

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

Sede di Milano

Dottorato di ricerca in Social Work and Personal Social Services

Ciclo XXXV

S.S.D. SPS/07



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Servizio sociale e tecnologie tra opportunità e ostacoli: un'indagine esplorativa con gli assistenti sociali della Regione Lombardia

Tutor:

Ch.ma Prof.ssa Maria Luisa Raineri

Co-tutor:

Ch.mo Prof. Luigi Gui

Tesi di Dottorato di:

Beatrice Marina Cacopardo

4912502

Anno Accademico 2021/2022

INTRODUZIONE	1
---------------------	----------

PARTE PRIMA: INQUADRAMENTO TEORICO DELLA RICERCA	5
---	----------

CAPITOLO 1 - LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI	6
---	----------

1.1 RIVOLUZIONE DIGITALE E CONVERGENZA	8
1.2 L'INNOVAZIONE DIGITALE	10
1.3 DIGITALIZZAZIONE DELLA PA E EGOVERNMENT	13
1.4 INNOVAZIONE DIGITALE NEI SERVIZI DI WELFARE	17
1.4.1 DIGITALIZZAZIONE E SERVIZI DI WELFARE: IL CASO ITALIANO	21
1.5 DIGCOMP 2.2: THE DIGITAL COMPETENCE FRAMEWORK FOR CITIZENS	22
1.6 IL LAVORO DA REMOTO	27

CAPITOLO 2 - SERVIZIO SOCIALE E ICT	33
--	-----------

2.1 EVOLUZIONE DELL'USO DELLE ICT NEL SERVIZIO SOCIALE	40
2.2 QUALI TECNOLOGIE DIGITALI?	44
2.2.1 SERVIZIO SOCIALE DIGITALE IN PRATICA: LA CARTELLA SOCIALE INFORMATIZZATA	46
2.2.2 SERVIZIO SOCIALE DIGITALE IN PRATICA: IL VIDEOCOLLOQUIO	49
2.2.3 SERVIZIO SOCIALE DIGITALE IN PRATICA: L'UTILIZZO DELLA E-MAIL	51
2.4 LE COMPETENZE TECNOLOGICHE DEGLI OPERATORI SOCIALI	53
2.4.1 COMPETENZE TECNOLOGICHE: IL MODELLO DELLE DIGITAL CAPABILITIES	61
2.5 LE ICT NELLA RELAZIONE CON LE PERSONE CHE ACCEDONO AI SERVIZI	64

CAPITOLO 3 - ETICA E ICT NEI SERVIZI SOCIALI	69
---	-----------

3.1 TECNOLOGIE DIGITALI E GIUSTIZIA SOCIALE	70
3.1.1 DIGITAL DIVIDE E DIGITAL EXCLUSION	72
3.2 L'ETICA NELL'UTILIZZO DELLE ICT NEI SERVIZI SOCIALI	75
3.2.1 PRINCIPI ETICI NEL LAVORO SOCIALE DIGITALE	76
3.2.2 LE SFIDE ETICHE	77
3.2.3 LA QUESTIONE ETICA NELLE "DIGITAL CAPABILITIES"	80
3.3 ETICA E SERVIZIO SOCIALE DIGITALE: IL CONTESTO ITALIANO	81
3.4 SOCIAL NETWORK E SERVIZI SOCIALI	83
3.4.1 FACEBOOK E SOCIAL WORK	84
3.4.2 SOCIAL NETWORK: QUALI ACCORGIMENTI?	87

CAPITOLO 4 - IL SERVIZIO SOCIALE NELL'EMERGENZA SANITARIA	89
--	-----------

4.1 IL DISASTER SOCIAL WORK	91
4.1.1. LA GESTIONE DELL'EMERGENZA NEL SOCIAL WORK	94

4.2 IL MANDATO DEL SERVIZIO SOCIALE ITALIANO NELLE SITUAZIONI DI EMERGENZA	97
4.3 IL SOCIAL WORK NELL'EMERGENZA COVID-19	100
4.3.1. FRONTEGGIARE L'EMERGENZA SANITARIA: L'UTILIZZO DI TECNOLOGIE DIGITALI DURANTE LA PANDEMIA.....	107

PARTE SECONDA: LA RICERCA EMPIRICA 112

CAPITOLO 5 – LA METODOLOGIA DELLA RICERCA 113

5.1 FINALITÀ E DOMANDE DI RICERCA	113
5.2 DISEGNO DELLA RICERCA	116
5.3 INDIVIDUAZIONE ED ENGAGEMENT DEI PARTECIPANTI	117
5.4 ACCESSO AL CAMPO	119
5.5 CARATTERISTICHE DEI PARTECIPANTI	119
5.6 STRUMENTI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE	123
5.6.1 LE INTERVISTE.....	123
5.6.2 I FOCUS GROUP.....	127
5.7 ANALISI DEI DATI	129
5.8 LIMITI DELLA RICERCA	132

CAPITOLO 6 – LE TECNOLOGIE DIGITALI UTILIZZATE DAGLI ASSISTENTI SOCIALI 136

6.1 LE TECNOLOGIE DIGITALI UTILIZZATE DAGLI ASSISTENTI SOCIALI	138
6.1.1. ICT NEL LAVORO D'UFFICIO.....	138
6.1.2 ICT NEL LAVORO CON I COLLEGHI.....	143
6.1.3 ICT NEL LAVORO CON LE PERSONE.....	147
6.1.4 LA STRUMENTAZIONE DEGLI OPERATORI.....	150
6.2 L'EFFICIENZA DELLE ICT NEI SERVIZI	151
6.2.1 UTILIZZO DI ICT E OTTIMIZZAZIONE DEL TEMPO.....	151
6.2.2 L'UTILIZZO DI ICT PER ACCORCIARE LE DISTANZE.....	153
6.2.3 ICT NEI SERVIZI SOCIALI: RIFLESSIONI DEGLI ASSISTENTI SOCIALI SULLE POTENZIALITÀ.....	155
6.3 SERVIZI SOCIALI E ICT: LE DIFFICOLTÀ TECNICHE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI	157
6.4 TECNOLOGIA DIGITALE NEI SERVIZI SOCIALI: QUALI LINEE GUIDA?	160

CAPITOLO 7 – L'EMERGENZA SANITARIA 165

7.1 L'ASSISTENTE SOCIALE NELL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19	166
7.1.1 LA RIVOLUZIONE DEI PERCORSI DI ACCOGLIENZA E DI AIUTO.....	166
7.1.2 TECNOLOGIE DIGITALI E REPERIBILITÀ.....	168
7.2 IL LAVORO DA REMOTO	170
7.2.1. IL RAPPORTO CON I COLLEGHI NELLA FASE DI EMERGENZA SANITARIA.....	177

CAPITOLO 8 - LE ICT NELLA RELAZIONE CON LE PERSONE CHE ACCEDONO AI SERVIZI	180
8.1 LA RELAZIONE D'AIUTO NEL COLLOQUIO A DISTANZA	181
8.1.1 RELAZIONE A DISTANZA E IL RISCHIO DI "PERDERE I PEZZI"	183
8.1.2 MANTENERE LA GIUSTA VICINANZA A DISTANZA	184
8.2 I CAMBIAMENTI NELLA RELAZIONE DI AIUTO	186
8.2.1. LA RELAZIONE A DISTANZA E L'OSSERVAZIONE DEL NON VERBALE	186
8.2.2 LA RELAZIONE A DISTANZA E LO STRAVOLGIMENTO DEL SETTING	187
8.3 MANTENERE I CONTATTI ATTRAVERSO LA TECNOLOGIA	189
8.4 IL RISCHIO DI ESCLUSIONE DIGITALE	193
CAPITOLO 9 - LE IMPLICAZIONI ETICHE	196
9.1 ICT E SERVIZIO SOCIALE: DUBBI DEONTOLOGICI	198
9.1.1 RIFLESSIONE SULL'ETICA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA	198
9.1.2 IL BUON PROFESSIONISTA	199
9.1.3 LA PROFESSIONALITÀ DELL'ASSISTENTE SOCIALE ONLINE	200
9.1.3 ETICA PROFESSIONALE NELLA RELAZIONE CON L'ALTRO	204
9.2 IL RISPETTO DELLA PRIVACY	206
9.3 PROTEGGERE LE PERSONE DAI RISCHI	210
9.4 SERVIZIO SOCIALE DIGITALE: I SOCIAL NETWORK	212
9.5 QUESTIONI ETICHE: APPROFONDIMENTO ATTRAVERSO I FOCUS GROUP	215
9.5.1 COMPRENDERE L'ALTRO	216
9.5.2 PROFESSIONALITÀ NELL'USO DEGLI STRUMENTI TECNOLOGICI	219
9.5.3 RISPETTO DELL'ETICA PROFESSIONALE E SOCIAL NETWORK	220
CAPITOLO 10 - DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI	229
10.1 ICT: QUALI STRUMENTI E PER QUALI FINALITÀ?	232
10.2 LA DIGITALIZZAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI	236
10.3 ASSISTENTI SOCIALI FAVOREVOLI E CONTRARI	238
10.3.1 RESISTENZA AL CAMBIAMENTO	239
10.3.2 INESPERIENZA NELL'UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA	240
10.3.3 POSSIBILI IMPLICAZIONI ETICHE	242
10.4 TECNOLOGIA DIGITALE NELLA RELAZIONE CON L'ALTRO	242
10.5 IMPLICAZIONI ETICHE: PRIVACY E RISERVATEZZA, APPROPRIATEZZA, PROFESSIONALITÀ ONLINE	244
10.6 UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK	246
10.7 BISOGNO DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPERVISIONE	247
10.8 SVILUPPI FUTURI	248
BIBLIOGRAFIA	251
RIFERIMENTI NORMATIVI	268

INTRODUZIONE

L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 ha avuto un impatto potente e ha portato grandi cambiamenti che hanno riguardato, tra gli altri, il mondo del lavoro, i suoi tempi, ritmi e modalità. Anche i servizi sociali si sono trovati di fronte alla necessità di dover gestire una nuova normalità e gli assistenti sociali a ricorrere a soluzioni creative per assicurare alle persone la continuità del supporto e della relazione.

Come assistente sociale impegnata da diversi anni in un servizio sociale professionale ho avuto la possibilità di assistere a questi cambiamenti da un osservatorio privilegiato e questo mi ha sollecitato a interrogarmi su come, effettivamente, gli operatori sociali avessero risposto alle sfide della sindemia da Covid-19 e integrato nelle proprie pratiche professionali le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), diventate strumento quasi esclusivo di interlocuzione a partire dai primi mesi del 2020.

L'emergenza sanitaria ha tracciato una linea di confine tra ciò che accadeva "prima" e ciò che invece è accaduto "dopo", e anche le tecnologie digitali, che pervadono ogni ambito della nostra vita, hanno assunto un protagonismo diverso anche in ambiti nei quali il loro ruolo era stato pressoché marginale e accessorio.

Perseguendo l'obiettivo di esplorare il fenomeno dell'inedita presenza delle ICT nei servizi e conoscere l'esperienza degli assistenti sociali, nella ricerca oggetto del presente lavoro si è tentato di rispondere a tre principali domande di ricerca: come l'introduzione delle tecnologie digitali ha influenzato e influenza il servizio sociale? Come l'utilizzo di tecnologie digitali influenza la relazione di aiuto? Quali sono le implicazioni etiche dell'utilizzo delle ICT nei servizi sociali?

Per rispondere ai quesiti esplorativi della ricerca è stata utilizzata una metodologia qualitativa, con interviste semi-strutturate e focus group.

Il lavoro si articola in due parti: nella **prima parte** viene presentato un inquadramento teorico della ricerca, con un'analisi dei principali riferimenti di letteratura nazionale e internazionale sul tema dell'utilizzo delle tecnologie digitali nei servizi sociali e del ruolo del servizio sociale nelle situazioni di emergenza.

Il primo capitolo affronta il tema della digitalizzazione, per definire cosa significa innovazione digitale, quali sono le implicazioni per i sistemi di welfare e rappresentare le principali competenze tecnologiche da sviluppare sulla base delle indicazioni della Commissione Europea. Oggetto di riflessione nel primo capitolo è anche il tema dello *smart working* (o *remote working*, lavoro agile), inteso come possibilità di svolgere la propria attività senza il vincolo legato alla presenza nella sede del luogo di lavoro: una modalità normata da una legge di riferimento (Legge 22 maggio 2017, n. 81 modificata dalla Legge 4 agosto 2022, n. 122) e che, utilizzata durante la fase pandemica, oggi è rimasta come possibilità ampiamente utilizzata in molti contesti lavorativi, compreso quello degli assistenti sociali.

Nel secondo capitolo si approfondisce il tema delle tecnologie digitali nei servizi sociali: un mondo che risulta ancora da esplorare ma di cui è già possibile osservare la potenza rivoluzionaria, seppur con elementi e tratti ancora incerti che meritano una specifica attenzione. Verranno proposte le definizioni di *digital social work* presenti in letteratura, saranno presentate le principali ICT utilizzate nei servizi sociali e le competenze tecnologiche che ogni assistente sociale dovrebbe sviluppare e mantenere.

Il terzo capitolo propone un approfondimento sulle implicazioni etiche connesse all'utilizzo di ICT nei servizi: sono numerosi i dubbi a cui gli assistenti sociali devono fare fronte in una relazione di aiuto mediata dalla tecnologia, e appare quindi utile individuarli per assicurare alle persone con cui si lavora una pratica professionale adeguata ai principi che ispirano la professione.

Il quarto capitolo affronta il tema specifico dell'emergenza sanitaria, che nel contesto italiano si collega a un esponenziale aumento dell'utilizzo delle tecnologie digitali da parte degli assistenti sociali per garantire la prosecuzione di servizi essenziali anche durante il periodo di *lock down* e restrizioni determinate dalla sindemia da Covid-19.

A partire dalle nozioni raccolte nella *review* della letteratura, nella **seconda parte** verranno presentati il processo di ricerca e l'analisi dei dati raccolti attraverso le interviste e i focus group.

Il quinto capitolo presenta l'impostazione metodologica della ricerca specificandone il disegno e illustrando gli strumenti utilizzati per la rilevazione dei dati.

Le riflessioni degli operatori riportate nel presente lavoro si sono concentrate su numerosi temi, a partire dalla rappresentazione, presentata nel capitolo 6, delle tecnologie digitali principalmente utilizzate nei servizi e delle relative finalità.

Le parole degli operatori hanno poi portato a ragionare (capitolo 7) su temi connessi all'emergenza sanitaria e su come, effettivamente, il lavoro nei servizi sia cambiato a causa delle restrizioni governative, sia rispetto alla sede di lavoro, sia rispetto all'utilizzo di tecnologie digitali.

Il capitolo 8 analizza la prospettiva degli operatori sui cambiamenti che intervengono nella relazione con la persona all'interno di una relazione d'aiuto mediata dalla tecnologia, e mettono in luce punti di forza e criticità connessi alla variazione del *setting*, alla possibilità di osservare la comunicazione non verbale, ma anche riflessioni sulla possibilità di mantenere contatti con le persone e raggiungere gruppi che, per diversi motivi, faticano ad accedere ai servizi, sempre in un contesto di salvaguardia dal problema dell'esclusione digitale.

In forte connessione, verranno infine presentate nel capitolo 9 le principali riflessioni sulle implicazioni etiche connesse all'utilizzo di ICT nei servizi sociali: sembra essere un tema molto nebuloso e in parte

ancora sconosciuto per gli operatori, che raccontano di aver bisogno di formazione e supporto per comprendere come rispettare i principi deontologici alla base della professione.

Nelle conclusioni, dopo un'analisi critica di quanto emerso del confronto con gli assistenti sociali e si propongono alcune considerazioni su come sarebbe auspicabile orientare il lavoro degli operatori sociali sulla base dei principali temi emersi dai racconti degli operatori sociali.

Si specifica che nella stesura del presente documento la dicitura assistente sociale è declinata al maschile esclusivamente per non appesantire il testo e vengono in essa compresi entrambi i generi.

PARTE PRIMA: INQUADRAMENTO TEORICO
DELLA RICERCA

CAPITOLO 1 - LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI

Nella società contemporanea il digitale e gli strumenti tecnologici sono parte integrante delle vite di un numero sempre più ampio di persone per le più disparate attività.

Le tecnologie digitali hanno rivoluzionato modalità, abitudini, prassi, in ogni ambito, nella vita privata delle persone, nella vita pubblica, nelle attività lavorative e nei servizi ai cittadini, con una progressione di tale rapidità da segnare e definire le generazioni anche in base alla dimestichezza e alla familiarità con i nuovi mezzi. Generazione X, Millennials, Generazione Z e Generazione Alpha sono divise da pochi anni ma da linguaggi e modalità di comunicazione profondamente diversi.

Tutti i *device* con un accesso a Internet, facilmente accessibili a gran parte della popolazione mondiale, permettono a chiunque di fruire di una grande quantità di conoscenza e di entrare in contatto e creare reti con un numero considerevole di persone in tutto il mondo.

Queste possibilità hanno portato, e continuano a portare, importanti cambiamenti nella politica, nell'economia, nel modo delle persone di rapportarsi, costruendo un mondo parallelo a quello fisico.

L'innovazione tecnologica può essere osservata da una prospettiva pessimista, che con approccio critico scorge nei processi di cambiamento possibili pericoli e derive negative, oppure da una prospettiva ottimista – o più che ottimista – che vede nella tecnologia la soluzione ai problemi della società. Ciò che è certo è che la rivoluzione digitale nel mondo del welfare ha permesso di introdurre novità e cambiamenti nelle modalità e nelle possibilità di risposta ai bisogni dei cittadini.

Nel presente capitolo verranno dunque affrontati i temi connessi alla rivoluzione digitale e alla sfida della digitalizzazione, nella relazione con i settori del Welfare pubblico, nell’impatto sui servizi sociali e socio-sanitari, ma anche nella dimensione di ricaduta su una domanda di conoscenze richiesta alla popolazione: il modello DigComp 2.2 della Commissione Europea, definisce le principali competenze digitali che ogni cittadino, con diversi livelli di abilità, dovrebbe avere.

Viene introdotto infine il tema del lavoro da remoto, *smart working* o lavoro agile: una modalità di prestazione lavorativa legata alla progressiva digitalizzazione della società contemporanea ma che ha avuto forte impulso nella recente situazione emergenziale e che, in modo forse inaspettato ma necessario, ha riguardato anche il mondo dei servizi sociali, con la possibilità che gli assistenti sociali dipendenti di Enti Pubblici o di Privato sociale svolgessero tutte le loro attività da remoto.

1.1 Rivoluzione digitale e convergenza

All'inizio del 2021, la popolazione mondiale registrava 7,83 miliardi di persone.

Il 66,6% di questo numero, che corrisponde a 5,22 miliardi di persone, ha accesso e utilizza i telefoni cellulari. Sono invece 4,66 miliardi le persone che accedono ad internet: 316 milioni in più rispetto a gennaio 2020, con un aumento superiore al 7% a seguito dell'emergenza sanitaria che ha colpito il mondo intero.

Sono poi 4,20 miliardi le persone che possiedono un profilo sulle diverse piattaforme *social*, pari al 53% della popolazione mondiale.¹

È evidente come un numero di tale ampiezza rappresenti un mondo parallelo che richiede necessariamente studi e approfondimenti.

I primi fondamenti teorici dell'informatica risalgono al III secolo a.C., quando Euclide teorizzò il "metodo a passi", la prima forma di algoritmo. Dopo Euclide, un matematico persiano di nome Abū Ja'far Muḥammad ibn Mūsā al-Khwārizmī pubblicò un metodo a passi per risolvere equazioni lineari di secondo grado, che nella traduzione latina si chiamava algoritmo e che oggi rappresenta il fondamento della programmazione informatica.

L'evoluzione tecnologica proseguì fino a portare, più di mille anni dopo, all'invenzione di strumenti come la macchina differenziale e il tubo catodico migliorato, antenati dei moderni computer.

Negli anni '60 prese avvio il fenomeno noto come "convergenza ICT" che, grazie allo sviluppo della ricerca all'interno del settore informatico, mette a fattor comune le tecnologie di telecomunicazione, l'elettronica, e l'informatica vera e propria: da questo nasce l'Information and Communication Technology conosciuta oggi (Frigerio et al., 2019).

¹ U.N.; Unione Internazionale delle Telecomunicazioni (ITU); Eurostat; Mediascope; GSMA Intelligence

Tale fenomeno si è trasformato successivamente nella convergenza digitale, che viene definita come «l'integrazione di più strumenti che, grazie alla digitalizzazione, possono confluire per il loro utilizzo in un unico apparato» (Frigerio et al., 2019). Significa dunque che le tecnologie digitali uniscono componenti precedentemente separate: ad esempio, l'iPhone ha riunito le funzionalità di un lettore CD, di una videocamera, un'unità GPS, un browser Web e un telefono tradizionale.

Il processo di convergenza digitale ha preso avvio all'inizio degli anni '70, in un'epoca in cui appariva sempre più forte il bisogno delle persone di comunicare utilizzando le comunicazioni telefoniche e si è concretizzato nello sviluppo di tecnologie passando da sistemi analogici a digitali, dinamici e malleabili (Yoo et al., 2012).

La convergenza digitale è un processo in continua evoluzione, influenzato da diversi fattori che possono emergere nel corso del tempo (Castells, 2006; Jenkins, 2010). Tra le radici fondamentali di questo processo si evidenziano gli avanzamenti tecnologici, la digitalizzazione dei contenuti, la convergenza dei settori, i cambiamenti nel comportamento dei consumatori, nonché la globalizzazione e l'accesso universale alle tecnologie digitali. Gli avanzamenti tecnologici hanno svolto un ruolo cruciale nella convergenza digitale, consentendo la miniaturizzazione dei dispositivi elettronici, l'aumento della capacità di elaborazione dei computer, lo sviluppo delle reti di comunicazione ad alta velocità e l'espansione di Internet. Questi progressi hanno reso possibile l'integrazione di diverse funzioni e servizi in un'unica piattaforma o dispositivo.

La digitalizzazione dei contenuti ha contribuito alla convergenza digitale consentendo la trasformazione di dati, testi, immagini, suoni e video in formato digitale. Ciò ha semplificato la manipolazione, la trasmissione e l'accesso a una vasta gamma di contenuti attraverso diversi dispositivi.

Inoltre, la convergenza dei settori precedentemente distinti delle telecomunicazioni, dell'informatica e dei media, ha favorito la convergenza digitale e l'integrazione di questi settori ha creato nuove opportunità e sfide, offrendo soluzioni integrate e sinergiche (Frigerio et al., 2019).

I cambiamenti nel comportamento dei consumatori hanno contribuito alla diffusione della convergenza digitale. La crescente domanda degli utenti di accedere a contenuti e servizi in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo ha spinto lo sviluppo di soluzioni che soddisfano questa esigenza. La convergenza digitale ha permesso ai consumatori di accedere a una vasta gamma di contenuti attraverso dispositivi come smartphone, tablet, smart TV e computer.

La globalizzazione e l'accesso universale alle tecnologie digitali hanno giocato poi un ruolo significativo nella convergenza digitale. Le tecnologie digitali hanno superato le barriere geografiche, consentendo alle persone di comunicare, condividere informazioni e accedere a contenuti a livello globale. L'accessibilità economica e la diffusione delle connessioni Internet hanno contribuito a rendere la convergenza digitale una realtà sempre più accessibile per un numero crescente di individui.

1.2 L'innovazione digitale

La complessità dei fenomeni legati all'interazione tra tecnologie digitali e società è evidente: le società sono costantemente influenzate dalle tecnologie digitali, e allo stesso tempo, le società stesse possono apportare cambiamenti significativi alle tecnologie digitali. Questi cambiamenti spesso hanno un impatto profondo e possono portare a modifiche nelle norme e nei modelli di comportamento delle società (Clemons et al., 2022). Fichman (2014) definisce l'innovazione digitale come l'insieme di «prodotti, processi o *business model* che sono

percepiti come innovativi, richiedono un cambiamento significativo da parte di chi li adotta e sono incorporati nell'utilizzo di tecnologie digitali».

Quando parliamo di innovazione tecnologica solitamente intendiamo il passaggio da tecnologie meccaniche e analogiche a tecnologie elettroniche digitali, che comprendono un'ampia gamma di strumenti con diverse funzionalità e caratteristiche che vanno dai sistemi di intelligenza artificiale all'archiviazione *cloud* che possono essere utilizzati per svolgere le più disparate attività.

Le tecnologie digitali possono essere distinte, in maniera non esclusiva, in diverse categorie così suddivise (Larrson, Teigland, 2019):

- a) App e dispositivi mobili: si fa riferimento all'utilizzo di dispositivi connessi a Internet e applicazioni con diverse finalità, dall'interazione con altre persone al monitoraggio delle condizioni di salute di una persona;
- b) Dispositivi indossabili (o *wearables*): rientrano nella categoria tutti i dispositivi elettronici *smart* che vengono indossati o impiantati nel corpo (ad esempio: *smart watch*);
- c) Intelligenza artificiale (AI): riguarda la scienza computazionale che si occupa di sviluppare macchine in grado di comportarsi in modo che gli esseri umani definirebbero "intelligente";
- d) Internet of Things: il campo definito "internet delle cose" riguarda l'utilizzo di oggetti tecnologici in grado di comunicare tra loro e interagire. Le "*smart home*" ne sono un esempio, in quanto gli strumenti presenti nell'ambiente di vita permettono di monitorare e automatizzare le attività svolte al loro interno;
- e) Machine learning (ML): definito anche apprendimento automatico, è un insieme di metodi che si propongono di far sì che i computer possano apprendere in autonomia, senza necessità di una programmazione da parte dell'essere umano;

- f) Realtà aumentata (AR): il termine fa riferimento alla possibilità di integrazione di oggetti virtuali in 3D nell'ambiente reale;
- g) Realtà virtuale (VR): è una simulazione di esperienze realistiche generate da pc e fruite dalla persona attraverso strumenti specifici;
- h) Robotica: si intende la branca della tecnologia che progetta, costruisce e introduce l'utilizzo di robot;
- i) Stampa 3D: riguarda la possibilità di realizzare oggetti tridimensionali a partire da un modello in formato digitale.

L'utilizzo degli strumenti presenti nelle categorie può variare in base al contesto e al soggetto che ne fa uso. Tali categorie possono essere ritrovate sia entro contesti interni alle organizzazioni che all'esterno, ad esempio nel rapporto tra due utenti "alla pari" oppure nel rapporto tra organizzazione e utente esterno.

Osserviamo come, dagli anni '80 in poi, ci sia stato un progressivo e rapido cambiamento nel mondo delle tecnologie digitali. Gli anni '90 hanno rappresentato un punto di svolta con l'avvento del World Wide Web, che ha aperto nuovi scenari e ha portato una vera e propria rivoluzione. In questo periodo, mentre la tecnologia evolveva nascevano di conseguenza strumenti diversificati per accedervi, come smartphone, tablet etc. (Mithas et al., 2012; Lucas et al, 2013). Appare tuttavia opportuno sottolineare che l'innovazione non è stata determinata solo dall'avvento di nuovi strumenti, ma da un cambiamento del modo di pensare e da un'introduzione di approcci nuovi al mondo reale (Perobelli & Rotolo, 2019). La portata del cambiamento portato dalla tecnologia determina una vera e propria rivoluzione del mondo in cui viviamo, in ogni ambito.

Le tecnologie digitali presentano tre caratteristiche principali che incidono sulla natura delle innovazioni: innanzitutto, le informazioni, una volta digitalizzate, possono essere memorizzate, trasformate,

trasmesse e poi tracciate da qualsiasi dispositivo digitale (Yoo et al., 2010). In secondo luogo, le informazioni in formato digitale possono essere modificate attraverso strumenti di riprogrammazione e rese dunque malleabili ai cambiamenti (Kallinikos et al., 2013). Infine, con un'accezione intrinsecamente autoreferenziale, la stessa tecnologia digitale è necessaria per creare tecnologia digitale (Yoo et al., 2010): la tecnologia digitale è contemporaneamente risultato e base per lo sviluppo di innovazioni.

Pertanto, l'innovazione digitale si riferisce all'applicazione di tecnologie digitali avanzate come mezzo o come fine all'interno e tra le organizzazioni per migliorare o trasformare processi, prodotti o servizi esistenti, o per creare nuove soluzioni che soddisfino le esigenze delle persone, delle imprese o della società nel contesto dell'era digitale (Ciriello et al., 2018). Diversi autori indicano come un'organizzazione può migliorare le proprie capacità di innovazione digitale: tradizionalmente, l'innovazione viene descritta come un processo discreto e lineare, con fasi ben ordinate, differenziate e consecutive. Tidd e Bessant (2011) suddividono il processo di innovazione in ricerca, selezione, implementazione e acquisizione. Chesbrough (2003) lo distingue invece in ricerca e sviluppo. Il processo di innovazione indicato invece da Desouza (2011) consiste nella generazione di nuove idee, di advocacy, di sperimentazione, diffusione e implementazione. Fichman et al. (2014) distinguono tra scoperta, sviluppo, diffusione e impatto.

1.3 Digitalizzazione della PA e eGovernment

Termini come "digitizzazione", "digitalizzazione" e "trasformazione digitale" vengono spesso confusi, poiché vengono utilizzati in modo interscambiabile in contesti diversi. Tuttavia, esistono differenze distinte tra questi termini (Larsson, Teigland, 2019):

Il primo termine, "digitizzazione", implica la conversione di materiale analogico (come immagini, video e/o testo) in formato digitale. Si tratta di un processo in cui l'obiettivo principale è rendere disponibile il contenuto analogico in forma digitale (Brynjolfsson, McAfee, 2014; Larsson, Viitaoja, 2017).

Il secondo termine, "digitalizzazione", si riferisce a un processo in cui viene adottata o aumentata l'uso della tecnologia digitale o informatica (comprese le applicazioni mobili) da parte di un Paese, un'organizzazione, di un'azienda (Castells, 2010; Brennen, Kreiss, 2016). Spesso, la tecnologia digitale viene implementata al fine di stabilire un'infrastruttura di comunicazione che collega varie attività dei processi dell'attore (Larsson, Viitaoja, 2017).

"Trasformazione digitale" è un termine molto più ampio che indica una trasformazione strategica aziendale guidata dal cliente, che richiede un cambiamento organizzativo ampio e trasversale oltre all'implementazione di tecnologie digitali (Bloomberg, 2018). A causa della sua portata, la trasformazione digitale non riguarda semplicemente l'implementazione di un singolo progetto, ma una serie di progetti diversi, che richiedono all'organizzazione di gestire il cambiamento in modo più efficace. In questo modo, la trasformazione digitale diventa di per sé una competenza fondamentale per l'organizzazione, poiché cerca di diventare orientata al cliente in ogni aspetto (Larsson, Teigland, 2019).

Pertanto, la digitalizzazione e la trasformazione digitale sono i due termini più utili e significativi per spiegare i cambiamenti e l'impatto che la tecnologia digitale ha avuto sulla società nel suo complesso.

La trasformazione digitale sta portando alla costruzione di un sistema sempre più ampio di abilità e competenze digitale, che richiede necessariamente l'avvio di processi di formazione e aggiornamento per

le persone, affinché possano rimanere aggiornate con le innovazioni tecnologiche che le riguardano.

Uno dei settori interessato dai processi di digitalizzazione è la Pubblica Amministrazione (Martines, 2018), insieme di apparati, strutture e procedure con cui vengono studiati, predisposti ed erogati servizi ai cittadini. L'utilizzo del digitale della Pubblica Amministrazione viene definita *eGovernment*:

«per eGovernment si intende l'uso delle tecnologie, dell'informazione e della comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni, coniugato a modifiche organizzative e all'acquisizione di nuove competenze al fine di migliorare i servizi pubblici e i processi democratici e di rafforzare il sostegno alle politiche pubbliche»²

Con questo termine ci si riferisce dunque all'uso delle ICT per migliorare l'efficienza, la trasparenza, l'accessibilità e la qualità dei servizi governativi. *L'e-government* mira alla trasformazione e all'ottimizzazione dell'interazione tra il governo e i cittadini, le imprese e altre organizzazioni attraverso l'adozione di soluzioni digitali. L'obiettivo che persegue è quello di semplificare le procedure burocratiche, rendere i servizi governativi più accessibili e convenienti, migliorare la comunicazione tra governo e cittadini e promuovere una partecipazione più attiva dei cittadini nel processo decisionale.

Nel 2016³ la Commissione indica delle iniziative da avviare per procedere a un'accelerazione della trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione sulla base del seguente fondamento:

«Entro il 2020 le amministrazioni e le istituzioni pubbliche nell'Unione europea dovrebbero essere aperte, efficienti e inclusive e fornire servizi

² COM(2003) 567, Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni "Il ruolo dell'eGovernment per il futuro dell'Europa"

³ COM(2016) 179, Comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato Delle Regioni "Piano d'azione dell'UE per l'eGovernment 2016-2020"

pubblici digitali end-to-end senza frontiere, personalizzati e intuitivi a tutti i cittadini e a tutte le imprese nell'UE. Il ricorso ad approcci innovativi permette di progettare e fornire servizi migliori, in linea con le esigenze e le richieste di cittadini e imprese. Le pubbliche amministrazioni sfruttano le opportunità offerte dal nuovo ambiente digitale per interagire più facilmente tra di loro e con le parti interessate».

La Commissione Europea indica inoltre i principi su cui basare l'azione trasformativa⁴:

- Digitale per definizione: le Pubbliche Amministrazioni dovrebbero fornire servizi digitali (comprese informazioni leggibili dalle macchine) come opzione preferita (pur mantenendo aperti altri canali per chi non dispone di una connessione a internet per scelta o per necessità). Inoltre i servizi pubblici dovrebbero essere forniti tramite un unico punto di contatto o uno sportello unico e attraverso diversi canali;
- Principio "una tantum": le pubbliche amministrazioni dovrebbero evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite. Nei casi in cui sia consentito, gli uffici della pubblica amministrazione dovrebbero adoperarsi per riutilizzare internamente tali informazioni, nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati, in modo che sui cittadini e sulle imprese non ricadano oneri aggiuntivi;
- Inclusività e accessibilità: le pubbliche amministrazioni dovrebbero progettare servizi pubblici digitali che siano per definizione inclusivi e che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone, ad esempio degli anziani e delle persone con disabilità;
- Apertura e trasparenza: le pubbliche amministrazioni dovrebbero scambiarsi le informazioni e i dati e permettere a

⁴ Principi per l'eGovernment - COM(2016) 179

cittadini e imprese di accedere ai propri dati, di controllarli e di correggerli; permettere agli utenti di sorvegliare i processi amministrativi che li vedono coinvolti; coinvolgere e aprirsi alle parti interessate (ad esempio imprese, ricercatori e organizzazioni senza scopo di lucro) nella progettazione e nella prestazione dei servizi;

- Transfrontaliero per definizione: le pubbliche amministrazioni dovrebbero rendere disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti e impedire un'ulteriore frammentazione, facilitando in tal modo la mobilità all'interno del mercato unico;
- Interoperabile per definizione: i servizi pubblici dovrebbero essere progettati in modo da funzionare senza problemi e senza soluzione di continuità in tutto il mercato unico e al di là dei confini organizzativi, grazie alla libera circolazione dei dati e dei servizi digitali nell'Unione europea;
- Fiducia e sicurezza: tutte le iniziative dovrebbero andare oltre la semplice conformità con il quadro normativo in materia di protezione dei dati personali, tutela della vita privata e sicurezza informatica, integrando questi elementi sin dalla fase di progettazione. Si tratta di presupposti importanti per rafforzare la fiducia nei servizi digitali e favorirne la diffusione.

