

# Lo sportello – IA di Arca Nord non cancelli ma valorizzi l'intermediazione sociale



Eravamo presenti anche noi a Brindisi, presso l'Auditorium di Arca Nord Salento, alla recente illustrazione del progetto di accesso a servizi interattivi, elaborato dallo stesso Ente in collaborazione con l'agenzia Mirable, società della Otaku srl di Milano specializzata in pianificazioni digitali ed intelligenza artificiale. Un progetto con l'ambizione di rendere la fruibilità dei servizi Arca più semplice, diretta e sicura agli assegnatari dei seimila alloggi Erp del territorio che essa gestisce, con risposte immediate h24 alle domande più frequenti e tutti i giorni, anche i festivi. Già primi otto comuni hanno chiesto di ospitare i totem con QR code, inquadrando il quale i cittadini-utenti potranno accedere allo sportello virtuale – presto anche via *smartphone* – interagendo con un *avatar*.

Ci ha meravigliato non poco l'enfasi dei tecnici, incaricati di illustrare sia i servizi che le procedure affinché sia alleggerito il lavoro dei dipendenti di Arca Nord Salento e rafforzata la trasparenza, sconfiggendo innominati intermediari i quali opererebbero ai limiti della legalità. Comunque, hanno anche puntualizzato che la sperimentazione del prototipo durerà tre mesi, nel corso dei quali verranno elaborati i dati di utilizzo e rimosse eventuali criticità, prima che Arca Nord Salento decida se appaltare definitivamente – oppure no – il servizio, che è il primo in Italia di tal genere.

L'affermazione secondo cui l'intelligenza artificiale non sostituisce le persone ma le aiuta a lavorare meglio e con maggiore efficienza, ripresa più volte nel corso dell'incontro pubblico, ha reso necessaria la nostra richiesta di chiarimenti, in forma altrettanto pubblica, sia rivolti ai

tecnici che ai responsabili di Arca Nord Salento i cui *input* hanno, chiaramente, orientato la elaborazione dei contenuti. Abbiamo, dunque, domandato se l'Intelligenza Artificiale sia già in grado di valutare correttamente, nel progetto in questione, il rischio di *disintermediazione sociale* che declina il noto tentativo di riduzione od eliminazione degli intermediari nei processi sociali.

Un disvalore, la *disintermediazione*, opposto a quel *coraggio della partecipazione* tanto cara – abbiamo ricordato – al Sicet e alla Cisl, dei quali connota storicamente l'iniziativa e l'azione concertativa e contrattuale.

Casi chiaramente ispirati alla disintermediazione infatti, abbiamo poi osservato, sono presenti in roccaforti pubbliche come Inps (pensioni e non solo!), Ministero delle Finanze (denuncia dei redditi e non solo), Pubblica Amministrazione in generale (piattaforma Send) che da tempo tendono a *bypassare* il ruolo delle organizzazioni sociali, cioè dei rispettivi sistemi-servizi e delle loro strutture di prossimità che, con legalità ampiamente certificata, assicurano ancora nel Paese e nel territorio rappresentanza e assistenza a tutti i cittadini. Non escludendo, poi, che assai preziose potrebbero rivelarsi, ad esempio, opportunità generative derivanti dal medesimo progetto Arca, sia di accompagnamento che di formazione per l'utilizzo consapevole, da parte dei cittadini, delle tecnologie digitali, che né un totem né un QR code potrebbero offrire!

Insomma, abbiamo evidenziato l'opportunità che la comunità degli inquilini Erp del territorio brindisino continui a beneficiare, anche grazie alla IA, del ruolo storicamente svolto dalle organizzazioni sindacali del settore, tanto sul versante dei servizi quanto sulla reale esigibilità dei diritti, con il valore aggiunto che esse garantiscono anche la dimensione ineludibile dei rapporti umani.

Ci è stato confermato che i prossimi tre mesi di sperimentazione saranno utili per integrare il processo e correggere omissioni, lacune ed incertezze, così che – e siamo anche noi d'accordo! – non venga vanificato un investimento finanziario importante, che sarà ottimizzato grazie alla partecipazione dei sindacati maggiormente rappresentativi sul territorio.

Insomma, la nostra richiesta è stata un contributo di chiarezza, alla presenza del neo Amministratore unico Vittorio Rina, dal quale ci aspettiamo ora di essere convocati in tempi brevi.