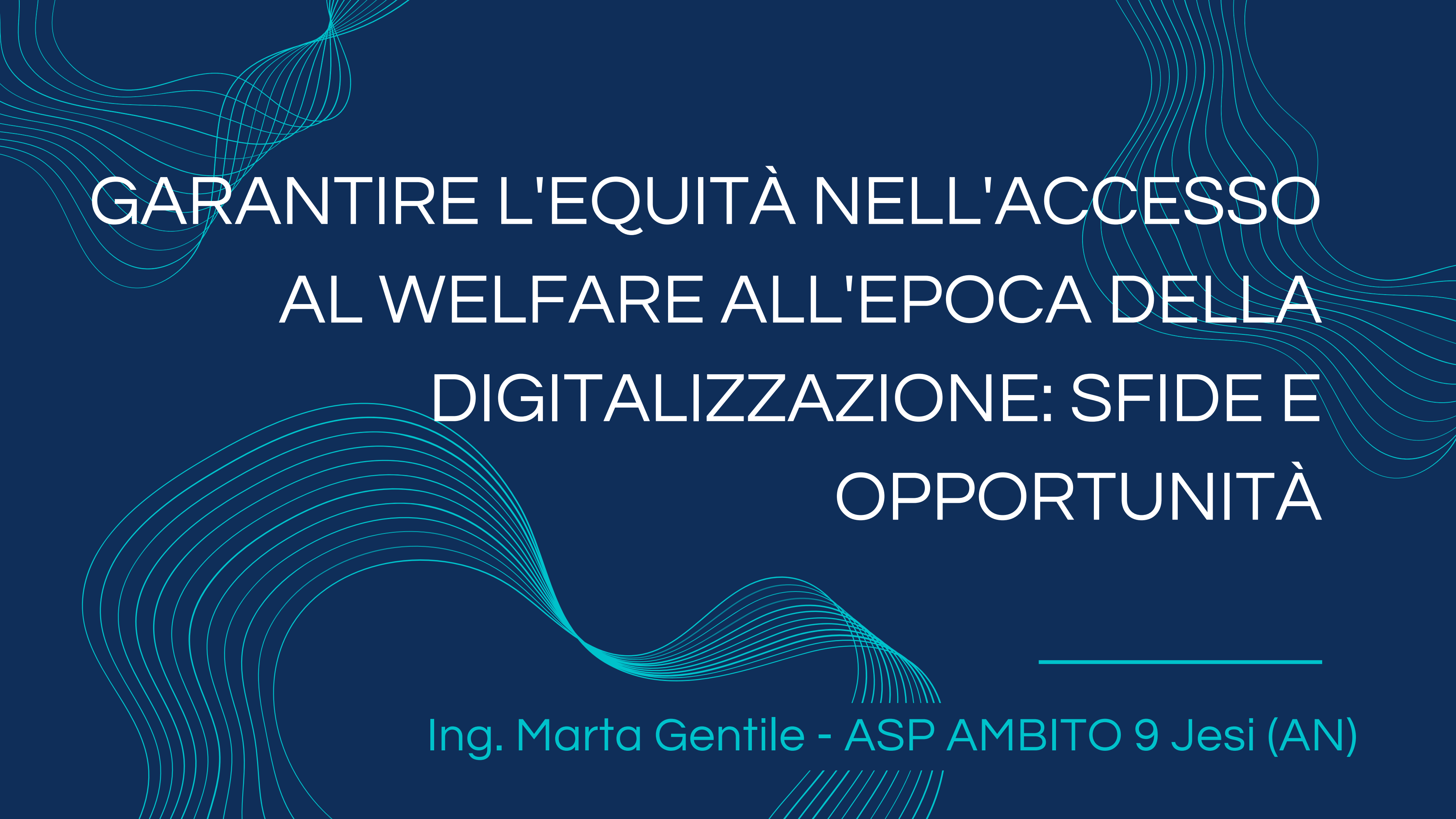




GARANTIRE L'EQUITÀ NELL'ACCESSO AL WELFARE ALL'EPOCA DELLA DIGITALIZZAZIONE: SFIDE E OPPORTUNITÀ

Ing. Marta Gentile - ASP AMBITO 9 Jesi (AN)



Chi sono

Ing. Marta Gentile, IT Manager dell'
ASP Ambito 9 Jesi (AN)

Il **54,1%** degli adulti italiani **NON** ha competenze digitali di base.

Nel 2021 oltre 2,1 milioni di persone sono state prese in carico dagli assistenti sociali dei Comuni; tra questi, il **24,1%** erano anziani e il **24%** adulti in situazione di povertà o disagio.

Fonti:

Indice DESI (edizione 2025)

Report Istat - Spesa sociale dei comuni 2021.



1. Digitalizzazione e accesso al welfare: strumenti, criticità e opportunità



2. Intelligenza artificiale nei sistemi welfare: definizioni, rischi e applicazioni



3. L'esperienza in Asp Ambito 9: digitalizzazione, primo approccio all'IA e welfare locale



4. Prospettive per un welfare digitale equo: governance, partecipazione, ibridazione



1. Digitalizzazione e accesso al welfare - STRUMENTI

- “Digitalizzazione” vs informatizzazione
- Piattaforme nazionali
- Strumenti specifici per il welfare:
 - Cartella sociale informatizzata: presa in carico utenza, interventi
 - SIUSS: benefici erogati
 - Fascicolo sanitario elettronico
 - Portali telematici per richieste contributi
 - Flussi informativi COT-PUA: esporre percorsi sociali e sanitari
 - ...
- Facilitazione digitale come strumento di inclusione



RISCHI della digitalizzazione nei servizi di welfare

- Digital Divide, esclusione dei “non digitali”
- Burocratizzazione tecnologica:
 - accessibilità e usabilità
 - difficoltà con SPID/CIE/CNS
 - principio “once only”
- Protezione dei dati: dati sensibili (GDPR) - rischi attacchi informatici
- Disuguaglianze territoriali



Le OPPORTUNITA' della trasformazione digitale per i cittadini

- Maggiore accessibilità (h24) - es APP SaluteMarche
- Trasparenza e tracciabilità
- Velocità e semplificazione (PDND)
- Empowerment del cittadino: da "passivo" a "attivo"