1.4 Innovazione digitale nei servizi di Welfare

Inevitabilmente anche il mondo del Welfare è stato investito dal significativo cambiamento dato dall'avvento della tecnologia in quasi tutti gli aspetti della vita (Bria et al., 2015; Stokes et al., 2017).

L'implementazione delle tecnologie digitali nel contesto del welfare e del settore pubblico rappresenta una prospettiva promettente per affrontare le sfide sociali contemporanee. La digitalizzazione di tali settori è vista come un'opportunità per fornire servizi più efficienti e a

costo ridotto, rispondendo così alle crescenti esigenze di una popolazione in continua crescita e invecchiante. Inoltre, l'utilizzo della tecnologia può contribuire a garantire la stabilità economica del welfare, consentendo una migliore allocazione delle risorse e un'ottimizzazione delle prestazioni dei servizi pubblici (Larsson, Teigland, 2019).

La trasformazione digitale nel welfare e nel settore pubblico offre anche l'opportunità di creare un ambiente interconnesso, in cui la condivisione delle informazioni tra diversi enti pubblici risulta fondamentale. Questo processo di interconnessione mira a ridurre i tempi di attesa, aumentare la trasparenza e garantire che ogni cittadino riceva l'assistenza adeguata alle proprie esigenze (Pedersen, Wilkinson, 2018).

Muoversi nella direzione dell'innovazione è una scelta, più o meno consapevole, delle singole organizzazioni, che può avvenire per diversi motivi. Le decisioni rispetto al ruolo che potrebbe assumere la tecnologia digitale nei servizi di Welfare possono dipendere dai più diversificati fattori, come l'orientamento strategico dell'organizzazione o la possibilità di avviare sperimentazioni grazie a finanziamenti esterni⁵. Possono incidere inoltre le richieste da parte dei dipendenti del servizio così come quelle di utenti e familiari. Per questo, le diverse motivazioni portano necessariamente a conseguenze diverse tra loro.

La letteratura (Perobelli, Rotolo 2019) individua fattori facilitanti e ostacolanti nell'adozione da parte delle organizzazioni di strumenti digitali innovativi. Tra questi i più rilevanti sono rappresentati innanzitutto dalla disponibilità di risorse sia interne che esterne che consentano un'apertura verso l'utilizzo di tecnologie digitali: disporre

⁵ Cfr. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – Missione 1 "DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE E SICUREZZA NELLA PA"

ad esempio di finanziamenti provenienti da bandi o sovvenzioni rappresenta indubbiamente un elemento facilitante. Altri fattori sono dati dalla disponibilità di infrastrutture di supporto, come ad esempio una connessione internet a banda larga o dalla presenza di normative e/o linee guida che possano orientare nell'adozione di innovazioni tecnologiche. In ultimo, un elemento positivo è rappresentato dalla propensione sia degli operatori che degli utenti dei servizi a utilizzare strumenti tecnologici nuovi, per le più disparate attività.

Senza dubbio, gli stessi fattori sopra descritti come facilitanti possono rappresentare importanti ostacoli nel momento in cui non vi fosse la disponibilità di una delle condizioni elencate e di conseguenza, la presenza o meno di questi incide notevolmente sulla possibilità di introdurre innovazioni tecnologiche nelle organizzazioni.

Rogers (2010) individua i passaggi fondamentali nel processo di introduzione delle innovazioni nei servizi. Innanzitutto l'autore parla della necessità di favorire una condivisione di conoscenze affinché sia chiaro a tutti i soggetti coinvolti il funzionamento dell'innovazione. Dopodiché, è auspicabile che vi sia un accompagnamento delle persone verso un'apertura nei confronti dell'innovazione digitale, che possa portare a una vera e propria accettazione delle novità.

Un ulteriore passaggio è rappresentato dalla valutazione sull'andamento dell'utilizzo degli strumenti nella quotidianità, seguito dall'accettazione effettiva dell'innovazione e del suo ruolo positivo nell'organizzazione.

D'altra parte, Kemp et al. (2020) mettono in luce un approccio diverso, basato su una visione che parte dal basso, perché se da un lato l'espansione del welfare digitale è motivata, almeno in parte, dalla volontà dei governi di razionalizzare, semplificare e implementare le politiche sociali attraverso l'utilizzo della tecnologia, dall'altro

l'adozione della tecnologia e la presa di decisioni basate sui dati comportano conseguenze impreviste. Nel contesto della transizione verso il digitale nel campo del welfare, si possono proporre esperienze che pongono l'accento sulle relazioni umane come elemento centrale, facilitato dalla tecnologia civica, al fine di potenziare e, in alcuni casi, sostituire un sistema centralizzato di welfare digitale. Queste prospettive si basano sui principi di cura, solidarietà e comunità come fondamentali per la sicurezza nell'ambito del welfare. Questo non significa sostituire le condizioni di accesso al welfare né i metodi di erogazione, ma integrare e filtrare tali condizioni mediante forme di accesso supportate dalla comunità, consentendo così ulteriori benefici e riconoscendo una gamma più ampia di contributi.

L'innovazione tecnologica porta i suoi effetti, positivi e negativi, all'interno delle organizzazioni e dunque anche all'interno dei servizi di Welfare. Il cambiamento portato dall'innovazione a diversi livelli può interessare anche le organizzazioni a diversi livelli, ad esempio in termini di impatto sulla struttura organizzativa a livello di ruoli e responsabilità, in termini di resistenze o facilità nell'adozione di misure nuove o da un punto di vista di impegno efficiente delle risorse e di sostenibilità (Perobelli, Rotolo, 2019). È certo che l'introduzione di innovazioni tecnologiche può causare un sentimento di incertezza tra coloro che "abitano" l'organizzazione, sia nelle relazioni interpersonali che nelle procedure operative (Llorens-Gumbau, 2014).

Rispetto ai ruoli si pensi ai giovani, ormai nativi digitali, che entrano nei servizi con delle *skills* tecnologiche ben più avanzate rispetto ai colleghi più anziani e che dunque potrebbero avere *performance* migliori di altri (Perobelli, Rotolo, 2019). Per mitigare l'effetto dell'incertezza connessa alla trasformazione digitale, sarebbe necessario prevedere un accompagnamento e una formazione per gli operatori che ne sentissero la necessità (López Peláez et al., 2020).

1.4.1 Digitalizzazione e servizi di Welfare: il caso italiano

In Italia sono pressoché assenti gli studi sull'innovazione digitale: alcuni rapporti che provengono dagli Organi dell'Unione Europea⁶ hanno avviato una riflessione in questo senso occupandosi di innovazione sociale ma è ancora piuttosto limitata la produzione bibliografica sulla digitalizzazione nell'ambito del Welfare.

Un'indagine condotta dall'Osservatorio sul Cambiamento delle Pubbliche Amministrazioni (2019) ha aperto la riflessione sullo scenario italiano, provando ad approfondire la portata della rivoluzione digitale nei settori tipicamente collegate al welfare: anziani, minori, disabili.

Ciò che si osserva è innanzitutto un utilizzo ancora marginale di tecnologie digitali innovative nei servizi per persone anziane; a questo si unisce una visione ristretta delle opportunità che, da un punto di vista strategico, potrebbero risultare vincenti in una programmazione di lungo periodo nel settore.

Questo è dovuto in parte anche a un'assenza di risorse, alla presenza di vincoli normativi stringenti e alla scarsa propensione di chi opera nell'ambito a adottare strumenti innovativi.

Nonostante l'attuale percezione della trasformazione digitale come unicamente finalizzata all'efficienza all'interno delle organizzazioni, è importante riconoscere il notevole potenziale dell'introduzione, ad esempio di strumenti tecnologici nei servizi per gli anziani e i caregiver, al fine di soddisfare in modo più efficace le esigenze di cura e assistenza delle persone coinvolte.

Allo stesso modo, l'indagine fa emergere come anche nei servizi per i minori l'innovazione riguardi principalmente tecnologie "tradizionali".

⁶ v. Addarii, F., Lipparini, F. (2017). *Vision and trends of social innovation for Europe*, Publications Office. European Commission, Directorate-General for Research and Innovation

Anche per quanto riguarda questo ambito, la trasformazione digitale sembra essere molto lontana da una sistematizzazione e si osservano esperienze innovative solo in alcuni contesti, grazie a decisioni quasi imprenditoriali di chi dirige il servizio.

Per ciò che concerne l'ambito della disabilità, si osserva come, soprattutto nei servizi pubblici, ci sia un importante scostamento tra le opportunità offerte dalle tecnologie digitali e ciò di cui di fatto beneficiano le persone con disabilità e le loro famiglie.

Sembra quindi assente una visione innovativa sulle tecnologie digitali, spesso data da una mancanza di riflessioni sul tema da parte dei programmatori e dei soggetti della rete dei servizi.

1.5 DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for citizens

Una società sempre più digitalizzata richiede lo sviluppo e il mantenimento di competenze digitali per un corretto e proficuo utilizzo degli strumenti tecnologici in diversi contesti.

La Commissione Europea ritiene che un compito dei cittadini del 21esimo secolo sia l'essere digitalmente competente, e per questo motivo ha costruito un modello denominato "Digital Competence Framework for Citizens (DigComp)"⁷ (Fig. 1) che indica cinque componenti chiave della competenza digitale e 21 specifiche competenze, oltre a otto livelli di padronanza ed esempi di utilizzo applicati al settore dell'istruzione e del lavoro.

⁷ Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022

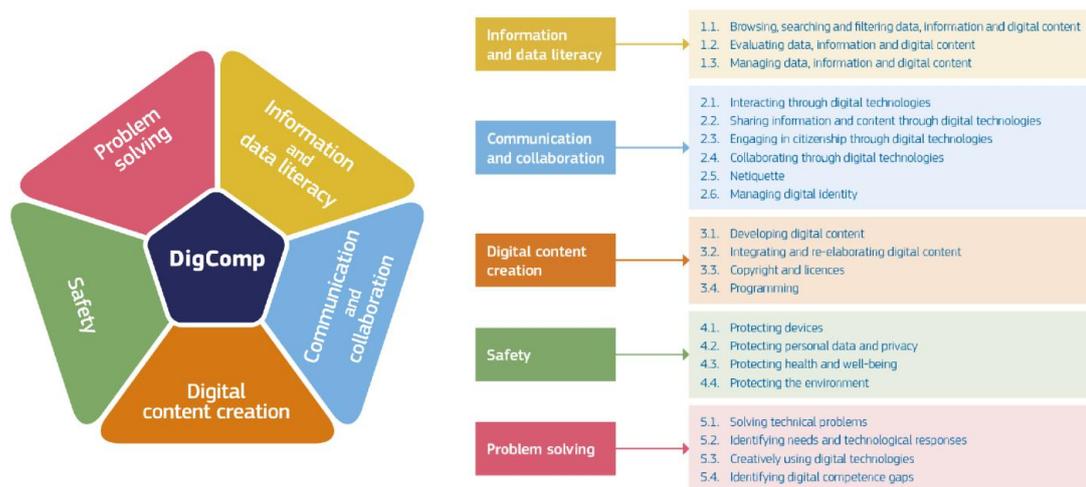


Fig. 1: The Digital Competence Framework for Citizens (DigComp)

In questo modello, ogni area di competenza si articola in diversi livelli di padronanza, da “base” ad “altamente specializzato”.

Le aree di *capabilities* individuate vengono così suddivise:

Area delle competenze 1: Alfabetizzazione su informazioni e dati

1.1 Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e i contenuti digitali:

La prima competenza riguarda innanzitutto la capacità di articolare i fabbisogni informativi, ricercare i dati, le informazioni e i contenuti in ambienti digitali, accedervi e navigare al loro interno. A questo si aggiunge la capacità di creare e aggiornare strategie di ricerca personali.

1.2 Valutare dati, informazioni e contenuti digitali: l’alfabetizzazione riguarda inoltre la competenza nell’analizzare, confrontare e valutare in maniera critica la credibilità e l’affidabilità delle fonti dei dati, delle informazioni e dei contenuti digitali. Inoltre, è necessario saper analizzare, interpretare e valutare in maniera critica dati, informazioni e contenuti digitali

1.3 Gestire dati, informazioni e contenuti digitali: in questa categoria rientra poi la capacità di organizzare, archiviare e recuperare dati, informazioni e contenuti negli ambienti digitali.

Area delle competenze 2: Comunicazione e collaborazione

2.1 Interagire con gli altri attraverso le tecnologie digitali: la seconda area di competenza si riferisce alla possibilità di interagire attraverso diverse tecnologie digitali e capire quali sono gli strumenti di comunicazione più appropriati in un determinato contesto.

2.2 Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali: ogni cittadino dovrebbe sviluppare competenze per condividere dati, informazioni e contenuti digitali con altri attraverso tecnologie digitali appropriate. Inoltre, i cittadini dovrebbero saper agire da intermediari, conoscendo le prassi adeguate alla citazione delle fonti e attribuzione di titolarità.

2.3 Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali: ognuno dovrebbe essere in grado di partecipare alla vita sociale attraverso l'utilizzo di servizi digitali pubblici e privati e trovare opportunità di *self-empowerment* e cittadinanza partecipativa attraverso le tecnologie digitali più appropriate.

2.4 Collaborare attraverso le tecnologie digitali: tale competenza si riferisce alla possibilità di utilizzare gli strumenti e le tecnologie per i processi collaborativi e per la co-costruzione e la co-creazione di dati, risorse e *know-how*.

2.5 Netiquette: con il termine netiquette si intende l'essere al corrente delle norme comportamentali e del *know-how* per l'utilizzo delle tecnologie digitali e l'interazione con gli ambienti digitali, oltre che adeguare le strategie di comunicazione al pubblico specifico e tenere conto delle differenze culturali e generazionali negli ambienti digitali.

2.6 Gestire l'identità digitale: le competenze digitali riguardano poi la capacità di creare e gestire una o più identità digitali, essere in grado di proteggere la propria reputazione, gestire i dati che uno ha prodotto, utilizzando diversi strumenti, ambienti e servizi digitali.

Area delle competenze 3: Creazione di contenuti digitali

3.1 Sviluppare contenuti digitali: nella terza area si fa riferimento alla capacità di creare e modificare contenuti digitali in diversi formati per esprimersi attraverso mezzi digitali.

3.2 Integrare e rielaborare contenuti digitali: tale competenza fa riferimento alla possibilità di modificare, affinare, migliorare e integrare informazioni e contenuti per creare conoscenze e contenuti nuovi, originali e rilevanti.

3.3 Copyright e licenze: ogni cittadino dovrebbe essere in grado di capire come il copyright e le licenze si applicano ai dati, alle informazioni e ai contenuti digitali.

3.4 Programmazione: il modello indica come necessaria la capacità di pianificare e sviluppare una sequenza di istruzioni comprensibili da parte di un sistema informatico per risolvere un determinato problema o svolgere un compito specifico.

Area delle competenze 4: Sicurezza

4.1 Proteggere i dispositivi: la quarta area fa riferimento alla capacità di proteggere i dispositivi e i contenuti digitali, comprendere i rischi e le minacce presenti negli ambienti digitali, conoscere le misure di sicurezza e protezione e tenere in debita considerazione l'affidabilità e la privacy.

4.2 Proteggere i dati personali e la privacy: oltre ai dispositivi, i cittadini dovrebbero poi proteggere i dati personali e la privacy negli ambienti digitali, capire come utilizzare e condividere informazioni personali

proteggendo sé stessi e gli altri dai danni e comprendere che i servizi digitali hanno un “regolamento sulla privacy” per informare gli utenti sull'utilizzo dei dati personali raccolti.

4.3 Proteggere la salute e il benessere: inoltre ogni cittadino dovrebbe essere in grado di evitare rischi per la salute e minacce al benessere psico-fisico quando si utilizzano le tecnologie digitali, essere in grado di proteggere sé stessi e gli altri da possibili pericoli negli ambienti digitali (ad es. cyberbullismo) ed essere a conoscenza delle tecnologie digitali per il benessere e l'inclusione sociale.

4.4 Proteggere l'ambiente: infine, sembra più che mai necessario essere consapevoli dell'impatto ambientale delle tecnologie digitali e del loro utilizzo.

Area delle competenze 5: Risolvere problemi

5.1 Risolvere problemi tecnici: un'ultima competenza riguarda il saper individuare problemi tecnici nell'utilizzo dei dispositivi e degli ambienti digitali e risolverli.

5.2 Individuare fabbisogni e risposte tecnologiche: significa valutare le esigenze e individuare, valutare, scegliere e utilizzare gli strumenti digitali e le possibili risposte tecnologiche per risolverli, oltre che adeguare e personalizzare gli ambienti digitali in base alle esigenze personali (ad es. accessibilità).

5.3 Utilizzare in modo creativo le tecnologie digitali: ognuno dovrebbe poter utilizzare gli strumenti e le tecnologie digitali per creare conoscenza e innovare processi e prodotti, partecipare individualmente e collettivamente ai processi cognitivi per comprendere e risolvere problemi concettuali e situazioni problematiche negli ambienti digitali.

5.4 Individuare i divari di competenze digitali: infine, i cittadini dovrebbero capire dove occorre migliorare o aggiornare i propri

fabbisogni di competenze digitali, essere in grado di supportare gli altri nello sviluppo delle proprie competenze digitali e in ultimo ricercare opportunità di crescita personale e tenersi al passo con l'evoluzione digitale.

Si evince dal modello un'attenzione a tutte le sfaccettature delle competenze necessarie per un utilizzo della tecnologia consapevole e adeguato: le *skills* presentate dalla Commissione Europea sembrano necessarie per tutti coloro che utilizzano strumenti tecnologici nella vita quotidiana, ma assumono ancor più significato quando si pensa ai contesti professionali.

1.6 Il lavoro da remoto

In tale contesto di trasformazione si colloca anche la discussione relativa al lavoro da remoto.

Sono quattro le definizioni che orbitano intorno al tema del lavoro svolto al di fuori della sede dell'ufficio: telelavoro, *remote working*, *working from home* e *coworking*.

Con telelavoro si intende «l'uso della tecnologia dell'informazione per sostituire parzialmente o totalmente gli spostamenti legati al lavoro» (Nilles, 1997). Tale modalità di lavoro prevede un basso livello di flessibilità, a causa della necessità che il lavoratore si trovi in una postazione remota fissa e che sia operativo in giorni e orari coincidenti con quelli di coloro che si trovano in ufficio.

Con il termine *remote working* si intende invece quella forma di lavoro che prevede un livello maggiore di flessibilità, con una distribuzione del lavoro "24h/7gg" e un massiccio utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione, a discapito delle relazioni sociali interne al gruppo di colleghi (Pesenti, Scansani, 2021).

La definizione di *working from home* si avvicina molto a quella del *remote working*. Si tratta di quelle forme di lavoro in cui, grazie al supporto delle ICT, è il lavoro a “seguire” il lavoratore (Toscano, Zappalà, 2020).

Infine, tra le diverse modalità di lavoro esterno alla sede dell’ufficio può essere inserito anche il concetto di *coworking*, che prevede la possibilità, specialmente in alcune aree metropolitane, di utilizzare spazi terzi rispetto alla propria abitazione o agli uffici aziendali, in cui vige la regola della condivisione di spazi “a prenotazione” (Pesenti, Scansani, 2021).

Il termine correntemente più utilizzato è invece quello di “*smart working*”, seppur spesso sia usato in riferimento a modalità di lavoro poco *smart* a causa della mancanza di flessibilità operativa e corresponsabilità che dovrebbero contraddistinguerlo.

Sono diverse le definizioni che vengono date a tale forma di lavoro, spesso definita come “*smart working*”: oggi in Italia non esiste una definizione tecnica condivisa, nonostante sia una locuzione spesso utilizzata nel nostro Paese (Pesenti, Scansani, 2021). *L’Osservatorio Smart Working* del Politecnico di Milano lo definisce come «una nuova filosofia manageriale fondata sulla restituzione alle persone di flessibilità e autonomia nella scelta degli spazi, degli orari e degli strumenti da utilizzare a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati». I principi alla base di tale approccio sarebbero quindi la fiducia, la responsabilizzazione e l’autonomia del lavoratore: si tratta di un cambiamento notevole delle modalità di lavoro tradizionale, sia in termini di cultura organizzativa, sia in termini pratici del lavoro del dipendente e del rapporto con i colleghi (Pesenti, Scansani, 2021).

La pandemia ha rappresentato un grande acceleratore rispetto all’introduzione di forme non tradizionali del lavoro: le restrizioni governative emanate per evitare la diffusione del virus da Sars-cov-2

hanno imposto numerosi cambiamenti all'interno di molte organizzazioni e sono spesso esitate in una riorganizzazione del lavoro all'esterno delle sedi degli uffici.

Nel 2019 l'Osservatorio sullo smart working del Politecnico di Milano ha registrato un tasso di diffusione dello *smart working* del 65% nelle grandi imprese, del 30% nelle Pmi e del 23% nella PA, quantificando il numero di smart worker intorno ai 570mila. A fine 2020 l'Osservatorio ha stimato poi che a marzo 2020 oltre 6,6 milioni di lavoratori avevano lavorato in *smart working* "di emergenza" (o semplificato) e ha previsto che, nella «nuova normalità», il numero si stabilizzerà a quota 5,3 milioni⁸.

In Italia, il primo approccio di successo a forme alternative di lavoro è rappresentato dalla L.81/2017, che introduce il "Lavoro agile", stabilendo all'articolo 18 che «Le disposizioni del presente capo, allo scopo di incrementare la competitività e agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, promuovono il lavoro agile quale modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, anche con forme di organizzazione per fasi, cicli e obiettivi e senza precisi vincoli di orario o di luogo di lavoro, con il possibile utilizzo di strumenti tecnologici per lo svolgimento dell'attività lavorativa. La prestazione lavorativa viene eseguita, in parte all'interno di locali aziendali e in parte all'esterno senza una postazione fissa, entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale, derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva». Il lavoro agile previsto dalla legge si pone dunque obiettivi di incremento della produttività e di miglioramento della conciliazione vita-lavoro (Pesenti, Scansani, 2021).

⁸ Rapporto N°4/2021 – Centro Studi Assolombarda

Tuttavia, la pandemia non ha reso possibile per tutti l'applicazione di forme di lavoro agile, così indicato dalla legge 81/2017. Si è spesso trattato, piuttosto, di un "lavoro da remoto forzato", come definito da Pesenti e Scansani (2021).

Per far fronte alle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, infatti, molti datori di lavoro si sono attrezzati offrendo la possibilità (o imponendo) ai propri dipendenti di lavorare dalla propria abitazione, seppur senza le tutele tipiche del lavoro agile e senza gli elementi di flessibilità e autonomia che caratterizzano lo *smart working*.

Tale trasformazione del lavoro ha riguardato anche il mondo dei servizi sociali, con la possibilità che gli assistenti sociali dipendenti di Enti Pubblici o di Privato sociale svolgessero tutte le loro attività da remoto. L'articolo 87 "Misure straordinarie in materia di lavoro agile e di esenzione dal servizio e di procedure concorsuali" del Dl 18/2020 ha previsto, ad esempio, che all'interno delle Pubbliche Amministrazioni si prediligesse la forma del lavoro agile, disponendo che: *«Fino alla cessazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-2019, ovvero fino ad una data antecedente stabilita con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione, il lavoro agile è la modalità ordinaria di svolgimento della prestazione lavorativa nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che, conseguentemente: a) limitano la presenza del personale negli uffici per assicurare esclusivamente le attività che ritengono indifferibili e che richiedono necessariamente la presenza sul luogo di lavoro, anche in ragione della gestione dell'emergenza; b) prescindono dagli accordi individuali e dagli obblighi informativi previsti dagli articoli da 18 a 23 della legge 22 maggio 2017, n. 81.*

2. La prestazione lavorativa in lavoro agile può essere svolta anche attraverso strumenti informatici nella disponibilità del dipendente

qualora non siano forniti dall'amministrazione. In tali casi l'articolo 18, comma 2, della legge 23 maggio 2017, n. 81 non trova applicazione».

Come osservato, al comma 2 viene inoltre indicata la possibilità che i dipendenti svolgano il lavoro da remoto anche utilizzando strumenti personali.

L'avvio di forme di lavoro agile attivate durante la pandemia hanno permesso di avviare il confronto e le successive riflessioni, fino al 2020 pressoché assenti, in merito al lavoro a distanza nei servizi sociali e al rapporto tra assistenti sociali e tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

CAPITOLO 2 - SERVIZIO SOCIALE E ICT

In un contesto di grande mutamento, anche nel campo del servizio sociale e del lavoro con le persone vi è la necessità di ragionare sul tema, per restare connessi a quella che viene definita “*network society*” (Barker et al., 2014).

Riprendendo quanto osservato sopra, i processi di digitalizzazione trasformano le interazioni con le persone, le loro richieste e necessità, ma anche le organizzazioni in cui gli assistenti sociali svolgono la loro pratica professionale (Castells, 2010). Si genera così un contesto digitale che comporta la ridefinizione dei processi di esclusione sociale (López Peláez, 2018) e richiede di adottare un approccio attentamente progettato per comprenderne le dinamiche e per sviluppare nuove strategie per l'*assessment*, l'intervento e la valutazione.

Il campo del lavoro sociale sta attualmente attraversando una significativa trasformazione, caratterizzata dall'adozione e dall'utilizzo di strumenti digitali nell'ambito delle pratiche di intervento sociale (Del Fresno García, 2015), che sta generando cambiamenti sostanziali nella natura stessa del lavoro sociale e nelle modalità con cui gli interventi vengono realizzati. La sempre più ampia integrazione delle tecnologie digitali nel campo del lavoro sociale influisce e connota in modo trasversale sull'intervento sociale nel suo complesso.

Ad oggi è difficile ricostruire un *framework* teorico relativo all'utilizzo della tecnologia digitale nei servizi (Coles-Kemp et al., 2020): quello del *digital social work* è un ambito ancora poco definito e in costruzione, in cui i dubbi e le domande sembrano essere più delle risposte.

In letteratura (Eito Mateo et al., 2018; López-Peláez et al., 2018; Raya Diez, 2018; Pink et al., 2022; López Peláez, Kirwan, 2023) si ritrovano i termini "*e-social work*" e "*digital social work*" che, utilizzati in modo interscambiabile poiché entrambi rappresentano un'area di specializzazione nel contesto delle società digitali contemporanee

(López-Peláez et al., 2018; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018), si riferiscono all'applicazione delle tecnologie digitali nel campo del lavoro sociale e dei servizi sociali, che comprende l'uso di strumenti e piattaforme digitali per fornire servizi, comunicare con le persone e promuovere l'inclusione sociale.

Le persone, i gruppi e le comunità interagiscono dunque in un contesto digitale, all'interno del quale si trovano ad affrontare attività e sfide legate all'inclusione sociale e all'accesso alle tecnologie digitali, nonché alle competenze necessarie per navigare efficacemente in questo ambiente.

Nella formulazione di una definizione del lavoro sociale digitale come scienza, occorre considerare gli elementi fondamentali proposti da López-Peláez e Marcuello Servos (2021):

- La disciplina si occupa di problemi complessi e opportunità legate a individui, gruppi e comunità, espressi attraverso reti sociali digitali e nuove tecnologie. Richiede un approccio scientifico, con pianificazione e valutazione dei risultati, e influisce sulle dinamiche di inclusione ed esclusione sociale.
- È fondamentale definire i valori che guidano gli assistenti sociali, tra cui i diritti digitali dei cittadini e i diritti umani, che costituiscono la base delle loro pratiche professionali.
- Il metodo scientifico, con un'epistemologia realista, si basa sulla conoscenza di una realtà esterna non neutrale e con caratteristiche proprie. Richiede un approccio aperto e coinvolgente con gli attori interessati, compresi gli utenti e l'amministrazione elettronica.
- L'intervento mira a potenziare l'insieme di competenze digitali necessarie per operare in un ambiente digitale che permea tutte le nostre attività.

A partire da questi quattro elementi viene formulata la seguente definizione di lavoro sociale digitale:

«il lavoro sociale digitale è una disciplina del lavoro sociale che si basa sui valori della cittadinanza democratica e utilizza un metodo scientifico che presuppone l'esistenza di una realtà esterna che può essere studiata. Si occupa di problemi e opportunità nelle società digitalizzate attraverso nuove tecnologie di informazione, comunicazione e digitali ed è applicato attraverso un processo di diagnosi, pianificazione, organizzazione, sviluppo e valutazione in cui le competenze digitali degli utenti e dei professionisti svolgono un ruolo chiave. Prende in considerazione l'ambiente online o digitale come oggetto di analisi, valutazione e intervento sociale ed elabora strategie per l'accesso degli utenti, la loro partecipazione, la valutazione dei bisogni e la progettazione di dinamiche di intervento e di empowerment degli utenti. Il suo obiettivo è quello di aiutare una popolazione che vive in un ambiente digitale. In sintesi, il digital social work o e-social work può essere definito come l'uso delle nuove tecnologie di informazione e comunicazione nel campo del lavoro sociale e dei servizi sociali. Comprende la ricerca online, il trattamento dei pazienti (trattamento individuale, dinamiche di gruppo e comunità), la formazione e l'addestramento degli assistenti sociali e il monitoraggio dei programmi di servizi sociali» (López Peláez, Marcuello Servos, 2021).

Il lavoro sociale digitale, sta assumendo la rilevanza di una nuova specializzazione in una duplice dimensione: sfera specifica per l'intervento professionale (su temi e problemi legati alla realtà online) e sfera trasversale che influisce sulla vita delle persone, dei gruppi e delle istituzioni, nonché sull'attività professionale degli assistenti sociali (attraverso l'*e-government*, gli interventi che utilizzano nuove tecnologie per affrontare problemi sociali tradizionali che vengono ridefiniti nel contesto tecnologico, etc.).

Secondo gli autori (López Peláez et al., 2020) esistono diverse modalità per integrare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nella pratica di un lavoro sociale che, nelle sue dimensioni individuale, di gruppo o comunitaria, sta subendo un processo continuo di cambiamento a causa dell'evoluzione costante della società e delle risposte istituzionali alla reazione della società civile alle esigenze e ai bisogni dei cittadini (López Peláez, et al., 2018).

Tali modalità riguardano sia strumenti che processi: l'utilizzo di strumenti elettronici come e-mail e videoconferenze, in combinazione con interventi faccia a faccia o con interventi da remoto; l'impiego di programmi basati sul web, anche sviluppati da un tecnico informatico; l'utilizzo di programmi supportati da robot, giochi o ambienti virtuali in 3D, di solito senza l'intervento di un tecnico informatico.

Vengono identificate inoltre aree di intervento mediate dalla tecnologia, che vanno dalla progettazione di politiche pubbliche alla riorganizzazione delle interazioni tra amministrazione e persone che accedono ai servizi sociali, fino alla valutazione dei programmi proposti dalle Organizzazioni (López Peláez et al., 2018; Mathiyazhagan et al., 2022).

Ci si trova così davanti ad una nuova prospettiva che rappresenta una frontiera del lavoro sociale in cui emergono opportunità e sfide per gli operatori del settore.

La letteratura identifica sei fasi distintive nei progetti di lavoro sociale digitale (López Peláez e Marcuello-Servós, 2021):

1. L'"ascolto attivo" (analisi e monitoraggio del comportamento sui social network, indagine del discorso e delle richieste dei cittadini e delle caratteristiche dei loro modelli di interazione).
2. La partecipazione nella definizione dei problemi e nella progettazione delle soluzioni, attraverso la creazione di un ambiente di interazione online aperto alla partecipazione degli

utenti, dei professionisti e delle persone interessate, in cui vengono affrontate le risorse disponibili online, le diverse unità dell'amministrazione pubblica o dell'azienda privata coinvolte e gli obiettivi del progetto da una prospettiva cooperativa che integra il co-design o il design creativo basato sulla partecipazione di tutti gli attori.

3. La progettazione di strategie di intervento coerente con le questioni individuate attraverso la partecipazione di tutti gli attori coinvolti.
4. Lo sviluppo o l'utilizzo di specifiche applicazioni online, dai giochi ai gruppi di WhatsApp, per sviluppare le attività pianificate.
5. La valutazione dell'intervento effettuato, con particolare attenzione alle competenze digitali degli utenti e dei professionisti, ai programmi di formazione da svolgere per superare i problemi rilevati e al monitoraggio delle attività svolte.
6. Proposte di miglioramento, trasferimento dei risultati ottenuti e della metodologia utilizzata, e la diffusione delle buone pratiche, rafforzando così la fiducia degli utenti e dei professionisti nella metodologia utilizzata (López Peláez, Kirwan, 2023).

In aggiunta alla definizione di López Peláez, Raya Diez (2018) definisce il concetto di *e-inclusion* come l'insieme di programmi e progetti che promuovono l'inclusione sociale attraverso l'uso delle ICT, mentre Cwikel e Friedmann (2019) fanno riferimento all'integrazione dell'*e-therapy* nelle pratiche del lavoro sociale. Entrambi gli studi riportati dagli autori evidenziano i vantaggi delle tecnologie nel raggiungere un gran numero di partecipanti e i benefici che apportano ai soggetti svantaggiati.

Un' ulteriore definizione del Lavoro Sociale Digitale viene proposta da Pink et al. (2022), che lo caratterizzano come una "pratica anticipatoria ibrida". Secondo gli autori, il Lavoro Sociale Digitale rappresenta un approccio che combina in maniera sinergica gli aspetti digitali e fisici

del lavoro sociale. Questo implica che, anche quando le interazioni avvengono attraverso strumenti digitali come le videochiamate, sono strettamente influenzate dagli elementi e dalle dinamiche presenti nel contesto fisico in cui si svolge l'intervento. Di conseguenza, il Lavoro Sociale Digitale richiede una pratica flessibile e proattiva, in cui gli operatori sociali utilizzano le risorse digitali come strumenti per prepararsi in vista delle future visite in presenza, tenendo conto della sicurezza e del rischio associati alle famiglie coinvolte.

In letteratura (Fiorentino et al., 2023) si ritrova infine la definizione di Digitally Mediated Social Work (DMSW), o Lavoro Sociale Mediato Digitalmente, che comprende i processi di elaborazione delle informazioni, implementazione dei servizi e utilizzo delle piattaforme dei social media nel campo del lavoro sociale. Con la pandemia da COVID-19 e la necessità di mantenere il distanziamento fisico, la dimensione tradizionale del lavoro con gli utenti, svolto di persona, ha dovuto essere riorganizzata e adattata alle interazioni remote tramite dispositivi digitali. Questo cambiamento ha richiesto agli assistenti sociali di sfruttare la tecnologia per facilitare la comunicazione, fornire servizi e mantenere il rapporto con le persone.

