

# Digitalizzazione e social work education

## A che punto sono le Università italiane?

Eduardo Barberis, Elena Cabiati, Beatrice Marina Cacopardo, | 15 gennaio 2024

*L'articolo che segue sintetizza alcuni degli esiti principali di un lavoro pubblicato sul numero 2/2023 di Politiche Sociali/Social Policies, rivista edita dal Mulino e promossa dalla rete ESPAnet-Italia. Per maggiori dettagli e citazioni: Barberis, E., E. Cabiati e B. M. Cacopardo, [Digitalizzazione e Social work education: una panoramica italiana](#), in «Politiche Sociali/Social Policies», 2/2023, pp. 227-244.*

La transizione digitale rappresenta una delle sfide fondamentali che la professione dell'assistente sociale e l'intero sistema di welfare stanno affrontando – e non da oggi. Questo scenario solleva questioni rilevanti per la preparazione dei *social worker* e può portare a ridefinire le stesse pratiche di aiuto nei servizi.

Nonostante l'impatto profondo che la digitalizzazione sta già avendo su utenza e professionisti (si pensi all'utilizzo di piattaforme per l'accesso a e la gestione di servizi o all'impatto dei *social media* su problemi e informazione sociale), la riflessione sulla formazione delle competenze digitali è in ritardo rispetto alle esigenze della pratica. Si tratta di un problema che riguarda tutte le professioni sociali e socio-sanitarie – e il servizio sociale non fa eccezione. Infatti, la formazione iniziale per assistenti sociali, potenzialmente centrale per conoscere e sperimentare tecnologie e competenze utili per la professione, vede una presenza ancora marginale di attività formative legate alle tecnologie nei piani di studio.

L'investimento nello sviluppo delle competenze digitali nella formazione di servizio sociale è cruciale e va oltre la mera acquisizione di contenuti tecnici, in quanto riguarda anche gli atteggiamenti, i comportamenti professionali e la filosofia d'uso. Sebbene le competenze digitali di base siano importanti, esse non sono tuttavia sufficienti: la loro applicazione nell'ambito delle pratiche di intervento, delle filosofie e dei principi etici della professione non è immediata. L'applicazione delle competenze digitali diventa centrale in un contesto in cui la capacità di utilizzare strumenti digitali in modo generico risulta poco utile senza l'integrazione specifica nella pratica di servizio sociale a livello individuale, di gruppo e di comunità.

## ICT nei corsi di laurea: l'esperienza italiana

Qui presentiamo uno studio, alla base di [un articolo pubblicato su Politiche Sociali/Social Policies](#). Si tratta di una ricerca volta a esplorare la presenza di insegnamenti relativi all'area delle ICT nei corsi di laurea in servizio sociale in Italia, attraverso un'analisi dell'offerta formativa curriculare ed extracurriculare e un questionario somministrato alle figure di coordinamento dei corsi di studio, con l'obiettivo di avviare una riflessione sui punti di forza e di debolezza che le competenze e conoscenze offerte dalle università italiane possono avere nella formazione di assistenti sociali.[note]L'analisi documentale è stata effettuata su tutti i corsi di studio L-39 e LM-87 offerti nell'A.A. 2022/23 – rispettivamente 38 e 36. La survey ha invece raccolto informazioni su 33 corsi di studio (45% del totale), di cui 19 L-39 (50%) e 14 LM-87 (39%).[/note].

Come già altri lavori in contesti nazionali mostrano, il nostro studio conferma che in Italia l'offerta formativa di servizio sociale sui temi della digitalizzazione e delle competenze ICT risulta ancora piuttosto limitata. Moltissimi Corsi di studio di Servizio Sociale (specie a livello magistrale) non prevedono attività curriculari specifiche su informatica e digitalizzazione. Diversi corsi di laurea triennali offrono opportunità di acquisire competenze digitali di base (e.g. pacchetti per la *office automation*: videoscrittura, fogli di lavoro...), ma si evidenzia comunque una carente focalizzazione sulle specificità professionali (tecniche, etiche e metodologiche) connesse all'utilizzo delle tecnologie all'interno del contesto del servizio sociale.

Ove ci sia un'offerta formativa in questo ambito, essa copre tre principali aree: (1) ICT nella gestione amministrativa (es. fascicolo sociale elettronico); (2) competenze informatiche per la ricerca (es. software per l'analisi dei dati); (3) tematiche sociali legate all'ICT come, ad esempio, *digital divide* e *cyberbullismo*.