1. Digitalizzazione e accesso al welfare: strumenti, criticità e opportunità



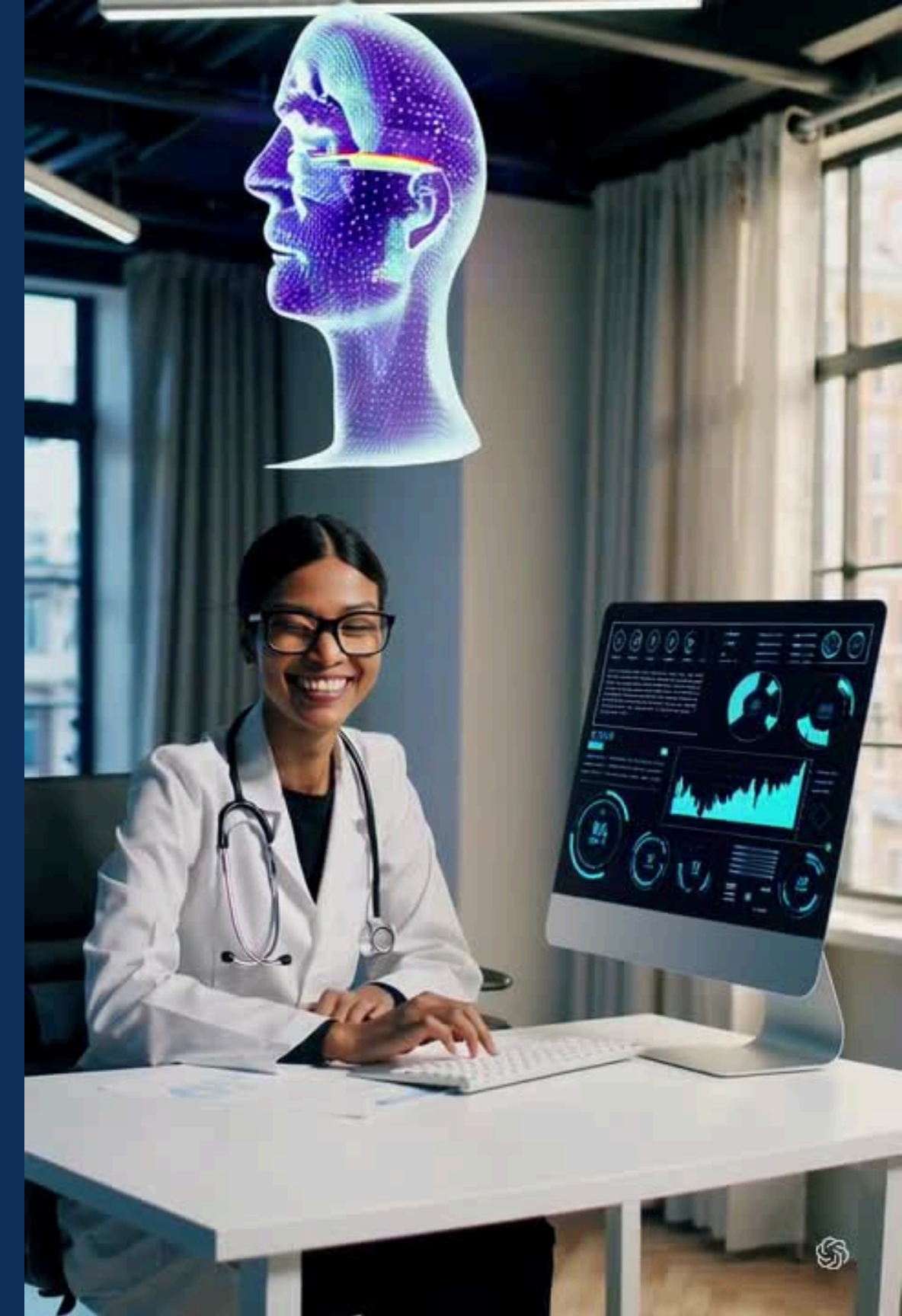
2. Intelligenza artificiale nei sistemi welfare: definizioni, rischi e applicazioni



3. L'esperienza in Asp Ambito 9: digitalizzazione, primo approccio all'IA e welfare locale



4. Prospettive per un welfare digitale equo: governance, partecipazione, ibridazione

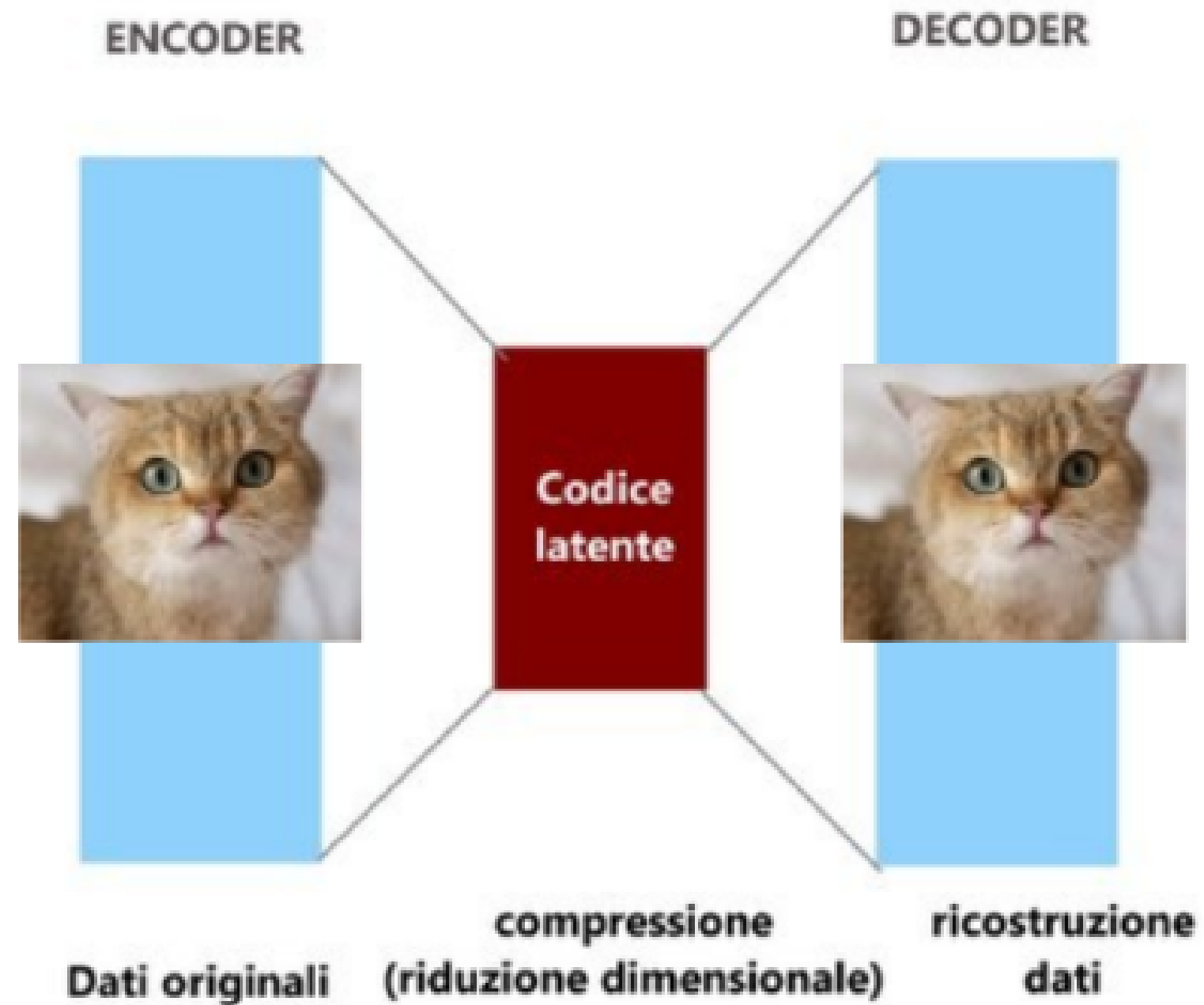




Cos'è l'Intelligenza Artificiale?