Attualmente, nelle pratiche del servizio sociale si assiste ad un aumento progressivo dell'utilizzo di nuove tecnologie digitali ma non appare ancora risolta la sfida significativa connessa alla mancanza di linee guida concrete e adeguate per gli operatori (Barsky, 2017). Questa situazione può creare difficoltà considerevoli e un carico di responsabilità che risulta difficile da gestire per gli operatori stessi: spesso, ad esempio, l'utilizzo di tecnologie digitali crea l'aspettativa che l'assistente sociale sia disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (Mishna et al., 2012).

La mancanza di indicazioni sulle ICT nei servizi è dunque un tema centrale per le ricadute critiche che può generare nella pratica del lavoro sociale e paiono dunque necessari approfondimenti sul tema.

Nel presente capitolo, dopo una rappresentazione dell'evoluzione nel tempo dell'utilizzo delle tecnologie digitali nei servizi sociali, viene data una definizione di ICT negli stessi, con l'individuazione delle principali competenze tecnologiche che ogni assistente sociale dovrebbe avere e del modello delle *digital capabilities* elaborato dalla British Association of Social Workers. Infine, vengono presentate alcune riflessioni sulle relazioni di aiuto mediate da strumenti tecnologici.

2.1 Evoluzione dell'uso delle ICT nel servizio sociale

Per approfondire il tema del *digital social work* appare anzitutto utile esplorare il percorso che ha condotto all'implementazione odierna dei dispositivi tecnologici nei servizi sociali. Infatti, ad oggi è possibile affermare che in ogni ambito di lavoro sociale è stata avanzata la richiesta da parte degli enti, dei lavoratori o delle stesse persone che accedono ai servizi, di evolvere rispetto al tema della tecnologia.

La tecnologia si sta insinuando sempre più nel mondo del lavoro sociale, permeando numerosi ambiti di intervento, offrendo nuovi approcci e nuovi spunti sia per il lavoro sul caso che per il lavoro con i gruppi e con le comunità e contribuisce a implementare strumenti per tutte le attività di lavoro di comunità dal basso (Goldkind et al., 2018).

Fin dalle sue origini, il lavoro sociale è stato strettamente legato alla tecnologia, sia nel rispondere ai processi di esclusione legati alla tecnologia stessa, come ad esempio quelli generati dall'industrializzazione e dall'emigrazione a Chicago all'inizio del XX secolo, affrontati dall'opera di Jane Addams a Hull House, sia nell'utilizzare la tecnologia per favorire i processi di inclusione sociale, come ad esempio nel lavoro sociale con i gruppi (Goelitz, 2003), utilizzando telefoni al fine di consentire la partecipazione delle persone con difficoltà di mobilità (López Pelàez, 2023). Già nel 1911, Mary Richmond scriveva dei suoi sforzi nel convincere gli assistenti sociali più riluttanti a utilizzare il telefono nel lavoro con le persone (Parrott, Madoc-Jones, 2008).

I primi studi relativi all'utilizzo della tecnologia nei servizi risalgono alla fine degli anni '70, quando venne condotta una prima ricerca sul tema dal Professor Gunther Geiss dell'Adelphi University negli Stati Uniti d'America.

Il professore somministrò un questionario per provare a identificare coloro che, nei servizi sociali, utilizzavano computer o strumenti

tecnologici di vario genere per migliorare il loro lavoro. La *survey* aprì lo spazio a riflessioni sulle tecnologie digitali nei servizi e favorirono una rete di collegamento tra i professionisti che combinavano tecnologia e teorie di servizio sociale.

Negli anni '80, alcuni operatori colpiti dalla "causa" perseguita dal Professor Geiss decisero di unirsi per dar vita alla prima associazione internazionale e virtuale che si proponeva di promuovere un uso etico ed efficace delle tecnologie digitali nei servizi, dal nome *husITA* (Human Services Information Technology Application).

Le riflessioni sul tema proseguirono negli anni successivi e nel 1982 Dick Schoech pubblicò il primo libro che descriveva esplicitamente il potenziale della tecnologia per il servizio sociale e le discipline ad esso collegate, dal titolo "Computer use in Human Services: A Guide to Information Management".

La letteratura scientifica negli anni '80 racconta inoltre di numerose applicazioni del *digital social work*, come le esperienze dei gruppi di supporto telefonico accennati in precedenza, spesso fruiti da caregiver di persone anziane e con disabilità.

Sorprendentemente contemporanei, seppur con tecnologie che oggi definiremmo antiquate, si osserva come i gruppi di supporto telefonico abbiano effettivamente rappresentato, negli anni, un importante strumento di sostegno: permettevano infatti a persone che abitavano in zone rurali o con carichi di cura molto elevati di connettersi e aiutarsi senza dover lasciare la propria abitazione (Goelitz, 2003).

Il dialogo sul tema è poi proseguito durante gli anni '90, quando gli strumenti tecnologici hanno iniziato ad essere utilizzati sempre più come strumento per la formazione degli studenti, per la comunità professionale e per l'erogazione di servizi sociali alle persone.

L'accelerazione di un utilizzo professionale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (da ora in poi ICT) in quegli

anni ha spinto sempre di più gli enti preposti alla formazione verso il riconoscimento di una cultura digitale in evoluzione: questa risposta, anche se lenta e lontana dall'essere sistematica, può essere infatti tracciata nei *curricula* di studi di numerosi paesi e negli standard per l'istruzione e la formazione degli operatori.

Gli anni 2000 hanno preparato il terreno per le discussioni sul tema, che nel 2005 negli Stati Uniti sono esitate nella definizione degli "Standards for Technology and Social Work Practice" (NASW⁹, 2005), grazie al riconoscimento del fatto che sempre più operatori utilizzavano strumenti tecnologiche nelle pratiche di lavoro quotidiano. Di fatto, gli Standard rappresentano un'integrazione al Code of Ethics della National Association of Social Workers (NASW), e sono stati definiti appositamente per contrastare la percezione comune della tecnologia come minaccia alla relazione tra operatore e utente del servizio, affermando che *«il potenziale di danno o abuso di persone vulnerabili può aumentare a causa della mancanza di un rapporto faccia a faccia con l'assistente sociale»* (Standard 1).

Gli standard rappresentano quindi un tentativo per la definizione di protocolli che permettano di limitare il rischio di danno sia per l'utente che per l'operatore.

Sebbene queste norme abbiano fornito una base per garantire lo sviluppo di una pratica professionale etica e affrontino alcune delle principali preoccupazioni che concernono l'utilizzo degli strumenti digitali nelle pratiche di lavoro degli assistenti sociali, vengono definite da Lopez (2014) in una *review* degli standard proposti dalla NASW come astratte e piuttosto obsolete. In particolare, l'autrice ricorda l'importanza di attuare una costante revisione degli orientamenti sulla base delle tecnologie digitali nuove, emergenti e maggiormente utilizzate; gli Standard risalgono infatti a un tempo in cui l'utilizzo della

⁹ National Association of Social Workers

tecnologia era molto diversa da oggi: nel 2005 infatti quasi non esistevano ancora piattaforme social come Facebook o YouTube che hanno portato a uno straordinario cambiamento nell'approccio al mondo reale e digitale.

Nel 2017 è stata successivamente pubblicata una nuova versione degli "Standards for Technology and Social Work Practice" (NASW) che apre con un'affermazione positiva rispetto all'utilizzo degli strumenti tecnologici nei servizi: *«la tecnologia ha trasformato la natura delle pratiche di servizio sociale e ha migliorato notevolmente la capacità degli operatori di assistere le persone che si trovano in condizione di bisogno»*. In questo documento, in aggiunta a quello già sottoscritto nel 2005, vengono sviluppate norme specifiche per affrontare le questioni relative all'uso della tecnologia nel campo del lavoro sociale: sebbene alcuni degli Standard ribadiscano essenzialmente l'importanza di seguire le linee guida già definite dal Codice Etico, con l'indicazione di adattare la pratica professionale alle caratteristiche del lavoro online, sono presenti però importanti e specifici riferimenti ai temi dell'acquisizione di competenze tecnologiche degli operatori e della tutela della privacy e della riservatezza di coloro che accedono ai servizi, con particolare riferimento all'adozione di speciali garanzie per proteggere le informazioni degli utenti negli archivi elettronici.

Rispetto alle indicazioni fornite, sembra opportuno sottolineare che, mentre la tecnologia e i dispositivi digitali continuano a evolvere, è necessario che i codici etici e deontologici e i regolamenti di servizio sociale si modifichino per mantenere costante rilevanza e attualità.

Non sono solo gli Stati Uniti ad essersi mossi nella definizione di Standard, sono infatti diversi gli Ordini Nazionali ad aver ragionato sul tema della tecnologia nei servizi: ad esempio, nel 2020 la British Association of Social Workers (BASW), in collaborazione con il Social Care Institute for Excellence (SCIE), ha sviluppato un "*Digital Capabilities Statement for Social Workers*", un *framework* per la

pratiche professionali che determina le conoscenze, le abilità e i valori che gli assistenti sociali dovrebbero avere per utilizzare gli strumenti tecnologici nel lavoro sociale con adulti, bambini e famiglie in Inghilterra, che si approfondirà nei prossimi paragrafi.

Nel panorama internazionale, è possibile inoltre osservare l'esperienza dell'Associazione Australiana degli Assistenti Sociali (AASW), che ha aggiornato i propri standard di pratica affermando che gli assistenti sociali devono individuare "*considerazioni etiche riguardanti l'uso delle comunicazioni online e dei social media*" (AASW, 2013) e ha pubblicato linee guida a riguardo, fornendo indicazioni rispetto all'utilizzo di e-mail, del telefono cellulare e dei messaggi, sull'uso dei social network e infine sull'erogazione di servizi online e a distanza.

2.2 Quali tecnologie digitali?

La letteratura relativa a *social work* e ICT (Chan, Holosko, 2016; Parrott, Madoc-Jones, 2008; Perron et al., 2010) definisce come tecnologie digitali i *device* come telefoni fissi e fax, cellulari di lavoro o personali, smartphones, tablet o computer, robot, dispositivi di tele-assistenza o macchinari di intelligenza artificiale. Possono essere considerate ICT anche le agende online condivise, le cartelle cloud per l'archiviazione di documenti. Rientrano tra le ICT anche le piattaforme informatiche che consentono chiamate e videochiamate come Zoom, FaceTime o WhatsApp attraverso la connessione alla rete telefonica o a internet, ma anche app, siti internet o social media (come Twitter, Facebook, Instagram). Negli ultimi anni si sono sviluppate ricerche (Huttar, BrintzenhofeSzoc, 2020) relative all'utilizzo di visori di realtà virtuale (VR) nelle pratiche di servizio sociale.

Altre tecnologie digitali che riguardano il mondo del lavoro sociale sono quelle di assistenza al domicilio, tra queste rientrano:

- Le tecnologie di supporto, come ad esempio sistemi di video citofono e promemoria per i farmaci, che aiutano a supportare la

persona nel compiere azioni di vita quotidiana che altrimenti risulterebbero complesse;

- Le tecnologie di rilevamento e reazione, come ad esempio gli strumenti di rilevazione di gas, fumo e acqua e bottoni “anti-panico”, che aiutano le persone a gestire i rischi e i fattori d’allarme;
- Le tecnologie di previsione e intervento, come predittori o rilevatori di caduta, sensori di movimento e monitoraggi dei parametri vitali, che aiutano le persone a prevenire situazioni di rischio o a chiedere aiuto.

La letteratura indica poi tecnologie di teleassistenza che vengono utilizzate per erogare supporto alle persone, e in particolare a coloro che non sono autosufficienti, attraverso linee telefoniche oppure tecnologie di telemedicina, utili per monitorare i parametri di persone con malattie croniche.

Gli autori (Goldkind et al., 2018) indicano che le tecnologie digitali possono essere utilizzate su diversi livelli e da diversi professionisti per diverse finalità: a livello macro, le tecnologie digitali interessano il livello di *policy making* nei servizi per la definizione degli orientamenti, per il monitoraggio e la valutazione di politiche attraverso la raccolta dei dati in tempo reale (van Zoonen, 2020); a livello meso, quindi a livello organizzativo/manageriale, per esempio attraverso l’utilizzo di piattaforme online che consentono la condivisione di documenti, la comunicazione interna, la pianificazione dei progetti e la collaborazione e infine a livello micro, nel livello del *fieldwork* e del lavoro con le persone ad esempio nello svolgimento di colloqui a distanza o nell’utilizzo di social network per promuovere *social advocacy* (Reamer, 2013).

2.2.1 Servizio sociale digitale in pratica: la cartella sociale informatizzata

In contesti complessi come quelli dei servizi sociali i sistemi informativi rappresentano un elemento di fondamentale supporto sia a livello decisionale e di programmazione che a livello operativo e consentono la costruzione di conoscenza unitaria rispetto a un determinato contesto (Castegnaro, 2010).

L'utilizzo dei sistemi informativi ha radici antiche nel lavoro sociale (Hill, Shaw, 2011) e le ricerche sull'impatto dei sistemi informativi sul lavoro sociale dimostrano che l'esperienza in merito è diversificata proprio poiché il lavoro sociale in sé è complesso e variegato: tuttavia ciò che è comunemente affermato da diversi ricercatori è che gli assistenti sociali debbano partecipare allo sviluppo dei sistemi informativi per renderli adatti alle loro pratiche (Lagsten, Andersson, 2018; Mackrill, Ebsen, 2018).

Generalmente, la cartella sociale informatizzata è un programma al quale si accede tramite computer e che richiede una connessione di rete. In Italia, gli ambiti territoriali e le organizzazioni di servizi sociali che adottano lo strumento si affidano a società di IT per la programmazione dello strumento: pertanto, ogni cartella sociale informatizzata presenta caratteristiche diverse, sebbene sia generalmente composta da una sezione anagrafica, una relativa alla situazione problematica che richiede l'apertura della cartella e una sezione in cui è possibile caricare gli allegati.

In alcuni servizi, come quelli afferenti al comparto sanitario, gli operatori sociali fanno un utilizzo condiviso della cartella informatizzata con il personale sanitario, inserendo in questo modo informazioni di diversa natura in uno stesso fascicolo informatizzato.

È necessario specificare che lo strumento non viene adottato in maniera diffusa dalle organizzazioni e che, quando presente, gli stessi operatori sociali spesso non la utilizzano per disparate ragioni.

L'esperienza dell'autrice del presente elaborato nei servizi sociali permette di osservare che in molti casi la documentazione relativa alle situazioni in carico all'operatore sociale non è in formato digitale, bensì cartaceo. Infatti, gli assistenti sociali spesso ritengono poco opportuno utilizzare il computer durante i colloqui d'aiuto e prendono dunque appunti su diari cartacei, parte della documentazione fornita dall'Ente. A causa della caotica routine che contraddistingue le giornate lavorative degli assistenti sociali, sembra non essere mai sufficiente il tempo da dedicare alla trascrizione online dei diari e delle informazioni raccolte durante i colloqui e per questo motivo la maggior parte della documentazione rimane cartacea.

Tuttavia, nei servizi sociali lo strumento della cartella sociale informatizzata ad oggi può ricoprire un ruolo cruciale per uno svolgimento positivo del lavoro, sia da un punto di vista organizzativo e delle pratiche professionali sia da un punto di vista più ampio, come obiettivo di miglioramento dei servizi offerti alle persone (Gillingham, 2011).

Da un punto di vista meramente pratico, la possibilità di archiviare informazioni online sulle persone che accedono ai servizi sociali consente procedure più rapide e in caso di assenza dell'operatore direttamente impegnato sul caso, come spesso accade a causa del *turn over* che oggi contraddistingue il mercato del lavoro degli assistenti sociali in Italia, permette a chiunque di accedere alle informazioni e di prendere visione dei passaggi effettuati.

Infatti, la letteratura (Parton, 2008; Bradt et al., 2011; Goldkind et al., 2018) afferma che gli assistenti sociali solitamente decidono come rispondere ai bisogni delle persone in base alle informazioni che hanno a loro disposizione: più precise e approfondite sono le informazioni di cui dispongono e più sarà semplice per gli operatori effettuare una riflessione critica che consenta di assumere la decisione più adeguata rispetto a una determinata richiesta di aiuto.

Alcuni studiosi (Epstein, 2002) hanno evidenziato come le Organizzazioni di servizi sociali abbiano il potenziale per raccogliere una grande quantità di dati, che potrebbero essere utilizzati per un'ampia gamma di opportunità che riguardano dalle pratiche professionali alla ricerca scientifica.

Tuttavia, nei servizi vengono solitamente valorizzati tutti i dati per lo più di natura quantitativa che devono essere immessi in *software* statistici (Lagsten, Andersson, 2018; Jørgensen, 2023) e spesso si tende invece a svalutare altre forme di dati, come ad esempio quelli che derivano dai diari o dagli esiti dei progetti di aiuto. Questi ultimi infatti spesso vengono semplicemente appuntati su carta e lasciati destrutturati in documento di Microsoft Word all'interno di cartelle archiviate in uno schedario (Goldkind et al., 2018). Questo significa che, se un dirigente di un servizio sociale volesse conoscere gli esiti dei percorsi di aiuto promossi con gli utenti del territorio, faticherebbe a raccogliere il dato e dovrebbe aprire ogni file e ogni documento cartaceo presente in archivio. Solitamente, quindi, quest'ultima tipologia di dati viene meno utilizzata a fini programmatici, a meno che non venga estratta dagli archivi e analizzata.

Una parte di questo problema è spesso legata al design dell'interfaccia, ovvero alla forma e alla disposizione degli elementi visibili sullo schermo. Il problema riguarda poi un livello concettuale più elevato, cioè il modo in cui il caso viene rappresentato e gestito all'interno del sistema. Questo implica l'organizzazione delle informazioni, la struttura del flusso di lavoro e le decisioni prese durante il processo di gestione del caso (Lagsten, Andersson, 2018).

Tuttavia, la necessità di acquisire digitalmente anche i dati non strutturati è nota da diversi decenni (Coursen, Ferns, 2004; Semke, Nurius, 1991), soprattutto per il potenziale di facilitazione dei processi organizzativi che offrono.

Il dibattito (Bradt et al., 2011) sulla registrazione dei dati si concentra principalmente sull'interrogativo se essa costituisca una minaccia o un'opportunità per gli aspetti relazionali della pratica del lavoro sociale. Si ritiene che la registrazione dei dati possa comportare da un lato una diminuzione o una trascuratezza di tali aspetti relazionali nel contesto del lavoro sociale, mentre dall'altro che possa invece migliorare l'interazione con le persone.

La ricerca sul campo (Goldkind et al., 2018) indica come molti servizi utilizzino ancora tecnologie antiche nonostante la spinta verso la digitalizzazione stia portando a investimenti su sistemi e *software* all'avanguardia.

Questa apparente disconnessione tra l'evidente necessità di acquisire i dati in forma digitale e ciò che molti assistenti sociali sperimentano nelle pratiche quotidiane, quando effettivamente non utilizzano software di archiviazione dati del servizio, viene ritenuta "piuttosto sconcertante" (Goldkind et al., 2018).

Dei sistemi informativi disegnati e utilizzati in maniera adeguata alle caratteristiche dei servizi dovrebbero riuscire a soddisfare le esigenze di tutto il personale dei servizi, dagli operatori impegnati sul campo fino agli amministratori (Gillingham, Grahm, 2015). Questo permetterebbe di utilizzare dati e informazioni non solo per un positivo svolgimento del lavoro sul campo, ma anche per migliorare il funzionamento dei servizi e promuovere nuove progettualità sulla base di evidenze empiriche.

2.2.2 Servizio sociale digitale in pratica: il videocolloquio

Al giorno d'oggi gli assistenti sociali si confrontano con la possibilità di utilizzare piattaforme di *video call* per effettuare colloqui con persone che accedono ai servizi e che talvolta non hanno la possibilità di vedere fisicamente perché domiciliati molto lontano rispetto alla sede dell'Ente (Reamer, 2013).

Le ricerche di servizio sociale non parlano ancora in maniera approfondita dello strumento del video colloquio e la maggior parte degli studi (Baker, Ray, 2011; Richards, Viganò, 2013) provengono da studi psicologici, relativi a pratiche di psicoterapia online.

A causa della mancanza di studi e ricerche su tale strumento, è possibile affermare che, generalmente, le attività online vengono svolte sulla base di un senso comune guidato dalle teorie di servizio sociale e dalla deontologia professionale.

Gli autori Richards e Viganò (2013) mostrano come il counseling online sia solitamente caratterizzato da precise specificità, tra cui la possibilità di sperimentare un apparente anonimato, la disinibizione, la convenienza economica. Tali caratteristiche e i comportamenti relativi alle consulenze online presentano vantaggi e sfide.

Anonimato

Tradizionalmente, gli utenti che beneficiavano di servizi di *counseling* a distanza godevano dell'apparente anonimato che l'ambiente online forniva, spesso grazie all'utilizzo di nickname e della possibilità di non divulgare molti dati personali. Tuttavia, la possibilità di mantenere l'anonimato sta diventando sempre più difficile: le linee guida professionali e gli standard etici hanno portato molti cambiamenti nel modo in cui le persone vengono dapprima identificate e in seguito prese in carico, pertanto è risulta sempre più difficile nascondere la propria identità online.

Disinibizione

In letteratura viene chiamato "*online disinhibition effect*" e si tratta della mancanza di inibizione che si prova quando si comunica online rispetto alla comunicazione di persona; questo effetto sembra aiutare le persone ad esprimersi in modo più aperto e onesto (Cook & Doyle, 2002). Le persone si sentono infatti più sicure dicendo online cose che

non direbbero nella vita reale, perché hanno la possibilità di rimanere completamente “invisibili” dietro lo schermo del computer.

La disinibizione è una caratteristica molto potente del colloquio online e si ritiene che abbia il potenziale per ridurre lo stigma sociale e le ansie che alcune persone sperimentano nel cercare supporto professionale.

Convenienza

Sia i clienti che i terapeuti hanno identificato la convenienza come motivo principale per la scelta della comunicazione online (Chester & Glass, 2006). L'accessibilità del counseling online può superare molte barriere all'accesso all'aiuto, tra cui mobilità ridotta a causa dell'isolamento geografico o di una disabilità fisica, stigma nel cercare aiuto o disponibilità di tempo.

2.2.3 Servizio sociale digitale in pratica: l'utilizzo della e-mail

Sono pochi gli approfondimenti relativi all'utilizzo delle e-mail nel lavoro sociale, sia all'interno di Pubbliche Amministrazioni che in Enti di Terzo Settore. È evidente però come faccia parte da anni delle pratiche comuni degli assistenti sociali.

In una ricerca Condotta da Ryan e Garrett (2018), emerge che l'84% dei rispondenti assistenti sociali ritengono l'e-mail una forma utile di comunicazione, in grado di creare impatto positivo sulla professione.

Tuttavia, nonostante l'utilizzo delle e-mail possa offrire grandi opportunità nelle relazioni di aiuto, può causare anche numerosi problemi, riguardanti in particolar modo la sfera della tutela della riservatezza.

L'utilizzo delle e-mail permette una più reattiva e maggiore interazione con clienti e colleghi ma solleva al contempo dubbi su quali siano le pratiche più appropriate da adottare e sulla tutela della riservatezza della persona (Finn, 2006).

Molti operatori ritengono utile ed etico l'utilizzo di tale strumento per comunicazioni pratiche, come l'organizzazione di un colloquio o una visita domiciliare, non specificamente relative alla relazione di aiuto tra operatore ed assistito (Finn, 2006).

Uno studio condotto nel 2002 da Fallows dimostra infatti che il 10% degli intervistati riportava di aver mandato e-mail contenenti informazioni confidenziali a indirizzi sbagliati.

Sembra opportuno sottolineare che, sebbene tali errori possano essere commessi anche nella trasmissione di comunicazioni cartacee, le preoccupazioni relative alla violazione della privacy sembrano amplificarsi probabilmente a causa del fatto che nella comunicazione online è più probabile che ci si renda conto dell'errore.

Tuttavia, gli operatori spesso sono inconsapevoli dei possibili rischi connessi allo scarso livello di sicurezza di tale strumento: tra questi potrebbe esserci ad esempio una difficoltà nel tracciare le mail, l'attacco da parte di hacker o virus.

Inoltre, l'esperienza nell'utilizzo di strumenti tecnologici porta ad affermare che spesso nelle e-mail è complesso comprendere il tono utilizzato dalla persona scrivente, spesso soggetto a interpretazioni da parte di chi legge. Questo elemento pare essere particolarmente confusivo nel momento in cui lo strumento viene utilizzato all'interno di una relazione di aiuto, caratterizzata da chiarezza e trasparenza nelle comunicazioni.

Infine, appare importante sottolineare che spesso le persone che accedono ai servizi sociali non dispongono di un indirizzo mail o, se lo possiedono, faticano a utilizzare a pieno le sue funzioni. Questo può rappresentare una barriera nella costruzione di una relazione di aiuto mediata dalla tecnologia e richiedere un accompagnamento delle persone verso un corretto utilizzo dello strumento.

2.4 Le competenze tecnologiche degli operatori sociali

Sembra che ci sia una certa riluttanza tra gli operatori sociali ad accettare e utilizzare le ICT nel loro lavoro all'interno dei servizi sociali (Cosner Berzin et al., 2015; Dif-Pradalier, Greppi, 2018, Gillingham, 2017).

Le evidenze scientifiche suggeriscono in maniera unanime che una formazione specifica sull'utilizzo delle nuove tecnologie digitali è indispensabile per gli assistenti sociali (López Peláez et al., 2017). È emerso che coloro che riescono a sfruttare appieno i vantaggi offerti dalle ICT sono i professionisti che hanno ricevuto una preparazione adeguata nell'ambito di queste tecnologie e che utilizzano software appositamente sviluppati per le loro attività, e sebbene i giovani professionisti sembrano mostrare una maggiore competenza nell'uso di tali strumenti, anche coloro che hanno una familiarità pregressa con le tecnologie possono incontrare delle difficoltà (Quinn, Fitch, 2014). Questa constatazione sottolinea l'importanza di offrire una formazione adeguata che permetta di affrontare in modo efficace le sfide quotidiane legate all'impiego delle tecnologie digitali nel contesto del lavoro sociale.

L'implementazione delle tecnologie digitali nei servizi richiede ai professionisti di sviluppare una competenza professionale online, nota anche come *e-professionalism*. Gli assistenti sociali si dovrebbero concentrare sia sulla loro competenza etica che sulla loro alfabetizzazione digitale, al fine di esercitare la professione con integrità, preservare la propria reputazione e garantire che i clienti non subiscano danni derivanti dall'uso inappropriato della tecnologia (McAuliffe, 2014; Watling & Rogers, 2012). McInroy (2019) individua cinque principali competenze da promuovere nell'ambito della *social work education* che ogni futuro operatore sociale dovrebbe sviluppare per un utilizzo efficace degli strumenti tecnologici: (a) alfabetizzazione digitale, (b) professionalità online, (c) valutazione dei rischi e delle opportunità, (d) applicazione dell'etica professionale e (e) un'attenta

integrazione delle ICT nei contesti di pratica professionale. Le cinque categorie individuate dall'autrice rappresentano le competenze fondamentali che ogni operatore dovrebbe avere, alle quali dovranno aggiungersi competenze più specifiche.

Competenza 1: Alfabetizzazione digitale

L'autrice evidenzia come gli assistenti sociali dovrebbero cercare di mantenere un rapporto positivo e continuativo non solo con le ICT attualmente in uso, ma anche con quelle emergenti, cercando di rimanere continuamente alfabetizzati digitalmente. L'alfabetizzazione digitale è definita come la capacità di un individuo di acquisire, valutare e integrare efficacemente le informazioni raccolte attraverso l'utilizzo di ICT (Greene et al., 2014). L'acquisizione e il mantenimento di tali competenze digitali possono avvenire attraverso diversi canali, svolgendo regolarmente approfondimenti in autonomia attraverso, ad esempio, la lettura di letteratura accademica, professionale e popolare, la ricerca di formazioni online e offline e la promozione di opportunità di formazione all'interno delle organizzazioni o nei contesti di pratica professionale.

Un impegno costante nell'utilizzo delle tecnologie digitali da parte degli assistenti sociali può infatti permettere lo sviluppo di una maggiore consapevolezza rispetto al potenziale delle ICT nelle pratiche professionali.

A prima vista, questa competenza può sembrare relativamente semplice da promuovere, anche perché gli operatori più giovani e dunque più alfabetizzati digitalmente possono rappresentare una potenziale soluzione al divario tecnologico spesso presente tra assistenti sociali impiegati nei servizi. Tuttavia, la ricerca (Greene et al., 2014) ha dimostrato come la proliferazione dell'uso delle ICT nei servizi sociali non equivalga necessariamente a una maggiore alfabetizzazione digitale: sebbene i giovani adulti siano spesso

considerati “tecnologicamente capaci”, potrebbero incontrare frequentemente numerose difficoltà.

Inoltre, gli operatori più alfabetizzati digitalmente non dovrebbero essere considerati come una soluzione a una lacuna nei percorsi di formazione tecnologica degli assistenti sociali; in un contesto di continua evoluzione delle ICT i datori di lavoro dovrebbero avere la consapevolezza che le conoscenze e il livello di abilità tecnologica degli operatori non saranno sufficienti per sempre. Per questo motivo tutti gli assistenti sociali, indipendentemente dai dati demografici, dovrebbero essere formati formalmente e nessun operatore dovrebbe essere ingenuamente ritenuto pronto a un utilizzo professionale delle ICT senza una formazione adeguata e un'attenzione specifica al mantenimento delle competenze nella pratica.

Competenza 2: Professionalità online

Come accennato, tutti gli assistenti sociali, compresi i più giovani potrebbero trovarsi ad affrontare numerose sfide nell'utilizzo delle ICT. I millennial (nati negli anni '80 e '90) e i post-millennial (nati tra gli anni 2000 e 2010), che entreranno a breve nel mondo dei servizi sociali, sono cresciuti con molti aspetti della loro vita plasmati dalle ICT e utilizzano infatti la tecnologia senza particolari difficoltà. I ricercatori Singer e Sage (2015) hanno affermato che gli assistenti sociali, a causa dell'utilizzo diffuso degli strumenti tecnologici tra i giovani, devono necessariamente comprendere come rappresentare correttamente online sé stessi e le organizzazioni per cui lavorano, comprendere appieno le implicazioni professionali della creazione di contenuti online e «considerare come la loro identità pubblica online potrebbe influenzare le loro interazioni» (p. 184) con gli utenti del servizio.

È di fondamentale importanza che gli assistenti sociali mantengano un comportamento professionale anche online, poiché sempre più persone che utilizzano i servizi di assistenza sociale li cercano e interagiscono

con loro attraverso Internet. Secondo uno studio condotto da Kolmes e Taube nel 2016, il 70% degli utenti di un servizio di salute mentale ha dichiarato di aver trovato online informazioni personali (e quindi non professionali) sugli operatori, mentre l'87% ha ammesso di aver cercato intenzionalmente tali informazioni. Un aspetto preoccupante emerso dalla ricerca riguarda il fatto che le informazioni personali più comuni trovate online dai pazienti riguardavano la famiglia degli assistenti sociali; pertanto, questa situazione potrebbe sollevare preoccupazioni legittime tra gli assistenti sociali. Tuttavia, è importante sottolineare come la raccomandazione comune e fuorviante che essere professionali implichi necessariamente una separazione netta dalle ICT sia piuttosto irrealistica e potenzialmente dannosa, perché potrebbe portare gli operatori dei servizi a sviluppare una resistenza a pensare in modo critico alla loro professionalità online: prestare attenzione e coltivare una presenza *online* professionale e adeguata è sempre più importante per le organizzazioni.

Gli autori Kolmes e Taube (2016) invitano riflettere sul fatto che trovare informazioni professionali su Internet su un operatore potrebbe potenzialmente migliorare la relazione di aiuto, in particolare quando la presenza *online* dell'operatore, con il suo profilo personale, appare adeguata e sottolinea per l'utente del servizio le capacità, la formazione e l'esperienza del professionista.

Inoltre, una adeguata partecipazione sul web offre molti potenziali vantaggi per i neolaureati che spesso cercano lavoro e altre opportunità professionali *online*: ad esempio, fino al 70% dei potenziali datori di lavoro seleziona i candidati tramite *social media* e il 57% di chi ricerca una posizione lavorativa potrebbe avere meno probabilità di essere chiamato per un colloquio senza alcun tipo di presenza online. Pertanto, sembrano esserci diverse ragioni per impegnarsi nel coltivare un'auto-rappresentazione *online* attentamente ponderata.

Competenza 3: Valutare i rischi e le opportunità

È importante inoltre che gli assistenti sociali si impegnino in modo attento nel comprendere quali potrebbero essere i rischi e le opportunità delle ICT e le potenziali implicazioni per la pratica professionale.

Le ICT stanno indubbiamente portando numerose innovazioni nelle pratiche di servizio sociale: a livello micro, le tecnologie digitali hanno permesso l'agevolazione della comunicazione con altri servizi e utenti di servizi; la promozione efficace di servizi; la possibilità di un accesso ai servizi attraverso nuove modalità, compreso il counseling online e altri servizi online (Singer & Sage, 2015). A livello meso e macro, le ICT hanno creato numerose nuove opportunità per coinvolgere le comunità o ad esempio l'istruzione pubblica per la sensibilizzazione (Bullock & Colvin, 2015; Singer & Sage, 2015).

Tuttavia, l'utilizzo di ICT implica anche rischi significativi per gli operatori, per gli utenti dei servizi e per le organizzazioni dei servizi sociali. Tra questi vi sono le difficoltà nell'ottenere un consenso pienamente informato rispetto ai temi della privacy e del trattamento dei dati da parte degli utenti dei servizi rispetto all'uso delle ICT nelle prestazioni offerte dal servizio: tale complessità potrebbe essere determinata, ad esempio, dall'impossibilità di trasmettere alle persone la modulistica necessaria per la rilevazione del consenso a causa delle difficoltà di accesso alla tecnologia. Inoltre, numerosi rischi potrebbero essere determinati da scarsi livelli capacità tecniche e una scarsa formazione ad assistenti sociali e responsabili di organizzazioni sul tema delle ICT.

Purtroppo, molte organizzazioni continuano ad avere *policy* ICT obsolete o non adeguatamente sviluppate, se non del tutto assenti. In un contesto di sviluppo sempre più ampio di politiche pubbliche in merito alla digitalizzazione e all'utilizzo delle tecnologie digitali, la

manca di orientamento per gli assistenti sociali dovrebbe essere motivo di preoccupazione (Livingstone, Brake, 2010).

Mantenere la riservatezza e la privacy, in particolare per quanto riguarda la trasmissione e l'archiviazione protette dei dati, rappresenta una sfida significativa e un impegno in termini di risorse per l'attuale sistema di servizi sociali (Mishna et al., 2012; Singer, Sage, 2015).

Inoltre, vi sono importanti disuguaglianze nell'accesso alle ICT che possono creare ingiustizie come, ad esempio, un'impossibilità di accesso delle persone a servizi e ad altre attività svolte online.

Per questo motivo, l'autrice invita a incoraggiare gli assistenti sociali a impegnarsi in attività di *advocacy* relative alle disuguaglianze digitali e a lavorare per affrontarle. Pertanto, è sempre più importante che le organizzazioni e i formatori promuovano consapevolezza rispetto alle capacità degli operatori di valutare attentamente i rischi e le opportunità delle tecnologie digitali in relazione alla pratica del servizio sociale in generale, e al loro specifico contesto di pratica in particolare. Tuttavia, non è sufficiente che tali complessità vengano apprese solo in teoria; devono essere fornite agli operatori anche opportunità pratiche per esercitarsi a pensare ai rischi e alle opportunità delle ICT in vari contesti che potrebbero incontrare nella pratica.

