

# Introduzione

di *Andrea Rotolo*

Esistono due polarità nel dibattito che ruota attorno al ruolo delle innovazioni tecnologiche nell'era contemporanea. Da un lato ci si scontra con una visione pessimista del fenomeno, che tende a mettere in risalto i pericoli e le derive negative che un'applicazione estensiva della tecnologia può comportare: basti pensare ai titoli di giornale sul rischio concreto che i robot possano in brevissimo tempo sostituire gli esseri umani sui luoghi di lavoro e, talvolta, anche in altri ambiti della vita quotidiana. È sicuramente importante parlare di innovazione tecnologica senza trascurarne gli impatti critici, ma bisogna al tempo stesso conservare una buona dose di realismo: il livello di avanzamento delle innovazioni è ancora ben lontana (secondo alcuni lontanissima) dal poter raggiungere questi "traguardi". L'estremo opposto è rappresentato da coloro che individuano nelle più recenti tecnologie la risposta a tutti i problemi che vive oggi la nostra società. È quasi superfluo sottolineare come questa visione si caratterizzi per un eccessivo ottimismo, che non tiene in considerazione il contesto in cui le tecnologie e i loro utilizzatori operano.

Questo contributo vuole posizionarsi esattamente in modo equidistante tra i due estremi: l'obiettivo della ricerca è quello di svolgere un'indagine esplorativa sulla diffusione e sulle potenzialità delle innovazioni tecnologiche digitali all'interno di alcuni servizi del settore welfare. L'assunto di fondo è che la rivoluzione digitale abbia introdotto un profondo cambiamento di paradigma, presentando opportunità di dare nuove o migliori risposte ai fabbisogni dei cittadini, ma allo stesso tempo portando con sé alcuni elementi di incertezza. L'innovazione digitale può essere inclusiva, ma può anche escludere chi non ha i mezzi per governarla; può generare impatti organizzativi negativi, ma anche agevolare i processi di erogazione dei servizi e di utilizzo delle risorse; può migliorare le modalità di interazione con gli utenti finali dei servizi, ma anche mettere in secondo piano il valore del rapporto diretto con i professionisti del welfare. La ricerca si pone l'obiettivo di indagare se all'interno dei servizi di welfare

la rivoluzione digitale sia percepita come un'opportunità o meno, se i suoi effetti abbiano effettivamente generato cambiamenti nei modelli di servizio e nella capacità di dare risposte agli utenti.

L'approccio parte dunque dai fabbisogni dei cittadini, come illustrato nel Capitolo 1 dedicato ai cambiamenti e alle traiettorie in atto nel welfare italiano, con specifico approfondimento di alcuni target: minori, persone con disabilità e anziani. La ragione della scelta di aprire il rapporto presentando un quadro di come evolvono i bisogni dei cittadini e della capacità del sistema di dare loro risposte vuole sottolineare che l'innovazione digitale è oggetto di indagine in quanto possibile strumento o modalità per colmare i gap che le statistiche fanno emergere con chiarezza. Il Capitolo 2 è dedicato ad approfondire il tema della "rivoluzione digitale" e della portata dei cambiamenti che introduce, offrendo una panoramica sulle principali innovazioni esistenti al momento e che sono oggetto delle indagini svolte e riassunte in questo testo. Il successivo Capitolo 3 esplora le conseguenze della "rivoluzione" dalla prospettiva di chi eroga e gestisce i servizi di welfare: dalla decisione di introdurre innovazioni digitali alle conseguenze a livello organizzativo, dalla modifica dei modelli di servizio agli impatti per i beneficiari. Il Capitolo 4 illustra gli oggetti di approfondimento e le metodologie utilizzate per esplorare la diffusione e il ruolo delle innovazioni tecnologiche digitali nel settore welfare. I risultati della ricerca sono riportati all'interno dei Capitoli 5, 6 e 7 con riferimento ai tre target selezionati, per poi essere discussi nel Capitolo 8 assieme ad alcune riflessioni e spunti dal punto di vista manageriale.