L'AI è un sistema che **simula** l'intelligenza umana attraverso l'**apprendimento dai dati** per eseguire **compiti complessi**.

1.1A tradizionale



L'AI tradizionale riconosce schemi

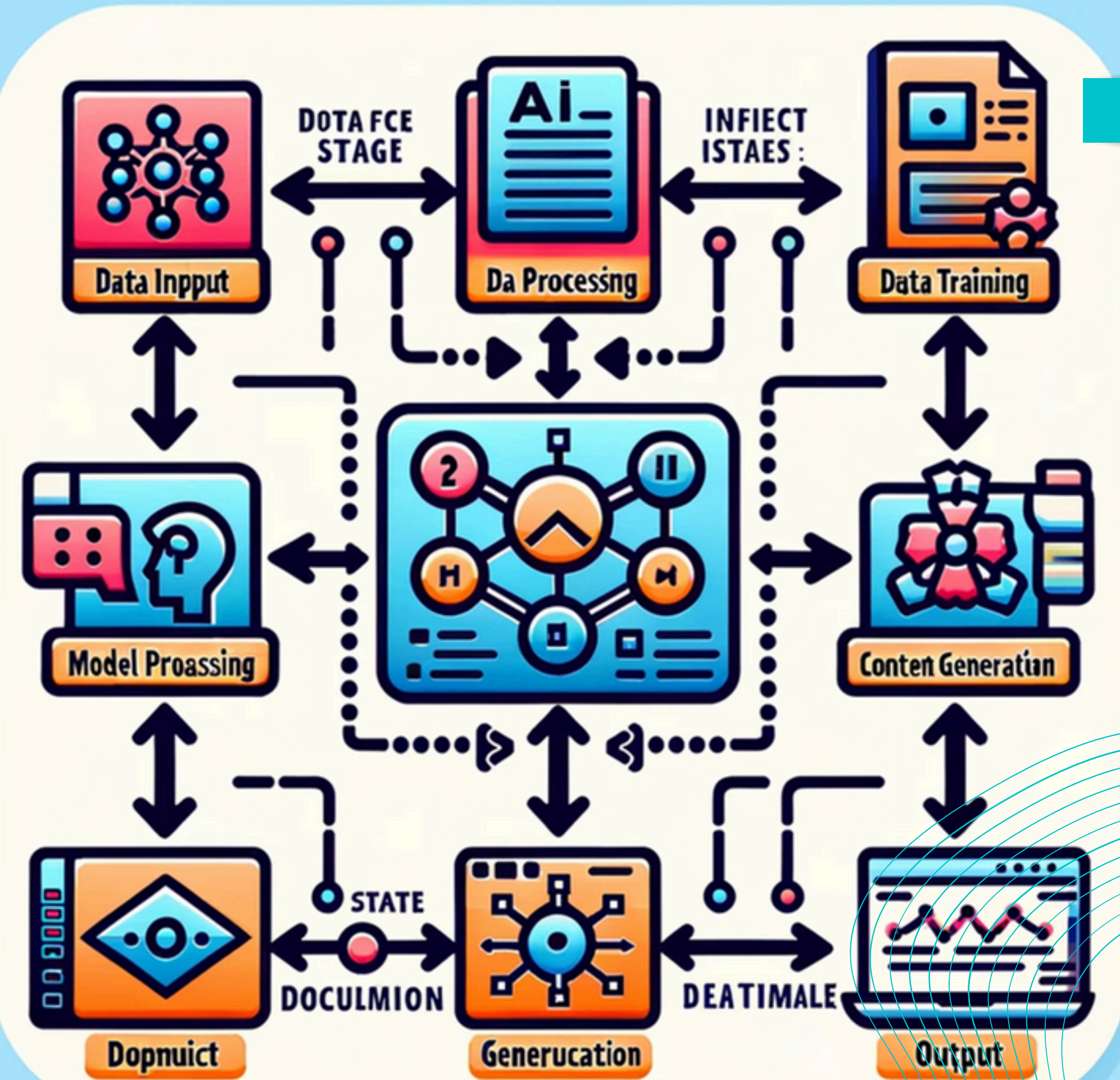


Effetti collaterali: i BIAS

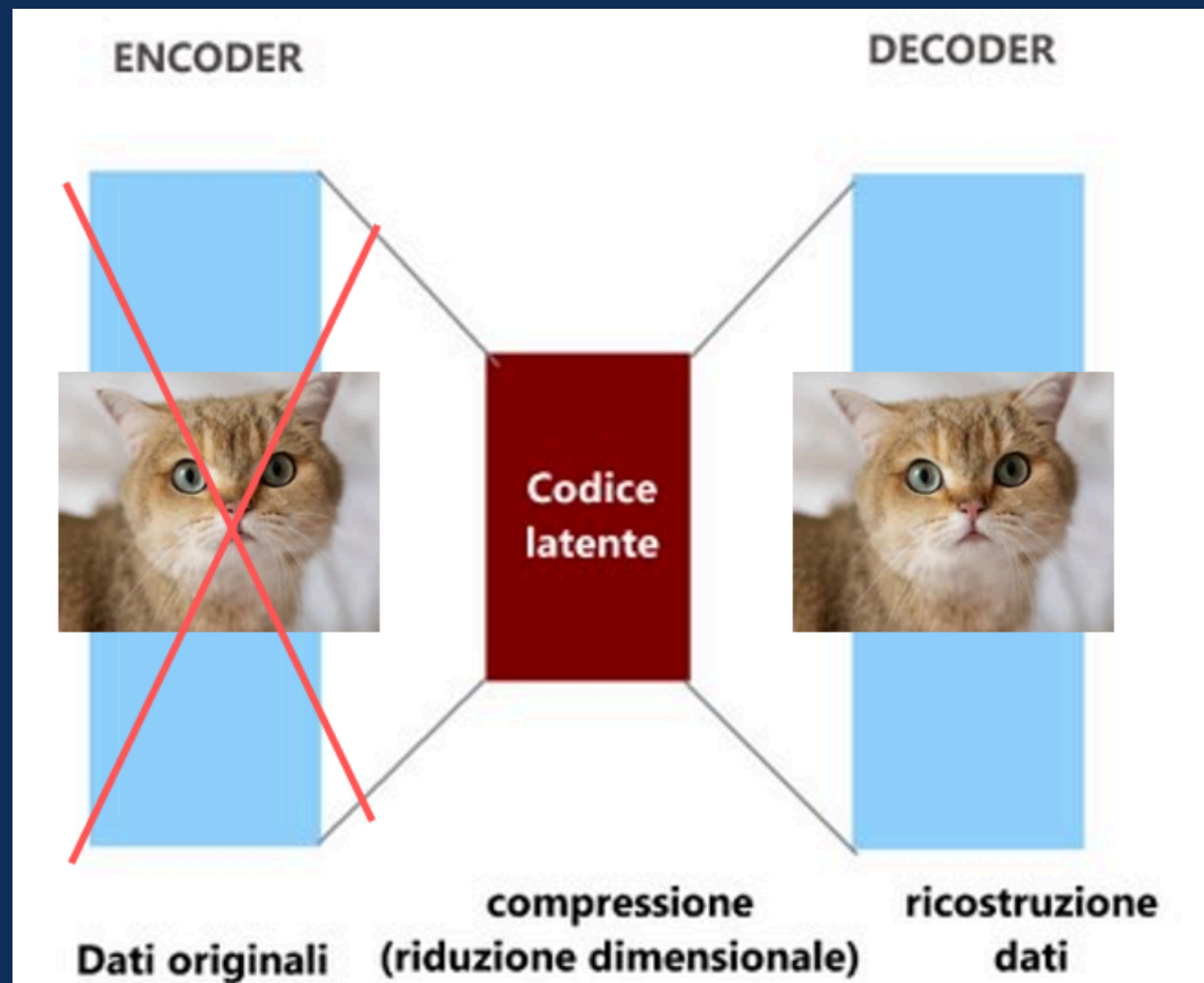
Pregiudizi o **distorsioni** presenti nei dati