Competenza 4: Rispettare l'etica professionale

Un'altra sfida significativa per i professionisti del servizio sociale e delle organizzazioni dei servizi sociali, strettamente correlata alla capacità di valutare efficacemente i rischi e le opportunità delle ICT, è il rispetto di standard etici e deontologici in situazioni particolari che riguardano l'utilizzo di tecnologie digitali.

Ad esempio, un problema legato alla professionalità *online* è rappresentato dal fatto che, mentre alcuni operatori possono essere meno capaci e impacciati nell'utilizzo delle tecnologie digitali, altri potrebbero al contrario trovarsi troppo a loro agio online.

Uno studio di Kolmes e Taube (2014) ha rilevato che quasi la metà (48%) degli operatori di servizi di salute mentale mette in atto un comportamento generalmente considerato non etico cercando intenzionalmente su Internet informazioni sugli utenti dei servizi.

Questo viene considerato poco etico nel momento in cui la persona non ne è informata, nonostante il materiale online spesso sia pubblico, e le informazioni che si ricavano vengono utilizzate contro la persona, in un rapporto di potere estremamente sbilanciato.

Altre preoccupazioni sono connesse ad esempio all'offuscamento dei confini personali e professionali nell'utilizzo delle ICT, nonché alla possibilità di una vera e propria condotta professionale online scorretta da parte degli operatori, che potrebbe riguardare violazioni della privacy, comunicazioni online inappropriate e pubblicazione di contenuti online considerati problematici. Gli assistenti sociali dovrebbero dunque sviluppare una consapevolezza rispetto alle pratiche professionali promosse attraverso l'uso delle tecnologie digitali, e dovrebbero rileggere i loro comportamenti online attraverso la lente dei principi etici della pratica di lavoro sociale, nonché delle loro responsabilità etiche individuali.

Un rischio particolare per le organizzazioni dei servizi sociali è dato dall'inesistenza, l'obsolescenza o l'insufficiente implementazione di linee guida connesse all'utilizzo di ICT (Fitch, 2012). Le organizzazioni hanno la responsabilità di orientare eticamente i loro operatori e di fornire indicazioni organizzative, che siano conformi alle normative esistenti, per l'uso delle tecnologie digitali rispetto ad ogni singolo contesto.

Purtroppo, nonostante negli ultimi anni stia risultando sempre più necessario, esistono poche indicazioni su quali siano le *best practices* per lo sviluppo e il mantenimento di *policy* e procedure relative alle ICT.

In tale contesto caratterizzato contemporaneamente da opportunità e rischi, devono essere messe necessariamente a disposizione degli operatori risorse che consentano di costruire una direzione etica da seguire.

Il documento sugli standard tecnologici nella pratica del lavoro sociale pubblicato dalla NASW (2017) è una risorsa estremamente preziosa per questo scopo, perchè fornisce, seppur non esaustivamente, una guida su come utilizzare professionalmente le ICT nel lavoro sociale a tutti i livelli di pratica. Tuttavia, tali indicazioni non possono certamente affrontare nello specifico tutte le circostanze che un operatore potrebbe incontrare: si può trarre quindi vantaggio dalle esperienze personali per applicare queste indicazioni a situazioni di potenziale incertezza.

Competenza 5: Integrazione ponderata delle ICT in contesti pratici

In concomitanza con la valutazione dei rischi e delle opportunità e la valutazione delle potenziali implicazioni etiche, gli operatori dei servizi e le organizzazioni di servizi sociali devono riflettere sugli aspetti pratici dell'integrazione delle ICT nelle pratiche professionali.

Gli approcci all'integrazione delle tecnologie digitali nel lavoro sociale dovrebbero essere guidati dall'esperienza pratica: sono dunque le peculiarità delle pratiche professionali a indicare la strada, e le tecnologie digitali.

Ci sono ad esempio notevoli costi di attuazione che potrebbero non essere immediatamente evidenti e che devono essere presi in considerazione: ad esempio, la possibilità di offrire percorsi di aiuto e supporto a distanza da parte di un'organizzazione di servizi sociali richiede un investimento significativo in strumentazioni tecnologiche e in acquisizione di competenze tecniche. Le organizzazioni dovrebbero dunque comprendere se l'implementazione delle ICT permette un utilizzo efficace delle loro risorse, spesso limitate, e se hanno la

possibilità di formare e supervisionare a sufficienza gli operatori che utilizzeranno le tecnologie digitali.

Tuttavia, un'attenta considerazione di come integrare le ICT nei servizi non si limita alla programmazione organizzativa, ma riguarda tutti i livelli di pratica. Su scala macro, un'organizzazione che si occupa di *advocacy* può studiare attentamente quale sia il modo migliore per utilizzare le ICT per mobilitare le parti interessate e influenzare la politica su questioni particolari (Guo & Saxton, 2014). Su un livello micro invece, un singolo professionista potrebbe determinare individualmente, attraverso un attento processo valutativo, se l'uso di una particolare app per la salute mentale potrebbe essere adatto all'uso con un utente in particolare e quali ostacoli potrebbero esistere nell'implementazione di tale pratica, come ad esempio il costo dell'app o la competenza tecnica dell'utente del servizio.

2.4.1 Competenze tecnologiche: il modello delle Digital Capabilities

La British Association of Social Workers ha prodotto, nel 2020, su commissione del NHS (National Health Service) Digital and Health Education England, il Digital Capabilities Statement for Social Work¹⁰, che rappresenta di fatto un *framework* per orientare le pratiche professionali e aiuta a identificare le conoscenze, le competenze e i valori che gli assistenti sociali devono sviluppare nell'utilizzo di tecnologie digitali nelle pratiche professionali.

Lo Statement si sviluppa intorno al concetto di alfabetizzazione digitale, che per i professionisti del sociale riguarda l'acquisizione di capacità tecniche per l'uso delle tecnologie digitali dell'informazione e della comunicazione, di capacità cognitive di comprensione e di

¹⁰ www.basw.co.uk/digital-capabilities-statement-social-workers

riflessione critica sul tema dell'utilizzo del digitale nei contesti professionali, sociali e personali.

Il *Digital Capabilities Statement for Social Work* utilizza un'ampia definizione di tecnologie digitali, che deriva da una rassegna della letteratura sul tema, da una ricerca sul tema rivolta agli assistenti sociali e dal confronto con referenti del settore. Sono considerate tecnologie digitali: a) sistemi elettronici (*software*) che facilitano il lavoro quotidiano, come le e-mail, calendari condivisi, tecnologie digitali di collaborazione utilizzate dai servizi come SharePoint o messaggistica istantanea; b) risorse online, come app e siti web; c) tecnologie digitali di assistenza per coloro che utilizzano i servizi, come ad esempio strumenti di supporto alla comunicazione o al movimento fisico; d) social media e social network, come Facebook, Twitter, WhatsApp, utilizzate sia dagli assistenti sociali che da coloro che accedono ai servizi; e) strumenti informativi, che permettono di accedere, archiviare e utilizzare informazioni relative alle persone che accedono ai servizi; f) hardware, come smartphones e tablet ; g) strumenti di online-learning, come piattaforme per la formazione o webinar; h) macchinari di intelligenza artificiali, che consentono di elaborare grandi numeri di dati della popolazione per prevedere i loro bisogni.

Secondo lo Statement, le competenze che dovrebbero essere sviluppate per una buona pratica professionale digitale riguardano la possibilità di offrire servizi ai cittadini attraverso la tecnologia digitale; una corretta comprensione dell'utilizzo degli strumenti e delle esigenze tecnologiche delle persone che accedono ai servizi, per capire in che modo diversi gruppi di persone con bisogni distinti utilizzano diversi servizi online e quali sono le tecnologie digitali che possono essere utilizzate per supportare il loro benessere; la promozione di un processo decisionale etico, che consenta ad esempio il rispetto della

sicurezza dei dati sensibili a cui gli assistenti sociali hanno accesso e di fronteggiare le sfumature di confini dovute alla sovraesposizione della vita privata sui social media; la tutela del lavoro online; la comprensione della legislazione e dei regolamenti, attraverso un continuo aggiornamento.

Gli assistenti sociali dovrebbero aspirare a promuovere cambiamenti positivi attraverso l'utilizzo della tecnologia digitale, grazie a continue riflessioni sulle *digital capabilities* come parte integrante della pratica dei professionisti del lavoro sociale, e su come il proprio comportamento online può influenzare l'identità professionale. Inoltre, queste modalità possono promuovere *advocacy* professionale: la tecnologia offre agli assistenti sociali opportunità per sviluppare nuovi ruoli nel lavoro sociale e nuovi compiti, come la progettazione e la co-produzione di tecnologia, app e sistemi con sviluppatori tecnologici ed esperti per esperienza.

Lo *Statement* può essere utilizzato a diversi livelli e da diversi soggetti per sviluppare competenze digitali e supportare pratiche migliori e forme efficaci di *leadership*.

In primo luogo, rappresenta una guida per gli operatori sociali: nella pratica quotidiana orienta gli assistenti sociali rispetto a quali strumenti digitali utilizzare e in che modo. Consente inoltre di effettuare una riflessione critica sulla pratica professionale, invitando a riflettere su quali potrebbero essere nuove aree che richiedono attenzione nel sociale proprio a causa dell'impatto della tecnologia digitale nella vita quotidiana delle persone come, ad esempio, il gioco d'azzardo online. Lo *Statement* permette poi agli assistenti sociali di effettuare un'autovalutazione sui propri livelli di competenza nell'utilizzo di tecnologie digitali e di impegnarsi eventualmente per identificare i propri bisogni formativi e trovare risorse di apprendimento online. Oltre a questo, la Dichiarazione permette di

identificare e proporre nuovi ruoli professionali per gli assistenti sociali che lavorano con la tecnologia. Infine, la Dichiarazione può orientare la supervisione e l'apprendimento peer-to-peer nel lavoro sociale.

In secondo luogo, lo Statement può essere utilizzato dalle persone che accedono ai servizi e dai loro familiari per comprendere qual è il livello di competenze digitali richiesto dagli assistenti sociali, oppure per chiedere agli operatori di utilizzare piattaforme digitali per comunicare con loro, per ricevere servizi a distanza o per essere aiutati a individuare tecnologie digitali utili per i loro bisogni.

Inoltre, lo Statement può essere fruito dal livello di *governance* delle organizzazioni per orientare la supervisione e promuovere iniziative di valutazione delle competenze digitali degli assistenti sociali, per garantire che i sistemi tecnologici interni alle organizzazioni siano idonei alla pratica del lavoro sociale, ispirare e supportare pratiche e *leadership* efficaci. Infine lo Statement invita le organizzazioni a ragionare sull'importanza di registrare con tempestività i dati acquisiti nei servizi, per promuovere processi decisionali positivi e pratiche sicure.

Infine, i referenti della formazione degli assistenti sociali, sia accademica che non accademica, possono utilizzare la Dichiarazione sulle *digital capabilities* per inserire il tema delle competenze digitali nei curriculum formativi, identificare opportunità di apprendimento pratico per gli studenti e per verificare la preparazione digitali degli studenti prima della conclusione del percorso universitario.

2.5 Le ICT nella relazione con le persone che accedono ai servizi

Il tema dell'utilizzo delle tecnologie digitali nei servizi sociali porta inevitabilmente a riflettere su come possa modificarsi la relazione tra operatori e le persone che accedono ai servizi.

Una relazione d'aiuto mediata da strumenti tecnologici rivoluziona notevolmente le tradizionali modalità di incontro (Nordesjö et al. 2021; van de Luitgaarden & van der Tier, 2018) e richiede approfondimenti e ponderate valutazioni rispetto ai punti di forza e alle criticità, al fine di non incorrere in errori (Reamer, 2013).

Una *review* della letteratura condotta da Nordesjö e colleghi (2021) si è proposta di identificare i benefici e gli svantaggi legati al lavoro sociale online, provando ad approfondire gli aspetti specifici connessi alla relazione tra operatore e persona che accede al servizio.

Innanzitutto, si evidenzia come il *setting* online e quello faccia a faccia presentino effettivamente caratteristiche molto diverse: un colloquio d'aiuto svolto all'interno di una stanza di un servizio permette una adeguata preparazione degli spazi da parte dell'assistente sociale, oltre che un'attenzione specifica all'eliminazione di possibili elementi di disturbo; il contesto online invece, sebbene possa consentire comunque una preparazione, non permette di avere controllo su fattori esterni che potrebbero disturbare sia dalla parte dell'operatore che della persona.

Tuttavia, la relazione d'aiuto online non passa solo attraverso i colloqui a distanza, ma anche attraverso diversi mondi che riguardano le ICT.

Reamer (2015) ad esempio sottolinea come nella relazione online vi sia il rischio che i confini tra personale e professionale siano eccessivamente sfumati: accettare una richiesta di amicizia su Facebook o rispondere con messaggi al di fuori dell'orario di lavoro rischia di confondere le persone e trasmettere alle persone il messaggio che vita personale e vita lavorativa sono pressoché sovrapposte.

D'altra parte, però, ci sono autori (Mackrill, Ørnbøll, 2019) che ritengono che attraverso una relazione mediata dalla tecnologia si possano costruire alleanze positive e significative tra assistente sociale e persona.

In questo caso, tuttavia, il rischio è che non si mantenga una “giusta distanza”: da un lato si rischia che si sviluppi una relazione troppo distante e “povera”, in cui la tecnologia digitale non rappresenta uno strumento per perseguire obiettivi comuni e per concentrarsi sulla vita dell’altro, o invece dall’altro che ci sia troppa vicinanza non professionale, con ripercussioni negative sui processi di aiuto (Mackrill, Ørnbøll, 2019).

In secondo luogo, la *review* di Nordesjö e colleghi (2021) analizza il tema dell’accessibilità: l’utilizzo di strumenti tecnologici nella relazione con l’altro può risultare vincente nel rapporto con i più giovani o con gruppi della popolazione altrimenti difficili da raggiungere. Inoltre, l’utilizzo di tecnologie digitali può consentire di abbattere le barriere date da limitazioni geografiche, fisiche o di tempo (Chan, Ngai, 2019) e permettere dunque di accedere con maggiore facilità ai servizi.

Questo comporta però il rischio di creare *digital divide*, proponendo ad esempio servizi online poco accessibili per alcuni gruppi di persone: l’alfabetizzazione digitale rappresenta ancora oggi un grave problema sia per gli operatori che per le persone che accedono ai servizi.

Viene poi presa in analisi la dimensione del controllo, in particolare rispetto alla ricerca di informazioni online riguardo alla vita delle persone che accedono ai servizi: ci sono molti assistenti sociali che considerano tale attività corretta da un punto di vista etico e deontologico, perchè le informazioni sono pubbliche ed effettivamente accessibili a chiunque. Questo sembra però risultare sbagliato nel momento in cui le informazioni rilevate su internet, di per sé soggette a interpretazione da parte di chi legge, vengono strumentalizzate in una relazione di potere sbilanciata.

Infine, dalla revisione della letteratura sul tema emerge come sia necessario riflettere su come, in quanto assistenti sociali, è possibile modellare o essere modellati dalla tecnologica. Una soluzione a tale

rischio sembra essere la costruzione di tecnologie digitali adeguate ai bisogni dei servizi sociali.

CAPITOLO 3 – ETICA E ICT NEI SERVIZI SOCIALI

L'utilizzo di ICT nei servizi sociali porta inevitabilmente a riflettere sulle implicazioni etiche e deontologiche per la pratica professionale.

Il tema dell'etica nel servizio sociale digitale è ancora oggetto di esplorazione: studi internazionali (Barsky, 2017; Raya Diez, 2018; Reamer, 2013, 2015, 2017) cercano di identificare le principali questioni etiche con cui gli assistenti sociali potrebbero trovarsi a confrontarsi. Tuttavia, non esiste ancora un quadro chiaro e definito delle situazioni possibili e delle risposte corrispondenti, poiché i dilemmi etici di per sé non hanno una risposta definita.

Nel presente capitolo si propone innanzitutto un approfondimento sul tema del rapporto tra ICT e giustizia sociale: in una società sempre più “connessa”, le potenziali disuguaglianze che emergono dalla possibilità di accesso e utilizzo alle tecnologie digitali conducono necessariamente a riflettere sui concetti di *digital divide*, di *digital exclusion* e sull'importante ruolo che ricoprono gli assistenti sociali nel tentare di non perpetrare simili dinamiche.

I principi e le sfide etiche individuate da autori internazionali che riguardano il lavoro degli assistenti sociali mediato dalle tecnologie digitali, fanno da sfondo agli articoli del Codice Deontologico degli Assistenti Sociali che, nell'edizione del 2020, contengono uno specifico riferimento al comportamento degli assistenti sociali nell'utilizzo di tecnologie digitali e social network.

La riflessione si conclude con la presentazione di alcuni riferimenti di letteratura internazionale sull'utilizzo dei social network nei servizi sociali.

3.1 Tecnologie digitali e giustizia sociale

Quando parliamo di utilizzo della tecnologia digitale nei servizi sociali, non è possibile scindere il ragionamento dai principi che orientano le pratiche professionali degli assistenti sociali. La Global Definition of Social Work del 2014 riporta che:

«Il lavoro sociale è una professione basata sulla pratica e una disciplina accademica che promuove il cambiamento e lo sviluppo sociale, la coesione sociale e l'empowerment e la liberazione delle persone. I principi di giustizia sociale, diritti umani, responsabilità collettiva e rispetto delle diversità sono centrali nel lavoro sociale. Sostenuto dalle teorie del lavoro sociale, delle scienze sociali, delle discipline umanistiche e delle conoscenze indigene, il lavoro sociale coinvolge le persone e le strutture per affrontare le sfide della vita e migliorare il benessere. La definizione di cui sopra può essere ampliata a livello nazionale e/o regionale»¹¹.

Dunque, il lavoro sociale è un'attività che intrinsecamente si occupa di questioni di giustizia sociale e una varietà di definizioni nazionali e internazionali di lavoro sociale lo chiariscono (Watling, Rogers, 2012).

In accordo con i principi sanciti dalle Nazioni Unite, i diritti umani riguardano tutti gli esseri umani, a prescindere dal loro status. Quando parliamo di diritti umani facciamo riferimento al diritto alla libertà dalla schiavitù e dalla tortura, al diritto alla vita e alla libertà, al diritto al lavoro, all'uguaglianza e alla non discriminazione (UNGA, 1948): il lavoro sociale, occupandosi intrinsecamente di diritti umani, non dovrebbe cercare di rispondere solo ai bisogni dei singoli, ma all'intera collettività in quanto l'accesso alle risorse necessarie per la sopravvivenza e per lo sviluppo del potenziale umano dovrebbero essere disponibili per tutti gli esseri umani, come diritto universale

¹¹ Traduzione della Global Definition of Social Work, IFSW (2014)

(Sanders, Scanlon, 2021). In linea con tale approccio, è possibile osservare come anche l'accesso a Internet ad alta velocità possa essere visto non solo come una comodità, ma come una necessità e, recentemente, come un diritto umano: la pandemia ha mostrato come l'accesso alle ICT sia diventato un diritto umano essenziale per poter funzionare nella società contemporanea (Sanders, Scanlon, 2021).

Le tecnologie digitali causano indubbiamente preoccupazioni per gli assistenti sociali nelle prese in carico dei cittadini, per i rischi connessi ai potenziali di esclusione ed emarginazione.

Generalmente, gli utenti dei servizi provengono da ambienti emarginati e l'esperienza dell'esclusione sociale e della povertà rischiano di essere ampliate dall'utilizzo di strumenti tecnologici nei processi di aiuto (Parrot, Madoc-Jones, 2008).

Eppure, le ICT avrebbero un potenziale positivo nel lavoro sociale, in quanto potrebbero contribuire a migliorare le vite delle persone: le tecnologie digitali potrebbero consentire a individui e gruppi di affrontare le ingiustizie strutturali della società e potrebbero fornire agli utenti dei servizi e agli assistenti sociali strumenti per trovare nuovi modi di rappresentare i bisogni delle persone vulnerabili (Watling, Rogers, 2012). Una pratica professionale mediata dalla tecnologia può offrire agli individui l'opportunità di creare e controllare le proprie narrazioni e di partecipare a comunità online di loro scelta. La tecnologia può permettere di ragionare in maniera ampia sulle aree di bisogno delle persone e può offrire risposte alle difficoltà sia a livello individuale che di comunità: grazie alle continue innovazioni tecnologiche, è possibile avere accesso a una vasta gamma di strumenti e risorse che possono facilitare la comunicazione, l'accesso alle informazioni, la condivisione delle conoscenze e la collaborazione. Ad esempio, i servizi sociali digitali possono fornire piattaforme per connettere le persone, facilitare la condivisione di risorse e

informazioni utili, e consentire una partecipazione più ampia e inclusiva.

Attraverso l'uso appropriato della tecnologia, è possibile raggiungere una comprensione più approfondita dei bisogni delle persone e delle comunità, nonché sviluppare soluzioni personalizzate e mirate. La tecnologia può supportare l'accessibilità ai servizi sociali, consentendo a individui e comunità di accedere a risorse, supporto e opportunità che potrebbero non essere facilmente disponibili altrimenti. Inoltre, la tecnologia può favorire l'empowerment delle persone, offrendo loro strumenti e risorse per prendere in mano le proprie vite e partecipare attivamente alle decisioni che li riguardano.

È necessario dunque pensare alle tecnologie digitali come una questione di giustizia sociale, sia per gli aspetti positivi che per i divari che rischia di creare con i cittadini con cui si lavora.

3.1.1 Digital divide e digital exclusion

Viviamo in una società sempre più digitale, in cui appare sempre più evidente lo spostamento di diversi tipi di servizi, compresi i servizi pubblici e assistenziali, verso una progettazione e una erogazione “digitale di default”¹²; la digitalizzazione è spesso slogan politico e per questo motivo l'erogazione di molte prestazioni sociali avviene sempre più online (Watling, Rogers, 2012).

Il ruolo e l'importanza della tecnologia nella società contemporanea appaiono ormai evidenti e sono diventati lampanti durante l'emergenza sanitaria da Covid-19, in cui la società si è trovata costretta a utilizzare

¹² In particolare, in Inghilterra, i servizi pubblici sono sempre più forniti nell'ambito della strategia del governo "digital by default" (e-Government). Questa politica ha reso la tecnologia digitale un'interfaccia indispensabile tra le persone e i servizi pubblici. Eppure, l'accesso alle risorse digitali e tecnologiche, e la capacità di usarle bene, sono distribuite in modo diseguale all'interno della popolazione.

la tecnologia per le più disparate attività di vita quotidiana: dall'accesso ai beni di prima necessità al lavoro da remoto (Sanders, Scanlon 2021).

Come precedentemente accennato, l'equità sociale e la giustizia sociale rappresentano principi cardine nel contesto del servizio sociale. Pertanto, quando si pensa all'utilizzo della tecnologia nei servizi, devono essere necessariamente tenute in considerazione i concetti di *digital divide* e *digital exclusion*.

Quando parliamo di *digital divide*, intendiamo il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie digitali dell'informazione e chi ne è escluso.

West (2011) afferma che «Il divario digitale è una frase semplicistica usata per spiegare il divario tra le persone che possono facilmente utilizzare e accedere alla tecnologia e quelle che non possono. Il termine *digital divide* è stato di uso comune per riferirsi al senso di avere e non avere strumenti tecnologici per oltre un decennio» (Introduzione, p. xxiv).

Warschauer (2004) afferma che il divario digitale è dato non solo dalla possibilità di accesso fisico ai computer e all'essere connessi, ma anche dalla possibilità di accesso alle risorse aggiuntive che consentono alle persone di utilizzare bene la tecnologia.

Il divario digitale così inteso non include solo le ovvie questioni dell'accesso ai computer e della possibilità o meno di connettersi a Internet, ma include anche questioni di disuguaglianza che colpiscono coloro che non hanno le competenze e le opportunità per accedere alla tecnologia dell'informazione o che si trovano in una posizione meno equa in termini di utilizzo. Il concetto di *digital divide* indica il rischio che i servizi "digitali di default" potrebbero non raggiungere coloro che sono già emarginati e privi di potere.

Le tecnologie digitali, in particolare quelle che prevedono l'utilizzo di Internet, hanno rapidamente e radicalmente alterato molti aspetti della

vita negli ultimi anni ed è possibile osservare come la possibilità di accesso a Internet e ad altri dispositivi digitali spesso rispecchi i modelli esistenti di accesso alle risorse: la tecnologia non è mai neutrale ma modellata dalla società e dunque per coloro che vi accedono facilmente, offre molte possibilità convenienti. Allo stesso tempo però, coloro che faticano ad accedere alle risorse tecnologiche, corrono il rischio di essere lasciati indietro.

L'accesso domestico a Internet e alle tecnologie digitali è stata una caratteristica distintiva del primo decennio del XXI secolo, che, sebbene abbia molti elementi positivi, presenta diversi tipi di barriere.

Gli autori Watling e Rogers (2012) individuano tre livelli di barriere: il costo, la possibilità di formazione e supporto adeguati, il design inaccessibile dei contenuti digitali che non si adattano ai requisiti di accesso individuali.

Poiché nell'ultima decade i costi medi degli strumenti utilizzati quotidianamente dalla popolazione, in particolare degli smartphone, sono nettamente diminuiti, l'inaccessibilità relativa al costo riguarda soprattutto l'acquisto di computer per persone con redditi minimi o di *software* o *hardware* particolari, come nel caso di strumenti di supporto alla vita indipendente per le persone parzialmente autosufficienti.

La seconda barriera riguarda invece la mancanza di competenze sufficienti e di sicurezza nell'utilizzo di strumenti tecnologici: si rende dunque necessario garantire alle persone percorsi formativi e di supporto per sviluppare adeguate competenze.

Inoltre, talvolta gli strumenti tecnologici potrebbero caratteristiche inaccessibili, non tenendo conto delle possibilità di accesso e utilizzo dei *device* da parte degli individui.

Le nuove tecnologie digitali possono essere definite come un'arma a doppio taglio, correlata alle stratificazioni sociali; se da un lato può

ridurre le divisioni nella società, dall'altro può amplificarle (Warschauer, 2004): una partecipazione sempre più esclusivamente digitale alla vita della società e la digitalizzazione stanno creando una doppia esclusione per coloro che si trovano dalla parte sbagliata del divario digitale e il crescente divario digitale sta creando il pericolo della crescita di una sottoclasse digitale.

Appare dunque necessario riflettere sulla connessione tra servizio sociale ed esclusione digitale: essere esclusi digitalmente significa essere sempre più emarginati dalle modalità di partecipazione alla società e al mercato del lavoro tradizionali e si corre dunque il rischio che la cosiddetta disabilità digitale diventi la nuova categoria di esclusione sociale del XXI secolo (Watling, Rogers, 2012).

È probabile che i casi di esclusione digitale diventino più rilevanti nei carichi di lavoro quotidiani degli assistenti sociali, le cui pratiche quotidiane implicano il sostegno alle fasce più vulnerabili della società, spesso già svantaggiate e prive di potere.

Gli assistenti sociali devono necessariamente assolvere al compito di comprendere come assistere coloro che sono esclusi digitalmente, per esempio nell'aiutare una persona ad accedere a tecnologie di teleassistenza o nel supportare utenti che necessitano di accedere a servizi di Welfare per i quali è possibile fare richiesta solo online (Watling, Rogers, 2012). Il potenziale di esclusione digitale aggraverà l'accesso già ineguale alle risorse e diventerà un tema sempre più rilevante all'interno dei percorsi formativi e di pratica del servizio sociale.

3.2 L'etica nell'utilizzo delle ICT nei servizi sociali

L'utilizzo intensivo degli strumenti tecnologici, la crescente digitalizzazione di pratiche e processi, la pervasività dei *social network* hanno cambiato non solo le prassi di vita privata dei singoli ma anche le pratiche professionali, incluse quelle degli assistenti sociali. Oggi gli

assistenti sociali si interfacciano con innumerevoli strumenti digitali: gli operatori si confrontano con la possibilità di interagire con le persone che accedono ai servizi e con i colleghi attraverso piattaforme online, applicazioni di messaggistica istantanea, social network e sono sempre più chiamati a utilizzare strumenti tecnologici nel lavoro di *back-office*.

Un utilizzo sempre più esteso delle tecnologie digitali nei servizi sociali sta facendo emergere numerose questioni etiche rilevanti per gli assistenti sociali (Barsky, 2017; Boddy, Dominelli, 2017; Reamer, 2013, 2017).

Alcune delle preoccupazioni etiche riguardano in particolare le competenze degli operatori nelle pratiche online, il rispetto della privacy e della riservatezza, il consenso informato, il rispetto dei confini professionali (Reamer, 2013).

Sono pochi i Paesi che, negli anni, hanno provveduto a definire linee guida e standard etici da proporre agli operatori: il primo riferimento all'etica nell'utilizzo di tecnologie digitali risale al 1996, quando la National Association of Social Workers (NASW) negli Stati Uniti ha inserito nel Codice Etico dei richiami al tema del consenso informato, del rispetto della privacy e della riservatezza nel lavoro online.

Sebbene ci siano segnali di spinta al cambiamento e all'innovazione, appaiono ancora necessari ulteriori approfondimenti sul tema in grado di cogliere tutte le possibili sfaccettature e implicazioni.

3.2.1 Principi etici nel lavoro sociale digitale

Una presenza online degli assistenti sociali richiede necessariamente una riflessione sulla "professionalità digitale" o "e-professionalità", che può essere definita come l'intersezione tra i tradizionali principi etici della professione offline, i valori e principi connessi alle opportunità, ai rischi e alle sfide delle tecnologie digitali e dei social media e infine il contesto di rapida evoluzione culturale, sociale e politica in cui gli

assistenti sociali si trovano a operare (Megele, Buzzi, 2020). Pertanto, nell'utilizzo delle ICT, gli assistenti sociali dovrebbero sempre agire in conformità con i valori e i principi della professione e garantire che il loro comportamento online non porti discredito al mondo del lavoro sociale.

La British Association of Social Workers (BASW) nel 2020 ha individuato in tal senso alcuni principi specifici che dovrebbero essere rispettati da tutti gli operatori.

Innanzitutto, indica come gli assistenti sociali dovrebbero combattere quotidianamente al fianco di tutte le discriminazioni "tradizionali", anche quelle causate o rafforzate dalla tecnologia digitale. Inoltre, invita gli assistenti sociali a lottare contro politiche e pratiche ingiuste: gli assistenti sociali hanno il dovere di difendere le persone che sono ingiustamente escluse dall'essere coinvolte nella fruizione di servizi online.

Nello specifico poi, viene richiesta agli assistenti sociali trasparenza nel fornire spiegazioni alle persone che accedono ai servizi in merito a pratiche che vengono svolte online.

In ultimo, è richiesto agli operatori di mantenere sempre chiari i confini professionali: gli assistenti sociali dovrebbero stabilire e mantenere confini appropriati rispetto all'utilizzo dei social media e dei siti di social networking e riflettere criticamente su come le informazioni che condividono online possono avere un impatto sulle relazioni professionali con le persone che utilizzano i servizi.

3.2.2 Le sfide etiche

In un articolo del 2017, Reamer ricorda quanto sia importante che gli operatori siano consapevoli delle sfide etiche connesse all'utilizzo della tecnologia e sviluppino dunque linee guida etiche rigorose per garantire la tutela delle persone con cui lavorano e ridurre al minimo la probabilità di procedimenti da parte dell'Ordine Professionale.

L'autore identifica alcune situazioni entro cui potrebbero trovarsi gli operatori dei servizi: innanzitutto gli errori etici che possono verificarsi per omissione o commissione.

Esempi di errori per omissione potrebbero riguardare disattenzioni nel non ottenere il consenso informato prima di avviare colloqui online, mentre errori per commissione potrebbero verificarsi quando gli assistenti sociali, nonostante le solide competenze professionali, avviano percorsi di aiuto esclusivamente online con persone che presentano bisogni talmente complessi da richiedere indispensabilmente incontri in presenza.

In contrasto con gli errori etici, che spesso sono involontari, gli assistenti sociali potrebbero trovarsi di fronte a circostanze che richiedono decisioni etiche complesse e dilemmatiche, che necessitano di riflessioni e confronti con le equipe e i responsabili, come ad esempio la scelta di utilizzare un sito di *social networking* come strumento per la relazione d'aiuto.

In generale, dunque, gli assistenti sociali che costruiscono percorsi di aiuto attraverso strumenti tecnologici devono tenere in considerazione le potenziali insidie connesse al mondo digitale.

Per orientare il lavoro degli assistenti sociali, molti degli autori (Barsky, 2017; Reamer, 2013, 2015) che hanno trattato il tema delle implicazioni etiche nel lavoro sociale digitale hanno identificato alcuni temi da tenere in considerazione.

Innanzitutto, la necessità che gli assistenti sociali che scelgono di promuovere l'utilizzo di strumenti digitali nel lavoro quotidiano (attraverso l'uso di Internet, social media, chat online, messaggi, e-mail, smartphone, telefoni fissi e tecnologia video) si impegnino per intraprendere adeguati percorsi di studio, formazione, consultazione e supervisione da parte di persone competenti nell'utilizzo di tecnologie digitali nei servizi.

La letteratura fa poi riferimento all'importanza di salvaguardare la privacy e la riservatezza nelle pratiche d'aiuto a distanza o attraverso strumenti online: non solo devono essere rispettate le normative in materia di trattamento dei dati personali con i conseguenti accorgimenti rispetto all'archiviazione dei dati, ma deve essere garantita estrema correttezza nell'utilizzo di siti online (Google, Facebook etc.) per raccogliere informazioni sulle persone che accedono ai servizi senza il loro consenso, che dovrebbe essere limitato ad eccezionali circostanze di emergenza.

In ultimo, gli operatori dovrebbero sempre porre particolare attenzione nell'utilizzo di *social network* come Facebook, LinkedIn, Instagram, potenzialmente forieri di situazioni ambigue, in cui non sono chiari i confini della relazione. Per questo motivo, gli assistenti sociali dovrebbero assolutamente evitare le comunicazioni online con persone che non sono più in carico ai servizi o, dall'altra parte, costruire relazioni d'aiuto con persone conosciute sui *social network* per evitare la sfumatura dei confini professionali e devono adottare particolari accorgimenti rispetto alla divulgazione inappropriata di informazioni personali attraverso le pagine social, le piattaforme di messaggistica istantanea e le mail.

Come afferma Barksy (2017), sebbene stiano iniziando a comparire le prime norme operative ed etiche rispetto ad un utilizzo efficace della tecnologia nei servizi, agli assistenti sociali spetta il compito primario di lavorare, all'interno dei servizi presso cui sono impiegati, sullo sviluppo e sull'aggiornamento di policy tecnologiche che si possano applicare agli specifici contesti di pratica professionale e ai diversi momenti storici.

L'importanza di ragionare sulle questioni etiche che possono sorgere nel mondo del lavoro sociale digitale riguarda dunque non solo la tutela delle persone che accedono ai servizi sociali, ma anche, e forse soprattutto, gli operatori.