Questi ultimi punti di attenzione evidenziano che alcune competenze possono certo essere spendibili nel lavoro sociale: le competenze informatiche per l'analisi dei dati nella ricerca sociale possono aiutare la programmazione; le competenze di

videoscrittura e gestione del dato facilitano il lavoro amministrativo; la problematizzazione delle disuguaglianze digitali e della dimensione digitale dei problemi sociali nutre riflessività sugli interventi. Tuttavia, queste competenze, per quanto importanti, risultano insufficienti e a tratti poco coerenti con le sfide che interessano l'operatività quotidiana del lavoro degli/delle assistenti sociali. Pensiamo a temi come la gestione della cartella sociale digitale; la logica sottostante, il funzionamento e l'usabilità di programmi e database sensibili relativi all'utenza; le pratiche di colloquio, di riunione d'équipe e di lavoro di gruppo online (che hanno avuto una significativa accelerazione durante la pandemia da Covid-19); l'utilizzo di app e di social media nel lavoro con gruppi di utenza; l'accessibilità di portali per informazioni e presentazione di domande per l'accesso a diritti sociali da parte di persone con competenze non sempre facili da definire.

Dunque, quando si pensa all'acquisizione di competenze digitali per il servizio sociale resta forte il bisogno di interrogarsi non solo sull'acquisizione ma anche sulla declinazione pratica di tali competenze. Tra chi coordina corsi di laurea di Servizio Sociale, è condivisa l'idea che sia essenziale promuovere lo sviluppo di competenze per i futuri professionisti del sociale. Sembra emergere una buona consapevolezza delle diverse sfaccettature del tema, anche se non tutti sono convinti di disporre di un corpo docente che possa contribuire con altrettanta contezza.

Per chi studia Servizio Sociale, le esperienze di tirocinio rappresentano un'opportunità diretta di confrontarsi con la digitalizzazione. Nel corso di queste esperienze studenti e studentesse sono già esposti, con una supervisione esperta, ma anche sperimentandosi in autonomia, a situazioni quali la conduzione di un colloquio di aiuto online, l'utilizzo di *social media* per entrare in contatto con gruppi difficili da raggiungere o la gestione di database per la rendicontazione del lavoro svolto. Resta tuttavia più di un interrogativo sulla preparazione formale a fronteggiare le sfide pratiche legate alle competenze digitali necessarie per il servizio sociale.

Infatti, se gli studenti affrontano principalmente la digitalizzazione attraverso le esperienze di *fieldwork practice*, la costruzione della filosofia d'uso si basa sull'esposizione diretta e sulla conoscenza dei professionisti incontrati. Nonostante il valore di queste fonti di apprendimento, è importante che docenti e tutor nelle università forniscano conoscenze e favoriscano lo sviluppo di competenze non solo relative all'utilizzo degli strumenti digitali, ma anche nella comprensione e gestione consapevole delle sfide connesse: esse influenzano non solo la futura professione, ma anche le esperienze più immediate di formazione pratica sul campo.

## Prospettive di sviluppo

La riflessione sulle competenze digitali del corpo docente emerge come elemento cruciale: le sfide, tra cui la mancanza di risorse e il sovraccarico di lavoro, influenzano la percezione dell'importanza di investire nello sviluppo delle competenze digitali. Si sottolinea, pertanto, l'importanza di promuovere valutazioni non solo sui contenuti da inserire nei programmi, ma anche sul significato di questo investimento, sulle competenze dei docenti e sulle condizioni organizzative necessarie per migliorare l'offerta formativa, in sintonia con le esigenze del settore del servizio sociale.

In futuro potrebbe essere utile dedicare al tema delle competenze digitali spazi curriculari, di insegnamento e di tipo laboratoriale, pur considerando che l'inclusione di contenuti ICT può trovare spazio dentro i contenitori didattici già dati (come, ad esempio, gli insegnamenti metodologici). Qui i contenuti prioritari da inserire potrebbero riguardare: conoscenza e capacità di applicazione di strumenti digitali professionali; abilità e competenze metodologiche per svolgere lavoro sociale digitale (a livello di caso, gruppo e comunità); conoscenze critiche sui rischi e sui fenomeni connessi all'utilizzo del digitale in una società segnata da disuguaglianze sociali; individuazione e gestione di aspetti etici e deontologici vincolanti per l'esercizio corretto della professione (ad esempio, la presenza digitale sui social media dell'assistente sociale e l'utilizzo che ne può fare per raccogliere informazioni relative alle persone che aiuta).

Su quest'ultimo punto è importante sottolineare che il [Codice deontologico dell'assistente sociale](#) già prevede che il comportamento debba sempre rispondere ai principi, ai valori e alle regole della professione, anche quando gli interventi di aiuto sono effettuati con l'ausilio di strumenti digitali.

Il tema della digitalizzazione nella formazione universitaria di Servizio Sociale richiede maggiore attenzione, perché le competenze digitali sono essenziali per l'inserimento dell'assistente sociale nel mondo del lavoro e per la sua efficacia nel rispondere ai bisogni della cittadinanza con percorsi e prestazioni di qualità, anche innovativi.

In linea con quanto già emerso dalla ricerca internazionale, anche nel contesto dei corsi di laurea italiani è importante non limitare il discorso solo ai contenuti da inserire nei programmi, quanto promuovere riflessioni sul senso di questo investimento, sulle competenze dei docenti e sulle condizioni organizzative necessarie per potenziare l'offerta formativa, in

coerenza con i bisogni espressi e che si esprimeranno nei Servizi di welfare.