2. IA generativa

E' una tecnologia capace di creare nuovi contenuti, come testi, immagini o musica, basandosi su ciò che ha imparato.



IA generativa: come funziona



IA generativa - modelli linguistici

SOPRA LA PANCA LA CAPRA ... **CAMPA**



Effetto collaterale: le
allucinazioni

Sentenze inventate dall'Intelligenza Artificiale. L'avvocato rischia la condanna

Sentenza Tribunale di Firenze, 14 marzo 2025

ChatGPT può commettere errori. Considera di verificare le informazioni importanti.

Immagine: Pixabay – licenza libera

3. IA generale



IA generale - rischi

 / **OSSERVATORIO IA** / Società

Naviga 

L'allarme di Yoshua Bengio: «Svegliatevi! L'IA sta già imparando a mentire»

Durante un convegno a Roma, il “padrino” della moderna intelligenza artificiale lancia un duro monito a chi sta sviluppando sistemi “superintelligenti”.

- esperimenti in laboratorio: tendenza all'autoconservazione
- rischi:
 - obiettivi autonomi,
 - superamento intelligenza umana,
 - profitti vs sicurezza globale



... Dal mondo

Geopolotica: la corsa a 3

- Europa: AI Act - luglio 2025,
- Usa: deregolamentazione
- Cina: modelli a basso costo

Norme: dall'AI Act europeo alla legge italiana

- AI Act europeo: pubblicato agosto 2024
- Legge italiana sull'IA: settembre 2025

An illustration of two individuals in full-body blue hazmat suits with yellow straps. They are wearing large, complex gas masks with multiple filters. The background is a fiery, orange and yellow explosion or fire. A solid blue horizontal bar is positioned above the text on the right.

Rischi, dipendenze, abusi, errori

- Dipendenza da chatbot
- Deepfake
- Eccessiva fiducia
- Errori e allucinazioni
- Disinformazione e fake news

IA welfare - ambiti di applicazione

Usi attuali

1. Sanità
2. Analisi predittiva e prevenzione, supporto decisionale agli operatori
3. Automazione e semplificazione delle pratiche
4. Accessibilità e inclusione
5. Rilevazione di frodi ed errori
6. Interventi personalizzati
7. Riduzione del non accesso
8. Istruzione ed educazione

Moorfields Eye Hospital di Londra utilizza algoritmi di IA per analizzare scansioni oculari e identificare precocemente malattie della retina

University Health Network di Toronto utilizza IA per fornire un “secondo parere” su immagini mediche

IBM Watson Health, in collaborazione con la Cleveland Clinic, utilizza l'IA per analizzare cartelle cliniche e suggerire terapie personalizzate

DeepMind presenta AlphaGenome, un nuovo sistema di IA sviluppato per migliorare la comprensione del genoma umano

UK - Achieving for Children - modello
predittivo rischi per l'infanzia

UK - Hertfordshire County Council –
sensori domestici
technology) (assistive



UK - London Borough of Barking &
Dagenham – predizione rischio di
diventare senzatetto (homelessness)

Automazione e semplificazione delle pratiche

InterPARES Trust AI (2021-2026) -
come applicare l'Intelligenza
Artificiale alla gestione documentale

Automazione e semplificazione delle pratiche

Finlandia - chatbot Kela-Kelpo e
FPA-Folke per aiutare gli utenti a
orientarsi nei benefici sociali

Rilevazione di frodi ed errori

2010 – La Danimarca istituisce l'unità antifrode del welfare

2022-23 – ONG denunciano il rischio di "sorveglianza di massa". Emergono prove di bias e alto tasso di falsi positivi (molti cittadini innocenti segnalati).

2024-25 – AI Act classifica come "ad alto rischio" sistemi come quello danese

Madrid - assistente virtuale che
telefona a over 75 per valutare
rischio di solitudine e attivare servizi
sociali

fonte:

https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/06/ai-and-the-future-of-social-protection-in-oecd-countries_038f49ed/7b245f7e-en.pdf

Estonia, 2025:
con il programma
lancia il programma Al Leap
piattaforme gratuite
di apprendimento per studenti e docenti.

Chatgpt introduce la modalità "studio" per gli studenti

Fonte:

https://www.infodata.ilsole24ore.com/2025/08/02/chatgpt-cose-la-modalita-studio-per-gli-studenti/?refresh_ce=1

AI and the future of social protection in OECD countries

Accessibilità e inclusione

Non c'è niente di più prezioso
della nostra voce.

<https://voiceforpurpose.com/>

A black and white photograph of three white dice resting on a wooden chessboard. The dice are arranged in a small cluster, with one die standing upright in the background and two others lying on their sides in the foreground. The chessboard's alternating light and dark squares are visible. The background is dark and out of focus.