3.2.3 La questione etica nelle “digital capabilities”

Lo Statement for Digital Capabilities visto in precedenza apre una riflessione rispetto alle considerazioni etiche per gli assistenti sociali¹³.

Secondo la dichiarazione, gli assistenti sociali dovrebbero essere consapevoli del fatto che le considerazioni etiche e riflessioni su come la tecnologia digitale impatta sul sistema dei servizi si riferiscono in modo significativo a questioni di potere: è necessario interrogarsi su chi e in che modo sviluppa le tecnologie digitali in uso ad assistenti sociali e da coloro che accedono ai servizi, su chi determina come e quando viene utilizzato lo strumento tecnologico e quanto è inclusivo o esclusivo il processo. Gli operatori dovrebbero poi chiedersi se vi è un abuso di potere e un rischio per il benessere dietro al modo in cui una particolare tecnologia digitale viene utilizzata, sia dagli assistenti sociali che dalle persone con cui lavorano.

La questione del potere è dunque fondamentale per le risposte a queste domande: nell'utilizzo della tecnologia nella pratica professionale, gli assistenti sociali devono assumersi la responsabilità di migliorare il benessere, la giustizia sociale e l'uguaglianza, nonché di mantenere l'integrità professionale attraverso una riflessione critica e una condotta etica.

Gli assistenti sociali dovrebbero promuovere il rispetto dei diritti umani e della dignità umana dei gruppi e dei singoli individui, e rispettare il diritto all'autodeterminazione, promuovendo e sostenendo le persone nelle scelte relative all'utilizzo della tecnologia nei servizi. Ciò implica anche il fatto di richiedere il consenso per raccogliere dati personali e, ove consentito dalla legge, informare le persone prima di condividere i loro dati personali. Gli assistenti sociali dovrebbero poi utilizzare la tecnologia per promuovere il coinvolgimento e la partecipazione delle persone che utilizzano i servizi in modi che consentano loro di essere

¹³ <https://www.basw.co.uk/practice>

responsabilizzati nelle decisioni e nelle azioni che influenzano le loro vite.

Infine, nel decidere di che tipo di tecnologia le persone hanno bisogno per soddisfare i loro bisogni, gli assistenti sociali dovrebbero concentrarsi sui punti di forza di individui, gruppi e / o comunità e sostenere il loro empowerment. Il ruolo degli assistenti sociali dovrebbe essere quello di massimizzare le capacità delle persone di mantenere il loro benessere e la loro sicurezza.

3.3 Etica e servizio sociale digitale: il contesto italiano

Anche in Italia, con la nuova edizione del Codice Deontologico (2020), sono stati introdotti dei riferimenti al mondo digitale nel quale gli assistenti sociali si trovano, ormai, spesso a lavorare.

Sono infatti diversi gli articoli del Codice che aggiungono un preciso riferimento: «anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e, in particolare, dei social network e dei social media», con l'obiettivo di porre l'attenzione ai diversi contesti non tradizionali entro cui può svilupparsi l'operato dell'assistente sociale, indicando un orientamento di accortezza rispetto a tutto ciò che rientra nella categoria "digitale".

Al Titolo I, Articolo 3 il Codice Deontologico afferma che:

«I principi, i valori e le regole contenute nel Codice orientano le scelte di comportamento dei professionisti in tutti gli ambiti, a tutti i livelli di responsabilità attribuita, anche quando gli interventi professionali siano effettuati a distanza, via internet o con qualunque altro dispositivo elettronico o telematico»

Si osserva dunque un primo riconoscimento della possibilità di effettuare interventi professionali a distanza o con uso di tecnologie digitali. Questo rappresenta un segnale importante per la professione, proprio per il ruolo di orientamento del codice rispetto alla complessità del servizio sociale.

Al Titolo III, Articolo 21 si afferma poi che:

«L'assistente sociale agisce in coerenza con i principi etici e i valori della professione, mantenendo un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione stessa, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e, in particolare, dei social network e dei social media»

E al Titolo VIII, Articolo 72 che:

«Il professionista si adopera in ogni sede per la promozione, il rispetto e la tutela dell'immagine della comunità professionale e dei suoi organismi rappresentativi, garantendone l'integrità e il decoro anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei social network e dei social media»

Si fa dunque riferimento al tema della tutela dell'immagine professionale, facendo ricorso ai concetti di dignità e integrità. Viene dato risalto alla rappresentazione dell'assistente sociale in pubblico, e in particolare attraverso l'utilizzo di *social network* e *social media*.

Nello specifico, all'articolo 21, incluso nel Titolo III, dedicato ai doveri e responsabilità generali dei professionisti, si stabilisce che l'assistente sociale debba mantenere un comportamento consono all'integrità, al prestigio e alla dignità della professione, anche nell'utilizzo dei mezzi di comunicazione di massa e in particolare dei *social network* e dei *social media*.

Si parla dunque sia della difesa della reputazione personale in quanto professionista, ma anche della valorizzazione del ruolo e delle funzioni del servizio sociale nella società, agli occhi dell'opinione pubblica.

Infine, altro Articolo rilevante rispetto ai temi sin qui trattati è il numero 37, contenuto al Titolo IV del Codice Deontologico:

«L'assistente sociale, oltre a ispirarsi a criteri di equilibrio e misura, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale nei

rapporti con la stampa, con gli altri mezzi di diffusione e di comunicazione di massa, e nell'utilizzo dei social network. In ogni caso, assicura l'anonimato dei minorenni e delle persone con ridotte capacità»

Il tema della privacy è particolarmente rilevante quando parliamo di tecnologie digitali nei servizi sociali. Oltre al Codice Deontologico, gli assistenti sociali possono essere guidati dalle due normative in materia di Privacy, rappresentate dal Dlgs 196/2003 e il GDPR 2016/679.

Gli operatori devono infatti avere consapevolezza del fatto che i comportamenti online possono infatti avere conseguenze connesse a reati penali, a responsabilità civili e a responsabilità professionali e deontologiche.

3.4 Social Network e servizi sociali

I social media e le tecnologie digitali hanno, negli ultimi anni, trasformato non solo le modalità di connessione e comunicazione tra persone, ma anche le modalità di comunicazione tra assistenti sociali e persone che accedono ai servizi: cambia il contesto entro cui si muovono gli assistenti sociali, e molti infatti utilizzano spesso piattaforme online (Boddy, Dominelli, 2017). Nonostante queste possano offrire opportunità senza precedenti, sono allo stesso tempo un elemento di innovazione e destabilizzazione, di frattura con tutte le norme, i valori e i comportamenti fino ad ora conosciuti (Megele, Buzzi, 2020).

Sebbene la tecnologia venga utilizzata quotidianamente, si evidenzia un livello significativo di confusione in merito al suo utilizzo all'interno delle organizzazioni, nei livelli dirigenziali e tra gli operatori del servizio sociale (Cooner et al., 2017). McAuliff e Nipress (2017) affermano che «I social sono un mondo contestato che mette in luce molte sfide, la maggior parte delle quali ricadono nel campo dell'etica».

Mishna e colleghi (2012) hanno infatti sottolineato come l'utilizzo delle tecnologie digitali e dei social media sia caratterizzato da una «zona grigia» entro cui gli operatori devono destreggiarsi.

3.4.1 Facebook e social work

Nella letteratura internazionale di servizio sociale (Cooner et al., 2020; Megele, Buzzi, 2020; Ryan, Garret, 2018) sta crescendo l'attenzione rispetto all'utilizzo di *social network* come Facebook da parte degli assistenti sociali. Infatti, come affermano Cooner e colleghi (2020) i *social media* hanno ridefinito il modo in cui manteniamo i contatti con le persone, e in cui ci relazioniamo con individui e comunità a livello globale. I *social network* facilitano la condivisione e l'accesso a informazioni dettagliate sulla vita dell'altro e serve dunque comprendere come orientarsi in tale scenario complesso.

Poiché Facebook conta di 2.9 miliardi di utenti attivi ogni mese in tutto il mondo¹⁴, si presuppone che molti assistenti sociali accedano e utilizzino quotidianamente la piattaforma, per i più disparati usi.

Una ricerca di Sage and Sage (2016) ha riscontrato livelli significativi di abitudine nell'utilizzo del social network da parte dei servizi. Ad esempio, il 59% dei rispondenti ha dichiarato di aver cercato un utente su Facebook; Il 54% ha dichiarato di aver utilizzato Facebook per esplorare i fattori di rischio; Il 55% ritiene che sia "accettabile in alcuni casi" cercare le persone su Facebook per semplice curiosità. Di questi, il 43% indica di aver messo in atto questo comportamento il 13% afferma di averlo fatto quotidianamente o più volte al giorno. Solo il 20% ha dichiarato di non aver mai utilizzato i social media per cercare informazioni sulle persone.

Una ricerca di Ryan e Garrett (2018) evidenzia come Facebook sia considerato potenzialmente utile per creare relazioni con le persone

¹⁴ Fonte: Statista, 2022

che accedono ai servizi in modo innovativo, ma come d'altra parte il 92% degli intervistati non lo ritenga opportuno all'interno di un rapporto professionale.

Breyette e Hill (2017) hanno provato a esplorare l'esperienza degli assistenti sociali rispetto all'utilizzo di Facebook, e molti intervistati hanno affermato di utilizzare l'applicazione per cercare gli utenti del servizio con la finalità di monitoraggio delle loro attività. Qualche intervistato ha infatti affermato che il *social network* consente di accedere a informazioni di cui le persone che accedono ai servizi non parlerebbero spontaneamente.

Nella ricerca di Ryan e Garrett, tale affermazione è tuttavia ritenuta inaccettabile dal 72% degli intervistati, perché propone un approccio investigativo che non può appartenere al servizio sociale.

Gli assistenti sociali intervistati dai ricercatori hanno posto numerose questioni dilemmatiche rispetto a tali comportamenti e all'utilizzo delle informazioni ottenute da Facebook, in linea con la "zona grigia" individuata da Mishna e colleghi (2012): si rischia di compromettere la relazione di fiducia con le persone e famiglie con cui si lavora.

Dalla ricerca di Breyette e Hill (2017) e da una ricerca di Ryan e Garrett (2018), emerge che gli operatori che lavorano in servizi di tutela minori sono generalmente più avvezzi all'utilizzo di Facebook per ottenere informazioni relative ai nuclei familiari, talvolta attraverso la creazione di account falsi. Spesso, infatti, chi lavora in servizi per famiglie e minori identifica la potenziale dimensione di tutela dello strumento, pur riconoscendo l'impossibilità di utilizzare con l'Autorità Giudiziaria le informazioni ottenute.

Rispetto all'utilizzo di Facebook nei servizi di tutela minori Cooner e colleghi (2019) evidenziano come tale modalità sia spesso promossa attraverso uno specifico account istituzionale o di servizio, utilizzato

per raccogliere informazioni relative ai comportamenti delle persone o alle relazioni presenti o passate.

Spesso tali azioni vengono effettuate senza informare la persona e senza richiederne il consenso: un simile comportamento viene giustificato da un bisogno di pragmatismo. D'altronde, gli intervistati affermano infatti che, se le impostazioni della privacy dell'account dell'utente consentono a chiunque di accedere alle informazioni pubblicate, può essere ritenuto corretto utilizzare tali informazioni nelle varie fasi del processo di aiuto, compresa quella di *assessment* del rischio.

La ricerca identifica come problematico il fatto che, quando un collega o un coordinatore utilizzano Facebook nelle pratiche professionali, molto probabilmente i colleghi considereranno legittimo adottare gli stessi comportamenti.

In generale, viene sottolineato dagli autori come ci siano poche riflessioni sulle questioni etiche che derivano dall'utilizzo dei *social network*.

I temi che necessiterebbero di maggiore attenzione riguardano il rispetto della privacy, la trasparenza, la fiducia, il consenso e infine l'affidabilità delle informazioni rilevate.

Come afferma Cooner (2019), la dimensione di ambiguità e l'incapacità di tenere il passo con i progressi tecnologici, ha portato a una complessità e un generale disordine rispetto a questi temi nei servizi sociali. È necessaria una maggiore chiarezza e che possa guidare gli esperti del lavoro sociale in tutti i livelli organizzativi, affinché possano comprendere come farsi strada nel mondo digitale. Secondo l'autore si rende necessaria e urgente una discussione che permetta di sviluppare linee guida e approcci a supporto del personale dei servizi, dello sviluppo professionale e della pratica.

3.4.2 Social Network: quali accorgimenti?

L'autore Matthew Robb (2011) presenta dunque dei consigli per un utilizzo consapevole dei *social network*:

Innanzitutto, invita gli assistenti sociali a prendere atto di quale sia panorama tecnologico contemporaneo e a comprendere dunque le implicazioni connesse alla pratica professionale.

Afferma poi con decisione che non bisogna in alcun modo collegarsi con gli utenti sui *social network*. Finché vi è una presa in carico, non è opportuno stringere legami *online*, al di fuori della sfera professionale.

L'autore invita gli operatori a proteggersi: la sovraesposizione data dai *social network* necessita di accorgimenti specifici relativi alle impostazioni di privacy e di localizzazione per gli operatori.

Gli assistenti sociali devono inoltre ricordare che, così come gli operatori possono cercare gli utenti su Google o sui *social network*, anche gli utenti potrebbero utilizzare gli stessi strumenti per reperire informazioni sul professionista. È dunque importante fare attenzione e avere un'adeguata rappresentazione del sé personale e professionale sui *social network*.

In tal senso, deve essere posta attenzione a ciò che si esprime online, in quanto alcune questioni controverse connesse a ideologie non dovrebbero in alcun modo entrare in conflitto con la professione. A questo proposito, l'autore suggerisce che potrebbe essere utile creare e separare account social personali e professionali.

Tuttavia, è sempre più evidente che gli approcci restrittivi che vietano agli assistenti sociali di accedere ai *social media* possono risultare inadeguati, in quanto non riescono a considerare che le tecnologie digitali e dei *social media* sono ormai incorporate nelle esperienze quotidiane, e che vi sono numerose implicazioni per le pratiche professionali degli assistenti sociali (Megele, Buzzi, 2020).

CAPITOLO 4 – IL SERVIZIO SOCIALE NELL'EMERGENZA SANITARIA

L'utilizzo di strumenti tecnologici nel servizio sociale è aumentato esponenzialmente a partire dall'emergenza sanitaria che ha colpito il mondo intero nel 2020, costringendo gli operatori sociali a sperimentare nuove forme di lavoro anche mediate da ICT.

Gli assistenti sociali sono chiamati quotidianamente a intervenire in supporto della popolazione a diversi livelli: il ruolo dell'assistente sociale non consiste solo nel fornire assistenza e controllo o nel riparare problematiche che compromettono il benessere della persona ma si sostanzia anche nel lavorare con e per le persone con finalità di prevenzione e promozione (Folgheraiter, 1998).

Tale principio deve essere tenuto in considerazione non solo nei contesti entro cui tradizionalmente si genera l'aiuto in condizioni di "normalità", ma anche in contesti straordinari, in cui si verificano eventi che rischiano di rendere sfumato il confine professionale dell'operatore. È questo il caso del lavoro sociale nelle emergenze, quando l'assistente sociale si trova a ricoprire un ruolo fondamentale sia come soccorritore-riparatore, sia come promotore di azioni positive di prevenzione con l'obiettivo di limitare i danni nelle comunità colpite da situazioni di emergenza.

Riflessioni sul ruolo dell'assistente sociale nelle situazioni di emergenza risultano particolarmente rilevanti alla luce dell'esperienza della pandemia causata dal Covid-19, che ha assunto, a partire dal marzo del 2020, i connotati di un disastro per la popolazione sia da un punto di vista sanitario, che da un punto di vista sociale ed economico.

Nel presente capitolo verrà presentato innanzitutto il tema del *disaster social work*, area specifica del lavoro sociale che riguarda, e ne

approfondirà le specificità alla luce dell'esperienza della recente pandemia da Covid-19, con un'attenzione specifica al ruolo ricoperto dai servizi sociali nella gestione dell'emergenza sanitaria e del conseguente utilizzo delle tecnologie digitali.

4.1 Il Disaster Social Work

Disaster practice is arguably a reflection of the mission of social work itself (Zakour, 1996).

Al fine di approfondire gli aspetti connessi al lavoro dell'assistente sociale nei disastri, appare opportuno specificare e approfondire tre termini che, seppur simili, necessitano di una distinzione semantica: le crisi, le emergenze e le urgenze.

Lombardi (2005) definisce le crisi come processi dovuti a eventi naturali, situazioni politiche, riorganizzazioni strutturali, a guerre. Le crisi sono spesso caratterizzate da incertezza e per questo possono rappresentare da una parte occasioni di cambiamento e miglioramento, mentre dall'altra esperienze negative in cui non è possibile avere il controllo della situazione e pertanto può risultare complesso programmare il futuro.

L'ambivalenza del concetto di incertezza può dunque portare ad azioni nuove che si possono essere foriere di regresso o di progresso, in cui potrebbe svilupparsi il potenziale per far emergere le risorse creative presenti negli individui (De Felice & Colannino, 2003) in un'ottica di cambiamento.

Il concetto di urgenza invece richiama a una condizione di danno o di pericolo, ma caratterizzata da una stabilità temporanea, che consente alle persone di avere lo spazio e il tempo per prevedere interventi in grado di portare un miglioramento. In caso di indugi prolungati (De Felice & Colannino, 2003), si rischia che l'urgenza esiti in un'emergenza conclamata.

In ultimo, dunque, quando parliamo di emergenza ci riferiamo a tutte le situazioni in cui sono richiesti interventi indifferibili e non ordinari a causa dello sconvolgimento della routine del sistema che è stato colpito da un evento specifico (Galantino, 2010). Il concetto di

emergenza rimanda all'immediatezza, improcrastinabilità e alla necessità di attivazione tempestiva per contrastare le conseguenze del disastro, che potrebbero portare a un aggravamento della situazione o a conseguenze irreparabili (Mirri, 2018). L'emergenza viene rappresentata in letteratura come entità interna al sistema sociale, in grado di mettere in luce gli aspetti di vulnerabilità del sistema stesso: è proprio nei contesti più vulnerabili che si corre il rischio di peggioramento di un benessere già di per sé precario.

Proprio per questo motivo, l'emergenza non deve mai essere scollegata dalla prevenzione: nonostante il concetto di intervento riparativo e quello di prevenzione sembrino apparentemente opposti perché l'uno riguarda l'agire istantaneo per rispondere a un bisogno e l'altro invece riguarda la protezione da eventuali futuri problemi, è necessario riconoscerne l'interconnessione. Una prevenzione efficace consente una gestione altrettanto efficace dell'emergenza stessa, che non rischia così di degenerare in una situazione di elevata pericolosità e di cronicità (De Felice & Colannino, 2003).

In conclusione, l'emergenza e l'urgenza si possono distinguere, come nella definizione che ne dà la Protezione Civile, su due livelli differenti per gravità e tempo.

Le emergenze possono essere classificate in due diversi ambiti: si parla innanzitutto di emergenza quando ci si riferisce a disastri naturali come terremoti o alluvioni, tecnologici come incidenti nucleari, disastri arei o grandi incendi. Il secondo ambito riguarda invece quello delle emergenze individuali, che comprendono le situazioni di danno fisico o pericolo di vita che possono capitare alle singole persone nella vita quotidiana. (Mirri, 2018)

Nella definizione che il social work dà di catastrofe (in inglese, *disaster*) si effettua tradizionalmente una distinzione tra "naturale", intesa come shock causato da pericoli naturali come terremoti o tsunami, e

“artificiale”, oppure causata dall’uomo, come il cambiamento climatico (Harms et al., 2022)

I disastri sono eventi che, per definizione, hanno conseguenze disastrose per gli esseri umani, di fronte ai quali il sistema locale e la popolazione non sono in grado di rispondere ai propri bisogni (Perez & Thompson, 1994).

Il termine catastrofe, che racconta del suo carattere di emergenza a causa della subitanità con cui si verifica, viene dunque utilizzato per descrivere un numero molteplice di fenomeni, contraddistinti dal carattere di gravità e pericolo che essi comportano (Mirri, 2018). La letteratura definisce tali situazioni come eventi che destabilizzano il normale funzionamento della comunità sociale (Soliman & Rogge, 2002) e, se un tempo era possibile distinguere i responsabili – naturali o artificiali – del loro innesco, al giorno d’oggi tale riflessione sta perdendo sempre più consistenza, poiché tutte le catastrofi, qualunque sia la causa, hanno insita una componente umana (Dominelli, 2015).

La ricerca di social work relativa alle catastrofi si è basata prevalentemente sulla sociologia dei disastri, delle organizzazioni e delle relazioni inter-organizzative (Quarantelli, 1998) e si è concentrata per lo più sui temi della progettazione, della prevenzione, dell’intervento e del *recovery* sia a livello organizzativo che inter-organizzativo.

Nella letteratura internazionale è possibile trovare numerosi studi dedicati al tema del *social work in disaster* (Dominelli, 2013, 2015; Mathbor, 2007; Rogge, 2003; Zakour 1997, 2007, 2013). Nello specifico, a partire dagli anni ’80 il tema ha iniziato ad essere di particolare interesse in ambito scientifico e la maggior parte degli studi relativi a catastrofi e calamità sono stati pubblicati negli Stati Uniti in merito al fenomeno degli uragani (Harms et al., 2022).

Il filone di ricerca di *social work* sulle catastrofi include ricerche e interventi in casi di calamità naturali come terremoti (tra i vari: Chou, 2003), incendi (Armstrong et al., 1995), uragani (Tosone et al., 2015), esondazioni (Somigina, Kokoiachuk, 2022) e tornado (First, Huston, 2022) ma anche di catastrofi tecnologiche, compreso l'utilizzo e l'esposizione a materiali tossici (Dodds, Nuehring, 1996), emergenze ecologiche a livello globale (Berger & Kelly, 1993) e situazioni di stress collettivo causate da episodi di violenza di massa o attacchi terroristici (tra i vari: Wodarski, 2020). Molto recenti sono infine le pubblicazioni sulla pandemia (Amadasun, 2020; Dominelli, 2021; Sanfelici, Gui & Mordeglia, 2020).

In tutti questi contesti, indipendentemente dal fatto che le catastrofi siano naturali o causate dall'uomo, a livello internazionale si è strutturato il ruolo dell'assistente sociale nelle emergenze ed è stato riconosciuto nelle diverse fasi di intervento.

4.1.1. La gestione dell'emergenza nel social work

La gestione dell'emergenza è un processo ciclico, con compiti ben definiti necessari alla risoluzione della situazione. Secondo l'OMS il disastro si verifica quando una condizione di vulnerabilità si scontra con un evento che potrebbe determinare pericolo e non vi è la possibilità di rispondere adeguatamente alle conseguenze. La gestione di queste situazioni di rischio risulta vitale per proteggere la salute delle persone e per garantire la sicurezza sanitaria a livello locale, nazionale e globale.

La prima fase prevede una valutazione strategica del rischio di emergenza sanitaria, al fine di identificare e analizzare i rischi connessi a eventi pericolosi a livello locale, provinciale e nazionale. Risulta di particolare importanza una adeguata analisi dei pericoli, delle vulnerabilità e delle possibilità dei territori.

Le valutazioni dei rischi esistenti dovrebbero avere dei formati standardizzati essere costantemente aggiornate e utilizzate in caso di necessità.

La seconda fase prevede una valutazione delle reali capacità di gestione dei rischi per la salute associati a emergenze e disastri. Le valutazioni della capacità permettono di individuare i punti di forza e le aree di sviluppo, comprese le azioni prioritarie, a livello comunitario, provinciale e nazionale per gestire i rischi.

Vi è poi la necessità di sviluppare e attuare strategie di sviluppo delle capacità che siano multisettoriali e multilivello, oltre a piani specifici per ogni ambito come, ad esempio, rispetto al personale sanitario o all'area della salute mentale.

Tali strategie devono consentire di affrontare le fasi di prevenzione, preparazione, risposta alle emergenze e infine il recupero e dovrebbero basarsi su un riesame dei piani esistenti, valutazioni della capacità, valutazioni dei rischi, determinazione dei costi delle attività, mappatura delle risorse e altre forme di analisi in consultazione con le parti interessate. Sulla base delle risorse disponibili, le azioni prioritarie dovrebbero essere integrate nei piani pertinenti. L'attuazione delle strategie e dei piani dovrebbe essere monitorata, valutata e regolarmente comunicata; dovrebbero inoltre essere aggiornati in linea con i cicli di politica, pianificazione e bilancio e qualsiasi cambiamento nel livello e nel tipo di rischio.

Lena Dominelli, alla voce "Emergenze e servizio sociale" del Nuovo dizionario di servizio sociale (2013), fornisce un quadro molto ampio del ruolo dell'assistente sociale in tali situazioni, prevedendo la presenza degli operatori in tutte le fasi dell'emergenza sia "per rispondere nell'immediatezza del disastro, sia per sviluppare interventi più a lungo termine" (p.237) e attribuendo diverse funzioni:

«facilitatore, coordinatore, mobilitatore della comunità a livello di persone e di strutture e di risorse, negoziatore e mediatore fra la comunità e i differenti livelli decisionali e attuativi, mediatore fra interessi e gruppi in conflitto, incluse le relazioni di genere; consulente del governo e delle altre agenzie, *advocate* dei diritti e delle richieste delle persone, educatore inteso come colui che dà informazioni sull'accesso alle prestazioni e cerca di evitare i malesseri che possono verificarsi a seguito di una calamità, interprete culturale, terapeuta nell'aiutare le persone a far fronte alle conseguenze delle calamità» (p. 237).

La relazione di aiuto in situazione di emergenza subisce delle variazioni notevoli sotto diversi punti di vista: da un lato in riferimento alla risposta dei bisogni delle persone e dall'altro alle modalità di intervento. I soccorritori, cioè gli operatori, non si trovano sicuramente nello stesso contesto ordinario in cui si trovano a lavorare di solito. Servono competenze particolari per tempo, carico di responsabilità, discrezionalità.

Un cambiamento notevole nel lavoro dell'assistente sociale durante le emergenze è rappresentato dal *setting*: lo spazio subisce notevoli variazioni durante le emergenze. Spesso i contesti non sono strutturati e non c'è la possibilità di predisporre preventivamente un *setting* che rispetti l'impostazione tradizionale dei servizi e la predisposizione metodologica. Ciò che certamente non varia sono i valori fondamentali della professione e le abilità di base di ascolto attivo, empatia, rispetto dell'autodeterminazione della persona.

Se nei tradizionali spazi di intervento dell'assistente sociale l'obiettivo è l'accompagnamento verso un miglioramento delle condizioni della persona, nelle situazioni di emergenza è possibile affermare che non esiste un obiettivo univoco (Mirri, 2018).

Si osserverà nei prossimi paragrafi come il tema del lavoro sociale in emergenza si intrecci con l'esperienza degli assistenti sociali nel corso della pandemia da Covid-19: sono stati colpiti da un lato personalmente e professionalmente dalle conseguenze derivanti

dall'emergenza sanitaria, trovandosi a prestare aiuto a cittadini in condizioni di bisogno pur essendo loro stessi in condizione di potenziale fragilità, e dall'altro rispetto alle variazioni del *setting* e degli strumenti professionali da impiegare nel lavoro con le persone.

4.2 Il mandato del servizio sociale italiano nelle situazioni di emergenza

Storicamente, il servizio sociale si colloca nelle emergenze come supporto in tempi di guerra o durante grandi crisi o disastri naturali per la costituzione e il coordinamento di reti di volontari sin dall'era delle Charity Organization Society (Bortoli, 2006). Questi primi tentativi di soccorso sociale mostrano l'importanza di combinare l'azione di volontariato con le competenze professionali per fornire servizi efficaci in fase di emergenza (Zakour, 1997).

Nello specifico, in Italia il mandato rispetto al ruolo del servizio sociale nelle situazioni di emergenza si colloca su tre differenti piani: quello legislativo, quello deontologico e infine quello culturale ed esperienziale della professionale (Mirri, 2018).

Innanzitutto, vi è la Legge 225/1992, istitutiva del Servizio nazionale della protezione civile. Tale legge prevede all'articolo 6, comma 2 «*Concorrono, altresì, all'attività di protezione civile i cittadini ed i gruppi associati di volontariato civile, nonché gli ordini ed i collegi professionali.*», gettando le basi per l'azione di professionisti in situazioni di emergenza.

Il Decreto del Ministro dell'Interno del 13 febbraio 2001, che prevede Adozione dei «*Criteri di massima per l'organizzazione dei soccorsi sanitari nelle catastrofi*», nomina poi nello specifico il ruolo dell'assistenza sociale al punto 1.7: «*Le tematiche sanitarie che devono essere affrontate nella pianificazione e gestione dell'emergenza sono varie e molteplici anche se, abbastanza comunemente, il settore viene limitato alla medicina d'emergenza. In realtà, l'intervento sanitario in seguito a un disastro deve fare fronte ad una complessa rete di problemi*

che si inquadrano nell'ambito della medicina delle catastrofi e che prevedono la programmazione ed il coordinamento delle seguenti attività: [...] Attività di assistenza psicologica e di assistenza sociale alla popolazione: assistenza psicologica; igiene mentale; assistenza sociale, domiciliare, geriatrica.»

Il DM indica l'importanza di un'efficiente organizzazione dei soccorsi durante una catastrofe, e risulta pertanto rilevante il riconoscimento del contributo che può essere portato dal servizio sociale.

Con una Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri "*Criteri di massima sugli interventi psico-sociali nelle catastrofi*" si introduce poi, il 13 giugno 2006, il ruolo specifico dell'Equipe psico-sociale per le emergenze (Epe). Viene riconosciuta l'importanza di offrire sia alla popolazione che ai soccorritori un supporto che permetta di affrontare i problemi di tipo psicologico, psichiatrico e sociale che potrebbero sorgere a seguito di disastri.

Vi è poi la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 aprile 2013 "*Disposizioni per la realizzazione di strutture sanitarie campali (Pass - Posto di Assistenza Socio Sanitaria) per l'assistenza sanitaria di base e sociosanitaria alla popolazione colpita da catastrofe*" che in particolare all'art. 2 prevede che *«L'ordinaria configurazione del PASS prevede l'attivazione di aree adibite a servizi di segreteria, di accoglienza e di registrazione, nonché di ambulatori per l'attività di medicina generale, pediatria di libera scelta, infermieristica e fisioterapia, psicologia e assistenza sociale [...]»*. Con l'istituzione dei PASS si affida dunque la responsabilità di gestione dell'emergenza non solo al personale medico e sanitario, ma anche agli operatori sociali.

Le fonti normative rimandano la necessità, nelle situazioni di emergenza, di uscire da una logica esclusivamente sanitaria riconoscendo il ruolo del servizio sociale come supporto nella riparazione, nel ripristino di uno stato di benessere (Folgheraiter, 1998) del singolo e della comunità intera che può andare perso a causa del disastro.

Per quanto concerne la professione dell'assistente sociale, i principi alla base degli interventi in emergenza sono da ricercare innanzitutto nella L. 84/93.

La legge 84 del 1993 relativa all'ordinamento della professione di assistente sociale e istitutiva dell'albo professionale specifica all'art.1 comma 1 che *«l'assistente sociale opera con autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico-formative»* e indica dunque nella definizione stessa della professione il compito di sostegno e recupero di persone singole e di intere comunità che dovessero trovarsi in condizione di difficoltà, con riferimento sia alle condizioni di ordinarietà sia a quelle di straordinarietà.

Il Codice Deontologico degli Assistenti Sociali, che si prefigge lo scopo di orientare gli assistenti sociali nella complessità delle implicazioni etiche derivanti dalla pratica professionale, indica al titolo V le *“Responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società”* e dedica un articolo alle situazioni di crisi ed emergenza.

L'articolo 42 prevede infatti che *«L'assistente sociale mette a disposizione delle autorità competenti la propria professionalità per programmi e interventi diretti al superamento dello stato di crisi in caso di catastrofi o di maxi-emergenze. Nei diversi ambiti in cui opera, o come volontario adeguatamente formato all'interno delle organizzazioni di Protezione Civile, il professionista contribuisce al supporto di persone e comunità e al ripristino delle condizioni di normalità»*.

Si dà dunque l'indicazione ai professionisti di collaborare in ottica riparativa (Folgheraiter, 1998) con le autorità in caso si verificano situazioni di crisi e si specifica la possibilità che gli assistenti sociali operino sia come dipendenti all'interno di Enti o Organizzazioni, sia come volontari della Protezione Civile. L'Associazione “Assistenti

Sociali per la Protezione Civile – A.S.Pro.C.”¹⁵ fa parte, infatti, della categoria C1 della Protezione Civile e si propone di offrire pronto intervento alle persone e alle comunità colpite da calamità naturali o emergenze sociali.

Interviene infine nella definizione del mandato il sapere esperienziale del servizio sociale, sia a livello nazionale che internazionale: si pensi a eventi catastrofici come lo tsunami dell’Oceano Indiano nel 2004 o ai terribili terremoti che hanno colpito l’Italia in Abruzzo nel 2009, in Emilia Romagna nel 2012 e il Centro Italia nel 2016 in cui il ruolo del servizio sociale si è rivelato fondamentale sin dalle prime fasi del soccorso alle popolazioni colpite, per la riorganizzazione della quotidianità repentinamente colpita.

È opportuno affermare che, in particolare in Italia, solo le esperienze più recenti di disastri hanno avviato la riflessione su quali debbano essere i compiti degli assistenti sociali, per sfuggire dal rischio di un’improvvisazione poco efficace. Appare quanto più necessaria una preparazione specifica e un approfondimento culturale che supportino la spinta degli operatori sociali ad attivarsi a sostegno delle popolazioni colpite da emergenze (Mirri, 2018).

4.3 Il social work nell’emergenza Covid-19

Il 31 dicembre 2019 nella città di Wuhan in Cina è stato notificato dalle autorità locali un focolaio di polmoniti virali ad eziologia non nota. In breve tempo, i contagi si sono diffusi in modo esponenziale e hanno portato ad un lockdown della popolazione nella metropoli cinese.

In Italia, a causa del carattere particolarmente diffusivo dell’epidemia da Covid-19, è stato dichiarato lo stato di emergenza il 31 gennaio e sono state disposte le prime misure di contenimento del contagio sull’intero territorio nazionale.

¹⁵ www.asproc.it

Il primo caso di contagio da infezione Sars-Cov-2¹⁶ è stato identificato il 21 febbraio 2020, con l'isolamento del virus in un paziente in un piccolo paese del nord Italia. A partire da quel momento, si sono succedute tappe di sempre maggiori restrizioni sul territorio italiano, determinate da DPCM¹⁷: a partire da un primo isolamento delle zone colpite in Lombardia e in Veneto, si è attuato successivamente un inasprimento delle misure con la sospensione di tutte le attività che potessero determinare un peggioramento della situazione, come l'interruzione di manifestazioni sportive o l'attivazione della didattica a distanza.

A seguire, è stato disposto il divieto di ogni forma di assembramento di persone in luoghi pubblici o aperti al pubblico su tutto il territorio nazionale con decreto del 9 marzo 2020. In ultimo è stata disposta l'attività di tutte le attività commerciali, ad eccezione dei negozi di generi alimentari, di prima necessità, delle farmacie e delle parafarmacie.

