

## Intelligenza artificiale e cooperazione sociale: il cambiamento parte dalle soft skills

GABRIELLA URBANI

L'intelligenza artificiale è spesso percepita come qualcosa di distante dal lavoro sociale, qualcosa che sembra riguardare altri settori e altre realtà organizzative. Eppure il cambiamento che sta attraversando il mondo del lavoro riguarda tutte le realtà produttive, comprese le cooperative sociali. La sfida, allora, diventa culturale: **rendere questi nuovi strumenti comprensibili, utili e appropriabili anche in contesti dove, inizialmente, sembrano non necessari.**

È in questo quadro che si colloca il piano formativo **"Intelligenza artificiale: la nuova frontiera dell'assistenza e dell'integrazione"**, progettato da I.Re.Forr., ente di formazione professionale accreditato presso la Regione Basilicata e finanziato da Foncoop con l'Avviso 65. Il piano, che coinvolge tre cooperative sociali della Basilicata, è in fase di avvio. Abbiamo scelto di approfondire un passaggio in questo caso decisivo: **come si costruisce il coinvolgimento delle imprese su temi nuovi e, almeno in apparenza, lontani dal loro lavoro quotidiano.**

Ne parliamo con **Massimo D'Andrea**, presidente di I.Re.Forr, e **Cinzia Donadio**, responsabile della progettazione di I.Re.Forr.

### Come nasce il piano sull'intelligenza artificiale nell'ambito dell'Avviso 65?

Massimo D'Andrea

Il piano coinvolge tre cooperative sociali della Basilicata – L'Abbraccio, attiva nei



Cooperativa RETE TELEMATICA

servizi socio-educativi e assistenziali rivolti a persone fragili, Rete Telematica, operante nell'assistenza socio-sanitaria e domiciliare, e Vitalba impegnata nella gestione di servizi di accoglienza e integrazione per migranti, – che condividono un forte orientamento alla cura delle persone e alla qualità degli interventi nei contesti territoriali più complessi.

Si tratta di realtà con una forte esperienza e competenze consolidate, ma che oggi si trovano ad affrontare contesti sempre più complessi e in rapido cambiamento. Partendo dall'impostazione dell'Avviso di Foncoop, abbiamo lavorato per rafforzare le competenze, sia trasversali sia più tecniche, con l'obiettivo di accompagnare un vero processo di innovazione. L'obiettivo che abbiamo proposto è ripensare i processi e il modo di lavorare, anche attraverso l'intelligenza artificiale, migliorando la qualità dei servizi e la capacità di rispondere ai bisogni delle comunità.

### È stato facile coinvolgere le imprese su un tema come l'intelligenza artificiale?

Cinzia Donadio

Non del tutto. La prima reazione è stata contraddittoria: da un lato entusiasmo – "è un tema interessante, se ne parla molto" – dall'altro una certa distanza: "però noi siamo cooperative sociali, siamo piccoli, non ci serve".

Per superare questa diffidenza è stato fondamentale il confronto diretto con loro nella fase di raccolta dei fabbisogni. Abbiamo incontrato prima la dirigenza e poi i lavoratori in focus group, partendo da una domanda molto semplice: che cosa sapete, per davvero, dell'intelligenza artificiale? E dato che si tratta di temi nuovi per tutti, abbiamo preso spunto dalle nostre personali esperienze con l'AI, di come abbiamo vinto i nostri personali pregiudizi, proprio per rendere il confronto più concreto. Ma è stato anche molto utile portare la nostra esperienza



Vitalba  
cooperativa sociale

## Foncoop

trascorsa con Foncoop. Avevamo partecipato all'Avviso 49 Smart, dedicato alla digitalizzazione: un piano più ridotto in termini di ore con l'obiettivo di introdurre un nuovo software che avrebbe dovuto velocizzare il lavoro ed eliminare le attività più ripetitive. La formazione era focalizzata esclusivamente sugli aspetti procedurali senza alcun riferimento al contesto organizzativo. In seguito, abbiamo saputo che il software non è stato utilizzato come avrebbe dovuto.

Nel proporre l'Avviso 65 noi non solo abbiamo potuto fare tesoro di quell'esperienza pregressa, e cioè partire non da esigenze astratte (più efficienza, più produttività) ma dai veri fabbisogni delle persone e abbiamo proposto un qualcosa che non è un semplice software ma un tool per il cambiamento.