Rischi e limiti dell'IA nel welfare

- Bassa qualità dei dati → previsioni distorte, BIAS (discriminazioni algoritmiche)
- Opacità dei meccanismi decisionali
- Sostituzione della relazione umana
- Questioni etiche e legali
- Eccessiva fiducia nel modello: rottura del “controllo umano”.
- Privacy

BIAS

USA - COMPAS - algoritmo usato per stimare il rischio di recidiva - I neri avevano quasi il doppio delle probabilità di essere classificati "alto rischio"

fonte: https://www.propublica.org/article/machine-bias-risk-assessments-in-criminal-sentencing?utm_source=chatgpt.com

A black and white photograph of three white dice on a wooden chessboard. One die is standing upright showing five dots, another is lying on its side showing three dots, and the third is lying on its side showing one dot. The background is dark and out of focus.

Rischi, come limitarli

- Human in the loop
- Etica by design
- Privacy by design
- Centralità della formazione

FOCUS - AI Act

AI Act – Welfare e Sanità: ambiti sensibili e raccomandazioni

Ambiti ad alto rischio

- Diagnosi e decisioni cliniche assistite
- Modelli predittivi di rischio sanitario
- Allocazione risorse (liste d'attesa, priorità)
- Telemedicina con decisioni automatizzate
- Profilazione socio-economica e politiche sociali

Raccomandazioni per gli enti

- Valutare i sistemi IA ad alto rischio nel proprio contesto
- Formare personale tecnico, clinico e amministrativo
- Creare governance interna e collaborare con partner esperti
- Avviare sandbox/progetti pilota in ambienti controllati
- Prevedere budget per compliance e audit
- Coinvolgere utenti finali con trasparenza
- Monitorare continuamente impatti, bias, errori
- Aggiornarsi su norme UE e standard tecnici

FOCUS - i punti-chiave della Legge Italiana sull'intelligenza artificiale

Ambiti sensibili: sanità, lavoro, giustizia

- Sanità:
 - L'IA può supportare diagnosi e terapie, ma la decisione clinica spetta sempre al medico.
 - È vietato l'uso discriminatorio nell'accesso alle cure (trasparenza)
 - L'IA può essere usata nella ricerca scientifica e integrata nei sistemi sanitari, purché sia rispettata la riservatezza dei dati.
- Lavoro: tutela dei diritti dei lavoratori (trasparenza), e istituzione di un Osservatorio nazionale per valutare l'impatto dell'IA sul mercato del lavoro.
- Giustizia: l'IA può essere impiegata per supporto organizzativo e gestionale, mai per sostituire il giudice nelle decisioni.

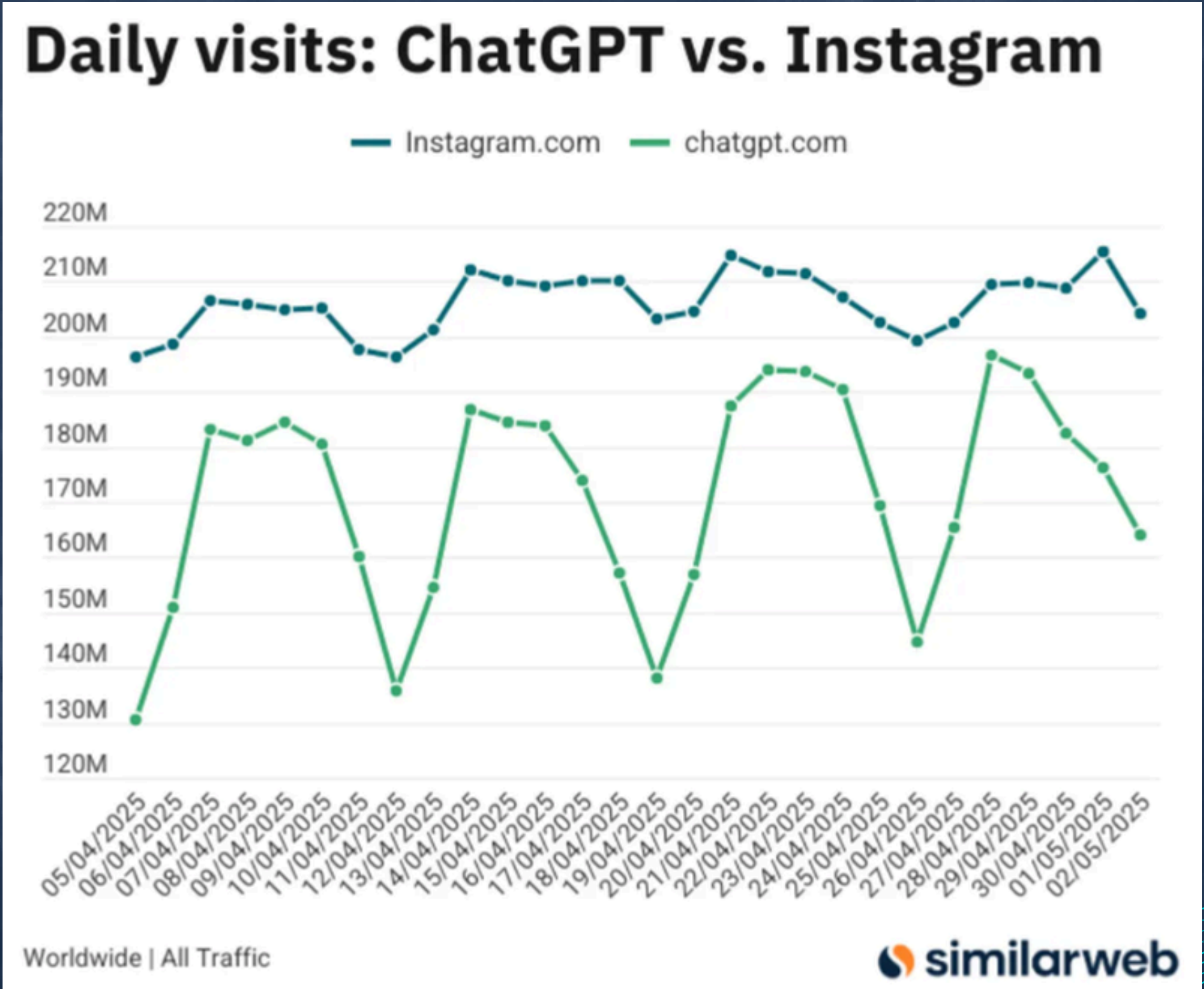
AI literacy (s.f.)

/ei ai 'li.te.ra.si/

Insieme di conoscenze, competenze e consapevolezza che permette alle persone di comprendere, valutare criticamente e interagire in modo efficace con i sistemi di intelligenza artificiale, riconoscendone capacità, limiti, rischi e impatti sociali.

«Accrescere l'AI literacy è essenziale per prendere decisioni informate nell'era digitale.»