L'11 marzo 2020, a seguito di un aumento esponenziale del numero di contagi e di una valutazione dei livelli di gravità e di diffusione globale dell'infezione, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato il Covid-19 una pandemia globale.

La pandemia si verifica quando vi è un'ampia diffusione della malattia a livello geografico e comporta la trasmissione di comunità, che è un'infezione da persona a persona.

Tale situazione si è prolungata, con diversi livelli di intensità delle restrizioni, fino alla dichiarazione della cessazione dello stato di emergenza del 31 marzo 2022.

Inevitabilmente, l'emergenza sanitaria da Covid-19 ha creato una situazione di spiazzamento ambientale, relazionale, strumentale e

¹⁶ *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*

¹⁷ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

organizzativo (Sanfelici, Gui & Mordeglia, 2020) a causa modificazione delle modalità di fronteggiamento delle situazioni problematiche e dei tempi di lavoro, ma anche a causa dell'incertezza dei tempi di ripristino della normalità e al duplice ruolo degli operatori, contemporaneamente potenziali vittime e potenziali soccorritori (Sanfelici, Gui & Mordeglia, 2020).

In pochi giorni, si è verificato un ribaltamento della realtà conosciuta sino ad allora dalle persone: così come accade nelle situazioni catastrofiche determinate da calamità naturali o da danni ambientali, è stato necessario ridefinire la quotidianità sia da un punto di vista pratico che relazionale.

La situazione creatasi a causa della pandemia da Covid-19 si è delineata in pochi giorni come un'emergenza sanitaria e sociale che ha richiesto l'attivazione degli operatori e ha imposto una ridefinizione del senso e dei modi del "servizio" (Sanfelici, Gui & Mordeglia, 2020).

Come anticipato, l'intervento dei servizi sociali in simili situazioni di emergenza è previsto dalla legge, dal codice deontologico e infine dalla cultura ed esperienza professionale (Mirri, 2018) e, nonostante l'assenza di riconoscimenti pubblici, il ruolo degli operatori è considerato fondamentale per il supporto dei cittadini singoli, delle famiglie e delle comunità (Dominelli, 2015).

Nel caso dell'emergenza sanitaria da Covid-19, l'art. 89 del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34 "Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" ha previsto che fosse aggiunto il comma: *«I servizi previsti all'articolo 22, comma 4, della legge 8 novembre 2000, n. 328, sono da considerarsi servizi pubblici essenziali, anche se svolti in regime di concessione, accreditamento o mediante convenzione, in quanto volti a garantire il godimento di diritti della persona costituzionalmente tutelati. Allo scopo di assicurare*

l'effettivo e continuo godimento di tali diritti, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, nell'ambito delle loro competenze e della loro autonomia organizzativa, entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, definiscono le modalità per garantire l'accesso e la continuità dei servizi sociali, socio-assistenziali e socio-sanitari essenziali di cui al presente comma anche in situazione di emergenza, sulla base di progetti personalizzati, tenendo conto delle specifiche e inderogabili esigenze di tutela delle persone più esposte agli effetti di emergenze e calamità. Le amministrazioni interessate provvedono all'attuazione del presente comma nell'ambito delle risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente e, comunque, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica.»

Attraverso il Decreto Legge è dunque stato dato mandato ai servizi sociali di provvedere alle tutela delle persone più vulnerabili,

Il COVID-19 ha sfidato gli assistenti sociali ad affrontare la pandemia e a fornire servizi essenziali in condizioni di incertezza e rischio elevato. Gli operatori hanno salvaguardato i bambini, i cittadini più anziani e gli adulti in gruppi a rischio ponendosi in relazione in condizioni difficili, spesso mediate dalle tecnologie digitali. Gli assistenti sociali hanno aderito a ingiunzioni governative, mantenuto la distanza sociale e fisica e hanno lavorato da casa a distanza, fornendo servizi con attrezzature di protezione personale inadeguate e con una supervisione e un sostegno limitati (Dominelli, 2021).

Nonostante la mancanza di un apparato teorico e di procedure dettagliate e specifiche in grado di guidare l'azione degli assistenti sociali nell'emergenza sanitaria, il social worker si è trovato a dover necessariamente modificare le proprie attività sia nel lavoro di caso, che nel lavoro di gruppo (con i gruppi e con l'equipe professionale) e nel lavoro di comunità riadattando le procedure tipicamente utilizzate

nei servizi: è stato richiesto agli operatori un approccio creativo e flessibile per ragionare su come poter essere utili nei momenti emergenziali in cui gli strumenti professionali sono limitati (Sanfelici et al., 2020).

Gui (2020) individua 4 aree di spiazzamento che gli operatori hanno dovuto affrontare rispetto alle conseguenze dell'emergenza sanitaria da Covid-19: ambientale, relazionale, strumentale e organizzativo.

Quando l'autore parla di spiazzamento ambientale fa riferimento ai luoghi fisici: le restrizioni dell'emergenza sanitaria hanno portato notevoli cambiamenti sia nei luoghi di lavoro che di normale vita quotidiana delle persone, ed è stato necessario confrontarsi con una nuova realtà mutata. Se dunque da un lato si è andati incontro a isolamento e chiusura entro un ambiente definito, dall'altra parte l'uscita dalle mura domestiche o lavorative e il confronto con il mondo esterno è stato possibile solo attraverso il distanziamento e i dispositivi di protezione individuale (DPI). L'utilizzo di dispositivi come la mascherina, le visiere o le barriere in plexiglass ha certamente posto gli assistenti sociali di fronte a una notevole sfida: «ri-ambientarsi e riconoscere quell'ambiente» (ivi, p. 42). Il nuovo ambiente ha introdotto, in un tempo piuttosto rapido, l'utilizzo di dispositivi tecnologici che hanno permesso la creazione di una realtà parallela, virtuale: in alcuni casi è stato quindi possibile l'ingresso nelle case delle persone da parte degli operatori sociali, in altri invece, a causa del *digital divide* di cui si parlerà più avanti, l'isolamento si è fatto ancor più severo e ha causato esclusione sociale.

Il secondo tipo di spiazzamento di cui parla l'autore è quello relazionale: come anticipato, le barriere imposte dal Covid-19 hanno introdotto una significativa modificazione delle modalità di relazione conosciute sino ad allora e hanno dunque portato a una revisione dei processi di fronteggiamento (Folgheraiter, 2011) delle situazioni di difficoltà delle persone che accedono ai servizi. In un contesto di

mutazione dei bisogni delle persone, di implementazione di nuove forme di relazione e di procedure nei servizi, appare evidente come gli assistenti sociali si siano inevitabilmente trovati davanti a un consistente numero di domande su come proseguire le proprie attività, fatte – ordinariamente – di incontro con l'altro.

Lo spiazzamento strumentale riguarda poi la necessità, incontrata dagli assistenti sociali in pandemia, di revisione di compiti e processi lavorativi, oltre che dei modelli organizzativi dei servizi. Il tentativo di imboccare vie inesplorate di applicazione tecnica coerente alle metodologie di intervento (ivi, p.44) ha rappresentato l'unica soluzione all'interruzione delle attività lavorative. Dalla sostituzione della stretta di mano alla persona che accede al servizio con un sorriso dietro alla mascherina alla riorganizzazione degli incontri con i colleghi tramite piattaforme di videochiamate, eliminando così del tutto i momenti "conviviali" legati alla vita lavorativa, gli assistenti sociali hanno dovuto affrontare con incertezza l'emergenza sanitaria.

Infine, vi è lo spiazzamento organizzativo: i servizi si sono adattati in modo vario alle imposizioni repentine dettate dal Covid-19. I responsabili degli Enti si sono trovati a dover prendere decisioni in merito alla prosecuzione del lavoro in presenza o da remoto, all'assegnazione di nuove mansioni o responsabilità agli operatori e alla ridefinizione degli spazi fisici degli uffici.

Si è verificato dunque un forte disorientamento tra gli operatori, che hanno dovuto muoversi in contesti di incertezza nel tentativo di offrire supporto alle persone in difficoltà.

Nel territorio italiano, grazie a un'indagine svolta nel 2020 dalla Direzione Generale per la Lotta alla povertà e per la programmazione sociale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, insieme al Dipartimento Welfare dell'ANCI, con il supporto della Banca Mondiale, sono state individuate le diverse modalità di attivazione sperimentate

dai Comuni per riorganizzare il lavoro dei servizi sociali e contemporaneamente sviluppare nuove modalità di intervento a supporto della popolazione. Le diverse esperienze sono state suddivise in tre categorie:

- a) Servizio completamente nuovo;
- b) Servizio esistente, ma rafforzato o rimodulato per rispondere in maniera flessibile all'emergenza;
- c) Servizio misto, ovvero un intervento composito che racchiude entrambe le precedenti categorie.

Le esperienze regionali e comunali differiscono molto tra loro, da una parte per le attivazioni di diversi interventi volti a rispondere alle necessità della popolazione, e dell'altra per il rafforzamento di esperienze già presenti. Inoltre, in alcuni casi gli interventi sono stati previsti dai singoli Comuni, in altri invece dagli enti gestori degli Ambiti Territoriali. Le azioni introdotte durante la pandemia hanno permesso ai servizi sociali dei Comuni di intercettare una nuova platea di soggetti bisognosi di protezione sociale fino ad allora sconosciuta ai Servizi, in parte generata dall'impatto della crisi economica che ha prodotto nuove povertà e in parte dall'emergere di nuovi bisogni legati all'emergenza sanitaria.

Generalmente, gli interventi sono stati promossi grazie a forme di partenariato e a un lavoro in rete tra Servizi, enti di Terzo Settore, soggetti privati for-profit e risorse informali della comunità in un'ottica di governance multilivello.

In tale contesto di ripensamento e riorganizzazione, le tecnologie digitali informatiche sono state fonte di supporto nelle fasi di erogazione dei servizi, nella comunicazione, nella relazione con gli stakeholder. Durante l'emergenza è stato possibile sperimentare l'erogazione di servizi "a distanza", come il mantenimento dei rapporti

esclusivamente tramite l'utilizzo del telefono o attraverso le piattaforme di videochiamate (Lombardi et al., 2022).

4.3.1. Fronteggiare l'emergenza sanitaria: l'utilizzo di tecnologie digitali durante la pandemia

Il lavoro sociale è una "professione in evoluzione" (Dominelli, 2004) e la pratica del lavoro sociale è il campo dell'indeterminismo, che implica imprevedibilità e un basso controllo ex-ante sull'azione (Folgheraiter, 2004): tale condizione ha mosso gli assistenti sociali quando, nel corso della pandemia del 2020, hanno dovuto allinearsi alla rapida e radicale trasformazione delle pratiche operative nei servizi. L'adattamento al contesto pandemico, in continua evoluzione, ha portato alla rapida adozione di tecnologie digitali come strumenti essenziali e innovativi nel lavoro d'ufficio e con le persone (Dominelli, 2020).

La pandemia ha rappresentato un apripista per l'utilizzo delle tecnologie digitali nel servizio sociale (López Peláez, Kirwan, 2023), e ha messo in evidenza la loro importanza nella fornitura di servizi in situazioni di emergenza.

Gli assistenti sociali si sono trovati ad affrontare sfide senza precedenti nel garantire la continuità dei servizi e nel mantenere il contatto con le persone mentre le restrizioni e le misure di distanziamento sociale limitavano le interazioni faccia a faccia (Green, Moran, 2021).

Negli ultimi anni, la relazione tra lavoro sociale digitale e pandemia da COVID-19 è stata un obiettivo di studio molto popolare (Dominelli, 2020; López Peláez et al., 2020; Pink et al., 2020; Fiorentino et al., 2023). Gli studi hanno spaziato dalla resilienza degli assistenti sociali durante la pandemia (Cook et al., 2020) fino all'estensione dell'utilizzo degli strumenti digitali, che ha portato nuove possibilità al lavoro sociale e ai percorsi formativi (Csoba, Diebel, 2020), e hanno suggerito che, nonostante ci siano state molte incertezze riguardo all'utilizzo degli strumenti digitali nei servizi rispetto, ad esempio, ai temi di

privacy e riservatezza, i dispositivi digitali sono effettivamente stati sempre più utilizzati nella pratica professionale degli assistenti sociali.

L'utilizzo delle tecnologie digitali si è rivelato fondamentale per superare le sfide poste dall'emergenza sanitaria: gli assistenti sociali hanno sfruttato le potenzialità delle videochiamate (Mishna et al., 2021), delle piattaforme di messaggistica e delle applicazioni online per mantenere la comunicazione con le persone (Mateo et al., 2021), fornire supporto emotivo e consulenza, nonché per organizzare riunioni e sessioni di gruppo virtuali (Cabiati, 2021). Le tecnologie digitali hanno consentito agli assistenti sociali di adattarsi alle nuove esigenze e di garantire un *continuum* di assistenza, mitigando l'impatto negativo delle restrizioni fisiche.

Sin dall'inizio della pandemia da Covid-19 si è reso evidente come, nel campo del social work, ci fossero un'infrastruttura e delle competenze inadeguate per consentire agli assistenti sociali di svolgere il proprio lavoro da remoto (Harrikari et al., 2021); pertanto, l'emergenza sanitaria ha contribuito a rafforzare l'idea che il servizio sociale possa svilupparsi come sistema ibrido, in cui gli assistenti sociali lavorano con le persone sia attraverso dispositivi digitali sia fisicamente (Pink et al., 2020).

Questo si connette al fatto che in emergenza varia il *setting* di lavoro degli operatori (Mirri, 2018) e implica una riflessione sui luoghi e sugli spazi entro cui si sviluppa il raggio d'azione degli assistenti sociali (Fiorentino et al., 2023).

Rispetto al rapporto con le persone, la pandemia ha messo in luce fragilità dei servizi centrati sulla relazione (Petružytė et al., 2022) e ha contribuito a evidenziare come l'accettazione della tecnologia digitale nei servizi rimanga ad oggi problematica nella comunità professionale (Taylor-Beswick, 2023): le persone che accedono ai servizi potrebbero aver sperimentato una solitudine e una mancanza di supporti di base

che avrebbero potuto essere compensati dall'utilizzo di tecnologie digitali.

Il lavoro sociale, come molte altre professioni nel campo dei servizi umani, ha faticato a trovare e implementare soluzioni tecnologiche efficaci, efficienti ed etiche per garantire la continuità dei servizi. Il passaggio digitale della professione rimane intriso di difficoltà e rischia di amplificare le relazioni di potere e le oppressioni esistenti (Fiorentino et al., 2023).

La pandemia ha evidenziato la necessità di una maggiore formazione (López Peláez, Kirwan, 2023) e competenza nell'uso delle tecnologie digitali per gli assistenti sociali: la repentina transizione alle modalità di lavoro digitali ha messo in luce la necessità di acquisire conoscenze specifiche per garantire una pratica professionale efficace e etica nel contesto digitale. Gli operatori hanno dovuto familiarizzare con le nuove piattaforme e strumenti tecnologici, imparare a mantenere la privacy e la sicurezza dei dati (Reamer, 2013), nonché a gestire le sfide legate all'accessibilità e all'inclusione digitale (Weil et al., 2021).

L'emergenza sanitaria e la trasformazione del lavoro degli assistenti sociali hanno avuto un impatto anche sulla formazione dei futuri assistenti sociali (Petružytė et al., 2022), da un lato sul modo in cui si propone la formazione agli studenti, e dall'altro su come i futuri assistenti sociali imparano e hanno imparato a confrontarsi con gli strumenti digitali, aprendo così uno scenario fino ad allora non ancora del tutto esplorato.

Nonostante gli sforzi titanici compiuti dagli educatori (Taylor-Beswick, 2023), dagli studenti (Singh et al., 2021) e dagli operatori sociali per adattare le loro pratiche al fine di adempiere alle proprie responsabilità professionali, è innegabile che la mancanza di sviluppo digitale abbia ostacolato e stia ostacolando l'efficacia dell'istruzione e della pratica professionale (Turner, 2021).

Appare dunque importante avviare una riflessione sull'intersezione tra innovazione tecnologica e istruzione e formazione nel lavoro sociale: le tecnologie digitali stanno ridefinendo il panorama delle pratiche professionali degli assistenti sociali (Chan, Holosko, 2018) e sembra essere sempre più necessario dare ascolto alle domande che gli assistenti sociali e i futuri operatori sociali si pongono rispetto alle proprie attitudini verso le tecnologie digitali e al modo in cui queste vengono integrate.

Il settore della formazione iniziale offre un'opportunità preziosa per introdurre e familiarizzare con le tecnologie, in linea con lo sviluppo delle competenze professionali fondamentali nel campo dell'assistenza. La necessità di valutare se e come l'istruzione nel lavoro sociale stia preparando i futuri assistenti sociali a operare in un mondo digitalmente interconnesso è oggetto di studio in diverse parti del mondo (López Peláez et al., 2020; Papouli et al., 2020; Dali, Caidi, 2022 Taylor-Beswick, 2022; Zemaitaityte et al., 2023; Zhu e Andersen, 2021).

La presenza delle tecnologie digitali nell'istruzione per il servizio sociale è stata oggetto di studi sia a seguito della pandemia (Dominelli, 2020; Papouli et al., 2020; Cabiati e Gómez-Ciriano, 2021; Turner, 2021; Pink et al., 2022; López Peláez e Kirwan, 2023) che in periodi precedenti (Watling, 2012; Cosner Berzin et al., 2015; Reamer, 2017; López Peláez e Marcuello-Servós, 2018). I risultati degli studi indicano diversi tipi di fattori che ostacolano lo sviluppo dei programmi di formazione: fattori individuali degli studenti, fattori legati ai docenti (compresi resistenze, atteggiamenti e competenze) e fattori organizzativi come la mancanza di strumentazione, risorse economiche e una cultura organizzativa adeguata (Afshari et al., 2013; Diaconu et al., 2020; Petružytė et al., 2022).

Questo ritardo nell'integrazione delle tecnologie non supporta gli assistenti sociali nel superare eventuali resistenze e preoccupazioni

sulla compatibilità della digitalizzazione con la natura delle professioni di cura (Dali, Caidi, 2022). Al contrario, li porta a sentirsi più vulnerabili a commettere errori, impotenti e impreparati di fronte all'avanzamento della digitalizzazione (Reamer, 2017), soprattutto rispetto ad altri professionisti che hanno integrato le tecnologie in contesti e mansioni specifici (Perron et al., 2010).

PARTE SECONDA: LA RICERCA EMPIRICA

CAPITOLO 5 – LA METODOLOGIA DELLA RICERCA

5.1 Finalità e domande di ricerca

La presente ricerca si propone di indagare il tema del *digital social work* nel contesto Lombardo, focalizzandosi sulle pratiche degli assistenti sociali che sono mediate dalla tecnologia. L'obiettivo è quello di esplorare il punto di vista degli operatori riguardo ai benefici, alle criticità e alle prospettive nell'utilizzo delle tecnologie digitali, nonché di fornire una descrizione generale dell'esperienza degli assistenti sociali nell'impiego delle ICT, prendendo in considerazione in particolare l'esperienza dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

La presente ricerca ha adottato come modello la definizione di "*digital social work*" e "*e-social work*" come proposta da López Peláez e Marcuello Servos (2021). Secondo questa definizione, il lavoro sociale digitale è una disciplina del lavoro sociale che si basa sui valori della cittadinanza democratica, si fonda sull'applicazione di metodologie scientifiche per affrontare problemi e opportunità nelle società digitalizzate e che si riferisce all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione nel contesto del lavoro sociale e dei servizi sociali. Tale concetto abbraccia diverse attività, tra cui la ricerca online, il percorso d'aiuto con le persone (sia a livello individuale che nelle dinamiche di gruppo e comunità), l'educazione e la formazione degli assistenti sociali e il monitoraggio dei programmi di servizi sociali. L'adozione di questa definizione come modello guida la presente ricerca nello studio e nell'analisi delle implicazioni e delle sfide legate all'uso delle tecnologie digitali nel campo del lavoro sociale.

La ricerca si è proposta dunque di fornire un quadro conoscitivo delle ICT che vengono utilizzate nei servizi, mettendone in luce le potenzialità, i punti di forza e gli elementi di criticità. Tale descrizione può permettere una riflessione nei servizi sociali, sia a livello operativo e di pratica professionale che a livello di *governance* o di *policy making*.

Infatti, in un contesto di continua evoluzione e di crescente digitalizzazione, la ricerca può permettere di individuare delle linee guida o indicazioni che possono essere utili agli assistenti sociali per comprendere, navigare e operare efficacemente nel complesso panorama delle tecnologie digitali nei servizi sociali utili agli assistenti sociali per muoversi nel complesso mondo delle tecnologie digitali nei servizi sociali e di adottare un approccio informato e basato su prove concrete nel loro lavoro con le tecnologie digitali, migliorando la qualità dei servizi offerti e adattandosi ai rapidi cambiamenti che avvengono nel contesto digitale.

Tale obiettivo di ricerca si è collocato all'interno della situazione di emergenza sanitaria da Covid-19 che ha colpito l'Italia dal 2020 al 2022, che, in un generale clima di disorientamento, ha modificato notevolmente le pratiche professionali degli assistenti sociali con un'improvvisa implementazione dell'utilizzo di strumenti tecnologici nei servizi.

Nella costruzione del disegno di ricerca è stata presa in considerazione la definizione che la letteratura (Chan, Holosko, 2016) relativa al *digital social work* dà alle ICT (Information and Communication Technologies): sono considerati tali i dispositivi come telefoni fissi e fax, cellulari di lavoro o personali, smartphones, tablet o computer o perfino robot, dispositivi di tele-assistenza o macchinari di intelligenza artificiale. Sono state inoltre considerate ICT le agende condivise e le cartelle cloud per archiviare documenti.

Rientrano tra le ICT anche le piattaforme informatiche che consentono chiamate e videochiamate come Zoom, FaceTime o WhatsApp attraverso la connessione alla rete telefonica o a internet, ma anche app, siti internet o social media (come Twitter, Facebook, Instagram).

La ricerca si pone l'obiettivo di rispondere alle seguenti domande di ricerca, con le relative sotto-domande:

1) Come l'introduzione delle tecnologie digitali ha influenzato e influenza il servizio sociale?

Qual è l'esperienza degli assistenti sociali rispetto all'utilizzo delle ICT (Information and Communication Technologies) durante la pandemia?

Quali tecnologie digitali venivano usate prima del Covid-19? Quali sono state utilizzate durante la fase emergenziale? Quali si stanno mantenendo?

Com'è stata utilizzata la tecnologia nel lavoro di équipe e nel rapporto con i diversi livelli di responsabilità del servizio?

Il lavoro a distanza (smart working o tele-lavoro), che comporta una costante reperibilità da parte dell'operatore ha influenzato aspetti della vita quotidiana dei professionisti, nel tempo oltre il lavoro? Come?

2) Come l'utilizzo di tecnologie digitali influenza la relazione di aiuto? Come cambia la relazione di aiuto quando è mediata dalle tecnologie?

Durante la pandemia, l'utilizzo della tecnologia ha facilitato le relazioni tra operatori e persone conosciute ai servizi sociali?

I contatti sono stati più o meno frequenti rispetto a un contesto di normalità a seconda delle diverse vulnerabilità delle persone che accedono ai servizi sociali?

3) Quali sono, dal punto di vista degli operatori impegnati sul campo, le implicazioni etiche nell'utilizzo delle ICT nei servizi sociali? Come possono essere fronteggiate?

4) Gli Enti/servizi entro cui si sviluppa il lavoro dell'assistente sociale hanno predisposto regolamenti sull'utilizzo delle tecnologie digitali?

5.2 Disegno della ricerca

La natura esplorativa della ricerca ha portato alla scelta di un metodo qualitativo, finalizzato a raccogliere informazioni nel modo più aperto possibile (Lucidi et al., 2008) e accedere al punto di vista degli assistenti sociali (Corbetta, 1999) in merito all'esperienza diretta con la tecnologia.

La ricerca ha previsto due fasi: nella prima, realizzata nei mesi di giugno e luglio 2021, sono state realizzate interviste semi-strutturate ad assistenti sociali impiegati nei servizi della Regione Lombardia. La fase iniziale si è posta un obiettivo esplorativo e ha fornito l'opportunità di analizzare criticamente e sondare le prospettive, le esperienze e le opinioni degli intervistati in merito all'impiego delle ICT nel contesto del servizio sociale. Tale approccio ha consentito di ottenere una visione panoramica del tema e di gettare le basi per una futura comprensione più approfondita. Nella seconda fase, a seguito dell'analisi delle interviste, sono stati realizzati nel giugno 2022 due focus group. L'obiettivo principale era quello di approfondire alcune delle tematiche emerse nella fase esplorativa, con particolare attenzione alle sfide etiche legate all'uso delle ICT nel servizio sociale: data la crescente importanza e complessità del tema, si è ritenuto fondamentale dedicare uno sforzo specifico per analizzarle più dettagliatamente.

Come si approfondirà più avanti, mentre il primo focus group ha visto come partecipanti alcuni degli intervistati nell'anno precedente per un approfondimento dei temi emersi nei confronti singoli, il secondo ha previsto il coinvolgimento dei componenti della commissione etico deontologica del Consiglio Regionale degli Assistenti Sociali della Lombardia.

I risultati ottenuti dalle interviste saranno presentati nelle sezioni successive dell'elaborato, mentre parte del capitolo 9 sarà dedicato alla restituzione dei risultati emersi esclusivamente dai focus group.

5.3 Individuazione ed engagement dei partecipanti

La scelta del campione è connessa all'obiettivo di massimizzarne quanto più possibile la variabilità, al fine di raggiungere operatori che incontrano fasce diverse della popolazione, con diverse vulnerabilità sia a livello di singolo caso (persona o famiglia) che a livello di lavoro gruppo o di comunità, seguendo lo stesso criterio di Mishna (2020).

Per questo motivo, è stato messo in atto uno sforzo organizzativo che ha perseguito l'obiettivo di coinvolgere in entrambe le fasi della ricerca assistenti sociali che operano in contesti differenti.

Nel presente studio, i criteri di campionamento adottati per la selezione dei partecipanti si basano su una serie di parametri chiave. In particolare, i partecipanti sono stati individuati sulla base dei seguenti criteri:

- Essere assistenti sociali iscritti all'ordine professionale competente: i partecipanti devono essere regolarmente registrati presso l'ordine professionale degli assistenti sociali;
- Lavorare in un servizio sociale: i partecipanti devono essere attualmente impiegati in un contesto di servizio sociale, che può includere Enti Locali, Organizzazioni di terzo Settore o altre Istituzioni legate alla fornitura di servizi di assistenza sociale.
- Aver svolto almeno un anno di lavoro come assistente sociale al 13 marzo 2020: si richiede ai partecipanti di aver accumulato almeno un anno di esperienza professionale come assistenti sociali al 13 marzo 2020. Questo criterio di selezione è stato stabilito al fine di considerare le differenze tra l'uso delle tecnologie prima e dopo tale data di riferimento.

È importante sottolineare che non sono stati imposti limiti di età o restrizioni basate sul genere nella selezione dei partecipanti, nel tentativo di garantire la rappresentatività e la diversità all'interno del

campione, e di consentire in questo senso la partecipazione di assistenti sociali di diverse età e identità di genere.

La scelta è stata determinata sia dalla difficoltà di ottenere un accesso al campo di studio, che dall'opinione che l'età non fosse un criterio di rilevanza fondamentale per le domande di ricerca formulate con obiettivo esplorativo.

Gli intervistati sono stati individuati in primo luogo attraverso una richiesta aperta di collaborazione: è stata fatta una *call* all'interno del gruppo Facebook composto da ex colleghi di studi dei corsi di laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale e di laurea magistrale in Politiche e Servizi Sociali per le famiglie, i minori e le comunità, oggi assistenti sociali.

Tale richiesta, tuttavia, non ha sortito effetti positivi e non sono state ottenute adesioni. Inoltre, un altro approccio che ha incontrato scarso successo è stato l'invio di mail agli indirizzi istituzionali di Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST), in quanto contenitori di quattro diversi servizi: Servizi per le Dipendenze (SerD), Centri Psico-Sociali (CPS), Ospedale e Consultorio Familiare. Tuttavia, solo in un caso è stata ottenuta una risposta affermativa.

Si è dunque ritenuto utile ripartire dalle reti di conoscenze acquisite attraverso la pratica professionale, contattando i responsabili di Ambiti Territoriali Sociali e coordinatori dei servizi sociali, oltre ad assistenti sociali operativi in diversi contesti. Il Centro di Ricerca Relational Social Work dell'Università Cattolica ha inoltre collaborato nell'individuazione dei primi intervistati. È stato poi utilizzato un metodo "a valanga", attraverso la richiesta all'intervistato di disponibilità di qualche collega, che ha permesso di raggiungere assistenti sociali impegnati in diverse aree territoriali e in diversi contesti organizzativi.

Per quanto riguarda il focus group svolto con la Commissione etico deontologica, è stato possibile avviare la collaborazione attraverso il contatto della segreteria dell'Ordine Regionale.

5.4 Accesso al campo

A tutti i soggetti individuati è stata inviata una mail che conteneva una lettera di presentazione della ricerca, alla quale è seguito un contatto più approfondito telefonico o via mail, per un chiarire eventuali dubbi e concordare una data di incontro. A seguito di accordo sull'intervista, è stata inviata ai partecipanti l'informativa relativa al trattamento dei dati e un modulo sulla *privacy* da rendere firmato.

Più difficile è risultato, invece, nella primavera del 2022 trovare disponibilità di assistenti sociali per la partecipazione ai focus group: a fronte di due date programmate è stata infatti possibile la realizzazione di un solo focus, per mancanza di risposte o di disponibilità dagli intervistati.

Per quanto concerne il focus group con l'Ordine Professionale, è invece stata inviata una mail di presentazione alla segreteria e alla presidente del CROAS per richiedere la partecipazione dei consiglieri della Commissione etico deontologica all'iniziativa.

Ricevuta l'approvazione da parte della presidente, sono stati poi contattati due referenti della commissione per concordare l'avvio della collaborazione.

5.5 Caratteristiche dei partecipanti

Gli assistenti sociali effettivamente disponibili a partecipare alla ricerca nella prima fase sono stati dunque 29 (Tab. 1). Gli operatori lavorano in diversi servizi nella regione Lombardia: Servizi Sociali Professionali (N=5), Servizi Famiglia e Minori (N=5), Servizi per le Dipendenze (N=5), Centri Psico-Sociali (N=4), Ospedali (N=2), Consultori (N=2), Servizi di contrasto alla povertà e all'emarginazione (N=4), Enti di Terzo Settore (N=1), UEPE (N=1).

Si tratta di 26 donne e 3 uomini, dipendenti di enti pubblici (N=17) o di privato sociale (N=12), con impieghi full time (N=25) e solo in minima parte part time (N=4). La distribuzione di genere (M=11%; F=89%) sembra essere rappresentativa delle percentuali di donne e uomini che esercitano la professione di assistente sociale e che sono iscritte all'Ordine Regionale.

Sono N=3 le assistenti sociali con il diploma di assistente sociale, N=11 gli assistenti sociali con un titolo di laurea triennale, due dei quali con un master di I livello; N=12 con titolo di laurea magistrale; un'intervistata N=1 con il titolo di master di II livello; N=2 con titolo di dottore di ricerca.

Tra gli assistenti sociali intervistati vi è una varietà sia rispetto all'età, sia rispetto agli anni in servizio. Come precedentemente specificato, il difficile accesso al campo ha portato a non adottare il criterio dell'età come principale, favorendo altresì la partecipazione di assistenti sociali appartenenti a diverse o simili fasce d'età che fossero disponibili a condividere la propria esperienza nell'uso di tecnologie digitali nel lavoro quotidiano.

L'età media degli intervistati si attesta intorno ai 35 anni: sono pochi infatti gli assistenti sociali nati prima del 1980 (N=4), sono invece 9 gli intervistati nati negli anni '80 e il restante numero (N=16) è nato negli anni '90.

Gli intervistati nati tra il 1981 e il 1996 sono cosiddetti "Millennials" (Dimock, 2019) e sono generalmente considerati nativi digitali per la familiarità con cui si confrontano con mezzi di comunicazione e dispositivi digitali.

Per quanto concerne gli anni di esperienza, tutti gli intervistati avevano maturato almeno 1 anno di esperienza prima del 2020 sebbene avessero avviato l'attività in anni differenti e spaziando dai 39 (N=2) ai 2 anni (N=4) di esperienza.

N°	Genere	Anno di nascita	Titolo di studio	Anno avvio professione
1	F	1983	LT	2010
2	F	1990	PhD	2015
3	F	1993	LM	2019
4	F	1985	LT	2010
5	F	1960	Diploma AS	1982
6	F	1990	LT+Master	2016
7	M	1989	LT	2013
8	F	1988	LT	2018
9	F	1974	Diploma AS	1998
10	F	1993	LM	2018
11	F	1991	Master II livello	2016
12	F	1990	PhD	2013
13	F	1993	LT	2016
14	M	1994	LM	2019
15	F	1960	Diploma AS	1982
16	F	1992	LM	2018
17	F	1992	LM	2017
18	F	1995	LM	2019
19	F	1979	LT	2010
20	F	1987	LM	2012
21	F	1992	LT	2016
22	M	1985	LT	2009
23	F	1985	LT	2008
24	F	1994	LM	2019
25	F	1993	LM	2018
26	F	1988	LT+Master	2016
27	F	1988	LM	2013
28	F	1991	LM	2016
29	F	1995	LM	2018

Tabella 1: Descrizione del campione interviste

Uno dei due focus group, finalizzato ad approfondire i temi della tecnologia con coloro che avevano già avviato un ragionamento sull'argomento in quanto precedentemente intervistati, è stato poi realizzato con sei operatori (Tab. 2), suddivisi, a partire da una dichiarazione di disponibilità, sulla base di un criterio di composizione mista del gruppo per tipo di servizio: N=2 assistenti sociali di servizi per minori e famiglie, N=1 assistente sociale di un CPS, N=1 assistente sociale di un servizio per anziani, N=1 assistente sociale del servizio

cure palliative della ASST, N=1 assistente sociale di un servizio per il reddito di cittadinanza.

N°	Genere	Anno di nascita	Titolo di studio	Anno avvio professione	Servizio
1	F	1993	LM	2019	Tutela Minori
2	F	1990	LT+Master	2016	CPS
3	M	1994	LM	2019	Tutela Minori
4	F	1992	LM	2018	Area Anziani
5	F	1985	LT	2008	Cure Palliative
6	F	1995	LM	2018	Reddito di Cittadinanza

Tabella 2: Descrizione dei partecipanti al focus group

Anche per quanto riguarda il focus group, appare evidente un'età media dei partecipanti piuttosto bassa, pari a 31 anni: il gruppo di operatori intervistati può essere definito “nativo digitale”; questo dato può risultare significativo nella rilettura delle riflessioni portate dagli assistenti sociali nella discussione in gruppo.

Per ciò che concerne i partecipanti al secondo focus group (Tab. 3), si segnala che, invece, il gruppo di assistenti sociali dell'Ordine Regionale possiede caratteristiche molto diverse, sia in termini di occupazione che in termini di età anagrafica. L'età media si attesta infatti intorno ai 54 anni.

