi/e, professionisti/e, valutatori/trici, rappresentanti delle istituzioni e innovatori/trici sociali, con l'obiettivo di interrogare la relazione tra valutazione, innovazione tecnologica e sostenibilità nei servizi alla persona, con un focus su quelli sociali, socioeducativi e sociosanitari.

In particolare, si intende riflettere sul contributo che la digitalizzazione può dare (o sottrarre) alle Organizzazioni, all'apprendimento e alla formazione della comunità professionale sociosanitaria e sociale, al rafforzamento dell'equità e della giustizia sociale e alla costruzione di politiche più inclusive e democratiche.

L'esplorazione, in chiave analitica, delle modalità attraverso cui la digitalizzazione può contribuire ai processi valutativi, accoglie contributi che potranno riguardare, a titolo esemplificativo:

- La valutazione partecipativa tramite strumenti digitali, come piattaforme collaborative, app civiche, e sistemi di feedback in tempo reale, interrogandosi sull'effettiva inclusione di utenti fragili nell'utilizzo di tali strumenti (Cellini 2025, Bilotti 2023), nonché sul loro impatto democratico (Rivoltella 2017; Stein *et al.* 2022);
- Analisi sulle prospettive derivanti dalla proposta di realizzazione di un'interoperabilità tra sistemi informativi sociosanitari promossa da Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) nell'ambito della Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026;
- L'utilizzo della tecnologia e, più specificamente, dell'intelligenza artificiale nella valutazione delle politiche e dei servizi sociali e sociosanitari;
- La valutazione dei bisogni emergenti e latenti attraverso big data, algoritmi predittivi e strumenti di data mining, con attenzione alla capacità di anticipare fenomeni sociali e prevenire disuguaglianze;

- Le implicazioni etiche e metodologiche dell'uso di intelligenza artificiale nei processi valutativi: dalla trasparenza degli algoritmi alla questione della responsabilità e della riproduzione di *bias* nei dati (Longo, Scorza 2021);
- Casi studio italiani e internazionali che mostrano pratiche virtuose - o problematiche - nell'uso del digitale nella valutazione delle politiche sociosanitarie, anche in relazione a servizi territoriali e modelli di governance multilivello (Cingolani *et al.* 2023).