### **In concreto, come avete fatto a convincere management e lavoratori che l'IA poteva riguardarli?**

*Cinzia Donadio*

**Siamo partiti da quello che ci hanno detto loro: "Il centro del nostro lavoro è la relazione con i pazienti, che cosa c'entra l'intelligenza artificiale?"**

La risposta l'abbiamo costruita a partire dal loro lavoro quotidiano. Nell'assistenza domiciliare, ad esempio, l'operatore va a casa dell'assistito e poi deve ancora riportare su schede cartacee tutto quello che ha fatto – dalla cura dell'ambiente ai colloqui con i familiari, fino ai miglioramenti osservati. Nei servizi per migranti, invece, c'è un lavoro amministrativo molto rilevante, fatto di registrazione degli arrivi,

raccolta dei dati e gestione di pratiche come il pocket money.

Da qui è stato più semplice far capire come l'intelligenza artificiale possa aiutare a organizzare meglio queste attività, semplificare le procedure e renderle più efficienti. Attraverso soluzioni accessibili, basate anche su logiche no code, sarà possibile gestire i processi in modo più autonomo. Ma il punto non è solo questo: con l'intelligenza artificiale non si introduce un semplice software, bensì un vero cambio di paradigma.

Abbiamo cercato di spiegare, sempre con esempi concreti, che avranno a disposizione qualcosa di diverso: una tecnologia che permette di costruire, in modo flessibile, applicazioni e soluzioni adattate ai propri bisogni, anche senza competenze di programmazione avanzate. È questo l'aspetto più "disruptive": non si limita a migliorare i processi esistenti, ma apre la possibilità di ripensarli.

### **Quindi l'AI in questo piano non interverrà sulla relazione di cura, ma sull'organizzazione...**

*Cinzia Donadio*

Si necessariamente perché partiamo dalle basi e gli aspetti organizzativi riguardano tutti. L'obiettivo è infatti alleggerire il carico operativo e organizzativo. Ma in prospettiva l'intelligenza artificiale affiancherà anche nella relazione con i pazienti, che resta centrale nel lavoro sociale con un ruolo più ampio ma sempre in complementarità con il lavoro umano. Potrà, ad esempio, supportare la raccolta e l'analisi delle informazioni sugli assistiti,

aiutare a costruire interventi più personalizzati, facilitare la comunicazione con persone con fragilità cognitive o linguistiche e segnalare eventuali criticità da approfondire.

### **Che ruolo hanno le soft skills in questo percorso?**

*Cinzia Donadio*

Un ruolo decisivo. Prima ancora di parlare di intelligenza artificiale, lavoreremo sulle competenze trasversali: empatia, comunicazione, problem solving, capacità di adattamento, perché per loro la relazione con il paziente è anche un nodo problematico, come emerso con forza nella raccolta dei fabbisogni. Rafforzare il proprio ruolo nel lavoro significa anche aumentare la capacità di apprendere, che è indispensabile per affrontare il cambiamento. Solo dopo sarà la volta delle digital soft skills, come l'uso consapevole degli strumenti e la capacità di muoversi in ambienti digitali. Ma sono le soft skills il vero innesco dell'innovazione.

### **Che ruolo ha avuto Foncoop in questo processo?**

*Massimo D'Andrea*

Con l'Avviso 65 abbiamo affrontato temi che difficilmente le imprese ci avrebbero richiesto spontaneamente. In questo senso, il Fondo ha un ruolo primario: non si limita a finanziare la formazione, ma orienta la domanda verso ambiti strategici, aiutando le imprese ad affrontare in anticipo le criticità legate alle trasformazioni in atto.

Si può dire che Foncoop "sta sempre sul pezzo", intercettando i temi emergenti e traducendoli in opportunità concrete per le imprese.

### **Qual è per voi il valore principale di questo piano?**

*Massimo D'Andrea*

Aver avviato un percorso di consapevolezza. L'intento è introdurre un nuovo modo di intendere l'innovazione, da "subita" a "governata", integrandola nei modelli di intervento sociale delle cooperative.



Cooperativa L'ABBRACCIO