I componenti che ancora esercitano la professione ricoprono posizioni apicali, mentre due componenti risultano ad oggi in pensione.

Pare opportuno specificare che i partecipanti al focus group non rappresentano l'intera commissione etico deontologica del CROAS, ma solo una parte.

N°	Genere	Anno di nascita	Professione
1	F	1969	Responsabile Ufficio di Piano
2	M	1987	Coordinatore Ufficio di Piano
3	M	1952	Pensione
4	F	1959	Pensione

Tabella 3: Descrizione partecipanti focus group, CROAS

5.6 Strumenti e modalità di rilevazione

5.6.1 Le interviste

Per perseguire la finalità della ricerca e rispondere allo scopo conoscitivo delle domande di ricerca (Corbetta, 1999), si è proceduto in primo luogo attraverso interviste semi strutturate (Finestra 1).

Le interviste sono state strutturate in modo da seguire le domande di ricerca, e approfondire con gli assistenti sociali tutti gli elementi riconducibili alle tre aree di interesse individuate: l'esperienza rispetto all'utilizzo, l'esperienza rispetto alla relazione con l'altro e infine le questioni etiche. Lo strumento dell'intervista semi strutturata ha permesso di stimolare l'intervistato nel racconto in modo aperto e di accedere alla sua prospettiva sul tema oggetto di ricerca, con la possibilità di uscire dalla traccia e approfondire i ragionamenti portati dall'assistente sociale coinvolta (Corbetta, 1999).

La durata delle interviste è variata da un minimo di 20 minuti a un massimo di 48 minuti, con una media che si attesta intorno ai 37 minuti per intervista.

Data la situazione di emergenza sanitaria causata dalla pandemia da Covid-19, la realizzazione della maggior parte interviste è stata effettuata con modalità a distanza, attraverso piattaforme quali Skype, Teams, Zoom, strumenti valutati, nel mondo scientifico, come utili sostituti dell'intervista faccia a faccia (Deakin & Wakefield, 2014). Si è cercato di privilegiare modalità di facile accesso per i professionisti, e che consentissero di cogliere comunque anche gli aspetti non verbali dell'interazione. Tutte le interviste sono state video-registrate.

Sette interviste sono state realizzate dal vivo, presso la sede dell'ufficio dell'assistente sociale, su richiesta dei partecipanti.

Appare interessante una riflessione sulla possibilità di realizzare le interviste a distanza e, di fatto, sulla richiesta degli assistenti sociali di privilegiare tale modalità: molte interviste, infatti, sono state programmate dall'intervistato durante la pausa pranzo, oppure prima dell'avvio o al termine dell'attività lavorativa, prima del rientro a casa. La scelta di utilizzare piattaforme online per le interviste sembra rispondere per molti assistenti sociali a esigenze di rapidità, comodità, possibilità di ridurre al minimo gli spostamenti.

Si sottolinea come, ad ogni modo, attraverso le interviste online non si siano persi elementi fondamentali legati al comportamento non verbale o a una possibile inibizione data dalla distanza fisica. Si è osservato anzi come la realizzazione di interviste in presenza, per quanto abbia permesso una maggiore vicinanza tra intervistatore e intervistato, sia stata spesso caratterizzata dalla presenza elementi di disturbo. L'incontro dal vivo, all'interno dei servizi e durante l'orario lavorativo, ha fatto sì che spesso la conversazione fosse interrotta a causa di colleghi che bussavano alla porta e che talvolta entravano nell'ufficio per fare domande all'assistente sociale o per recuperare documentazione negli archivi. In tali occasioni, si è reso necessario interrompere la conversazione e la registrazione.

Per le interviste a distanza, invece, la maggior parte degli intervistati si era organizzata in modo tale da poter dedicare spazio e tempo all'incontro, con una buona connessione internet. Solo in un caso l'assistente sociale si trovava in automobile e dunque con problematiche di connessione e problematiche relative alla possibilità di guardare la telecamera durante l'intervista.

Traccia dell'intervista: Indagare il rapporto tra lavoro sociale e tecnologia alla luce dell'evento pandemico.

La ricerca si pone l'obiettivo di indagare il rapporto tra social work e tecnologia, alla luce degli avvenimenti della pandemia da Covid-19: la tecnologia sta entrando sempre più a far parte del lavoro dell'assistente sociale, e la pandemia ha accelerato i tempi di tale processo. La ricerca si propone pertanto di esplorare e descrivere il fenomeno approfondendo la relazione tra tecnologia e servizi, tra tecnologia e relazione di aiuto e individuando le implicazioni etiche connesse, al fine di creare una base conoscitiva sul tema e osservare i possibili sviluppi connessi all'utilizzo di strumenti tecnologici.

L'intervista durerà all'incirca 45 minuti:

1. l'intervista verrà audio/video registrata;
2. verrà poi trascritta ed analizzata in forma anonima, senza che sia riconoscibile l'identità dell'intervistato, di altre persone che eventualmente nominerà e del servizio presso il quale lavora; verranno tolti sia i nomi di persona sia i riferimenti geografici;
3. il responsabile del trattamento dei dati raccolti a fini di ricerca è l'Università Cattolica;
4. all'inizio dell'intervista sarà necessario registrare il consenso o raccogliarlo in forma cartacea.

Informazioni anagrafiche

- genere
- anno di nascita
- titolo di studio
- anno di avvio della professione
- servizio ed ente presso il quale lavora

Sezione 1: Descrizione dell'attività

- 1- Per iniziare, le chiedo di raccontarmi di cosa si occupa il servizio in cui lavora
- 2- Può dirmi di cosa si occupa lei nello specifico all'interno del servizio? Da quanto tempo lavora presso questo servizio? Quali sono le funzioni che ricopre?

Sezione 2: Utilizzo della tecnologia

- 3- Quali strumenti tecnologici [ad esempio: smartphone e computer, messaggistica istantanea, videochiamate, cartelle informatizzate] utilizzava prima della pandemia nel suo lavoro? Per quali attività li utilizzava e con che frequenza?
Nota: la domanda ha l'obiettivo di comprendere il livello di digitalizzazione

- 4- Durante l'emergenza sanitaria iniziata a marzo 2020, il rapporto con la tecnologia è cambiato? Come? Quali strumenti ha utilizzato prevalentemente?
- 5- In quali ambiti del suo lavoro/per quali attività ha principalmente utilizzato gli strumenti tecnologici durante la pandemia? [Ad esempio: colloqui/visite domiciliari/reti/equipe]
- 6- Le ricerche affermano che il lavoro a distanza (smart working o telelavoro) comporta una costante reperibilità da parte dell'operatore, e che gli assistenti sociali più facilmente controllano le mail al di fuori dell'orario di lavoro o rispondono al telefono anche quando non sono in servizio. Si è verificato anche nel suo caso? Cosa pensa di questa affermazione?
- 7- Alla luce dei cambiamenti portati dalla pandemia, all'interno del servizio in cui lavora c'è stato un confronto su come utilizzare gli strumenti tecnologici? [Nota: se non è chiaro, il vostro servizio ha dato indicazioni su come utilizzare gli strumenti tecnologici? Sondare la presenza di regolamenti, linee guida, indicazioni formali]
- 8- Come si trova nell'utilizzo di strumenti tecnologici nell'ambito dell'attività lavorativa? Può evidenziarne punti di forza e criticità?

Sezione 3: La relazione di aiuto

- 9- Se pensiamo al piano della relazione interpersonale, qual è stata la sua esperienza nell'utilizzo della tecnologia?
- 10- Come è stata sperimentata la relazione con l'altro durante la pandemia? È stata mediata dalla tecnologia? [Con quale frequenza sono state sentite le persone? È stato facile/difficile?]
- 11- Considerando il suo lavoro come assistente sociale, nella relazione di aiuto quali sono secondo lei i punti di forza e quali sono le criticità nell'utilizzo di strumenti tecnologici?

Sezione 4: Etica e tecnologia

- 12- Ha mai avuto dei dubbi nell'utilizzo della tecnologia? Ci sono degli aspetti che hanno sollevato delle perplessità?

[Nota: la domanda si pone l'obiettivo di sondare dubbi e dilemmi etici nell'utilizzo della tecnologia]

Conclusione

- 13- Secondo lei, di queste nuove modalità di lavoro, cosa potrebbe proseguire dopo l'emergenza e cosa invece non avrà seguito?
- 14- Ha altre riflessioni da aggiungere?

Finestra 1: Traccia intervista

5.6.2 I focus group

Come secondo strumento per rispondere alle domande di ricerca e veder rappresentate contemporaneamente diverse posizioni rispetto al tema oggetto di indagine (Corbetta, 1999) è stato individuato il focus group.

Il primo focus group, come anticipato, è stato condotto con assistenti sociali già intervistati nella prima fase della ricerca per approfondire questioni emerse e rimaste aperte nel corso delle interviste, in particolare per ciò che concerne i temi etici; il secondo focus è stato realizzato con la commissione etico deontologica del CROAS, per approfondire le questioni ritenute più dilemmatiche dagli intervistati.

Per realizzare i focus group sono state utilizzate due vignette (Jenkins et al., 2010). Le vignette vengono utilizzate come tecnica di elicitazione per focalizzare l'attenzione su un tema specifico o per approfondire alcune questioni in modo dettagliato (Jenkins, 2006) e fungono da stimolo per una discussione estesa dello scenario in questione (Bloor e Wood, 2006)

Ai partecipanti sono state dunque presentate due situazioni ipotetiche (Finestra 2) che hanno permesso una discussione e un approfondimento dei temi connessi all'etica nella relazione di aiuto e nell'utilizzo dei social network da parte degli assistenti sociali.

La prima situazione presentata si poneva l'obiettivo di raccogliere punti di vista degli assistenti sociali sulla possibilità di mantenere una relazione di aiuto online, attraverso lo strumento delle videochiamate su WhatsApp che durante le interviste era parso controverso.

La seconda invece si proponeva di raccogliere punti di vista rispetto all'utilizzo dei social network in fase di *assessment* in tutela minori.

Le vignette hanno rappresentato un valido strumento per far sì che gli assistenti sociali potessero calarsi nelle situazioni anche senza averle

mai vissute, provando a immaginare le implicazioni connesse a simili comportamenti.

Come le interviste, anche i focus group sono stati realizzati a distanza, attraverso la piattaforma ufficiale individuata dall'Università Cattolica del Sacro Cuore, Microsoft Teams.

Si osserva come l'interazione a distanza non abbia influito massivamente sulle dinamiche dell'intervista: l'abitudine a utilizzare mezzi di comunicazione online ha permesso una buona riuscita degli incontri, senza che le persone si sovrapponevano ma si sentissero, anzi, libere di intervenire in ogni momento senza la necessità di utilizzare lo strumento dell'alzata di mano.

In entrambi i focus group, tuttavia, vi sono stati elementi di disturbo causati dal fatto che qualcuno non fosse riuscito a organizzarsi e a individuare uno spazio idoneo a una conversazione online.

I due focus hanno avuto simile durata, di circa un'ora e cinque minuti. La registrazione è stata avviata in forma video per entrambi i focus group, al termine delle fasi di assestamento di videocamere e microfoni in modo che tutti potessero vedersi e sentirsi.

1) Mario, un cittadino di 38 anni che frequenta da diverso tempo il CPS del territorio, chiede alla sua assistente sociale di riferimento di poter «spostare» i loro colloqui online. Afferma che l'utilizzo delle videochiamate su Whatsapp gli permetterebbe di organizzare meglio le sue giornate.

Commenta la seguente situazione, provando a individuare le possibili implicazioni etiche connesse alla tecnologia e le strategie di fronteggiamento.

Note:

- Riservatezza e privacy;
- Utilizzo non professionale di alcuni strumenti;
- Strumenti non professionali;
- Errori etici/dilemmi etici (Reamer)

2) L'assistente sociale Andrea ha ricevuto dal Tribunale per i Minorenni la richiesta di effettuare un'indagine su una famiglia composta da madre, padre e due figlie minorenni. Prima della prima convocazione, Andrea decide di "curiosare" sui social network (Facebook e Instagram) per iniziare a conoscere il nucleo: per farlo, utilizza il suo profilo personale. Andrea trova delle foto in cui vengono messi in atto dei comportamenti pregiudizievole da parte dei genitori nei confronti delle bambine e ne prende nota sul diario di servizio.

Commenta la seguente situazione, provando a individuare le possibili implicazioni etiche connesse alla tecnologia e le strategie di fronteggiamento.

Note:

- Utilizzo dei social per valutazioni;
- Confini sfumati tra sé personale e sé professionale;
- Mantenere professionalità online;

Finestra 2: Traccia Focus Group

5.7 Analisi dei dati

L'analisi dei dati è stata condotta utilizzando un approccio *bottom-up* (Schilling, 2006), a partire dalle trascrizioni delle interviste e dei focus group. Non sono quindi state utilizzate categorie predefinite, ma sono state identificate categorie di analisi in base al contenuto dei testi. Questo approccio consente l'emergere di nuovi temi e concetti direttamente dai dati, senza vincoli preconcipi.

Le trascrizioni delle interviste sono state analizzate per individuare i temi ricorrenti e le sotto-tematiche rilevanti. Sono state create categorie che rappresentavano i concetti chiave, alcuni dei quali già presenti in letteratura, mentre altri sono stati costruiti a partire dalle parole degli intervistati stessi, integrando così la conoscenza proveniente dalle esperienze dei partecipanti con il corpo di conoscenza esistente nella letteratura. L'obiettivo era catturare la gamma completa di temi e idee emerse durante le interviste e i focus group.

Per facilitare l'analisi, è stato utilizzato il software MAXQDA2021, che offre strumenti per la codifica e l'organizzazione dei dati qualitativi. Questo software ha consentito di assegnare etichette o codici alle unità di analisi e di creare una struttura categorica per organizzare i dati.

Sia nelle interviste che nei focus group sono state individuate aree tematiche comuni e suddivise in sottotemi. Per visualizzare e rappresentare graficamente questa struttura tematica e orientare l'analisi, è stata creata una mappa concettuale (Fig. 2), diagramma visivo che mostra le relazioni tra i concetti e consente di avere una panoramica visiva della struttura dei dati e dei collegamenti tra i temi.

Tale azione ha permesso una prima organizzazione del contenuto per l'analisi, approfondita poi a seguito di una rilettura del materiale. L'analisi si è dunque sviluppata intorno a quattro temi principali emersi dalle interviste, aderenti alle domande di ricerca formulate:

- La rappresentazione delle tecnologie digitali utilizzate nei servizi dagli assistenti sociali;
- L'utilizzo delle tecnologie digitali nell'emergenza sanitaria;
- L'utilizzo delle tecnologie digitali nella relazione di aiuto;
- Le implicazioni etiche connesse all'utilizzo della tecnologia digitale nei servizi sociali.

Nei sotto-temi individuati sia nelle interviste che nei focus group emerge una costante tensione tra i punti di forza e i punti di criticità delle esperienze riportate. Rispetto alla prima tematica sono stati individuati sotto-temi rilevanti, connessi tra loro: le tecnologie utilizzate nel lavoro d'ufficio, nel lavoro con i colleghi e nel lavoro con le persone; i livelli di digitalizzazione dei servizi in cui lavorano gli assistenti sociali; la presenza di linee guida per l'utilizzo di tecnologie. In connessione a queste tematiche sono state individuate da un lato le difficoltà tecniche, e dall'altro i benefici: efficienza, ottimizzazione del tempo e accorciamento delle distanze.

La seconda tematica è strettamente correlata alla prima, e riguarda l'esperienza degli assistenti sociali nell'emergenza sanitaria da Covid-19, che ha visto un aumento esponenziale dell'utilizzo di strumenti tecnologici. La rivoluzione del lavoro ordinario nei servizi sociali ha comportato numerose conseguenze, identificate nei seguenti sotto-temi: la costante reperibilità degli assistenti sociali, spesso impegnati in ogni momento della giornata nel lavoro; il lavoro da remoto, introdotto a seguito delle restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria; il rapporto a distanza con i colleghi, variato soprattutto nella forma a causa dei cambiamenti dei contenuti e della forma del lavoro; il rapporto a distanza con le persone, che ha richiesto un grande sforzo di flessibilità agli operatori sociali.

La terza tematica riguarda l'utilizzo delle tecnologie digitali nella relazione di aiuto, ampiamente modificata dall'esperienza della pandemia. Dalle parole degli assistenti sociali emergono numerose sotto-tematiche connesse: la sperimentazione del colloquio a distanza con conseguente modificazione del setting e variazioni nella possibilità di osservare o meno il comportamento non verbale dell'altro; la possibilità di mantenere i contatti con le persone che altrimenti rischierebbero di allontanarsi dal servizio; il rischio di esclusione digitale data dalle diverse possibilità di accesso alla tecnologia digitale delle persone in carico ai servizi.

Infine, la quarta tematica pone in luce le conseguenze etiche nell'utilizzo delle tecnologie digitali nei servizi sociali. I principali sotto-temi rilevanti riguardano in prima istanza la possibilità o capacità di sviluppare pratiche aderenti all'etica e alla deontologia nel lavoro con le persone da un lato e nel lavoro d'ufficio dall'altro. Ricorrono inoltre i temi del rispetto della privacy e dell'utilizzo dei social network come pratica deontologicamente controversa.

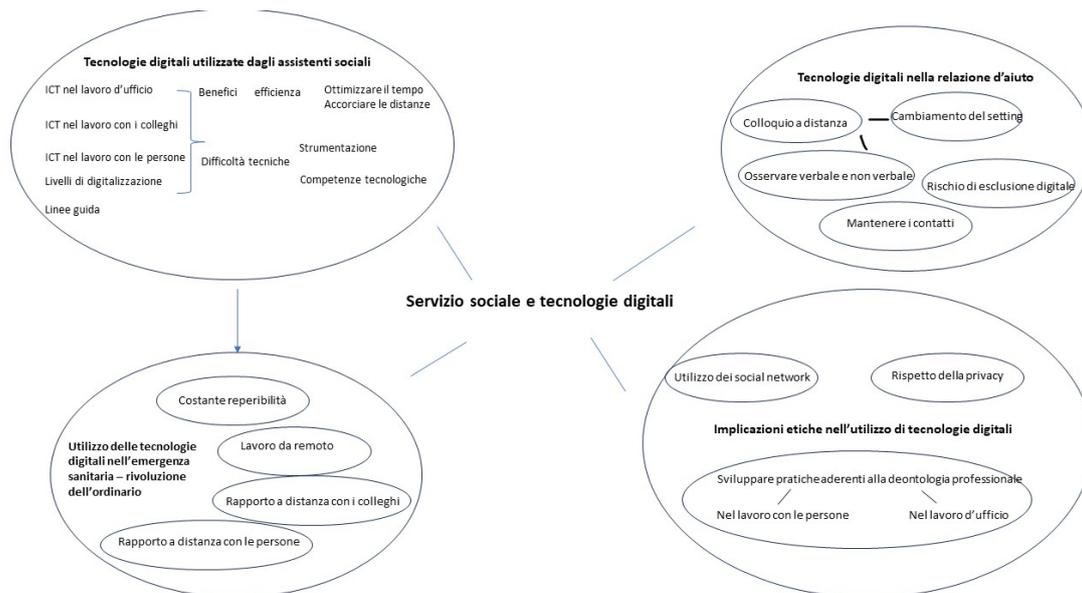


Fig. 2: Mappa concettuale analisi interviste

5.8 Limiti della ricerca

Appare opportuno evidenziare che la ricerca presenta dei limiti connessi alla sua natura qualitativa e dunque alla non generalizzabilità dei dati raccolti (Cardano, 2011) che tuttavia possono essere utili per portare un nuovo sguardo sul tema dell'utilizzo della tecnologia nel servizio sociale, per metterne in evidenza i punti di forza e le criticità e per fornire spunti operativi. Le interviste permettono, seppur in termini non assoluti, di essere estesi a una popolazione più vasta (Corbetta, 1999) a causa della saturazione delle risposte.

Inoltre, il campione non può essere definito rappresentativo (Corbetta, 1999). Nella definizione dei partecipanti è stato privilegiato il criterio della varietà dei servizi coinvolti, ma non, ad esempio, dell'età dei partecipanti a causa della difficoltà a ottenere adesioni da parte degli assistenti sociali.

Rispetto all'età media dei partecipanti, che si attesta intorno ai 35 anni, appare opportuno sottolineare come, effettivamente, possa rappresentare un limite per la ricerca. La maggior parte degli

intervistati, infatti, appartiene a una fascia di età che utilizza quotidianamente strumenti tecnologici e che dunque potrebbe avere una percezione differente nell'uso di dispositivi nel lavoro quotidiano all'interno dei servizi.

Un altro limite può essere rappresentato dal fatto che le interviste sono state svolte in una fase dell'emergenza sanitaria in cui erano ancora presenti numerose restrizioni relative alla possibilità di muoversi e di lavorare normalmente nei servizi. Al momento del confronto con gli assistenti sociali infatti per molti, impiegati in Enti Pubblici, vi era ancora la possibilità di lavorare in smart working, seguendo le indicazioni governative e vi era ancora l'obbligo di indossare dispositivi di protezione individuali.

Tali limitazioni sono andate a ridursi nel corso dell'ultimo anno della ricerca: forse le risposte degli assistenti sociali sarebbero state diverse se la rilevazione fosse stata intrapresa in un diverso momento dell'emergenza sanitaria.

Infine, un limite della ricerca riguarda la doppia veste della ricercatrice assistente sociale: il ruolo di operatrice altrettanto impegnata nei servizi al momento delle interviste potrebbe aver influenzato il ruolo di intervistatrice.

Il ruolo professionale come assistente sociale ha offerto un vantaggio significativo nell'accesso al campo di ricerca. Grazie alla rete di conoscenze e all'esperienza nel settore, è stato possibile stabilire contatti e facilitare il processo di interviste con i partecipanti. Questo accesso privilegiato ha contribuito alla raccolta di dati più approfonditi e ha fornito una prospettiva più ricca sul fenomeno oggetto di studio. Tuttavia, è importante riconoscere che la posizione professionale potrebbe aver influenzato il processo di ricerca: nel corso della pratica professionale sono state osservate numerose fragilità nel rapporto con

le tecnologie digitali e tale consapevolezza potrebbe aver influenzato la prospettiva e l'interpretazione dei dati raccolti.

Una riflessione critica su questo aspetto è fondamentale per garantire l'oggettività e l'accuratezza dell'analisi dei dati. Ciò implica l'esame attento di come l'esperienza professionale come assistente sociale possa aver influenzato la prospettiva e la comprensione del fenomeno studiato. Tale consapevolezza consente di considerare diversi punti di vista e valutare le molteplici sfaccettature del fenomeno, contribuendo a una ricerca equilibrata e accurata.

CAPITOLO 6 – LE TECNOLOGIE DIGITALI UTILIZZATE DAGLI ASSISTENTI SOCIALI

Strumenti tecnologici e lavoro sociale sembrano ancora appartenere a due sfere distanti, dove le interazioni e le potenzialità di ricadute positive dei primi sul secondo sono poco viste, percepite e considerate.

Le esperienze presentate dagli operatori sono piuttosto variegata, e dipendono molto dalla situazione del contesto in cui ci si trova ad operare (in particolare in riferimento alla differente dotazione tecnologica degli Enti), dalle propensioni dei singoli, dalle relazioni con i colleghi.

A fronte di uno scetticismo, scarso interesse e in qualche caso timore, è però anche vero che sembrano emergere segnali che indicano una progressiva acquisizione di consapevolezza del potenziale di efficienza degli strumenti tecnologici nei servizi sociali, rispetto, ad esempio, all'ottimizzazione di tempi e alla facilitazione di processi. Una fase di passaggio che però, per diventare fertile di futuri sviluppi, ha bisogno di indicazioni specifiche per le pratiche professionali degli assistenti sociali e linee guida ad oggi non esistenti.

Nel presente capitolo vengono presentati gli esiti delle interviste agli assistenti sociali rispetto all'utilizzo di strumenti tecnologici nell'esercizio della professione. I dati presentati fanno riferimento alla prima fase della ricerca: in linea con la finalità esplorativa sono state approfondite le diverse interpretazioni e definizioni che le persone attribuiscono al concetto di tecnologia digitale nel servizio sociale.

I racconti degli operatori e delle operatrici hanno permesso di individuare quali sono gli strumenti tecnologici utilizzati nei servizi sociali e hanno consentito di disegnare un quadro specifico rispetto alle modalità, circostanze specifiche e frequenza di utilizzo.

Il lavoro di ricerca e confronto con gli operatori ha inoltre reso possibile un approfondimento rispetto al livello di digitalizzazione degli Enti, con

l'individuazione e descrizione di specifiche tecnologie digitali presenti in specifici servizi, accompagnato da riflessioni rispetto all'adeguatezza delle dotazioni.

Infine è stato raccolto il giudizio degli intervistati rispetto al potenziale di efficienza dell'utilizzo di strumenti tecnologici nei servizi e alle difficoltà tecniche che possono essere incontrate.

6.1 Le tecnologie digitali utilizzate dagli assistenti sociali

Durante la raccolta delle informazioni sulle tecnologie digitali prevalentemente impiegate dagli assistenti sociali, l'intervistatrice ha spesso dovuto sollecitare l'interlocutore per ottenere risposte complete: le descrizioni fornite dagli intervistati sono risultate frequentemente poco precise e si sono limitate a un'analisi superficiale.

L'approfondimento della riflessione potrebbe essere risultato limitato a causa della mancata consapevolezza degli assistenti sociali riguardo agli strumenti digitali e alla loro immediata utilità e vantaggi. È possibile effettuare una distinzione tra le tecnologie digitali che vengono utilizzate per il lavoro d'ufficio, quelle che vengono utilizzate con i colleghi e quelle che vengono utilizzate con le persone che accedono ai servizi.

6.1.1. ICT nel lavoro d'ufficio

Una premessa necessaria riguarda il fatto che la maggior parte degli intervistati ha affermato di utilizzare quotidianamente la tecnologia digitale per le più disparate attività, tra cui quelle che riguardano il lavoro di *back-office*. Tra queste viene nominato l'utilizzo del computer «*per ricerche... ad esempio per cercare una comunità o risorse sul territorio*» (Int. 1) o per redigere relazioni.

In merito al lavoro d'ufficio gli intervistati hanno poi nominato principalmente lo strumento della cartella sociale informatizzata (CSI), inteso come strumento per l'archiviazione di dati e informazioni relative ai casi, per l'archiviazione di diari e documentazione delle persone in carico ai servizi. L'uso dello strumento della CSI sembra essere antecedente alla fase di emergenza sanitaria, soprattutto per gli assistenti sociali che lavorano negli Enti Locali, e viene descritto come supporto utile per raccogliere e poter condividere con altri professionisti tutto ciò che riguarda la presa in carico della persona da parte del servizio: dalle informazioni anagrafiche ai diari di colloquio,

fino a eventuali decreti dell'Autorità Giudiziaria o documentazione sanitaria

«Prima della pandemia, le assistenti sociali utilizzavano comunemente le cartelle informatizzate come piattaforma per gestire le informazioni relative ai casi. Questo sistema digitale permetteva di organizzare e condividere in modo efficace i dati e facilitava l'accesso rapido alle informazioni rilevanti. L'utilizzo delle cartelle informatizzate era quindi già ben consolidato prima dell'emergenza sanitaria.» (Int. 3).

«Prima del 2020, l'utilizzo di una cartella informatizzata era già una pratica consolidata nel nostro contesto professionale. Questo sistema ci permetteva di registrare e organizzare tutte le informazioni riguardanti i pazienti, compresi i diari e tutto ciò che riguardava la persona, in modo efficace. Nonostante l'impatto del Covid-19, l'utilizzo di questa cartella informatizzata è rimasto invariato e tutti i dati sono sempre stati registrati e gestiti all'interno di essa. » (Int. 1)

«In passato, utilizzavamo una cartella cartacea per archiviare diari e documentazione sanitaria, giuridica e psicologica dei pazienti. Con l'introduzione di un programma informatico, tutto è ora gestito online. Il diario viene scritto direttamente nel programma e tutte le informazioni dei pazienti, come nome, cognome, residenza, piano terapeutico, privacy e consenso, sono salvate in un'unica piattaforma. Questo sistema informatico semplifica la gestione dei dati e riduce la necessità di manipolare documenti cartacei» (Int. 4)

Come raccontano gli assistenti sociali, non per tutti i servizi sociali è prevista una cartella sociale informatizzata. In particolare, come raccontato da operatori impiegati in servizi delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) è presente un *software* utilizzato dal personale sanitario, visibile anche al personale sociale, ma che non può essere sfruttato a pieno dall'intera équipe del servizio. In questi casi emerge un senso di scontento, derivato da un lato dalla difficoltà a rendicontare e fare emergere la qualità del proprio operato e dall'altro dall'impossibilità di raccogliere dati e informazioni in modo informatizzato, racchiudendo in un software non cartaceo informazioni, talvolta molto ampie, di persone che accedono al servizio.

«Il nostro sistema attuale non dispone di una cartella sociale informatizzata. Utilizziamo invece un portale che è principalmente orientato verso statistiche e dati quantitativi. Ad esempio, il portale può fornire informazioni sul numero di prestazioni effettuate durante un determinato periodo di tempo o quante prestazioni sono state svolte da una persona. Tuttavia, non offre un'idea del tempo dedicato a ciascuna prestazione. Inoltre, non fornisce dettagli sul contenuto dei colloqui né un indicatore minimo di qualità. Queste informazioni sono fondamentali per valutare la durata, la qualità e il contenuto delle prestazioni svolte.» (Int. 7)

«Il nostro Centro Psico-Sociale (CPS) non dispone di cartelle informatizzate. L'unico sistema di cartelle informatizzate presente è utilizzato nell'ospedale per le persone ricoverate, chiamato Galileo, che collega tutti i reparti ospedalieri. Sebbene possiamo accedere e leggere tali cartelle, non sono di nostra competenza territoriale, ma appartengono al reparto ospedaliero. In alcuni casi, possiamo aggiungere informazioni, ad esempio se dobbiamo intervenire su un paziente ricoverato che è sotto la nostra responsabilità e che richiede l'informazione per un medico specifico. Tuttavia, la nostra principale forma di archiviazione è ancora la cartella cartacea. Purtroppo, ciò comporta l'accumulo di tre armadi pieni di cartelle, molte delle quali sono rotte o danneggiate a causa del deterioramento della carta nel tempo. Inoltre, alcune persone hanno cartelle multiple, poiché sono state in cura da lungo tempo, arrivando a possedere la seconda, terza o addirittura la quarta cartella.» (Int. 15)

«Sono arrivata invece in ASST dove mi aspettavo che queste cose fossero già attivate da tempo, in realtà mi sono accorta che erano lontani anni luce [...] cioè noi lì abbiamo ancora tutto tutto tutto cartaceo [...] E quindi sul computer avviene una registrazione, ma è semplicemente una registrazione anagrafica e una registrazione delle prestazioni che facciamo, però poi il contenuto della singola prestazione è ancora sotto forma di diario cartaceo e quindi bisogna andare a recuperare la cartella per leggere il trascorso, il passato.» (Int. 27)

Nel caso di mancanza di una cartella sociale informatizzata, c'è chi si è attrezzato in autonomia e ha fatto ricorso a strumenti "fai da te", creando cartelle cloud su programmi come SharePoint oppure ricorrendo a programmi come Excel. Questi programmi consentono uno scambio più agevole di informazioni tra colleghi e permettono di mantenere monitorati gli accessi ai servizi o le prese in carico in

assenza di sistemi formali che solitamente sono previsti dalle Organizzazioni:

«Le cartelle non sono cartelle fisiche, ma son tutte cartelle su Onedrive» (Int. 25)

«Abbiamo introdotto l'utilizzo di SharePoint per consentire l'accesso remoto a tutte le cartelle e i dati da qualsiasi luogo, inclusa la possibilità di lavorare simultaneamente con le nostre colleghe su casi specifici. Inizialmente ci siamo trovati un po' spiazzati, poiché dovevamo abituarci a coordinarci quando eravamo in luoghi diversi, come inviare cartelle via e-mail per la consultazione. Tuttavia, abbiamo trovato in SharePoint un sistema che ha risolto queste difficoltà.» (Int. 16)

«Il nostro contesto lavorativo non prevede l'utilizzo di una cartella sociale tradizionale come quella comunemente adottata dagli assistenti sociali nei servizi comunali. Tuttavia, nell'ambito ospedaliero, abbiamo accesso a un software che ci consente di visualizzare principalmente dati clinici dei pazienti, e lo utilizziamo per ottenere informazioni di base. Per monitorare l'andamento degli utenti, ho creato un file Word e un file Excel contenenti i nominativi delle persone e le relative situazioni, in modo da avere una panoramica sul flusso di presenze che varia di mese in mese nell'ambito ospedaliero.» (Int. 2)

Ma sebbene ci siano operatori che ritengono che la CSI possa essere strumento utile, non tutti lo ritengono tale.

Alcuni manifestano una preferenza per l'utilizzo del supporto cartaceo come strumento di archiviazione e lavoro per inclinazione personale «*Poi siamo attaccate alla carta*» (Int. 10) o perchè si considerano «*vecchio stampo*» (Int. 17) riducendo il più possibile le interazioni con gli strumenti digitali.

Altri invece raccontano di non essersi “trovate bene” nell'utilizzo di uno strumento informatizzato Questa difficoltà nell'utilizzo dello strumento potrebbe essere dovuta da diversi motivi: potrebbero essere fattori personali, ad esempio di scarsa predisposizione all'utilizzo di tecnologie digitali o all'apprendimento, oppure da una difficoltà ad utilizzare software spesso programmati da persone che non conoscono il mondo

dei servizi e che dunque poco si adattano alle necessità degli operatori. C'è chi, infatti, racconta di trovarsi in difficoltà nell'utilizzo proprio per le caratteristiche dello strumento, che viene definito rigido e poco adeguato alle caratteristiche del lavoro sociale:

«Ho sempre considerato la cartella sociale informatizzata come un sistema molto standardizzato e rigido. In realtà, fino ad ora ho avuto l'impressione che rallentasse il mio lavoro anziché facilitarlo. Personalmente, ritengo che le informazioni possano essere scambiate in modo più immediato e chiaro attraverso supporti cartacei o tramite email, anche se in maniera meno formale. Pertanto, ho sempre manifestato una certa resistenza nell'utilizzo della cartella sociale informatizzata.» (Int. 12)

«Personalmente, faccio un uso limitato delle cartelle sociali informatizzate. Abbiamo partecipato a un corso organizzato dall'Ufficio di piano per imparare ad utilizzare questa nuova piattaforma delle cartelle sociali, che è stato impegnativo poiché richiedeva la nostra presenza due o tre volte al mese. Tuttavia, devo ammettere che, come dipendenti comunali, le mie colleghe e io non ci siamo trovate particolarmente bene con l'utilizzo delle cartelle sociali informatizzate.» (Int. 10)

«Per quanto riguarda la cartella sociale informatizzata, posso dire che, a livello dell'ambito distrettuale, si era iniziato a introdurla e utilizzarla. Tuttavia, devo essere sincero/a nel dire che personalmente non ho continuato ad utilizzarla, quindi non è uno strumento che fa parte delle mie attività lavorative.» (Int. 12)

C'è chi invece racconta di una difficoltà a utilizzare lo strumento a causa di una routine quotidiana che non consente di dedicare tempo sufficiente all'attività di compilazione anche perché, come racconta un'intervistata, qualcuno potrebbe ritenere poco appropriata e poco funzionale la compilazione della cartella durante il colloquio d'aiuto:

«Nel mio lavoro attuale nel settore della tutela dei minori, ho meno facilità e tempo per utilizzare la cartella sociale informatizzata rispetto alla mia esperienza precedente presso l'ufficio comunale. A causa del grande numero di casi da gestire e del poco tempo a disposizione, diventa difficile utilizzarla come strumento. Non posso aggiornare il diario durante i colloqui perché sarebbe inappropriato, e anche

scrivere nel diario nella cartella sociale informatizzata mentre ho una persona di fronte può risultare poco funzionale. Dovrei farlo in un secondo momento, ma trovare il tempo per farlo diventa difficile. Come dipartimento distrettuale per la tutela dei minori, abbiamo anche il compito di inserire i progetti all'interno di ciascuna cartella sociale informatizzata, ma anche per questo compito diventa complicato trovare il tempo necessario.» (Int. 8)

Un altro strumento che viene nominato dagli assistenti sociali è l'agenda condivisa online, che consente la prenotazione di stanze per i colloqui o di dispositivi in condivisione come i computer portatili o i tablet per effettuare le videochiamate.

