

# La professione del servizio sociale e la digitalizzazione nel welfare

Giovanni Cellini, | 12 marzo 2024

La digitalizzazione sta trasformando profondamente le istituzioni del welfare e il lavoro delle professioni di aiuto. Il servizio sociale che si avvale delle ICT (Information and Communication Technologies) viene denominato nella letteratura internazionale "e-social work"[note]López Peláez, A., Marcuello-Servós, C. (2018), "e-Social work and digital society: Re-conceptualizing approaches, practices and technologies", *European Journal of Social Work*, 21(6), 2018, 801-803.[/note] ed è un campo dove è possibile utilizzare dispositivi digitali nella relazione professionale, nella programmazione dei servizi e nella formazione.

Questo contributo prosegue la riflessione, già avviata da welforum.it, sull'impatto della digitalizzazione sul servizio sociale, che riguarda sia pratiche degli assistenti sociali che operano nel sistema di welfare sia i processi formativi della professione. Il dibattito internazionale sulla digitalizzazione nel social work appare consolidato e in Italia sta trovando spazi significativi, ad esempio in eventi a carattere formativo[note]Segnaliamo, fra gli altri, [il webinar organizzato lo scorso novembre dall'Ordine degli assistenti sociali del Piemonte](#).[/note], in una fase storica di notevoli cambiamenti.

## Servizio sociale e welfare digitale

La digitalizzazione nella professione del servizio sociale va contestualizzata nel panorama della digitalizzazione nel sistema dei servizi del welfare[note]Si veda sul tema: Pasquinelli, S., Pozzoli, F., "Piattaforme, nuove tecnologie: è il welfare di domani?", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, 2, 2022, pp. 1-2.[/note], dove l'assistente sociale opera con competenze specifiche in diversi ambiti di intervento. Questo processo di trasformazione influisce direttamente sull'implementazione delle politiche e sulle dinamiche organizzative nei servizi socioassistenziali e sanitari. La pandemia ha accelerato i processi di digitalizzazione in questi servizi e ha portato a investimenti senza precedenti attraverso il PNRR. Si prevede, fra l'altro, un aumento dell'assistenza digitale a fasce di popolazione vulnerabili, come anziani, disabili e persone affette da patologie croniche. Gli investimenti del PNRR nella modernizzazione delle cure domiciliari e nella telemedicina, ad esempio, rappresentano una sfida per migliorare sia la quantità che la qualità degli interventi.

Le organizzazioni e gli enti erogatori di servizi devono affrontare processi di cambiamento basati sull'esperienza delle professioni sociali, che svolgono ruoli centrali. In un contesto innovativo, gli assistenti sociali devono affrontare le sfide dell'usabilità e dell'accettabilità della digitalizzazione, agendo sia come utenti che come mediatori. La fiducia e la sicurezza dei professionisti nell'uso integrato delle tecnologie possono aumentare l'efficacia dell'intervento offerto attraverso gli strumenti digitali.

In Italia la digitalizzazione rappresentava una trasformazione significativa già prima della pandemia, influenzando direttamente le pratiche degli assistenti sociali e le modalità di erogazione dei servizi. Uno studio condotto da Di Rosa e colleghi[note]Di Rosa, R., Musso, G., Dellavalle, M., Gucciardo, G., "Social work online: a recognition of experiences and practices in Italy", *European Journal of Social Work*, 21(6), 2018, pp. 889-901.[/note] nel 2018 offre un'analisi approfondita dello stato del servizio sociale digitale in Italia, evidenziando la crescente presenza della professione su internet e i benefici derivanti dall'innovazione digitale, come una maggiore accessibilità e fluidità nella comunicazione tra assistenti sociali e persone utenti, nonché tra colleghi. Lo studio, al tempo stesso, identifica anche alcuni nodi critici nell'uso delle ICT, compresa la gestione della relazione professionale mediata dalla tecnologia e la necessità di una formazione adeguata degli assistenti sociali sull'uso degli strumenti digitali.

Il legame fra digitalizzazione e servizio sociale si è consolidato nel tempo, come dimostra, ad esempio, il progetto "Youngle"[note]Venturini, D., Alemanno, C., Santini, F.S., "Youngle ovvero giovani che ascoltano giovani ... in rete", in [Scambi di Prospettive](#), 22 aprile 2021; D. Venturini, S. Alemanno, F. S. Santini, "Tra social media e social network. Youngle: giovani che ascoltano giovani", *Prospettive Sociali e Sanitarie*, n. 4, autunno 2021, p. 37[/note], avviato nel 2011 e diventato un modello nella promozione e protezione della salute giovanile in Italia. Youngle utilizza strategicamente i media e collabora con il sistema dei servizi pubblici, del privato sociale e dell'associazionismo. Il progetto è stato riconosciuto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come unico programma italiano volto a promuovere buone pratiche per la prevenzione del rischio

suicidario e della depressione nei giovani. Dal 2020 Youngle è oggetto di uno studio pilota dell'Istituto Superiore di Sanità, finalizzato a rilevare le risorse territoriali legate all'uso di internet. Le nuove tecnologie consentono agli assistenti sociali di interagire strategicamente con i giovani attraverso i social media e i social network, incontrandoli dove sono più attivi.