Cina, settembre 2025: l'IA entra ufficialmente nei programmi scolastici

Italia, agosto 2025 - Pubblicare le
Linee guida per l'introduzione
dell'Intelligenza Artificiale nelle
istituzioni scolastiche

Focus - Linee guida per l'introduzione dell'IA nelle istituzioni scolastiche

✓ Usi consentiti / raccomandati

- Strumento di supporto, non sostitutivo del docente.
- Favorire inclusione (BES, disabilità, traduzioni, tutor).
- Didattica personalizzata e feedback sotto controllo umano.
- Supporto ai docenti (materiali, attività ripetitive).
- Gestione scolastica più efficiente e trasparente.
- Educazione al pensiero critico digitale.

✗ Usi vietati / da evitare

- Sostituzione del docente e riduzione del ruolo umano.
- Sorveglianza invasiva (riconoscimento facciale, monitoraggio emozioni).
- Decisioni automatizzate senza supervisione.
- Uso non trasparente verso studenti e famiglie.
- Trattamento insicuro dei dati (violazioni GDPR, minori).
- Bias e discriminazioni verso gruppi vulnerabili.
- Rischio di dipendenza/isolamento sociale.



1. Digitalizzazione e accesso al welfare: strumenti, criticità e opportunità



2. Intelligenza artificiale nei sistemi welfare: definizioni, rischi e applicazioni



3. L'esperienza in Asp Ambito 9: digitalizzazione, primo approccio all'IA e welfare locale



4. Prospettive per un welfare digitale equo: governance, partecipazione, ibridazione

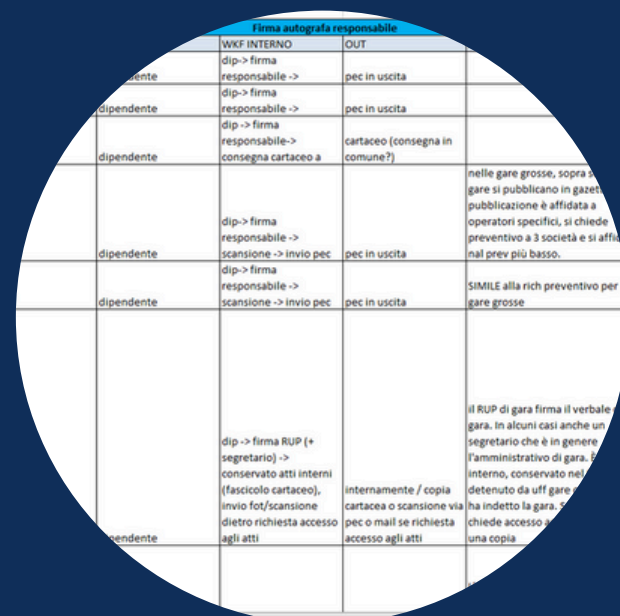


Oltre 40 moduli on-line

Come abbiamo smesso di rincorrere la carta, e trasformato l'accesso ai nostri servizi da cartaceo a digitale

(work in progress...)

Attivazione prerequisiti



Firma autografa responsabile			
	WKF INTERNO	OUT	
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	
utente	dip-> firma responsabile ->	cartaceo (consegna in comune?)	
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	nelle gare grosse, sopra
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	gare si pubblicano in gazet
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	pubblicazione è affidata a
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	operatori specifici, si chiede
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	preventivo a 3 società e si affi
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	nal prev più basso.
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	SIMILE alla rich preventivo per
utente	dip-> firma responsabile ->	pec in uscita	gare grosse
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		il RUP di gara firma il verbale
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		gara. In alcuni casi anche un
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		segretario che è in genere
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		l'amministrativo di gara.
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		interno, conservato nel
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		detenuto da uff gare
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		ha indetto la gara.
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		chiede accesso a
utente	dip-> firma RUP (+ segretario) ->		una copia

Censimento
processi



Classificazione
processi
digitalizzabili



Digitalizzazione
atti dirigenziali



Gestione
documentale

ASP ambito 9

Azienda servizi alla persona

Cerca...

Domande frequenti

Pagamenti

Area personale di MARTA GENTILE

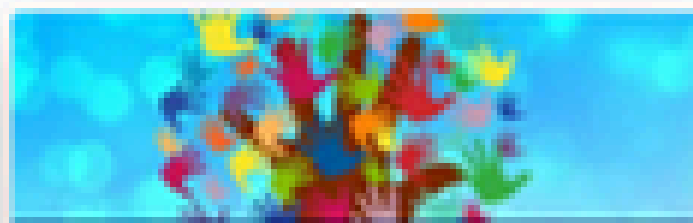


Su questo sito trovi i moduli dell'ASP Ambito 9 che si possono presentare on line. Di ciascun modulo è presente la versione da compilare via web e anche il pdf (qualora la specifica procedura preveda la possibilità di scaricare, stampare e compilare a mano la medesima modulistica).

Se non trovi ciò che cerchi o se hai bisogno di informazioni sui servizi, vai sul [sito ASP Ambito 9](#)



Area anziani



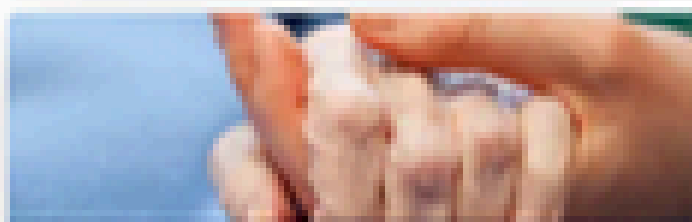
Area disabilità



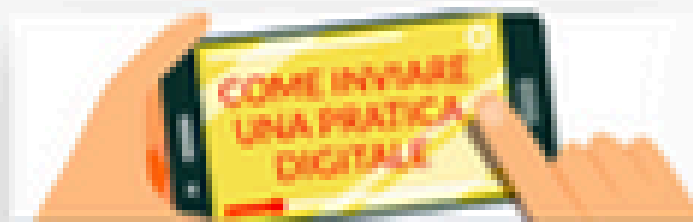
Area Inclusione Sociale (prec. Disagio e povertà)



Area minori



Area strutture residenziali per anziani



Video tutorial

711

Pratiche presentate

[Home](#) > [Articoli](#) > Arrivano i ...

Arrivano i facilitatori digitali

Condividi



Sono attivi presso le sedi dell'ASP Ambito 9, la Biblioteca Planettiana e l'Informagiovani di Jesi, dei punti di **facilitazione digitale** volti ad assistere gli utenti nella compilazione online delle domande per la partecipazione ai bandi e la richiesta di contributi erogati dall'ASP Ambito 9.

Dal 30 giugno 2023 infatti è possibile presentare telematicamente le domande di accesso ai servizi e contributi dell'ASP Ambito 9, autenticandosi con SPID, CIE o CNS tramite il link [Servizi on-line](#)

Calendario e modalità di prenotazione

Asp Ambito 9, Via A.Gramsci 95 (Jesi)

Lunedì 9:00-14:00; Giovedì 9:00-14:00; 15:00-17:00.

Prenotazioni al link

 [Prenota un appuntamento](#)

Biblioteca Planettiana, Piazza Colocci, 2 (Jesi)

Martedì 9:00-13:00; Mercoledì 9:00-13:00, 15:00-19:00; Venerdì 15:00-19:00.

Prenotazioni al link

 [Prenota un appuntamento](#)

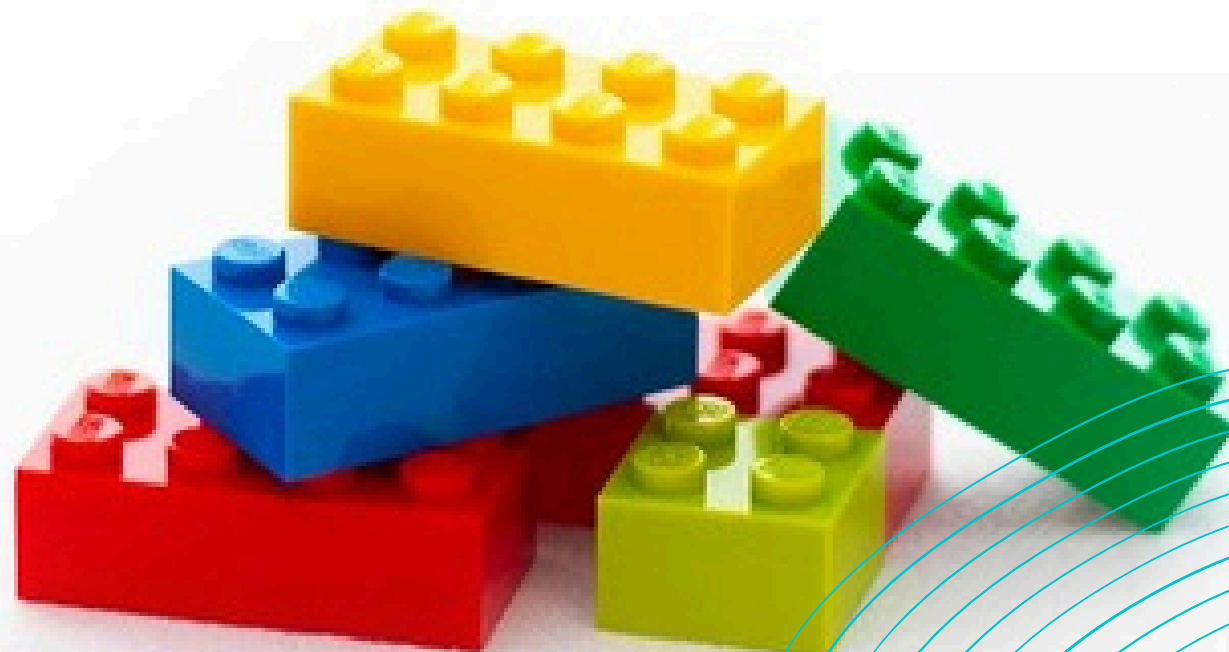


ULTIMA REVISIONE

06 febbraio 2024

Validazione e miglioramento

- Live da oltre 2 anni: primi benefici rilevati subito
 - Riduzione degli errori
 - Maggiore tracciabilità
 - Tempi istruttori più rapidi
 - Discreto riscontro da parte degli utenti
- Molti bandi ancora in modalità ibrida, per non escludere l'utenza fragile
 - Facilitatori digitali
- Nuove attivazioni tecniche
 - Autenticazione con App CIE ID
 - In fase di valutazione: integrazione con App IO
- Temi in evoluzione
 - Obbligatorietà del domicilio digitale per utenze prive di email
 - PDND - (per ISEE, INAD, ANPR)



Il nostro punto di vista

“Questo strumento digitale migliorerà davvero la vita del cittadino o il lavoro dell’ufficio?”

Se la risposta è Sì, siamo sulla strada giusta

Esclusione vulnerabili digitale dei gruppi



Benessere Digitale tra gli studenti - Indagine innovativa con l'uso dell'IA

- Obiettivo: Esplorare l'impatto delle tecnologie digitali sul benessere personale.
- Partner: VRAI – Vision, Robotics and AI, Università di Macerata (Prof. Emanuele Frontoni)
- Analisi statistica e predittiva con tecniche di Intelligenza Artificiale.
- Valutazione rischio dipendenza e efficacia delle attività preventive.