## Esperienze in atto

Durante la pandemia, l'accelerazione della digitalizzazione è stata un fenomeno di grande rilievo per il sistema di welfare e le professioni sociali, agendo come catalizzatore nei processi di digitalizzazione dei servizi sociali. Questo ha portato a un aumento degli studi sull'uso delle ICT nella professione dell'assistente sociale, focalizzati principalmente sulla digitalizzazione delle pratiche professionali nei servizi e sulla sperimentazione di nuovi strumenti nella formazione universitaria e nella formazione continua. Per quanto riguarda le pratiche professionali, numerosi contributi affrontano tematiche come le opportunità e i rischi dell'uso degli strumenti digitali nella comunicazione con le persone e i processi di digitalizzazione nelle organizzazioni. Per quanto riguarda la formazione, diversi studi si concentrano sull'uso innovativo delle ICT e sulla formazione all'uso di queste tecnologie.

Segnaliamo in particolare due contributi che riteniamo particolarmente significativi per i nostri lettori, in quanto si concentrano sulle pratiche professionali e superano una visione della digitalizzazione strettamente legata alla pandemia. Un esempio è lo studio di Bilotti<sup>[note]</sup>Bilotti, A., "Quale spazio per la digital social advocacy nel servizio sociale? Risultati da una ricerca esplorativa su una pratica anti-oppressiva", *La Rivista di servizio sociale*, 1, 2023, pp. 71-82.<sup>[/note]</sup> sulla *digital social advocacy* (DSA), che sottolinea come la digitalizzazione possa permettere al servizio sociale di riconfigurare le relazioni professionali in modo antioppressivo. Questo approccio offre nuove opportunità di interazione con i gruppi più fragili, come i giovani, e amplia il raggio di azione dei servizi. Un altro studio rilevante è quello di Barberis, Cabiati e Cacopardo (2023), che esplora la digitalizzazione nella formazione al servizio sociale in Italia. Questa ricerca, già [oggetto di un precedente contributo su welforum.it](#)<sup>[note]</sup>Barberis, E., Cabiati, E., Cacopardo, B., "Digitalizzazione e Social work education: una panoramica italiana", *Social Policies*, 10(2), 2023, pp. 227-244.<sup>[/note]</sup>, evidenzia la necessità di integrare attività e insegnamenti volti a promuovere competenze digitali, ampliare le competenze relazionali online e sviluppare una riflessione critica sull'uso di strumenti tecnologici.

## Nodi critici e prospettive future

La capacità di riflessione critica è un elemento cruciale per lo sviluppo di conoscenze e competenze nel contesto della digitalizzazione. Sia nell'attività quotidiana del servizio sociale che negli ambiti accademici di studio sulla professione, si osserva una coesistenza di valutazioni positive riguardo alle potenzialità della digitalizzazione e, allo stesso tempo, una consapevolezza dei rischi che devono essere affrontati. In questo contesto, alcune questioni sollevate da Casalini<sup>[note]</sup>Casalini, B., "[Servizio sociale, tecnologie digitali assistive e innovazione sociale](#)", *welforum.it*, 15 luglio 2022.<sup>[/note]</sup> risultano di particolare rilievo: la possibile perdita della dimensione emotiva e fisica della relazione d'aiuto; l'accentuarsi dei divari digitali; il rischio di discriminazione delle persone vulnerabili, le quali potrebbero non beneficiare degli interventi personali necessari; l'importanza di garantire un numero adeguato di assistenti sociali sul campo e non solo "da remoto", che operino sul territorio nel contesto del sistema di welfare. Allo stesso tempo, è fondamentale considerare anche questioni di natura politica, ad esempio riflettendo sulla possibile collocazione della "teleassistenza" all'interno delle politiche neoliberali, le quali potrebbero non prioritariamente mirare al benessere collettivo ma piuttosto a riduzioni della spesa sociale.

In conclusione, si ritiene essenziale mantenere un dibattito costante e costruttivo sulla digitalizzazione nel servizio sociale, che possa beneficiare del contributo sia dei professionisti che degli accademici, con un'attenzione anche alla dimensione internazionale del fenomeno. Questo dibattito dovrebbe sempre più adottare una prospettiva "postpandemica", riconoscendo l'eredità della pandemia ma concentrandosi sulle innovazioni che oggi e in futuro possono migliorare la qualità dell'intervento professionale. In quest'ottica, la formazione sulla digitalizzazione assume un'importanza fondamentale non solo per gli studenti (nel contesto dell'istruzione universitaria) e gli assistenti sociali (nella formazione continua e nella supervisione), ma anche per i formatori. Il potenziamento delle competenze digitali, infatti, risulta cruciale non solo chi opera sul campo, ma anche per coloro che sono responsabili dell'insegnamento universitario e della formazione continua rivolta ai professionisti.