1. Digitalizzazione e accesso al welfare: strumenti, criticità e opportunità



2. Intelligenza artificiale nei sistemi welfare: definizioni, rischi e applicazioni



3. L'esperienza in Asp Ambito 9: digitalizzazione, primo approccio all'IA e welfare locale



4. Prospettive per un welfare digitale equo: governance, partecipazione, ibridazione.



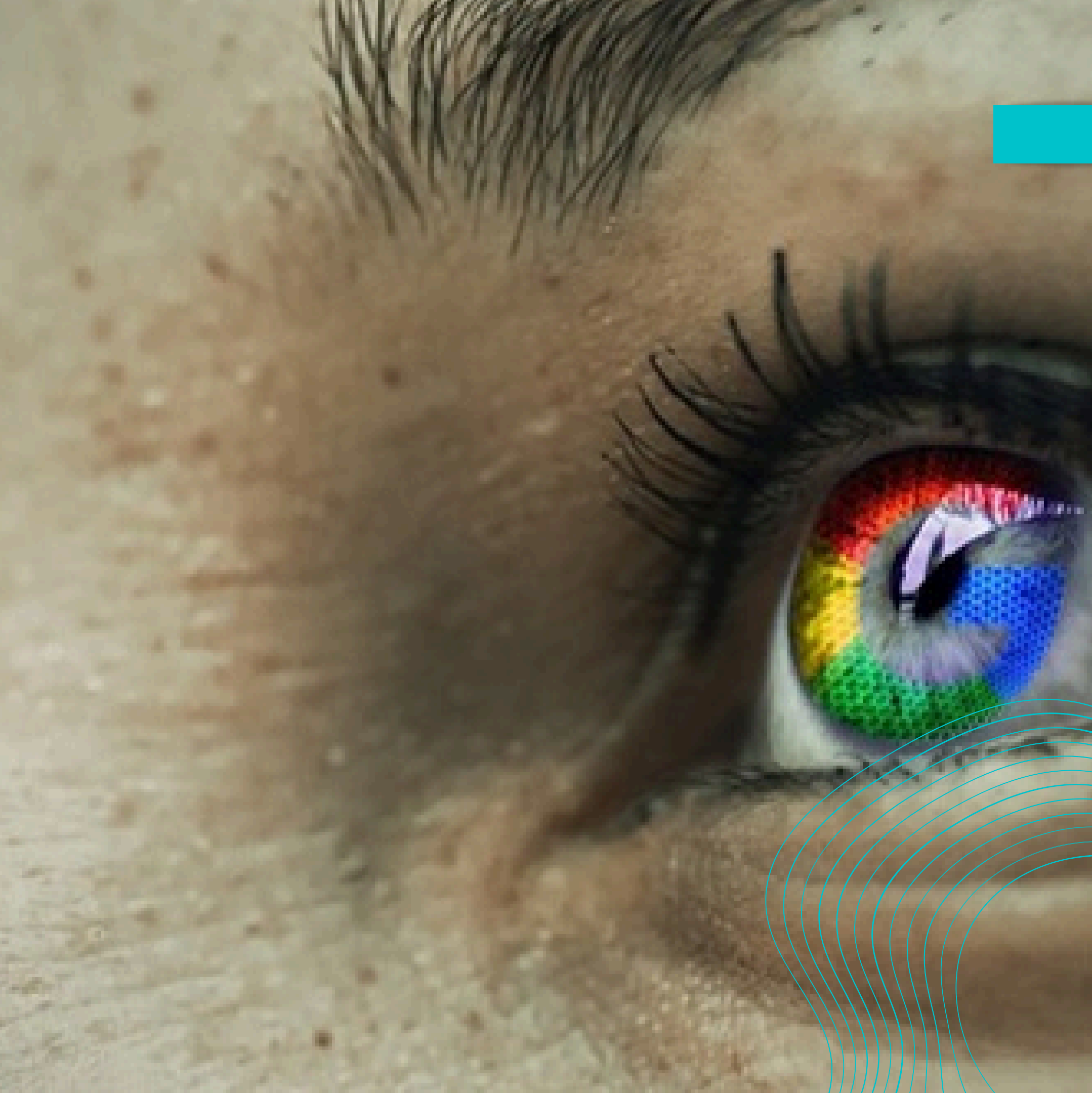
1. Governance

- Multilivello
- Regole e standard condivisi - reale interoperabilità
- Investimenti e sostenibilità



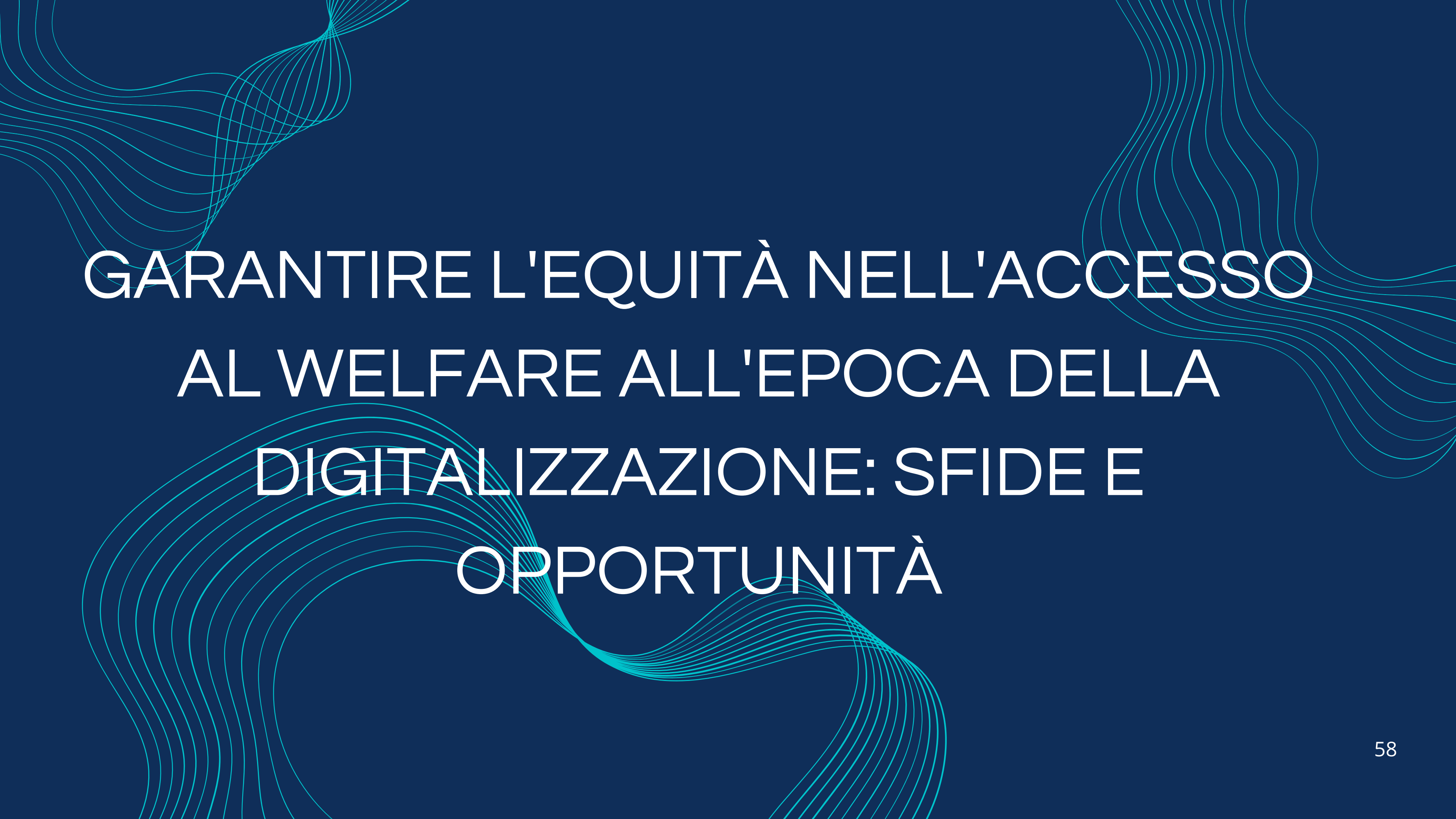
2. Partecipazione

- Coinvolgimento dei cittadini
- Ascolto e feedback utenti
- Competenze digitali diffuse

A close-up photograph of a human eye. The iris is replaced by a vibrant rainbow spectrum, with colors transitioning from red at the top to blue at the bottom. The entire eye area has a digital, pixelated texture, giving it a futuristic or artificial appearance. The eyelashes are dark and well-defined. The background is a soft, out-of-focus skin tone.

3. Ibridazione

- Welfare digitale + servizi di prossimità
- Multicanalità: sceglie il cittadino
- Integrazione di saperi e tecnologie (AI+operatori)
- Approccio human-centered



GARANTIRE L'EQUITÀ NELL'ACCESSO AL WELFARE ALL'EPOCA DELLA DIGITALIZZAZIONE: SFIDE E OPPORTUNITÀ



Un welfare digitale **equo** è quello che
garantisce che **nessuno resti indietro**:
non un welfare più tecnologico, ma un
welfare **PIU' UMANO**.

Grazie alla tecnologia.
Grazie alla **FORMAZIONE**.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