Tale strumento, come raccontato dagli operatori, consente una migliore organizzazione all'interno del servizio e una possibilità di pianificare le giornate lavorative senza disguidi tra colleghi. La possibilità di avere un'agenda condivisa consente inoltre di fissare appuntamenti che prevedono la presenza di più operatori senza la necessità che siano entrambi presenti nel momento in cui viene fissato l'impegno.

Infine, nel caso di imprevisti, con l'agenda condivisa tutti i colleghi del servizio possono accedere alla pianificazione e avvisare le persone del ritardo o dell'annullamento dell'appuntamento.

6.1.2 ICT nel lavoro con i colleghi

Per quanto concerne il lavoro con i colleghi dell'équipe del servizio o colleghi di altri servizi, gli strumenti prediletti sono il computer e il telefono cellulare.

Il computer viene utilizzato innanzitutto per lo scambio di e-mail, definito da un'assistente sociale come «*la base del lavoro di un'assistente sociale*» (Int. 17), senza il quale non si può lavorare e che infatti è stato indicato dalla maggior parte degli intervistati come modalità di comunicazione di uso quotidiano:

«Noi come servizio abbiamo gli strumenti classici, che sono telefono e il computer, che usiamo per le e-mail: tantissime mail» (Int. 6)

«Le e-mail le utilizzo sia per comunicare con colleghi dell'ospedale se devono mandarmi della documentazione, perchè è più comodo, sia con colleghi e colleghe di altri enti, per l'invio di relazioni, passaggio di informazioni, eccetera» (Int. 2)

Le e-mail, nel lavoro in rete tra servizi, vengono dunque utilizzate per scambiare informazioni o documentazioni relative a persone che accedono a diversi servizi. Tra colleghi dello stesso servizio vengono invece utilizzate per comunicazioni organizzative relative, ad esempio, alla calendarizzazione di riunioni di équipe o di incontri interni oppure a novità che riguardano il luogo di lavoro.

C'è chi però racconta che la maggior parte del lavoro, in particolar modo prima della pandemia, veniva effettuato in presenza, sia con gli altri servizi della rete che con le persone che accedono ai servizi. In questo senso lo scambio di e-mail con i colleghi spesso era utile solo a individuare una data per incontrarsi presso gli uffici e svolgere la riunione dal vivo.

Come anticipato, l'altro *device* spesso utilizzato dagli assistenti sociali nel lavoro con i colleghi è il telefono cellulare. Rispetto a questo, appare opportuno operare una distinzione tra coloro che possiedono un cellulare di servizio, fornito dunque dal datore di lavoro e chi invece utilizza il telefono personale, con significative differenze.

Il fatto di possedere o non possedere telefono aziendale, di servizio, è infatti spesso motivo di malcontento tra gli operatori e per qualcuno la disponibilità di strumentazione adeguata rappresenta una considerazione fondamentale nella scelta del lavoro:

«Se abbiamo un telefono? Purtroppo no, quindi utilizziamo le nostre risorse: il telefono ma anche il nostro computer e la nostra connessione quindi» (Int. 19)

«Lo smartphone che avevo è andato sempre più in degrado e ha smesso di funzionare. Tra l'altro questa è una tra le tante ragioni per cui ho scelto di cambiare azienda, perché non se ne poteva più di lavorare così: cioè non si può lavorare senza strumenti tecnologici» (Int. 20)

Sembra che gli operatori siano contrariati dal fatto di non poter separare nettamente la vita privata e la vita lavorativa usando due dispositivi distinti, anche se si tratta di utilizzare lo strumento digitale per intrattenere rapporti con i colleghi della stessa équipe.

Chi non possiede un telefono cellulare di servizio spesso decide di diffondere il proprio numero personale tra colleghi per eccezionali situazioni di emergenza:

«Io non do il mio numero personale né ai servizi e neanche agli utenti e le uniche persone che hanno il mio numero di telefono sono colleghi di lavoro. È chiaro che se mi chiamano rispondo, perché probabilmente hanno bisogno.» (Int. 1)

«Non abbiamo cellulare di servizio, abbiamo il fisso con la segreteria. Quindi se non riusciamo a rispondere o siamo fuori ufficio scatta la segreteria e c'è la possibilità di lasciare un messaggio. Poi, chiaramente, non avendo il cellulare di servizio e lavorando in un servizio dove a volte c'è bisogno di risposte tempestive, capita che fra operatori ci si lasci il numero di telefono personale. Legato ovviamente a situazioni di estrema emergenza» (Int. 8)

D'altra parte, invece, per molti operatori, il fatto di non avere un cellulare di servizio, nel rapporto con colleghi dello stesso servizio o di altri servizi, non rappresenta in alcun modo motivo di difficoltà: viene utilizzato il numero personale durante l'orario lavorativo.

«Sì, uso il mio telefono personale. Però questo non mi ha mai creato più di tanti problemi, nel senso che poi per me quando è finito l'orario di lavoro a meno che non sia un'emergenza, non rispondo. Rispondo la mattina dopo e basta, ecco» (Int. 11)

«Tra colleghe ho sempre utilizzato il mio personale, non ho mai avuto problemi» (Int. 17)

«Uso uno smartphone che ovviamente è il mio personale, non siamo dotati di un di un cellulare aziendale, ma mi permette senza problemi

di essere raggiungibile o di poter consultare le mail più facilmente, anche quando sono fuori servizio» (Int. 20)

«Quando sono a fare una visita domiciliare da un utente e magari devo chiedere a una collega qualche cosa utilizzo il mio telefono» (Int. 19)

Un intervistato evidenzia che è soddisfatto di non possedere un telefono cellulare di servizio personale, ma di condividere un unico dispositivo con l'intera équipe. Questa scelta è determinata dalla necessità di gestire la reperibilità individuale che tale dispositivo comporta.

«Non abbiamo il cellulare di servizio da tenere personalmente. E aggiungo: grazie al cielo! Perché io ho, appunto, lavorato fino a qualche mese fa in Comune e sono rimasta dentro proprio l'esplosione del Covid, del primo lockdown. Avere il cellulare di servizio è un disastro colossale» (Int. 6)

Ad ogni modo, il telefono cellulare rappresenta per la maggior parte degli intervistati uno strumento utile per costruire e mantenere la collaborazione tra colleghi. Oltre alle semplici telefonate, il cellulare viene utilizzato attraverso applicazioni di messaggistica istantanea – la più citata sembra essere WhatsApp – che consentono una comunicazione rapida e immediata, oltre a uno scambio di documenti e file:

«I colleghi dell'Ospedale, per comunicarmi delle cose più velocemente, utilizzano WhatsApp. Quindi da un lato lo uso con i colleghi dell'Ente perché sia più immediata la comunicazione, dall'altro lo uso per mandarmi informazioni con alcune delle colleghe degli enti territoriali, perché permette di rendere più immediata la comunicazione» (Int. 2)

L'applicazione WhatsApp permette inoltre la creazione di gruppi tra operatori, considerati utili per un aggiornamento tempestivo in caso di emergenze in servizio oppure in caso di imprevisti organizzativi.

È stata poi nominata anche l'applicazione di messaggistica istantanea Telegram, che consente una maggiore riservatezza e protezione dei dati che vengono scambiati tramite messaggi:

«Con gli infermieri utilizziamo anche l'altra applicazione, Telegram, dove non sei obbligato a mostrare il numero di telefono, insomma» (Int. 16)

Sia il computer che il telefono vengono poi utilizzati per effettuare riunioni tra operatori. Come vedremo più avanti, l'emergenza sanitaria ha inciso in modo significativo sullo spostamento di tali incontri dalle sedi dei servizi sociali al mondo digitale. Le riunioni vengono solitamente effettuate attraverso piattaforme di *video call*: tra le più citate ritroviamo Skype, Microsoft Teams, Google Meet e Zoom.

Non viene quasi mai indicata una piattaforma preferenziale, imposta ad esempio da un regolamento interno al servizio: gli operatori si adattano alla piattaforma che viene scelta, solitamente per questione di comodità, da chi convoca la rete tra assistenti sociali.

Gli assistenti sociali affermano di utilizzare tale modalità di comunicazione sia per le riunioni di équipe interna al servizio che per le reti con gli altri servizi coinvolti nei progetti di aiuto o per i tavoli tecnici tra operatori.

«Uso le videochiamate per molte attività, a partire dalle équipe di servizio, da riunioni più interne tra operatori afferenti allo stesso servizio, per poi arrivare a reti, reti con altri servizi in cui molto spesso erano presenti anche le persone» (Int. 3)

6.1.3 ICT nel lavoro con le persone

Così come nelle attività di *back-office* e nel rapporto con i colleghi, le tecnologie digitali vengono utilizzate anche nel lavoro con le persone che accedono ai servizi sociali.

Appare importante segnalare come, in particolar modo con le persone con cui gli assistenti sociali costruiscono progetti di aiuto, la pandemia abbia avuto un ruolo di grande rivoluzione.

Nella maggior parte dei casi, prima dell'emergenza sanitaria del 2020 quasi tutte le interazioni con le persone avvenivano faccia a faccia.

«Prima della pandemia è chiaro che il cittadino che aveva qualche difficoltà nell'utilizzo delle e-mail passava in ufficio: mi dava un colpo di telefono dicendomi “Dottoressa, posso passare? Può scendere che le porto l'ISEE?”. Oggi questo passaggio avviene meno o è molto, molto raro perché gli ingressi sono ancora contingentati. Quindi usiamo l'e-mail» (Int. 10)

Prima della pandemia da Covid-19 tecnologie digitali come telefono o e-mail venivano utilizzate per lo più per fissare gli appuntamenti o inviare «*comunicazioni un pochino più celeri*» (Int. 3) tra il servizio e le famiglie come convocazioni in forma scritta.

La pandemia ha portato in questo senso notevoli cambiamenti, che hanno aumentato la frequenza di utilizzo di strumenti già precedentemente sperimentati, e ha introdotto nei servizi sociali nuove modalità di contatto mediate dalla tecnologia.

Tra le ICT utilizzate in particolar modo durante e a seguito del 2020 vengono nominate dagli intervistati le piattaforme di videochiamata precedentemente elencate per effettuare colloqui a distanza e reti con la persona e altri servizi: Skype, Google Meet e Zoom. Tali strumenti sono stati nominati spesso da tutti i professionisti che lavorano con comunità residenziali dislocate in tutta la Regione.

In alcuni casi, le piattaforme di videochiamata sono state utilizzate con la persona per collegarsi con il Tribunale per le udienze:

«Anche con il Tribunale, per esempio, abbiamo fatto delle udienze per la nomina dell'amministrazione di sostegno dall'ufficio, abbiamo invitato il paziente qua» (Int. 15)

Molti affermano però di aver utilizzato principalmente la piattaforma WhatsApp per fare videochiamate con le persone, perché considerata più immediata e vicina ai bisogni dei cittadini.

L'utilizzo di WhatsApp viene ritenuto funzionale con le persone che possono avere problemi ad utilizzare correttamente le tecnologie digitali e può essere utile per comunicare con persone che conoscono

poco la lingua italiana grazie alla possibilità di inviare messaggi vocali oppure per comunicare con giovani adulti, abituati a comunicare anche attraverso piattaforme di messaggistica istantanea.

«Durante il periodo di smart working dello scorso anno, abbiamo utilizzato WhatsApp per le videochiamate in quanto la maggior parte delle persone che seguiamo è più familiare con questa piattaforma rispetto ad altre come Zoom o Meet, che principalmente utilizziamo internamente tra operatori» (Int. 29)

«Mi viene in mente una situazione in cui una persona ricoverata in una struttura aveva bisogno della tessera sanitaria per una procedura complessa e un amico esterno, che aveva difficoltà con la lingua, poteva aiutarci con la burocrazia. Ho inviato i documenti tramite WhatsApp, allegandoli magari a una nota vocale, in modo che potesse averli a disposizione e riascoltarli» (Int.2)

«Abbiamo sempre avuto un telefono di servizio che utilizziamo per messaggi, chiamate e anche WhatsApp. L'efficacia dell'uso dipende dalla persona e dalla sua capacità di utilizzarlo, ad esempio potrebbe non essere funzionale con una persona anziana, ma risulta più utile con giovani adulti o con gli adulti in generale. La comunicazione è più veloce, sebbene limitata a specifiche comunicazioni di servizio. Alcune persone potrebbero avere difficoltà nell'invio di documenti in formato PDF, quindi preferiscono inviarmi una foto tramite WhatsApp, come ad esempio l'ISEE per accedere a determinate prestazioni.» (Int. 21)

Tali piattaforme non sono mai state utilizzate dagli intervistati per effettuare visite domiciliari a casa delle persone che accedono ai servizi: la maggior parte degli operatori ha ritenuto impensabile spostare simili incontri online, ritenendole impossibili e, anzi, inutili: *«visite domiciliari no, impossibile. Secondo me è impossibile fare una visita domiciliare con gli strumenti tecnologici. Sarà... anzi per me è totalmente inutile, non l'ho mai fatta. Certo, se mi capitava di doverla fare, la facevo»* (Int 17).

«No, le visite domiciliari assolutamente no! Ci sembrava di essere lì a fare gli architetti, gli ingegneri, a guardare la porta, la cucina. Ma non è quello l'obiettivo della visita domiciliare» (Int. 14)

Alcuni, per mancanza di strumentazione adeguata o per scelta personale, hanno optato per un approccio "tradizionale" al lavoro, limitandosi all'uso esclusivo di colloqui telefonici durante i periodi di

chiusura dei servizi a causa della pandemia. Rispetto alle definizioni di ICT nei servizi sociali presenti in letteratura, nessun assistente sociale ha fatto riferimento a tecnologie digitali specifiche di teleassistenza e, come si approfondirà più avanti nel testo, pochi hanno nominato i social media e i social network.

6.1.4 La strumentazione degli operatori

Le interviste agli assistenti sociali hanno permesso di osservare che la fornitura di strumentazione all'interno dei servizi varia in ogni organizzazione.

Alcuni assistenti sociali hanno infatti raccontato di aver sempre avuto in dotazione un computer, a volte portatile, e un telefono smartphone abilitato al traffico dati e che permette quindi l'utilizzo di app come WhatsApp o simili.

Emerge dalle interviste che molti servizi possiedono un unico cellulare condiviso tra operatori, che viene solitamente lasciato in ufficio e acceso e spento in base agli orari del servizio:

«Il cellulare è di tutto il servizio, non è nostro. Nel Centro Psico-Sociale (CPS) c'è un luogo dove si tengono il cellulare, alcuni tablet eccetera, sottochiave ovviamente. L'idea è: la mattina chi arriva accende il cellulare. Rimane in segreteria, poi chi ha bisogno lo usa» (Int. 7).

Alcuni si sono attrezzati durante la pandemia attraverso l'acquisto di cellulari con connessione a internet o attraverso l'installazione di webcam che permisero agli operatori di collegarsi sulle piattaforme di videochiamata.

In altri casi invece non sono state fornite strumentazioni utili agli operatori per fronteggiare le novità introdotte con la pandemia e dunque è stato necessario organizzarsi in autonomia, acquistando o utilizzando strumenti di cui si era già in possesso:

«Ci sono delle colleghe che non so come mai sono riuscite ad avere le vecchie telecamere, quelle di una volta, da installare... anche se su alcuni computer funzionano e su altri no» (Int. 10)

«Non ho le casse del computer e nessuno me le ha mai fornite. Le uniche fotocamere videocamere che ci sono, le uniche casse che ci sono se le sono comprate le colleghe, in questo caso dell'area minori, con i loro soldi» (Int. 11).

Le interviste hanno permesso poi, nei limiti dell'indagine qualitativa, di individuare la presenza di specifiche piattaforme per specifici servizi. Tra queste, l'esempio più rilevante è rappresentato dalla piattaforma GePI, Piattaforma per la Gestione del Patto per l'Inclusione sociale utilizzata dagli operatori che lavorano nei servizi per il Reddito di Cittadinanza.

I servizi delle Aziende Socio Sanitarie Territoriali (ASST) condividono invece l'utilizzo della piattaforma PRIAMO, strumento di archiviazione messo a disposizione dalla Regione Lombardia.

Non è stato possibile individuare invece la presenza di software specifici per gli altri servizi.

6.2 L'efficienza delle ICT nei servizi

Le interviste agli assistenti sociali lombardi hanno messo in evidenza il potenziale di efficienza degli strumenti tecnologici nei servizi sociali. I racconti degli operatori sono infatti generalmente positivi e fanno emergere gli aspetti utili delle ICT nelle pratiche professionali.

6.2.1 Utilizzo di ICT e ottimizzazione del tempo

Il primo elemento che appare evidente rispetto all'utilizzo delle tecnologie digitali è rappresentato dalla possibilità di ottimizzare il tempo durante la giornata lavorativa. Le comunicazioni mediate dalla tecnologia sembrano essere più rapide e immediate: *«sicuramente rendeva più veloce la comunicazione, se dobbiamo trovare il limite meno profonda, però, lo strumento rendeva più veloce la comunicazione e anche più immediata» (Int.2).*

Tale beneficio riguarda in particolar modo l'utilizzo delle videochiamate con i colleghi e dunque le reti a distanza: organizzarsi per incontrarsi a distanza è più semplice e veloce.

«Le piattaforme sono utili soprattutto per gli incontri di rete che al momento non è possibile fare in servizio. Grazie a questo strumento qui sicuramente il lavoro è cambiato, ha subito proprio delle modifiche. Questo facilita anche il lavoro, perché a volte per organizzare una rete ci impieghi molto meno tempo rispetto ai tempi di prima.» (Int. 1)

Secondo quanto affermato da un intervistato, la riduzione dei tempi degli incontri a distanza sembra correlarsi a un aumento della produttività, in quanto consente di concentrare un maggior numero di incontri nel lasso di tempo di una giornata:

«Probabilmente usare le piattaforme è utile perché permette di fare più riunioni nel corso di una giornata. Nel senso che facciamo riunioni online di mezz'ora ma sappiamo che in quella mezz'ora dobbiamo essere produttivi e molto sul pezzo, perché è importante» (Int. 29)

«Con le riunioni online volendo uno si organizza come meglio crede, però volendo in 8 ore lavori proprio tutte e 8 le ore. Io prima quando magari dovevo andare a una riunione al Servizio per le Dipendenze (SerD) ci mettevo mezz'ora. Adesso se serve lo vedo online, posso anche vedere il Centro Psico-Sociale (CPS) online lo stesso pomeriggio, per farti degli esempi» (Int. 20).

Inoltre, sembra essere vantaggioso risparmiare tempo anche per i servizi, specialmente quelli nel settore sanitario, che spesso risultano difficili da coinvolgere nelle reti, secondo quanto riferito dai soggetti intervistati.:

«In passato, durante gli incontri di équipe, era difficile raggiungere alcuni servizi come le Neuropsichiatrie. Ora, invece, siamo in grado di avere incontri con la Neuropsichiatria che si connette e partecipa.» (Int. 12)

«Un punto di forza importante è la possibilità di essere presenti contemporaneamente, ma a distanza, con altri servizi con cui prima era difficile comunicare. Questo si applica principalmente a servizi sanitari come CPS e Neuropsichiatria. Quindi, la possibilità di trovare

un momento adatto per tutti gli operatori a distanza è diventata molto più semplice.» (Int 3)

Quasi tutti gli intervistati sono concordi sul fatto che questa modalità di incontro a distanza potrebbe permanere nelle pratiche degli assistenti sociali come naturale prosecuzione della sperimentazione avviata con la pandemia.

Questa sensazione di efficienza sembra essere vera non solo nelle videochiamate con i colleghi, ma anche nella relazione con le persone che accedono ai servizi, che potrebbero sfruttare al meglio il tempo che hanno a disposizione *«Ad esempio la persona che lavora su turni, arriva a casa, che ne so fa 2-10 però magari alle 7 ha mezz'ora di pausa e fa la videochiamata. Ho il colloquio telefonico perché non vuole perdere comunque il passaggio per cui, ecco, agevola.»* (Int. 25)

Un'intervistata afferma che la possibilità di incontrarsi a distanza potrebbe dare l'idea di *«essere un servizio sociale più alla portata di tutte le persone»* (Int. 18), proprio per la possibilità di estendere la disponibilità degli operatori e incontrare le persone al termine delle loro attività lavorative.

Il risparmio di tempo viene nominato inoltre rispetto alla possibilità di scrivere relazioni e diari al computer. Il fatto di non utilizzare carta e penna permette di lavorare più velocemente e consente di ottimizzare i tempi ed essere più produttivi:

«Scrivere un diario di sei pagine al computer è molto più veloce, quindi mi permette di risparmiare tempo, massimizzare l'efficacia e avere più possibilità di aiutare le persone.» (Int. 22)

6.2.2 L'utilizzo di ICT per accorciare le distanze

All'efficienza data da un risparmio di tempo, si collega il fatto che lo spostamento online di riunioni e colloqui permette di realizzare incontri anche con persone che si trovano territorialmente distanti, senza dover utilizzare l'auto e perdere l'intera giornata lavorativa per spostarsi.

Una assistente sociale definisce la possibilità di vedersi in videochiamata e di evitare dunque lunghi tragitti in automobile come “una manna dal cielo”: la possibilità di evitare lunghe ore in macchina per raggiungere il luogo di lavoro o le attività di formazione viene apprezzata da coloro che si trovano a dover coprire lunghe distanze durante la giornata, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita. Ciò può contribuire al benessere generale dei professionisti e alla loro soddisfazione sul lavoro.

«Le riunioni online sono state una grande opportunità per noi, specialmente perché lavoriamo in un Consultorio abbastanza isolato. Inoltre, la mia collega che si occupa della tutela dei minori lavora a 25 km di distanza. Prima perdevamo molto tempo per gli spostamenti, ma ora abbiamo recuperato quel tempo. Non dobbiamo più passare tanto tempo in macchina, nemmeno per partecipare alle formazioni che prima facevamo in presenza con l'Azienda di Tutela della Salute (ATS).» (Int. 26)

«Personalmente, essendo ormai di una certa età, apprezzo molto il fatto di non dover più trascorrere ore in macchina come facevo prima. Nonostante questo, sono una di quelle persone che ama molto il proprio lavoro e sostengo ancora oggi che non si possono svolgere determinate attività legate alla tutela dei minori da casa.». (Int. 20)

È ricorrente, in particolare tra gli intervistati che lavorano nei Centri Psico-Sociali (CPS) e nei Servizi per le Dipendenze (SerD), la percezione di efficienza data dal fatto di non doversi più recare con frequenza nelle comunità spesso difficili da raggiungere. Un'intervistata riconosce che tali modalità di lavoro avrebbero potuto essere utilizzate anche prima della pandemia, ma la mancanza di una mentalità aperta alle tecnologie digitali ha fatto sì che non si sperimentasse fino all'avvento del Covid-19. Se prima dell'emergenza sanitaria una visita in comunità impegnava almeno metà della giornata lavorativa, con le piattaforme di *videocall* è possibile organizzare più di un incontro nel corso della stessa mattinata: questo significa riuscire a dedicare più tempo e costanza ai monitoraggi delle situazioni in carico al servizio.

«Noi abbiamo persone inserite in comunità sparse in tutta la Regione, anche in luoghi molto lontani. L'opportunità di svolgere incontri online era disponibile anche prima della pandemia, ma non avevamo adottato questa mentalità. Di conseguenza, abbiamo effettuato numerosi viaggi, consumando energia e non ottimizzando il tempo, poiché spesso una giornata veniva dedicata a un solo paziente. Considera che le comunità sono lontane, quindi quando si arriva sul posto si perde una giornata intera.» (Int. 15)

«Prendendo ad esempio una situazione in cui dovevo visitare un paziente in una comunità nella provincia di Pavia, prima impiegavo circa sei ore: partivo, facevo una pausa per un caffè in un Autogrill, arrivavo a destinazione, facevo la verifica con l'équipe, magari pranzavo e poi tornavo indietro. Ora, invece, posso fare una videochiamata in un'ora e questo mi permette di svolgere più visite nello stesso lasso di tempo.» (Int.4)

«È importante considerare che alcune comunità distano due ore e mezza di viaggio da noi. In passato, riuscivamo a effettuare solo una visita in una giornata: impiegavamo due ore e mezza per raggiungere la destinazione, altre due ore e mezza per tornare indietro e poi passavamo almeno un'ora e mezza sul posto. Era un'esperienza estenuante, con l'ansia che la macchina si fermasse senza avere un supporto amministrativo disponibile dopo le 16:00. Era un vero incubo.» (Int. 9)

6.2.3 ICT nei servizi sociali: riflessioni degli assistenti sociali sulle potenzialità

Un'intervistata ha raccontato dell'efficienza delle tecnologie digitali in relazione a un'esperienza di partecipazione a un gruppo di auto mutuo aiuto attivato per gli assistenti sociali durante l'emergenza sanitaria, considerato utile per incontrare colleghi provenienti da contesti territoriali molto diversi e distanti tra loro:

«Durante la pandemia e il periodo di lockdown, ho partecipato a un gruppo di auto mutuo aiuto online come esempio concreto. Questa opportunità non sarebbe stata possibile senza l'ausilio della tecnologia. Le partecipanti al gruppo provenivano da territori molto diversi tra loro. Grazie alla tecnologia, ho potuto fare esperienze diverse e ampliare le mie interazioni sociali, nonostante le restrizioni imposte dalla situazione di emergenza.» (Int. 2)

Gli assistenti sociali hanno poi individuato nell'utilizzo delle ICT un potenziale di facilitazione di processi. Le tecnologie digitali possono

aiutare a ridurre o velocizzare gli aspetti burocratici della professione e possono supportare le persone nell'accesso alle prestazioni cui hanno diritto, in particolare durante la pandemia l'utilizzo della tecnologia ha permesso una maggiore efficienza, semplificazione delle procedure e ottimizzazione dei servizi, aprendo opportunità per snellire ulteriormente i processi e sfruttare al meglio le tecnologie digitali.

«Ho notato che l'utilizzo della tecnologia durante la pandemia ha portato a una riduzione significativa della burocrazia e ha facilitato l'attivazione rapida dei servizi. Questo ha permesso di semplificare le procedure e sintetizzare i documenti richiesti alle famiglie o condivisi con l'Ufficio di piano. Sta emergendo la possibilità di snellire alcuni processi grazie alle tecnologie digitali. Sto riflettendo su come possiamo sfruttare quest'opportunità per semplificare e ottimizzare ulteriormente le procedure.» (Int. 16)

«Secondo me, questa pandemia ha reso più efficienti alcune procedure, snellendo alcuni processi. Un esempio sono gli appuntamenti online, che hanno semplificato notevolmente l'accesso ai servizi!» (Int. 11)

Inoltre, l'introduzione di nuove tecnologie digitali nelle pratiche quotidiane ha permesso una riflessione rispetto alle proprie competenze e ha spinto qualche assistente sociale a migliorarsi attraverso l'apprendimento di nuove abilità digitali, per essere più pratico ed efficace nel proprio lavoro:

«Durante la pandemia, ho avuto l'opportunità di allenarmi nell'uso della tecnologia. Nonostante io sia giovane, non sono cresciuta con la tecnologia come una nativa digitale. Tuttavia, grazie a questa esperienza, ho potuto migliorare le mie competenze tecnologiche, imparando ad utilizzare nuovi strumenti e scoprendo cose che mi erano sconosciute in precedenza. Ad esempio, ho avuto l'occasione di confrontarmi su quale piattaforma fosse migliore tra Teams e Zoom, aspetti che non avevo considerato prima. Solitamente mi veniva consigliato di utilizzare Skype e mi limitavo a quella scelta. Pertanto, questa situazione ha contribuito a migliorare le mie competenze tecnologiche in vari modi.» (Int.2)

Infine, appare particolarmente interessante una considerazione relativa all'ecologia: promuovere pratiche online e l'utilizzo di strumenti

tecnologici consente di raggiungere obiettivi di sostenibilità indicati anche dal Codice Deontologico degli Assistenti Sociali:

«La pandemia ha avuto un impatto positivo anche sul lavoro interno, migliorando l'utilizzo degli strumenti informatici e la modalità di archiviazione dei documenti. Grazie alla tecnologia, è diventato molto più comodo gestire l'aggiornamento delle cartelle, le diagnosi e altre pratiche amministrative. Questo progresso non solo offre maggior comodità, ma anche risponde a un richiamo ecologico, in linea con i nostri obiettivi di sostenibilità.» (Int. 4)

6.3 Servizi sociali e ICT: le difficoltà tecniche degli assistenti sociali

Dalle interviste agli assistenti sociali riguardo alle ICT principalmente utilizzate nei servizi, emergono chiaramente alcune difficoltà legate all'accesso dei professionisti a dispositivi adeguati e funzionanti, così come alle competenze necessarie per utilizzare strumenti nuovi o mai utilizzati in precedenza. In molti casi, le problematiche esplicitate dagli operatori intervistati sono date da una mancanza di dispositivi idonei allo svolgimento del lavoro online, come una casella e-mail con pochi GB di memoria, dall'utilizzo di strumentazioni obsolete oppure da malfunzionamenti delle linee. Queste difficoltà mettono in evidenza la necessità di fornire dispositivi adeguati e connessioni stabili per consentire agli operatori sociali di utilizzare in modo efficace le ICT nel loro lavoro.

«Le volte che ho provato con il mio computer, magari fare degli incontri di rete, mi cadeva spesso la linea, quindi diventa difficoltoso provare a fare la chiamata in videochiamata e tutto piuttosto che fare una chiamata e basta» (Int. 4)

«Noi abbiamo una casella postale di 2 giga, che significa che se mandi 100 mail al giorno con allegati, si intasa dopo un secondo. Quindi dal mio punto di vista c'è questo problema di inadeguatezza dello strumento informatico che ho segnalato. Tuttavia la casella non si può ampliare a meno che tu non sia un dirigente e comunque si potrebbe ampliare al massimo a 5 giga e che non va considerato come un archivio, perché per archiviare i documenti ci sono altri strumenti. Secondo me questa è una mentalità arcaica, ma soprattutto è una risposta da informatico» (Int. 7)

«I telefoni cellulari – e io ho l'ultimo Samsung – soprattutto con questo caldo, si surriscaldano, quindi a me il telefono non funziona per lavorare. Io perdo la connessione ogni 20 minuti perché si surriscalda il telefono. Quindi poi il rischio è anche di andare a intaccare quelli che sono miei oggetti personali» (Int. 10)

Più di un intervistato racconta di non avere ad esempio le casse integrate al computer fisso o la videocamera nello schermo, e dunque può accadere che durante le formazioni o le reti rimanga in ascolto, intervenendo solo attraverso la chat.

«Io mi collego agli incontri online dal computer, con le cuffie sento ma non posso né intervenire e per parlare posso solo usare la chat. E non mi vedono perché non ho la telecamera» (Int. 9).

Queste considerazioni contribuiscono a rafforzare l'idea che si debba consolidare l'integrazione dell'utilizzo di strumenti tecnologici nei servizi sociali, in quanto non sempre gli assistenti sociali percepiscono il mondo digitale come parte della quotidianità lavorativa. È il caso di un'assistente sociale che afferma: *«mi rallenta molto nel lavoro, cioè banalmente mi scade la password, non me la ricordo, mi sono dimenticata di rinnovarla, devo chiamare l'assistenza per darmene un'altra, magari passa il giorno dopo e non riesco a inserire subito le informazioni nella cartella. È molto standardizzata, molto rigida, francamente finora ho sempre pensato che mi rallentasse il lavoro piuttosto che facilitarlo»* (Int. 12)

A questo si aggiunge, per qualcuno, un sentimento di incompetenza nell'utilizzo di strumenti tecnologici, che rende ancor più complessa una completa integrazione delle ICT nelle pratiche quotidiane.

«Non avevo mai partecipato a incontri online prima e ho dovuto abituarli. Anche adesso, dipendo da qualcuno che mi spieghi come funzionano i link, perché anche solo sentire due parole mi confonde. Questo è un mio problema! Tuttavia, ho dovuto accettare di lavorare con questo strumento. Non mi viene naturale, devo ammetterlo. Se avessi la scelta, preferirei incontrare le persone di persona, vederle. Magari mi impegno di più perché ci sono molti fattori in gioco, ma mi sento più soddisfatta.» (Int. 5)

Anche se non generalizzabile, l'esperienza di alcuni assistenti sociali intervistati è caratterizzata dalla presenza di colleghi *senior* nei servizi, che necessitano e richiedono un aiuto e un accompagnamento da parte dei colleghi più giovani nell'approccio alle nuove tecnologie digitali.

«La mia équipe è composta da persone della mia età, più o meno, mentre il nostro coordinatore è più anziano, ha circa 55 anni. Questa differenza si è notata fin da subito, perché noi siamo state abituate ad utilizzare la tecnologia fin da giovani. Quindi l'uso delle videochiamate e della messaggistica istantanea è stato abbastanza naturale per noi. Mi sono resa conto che abbiamo dovuto aiutare il nostro collega ad adattarsi a questa tecnologia, poiché non era abituato a utilizzarla e aveva delle difficoltà. Questa differenza si è evidenziata molto.» (Int. 29)

È possibile affermare che in alcune situazioni si sia registrata un'effettiva difficoltà generale nell'utilizzo di strumenti tecnologici, per una fatica personale nel comprendere come utilizzarli e come sfruttare al meglio le loro potenzialità.

«Prima del Covid, utilizzavo principalmente telefono e-mail, ma non ero molto incline all'uso di altri strumenti tecnologici. Mi sono sempre sentita in difficoltà nell'utilizzarli.» (Int. 5).

«Allora, premetto, non sono personalmente un'appassionata della tecnologia, quindi sicuramente ho delle mie resistenze personali.» (Int. 15)

In alcuni casi, questo ruolo di supporto tecnico sembra essere mal sopportato dagli assistenti sociali, che ritengono di non doversi far carico della formazione tecnologica dei colleghi meno competenti del servizio:

«Nel contesto lavorativo, si riscontra una notevole varietà di competenze nell'alfabetizzazione informatica. Ad esempio, c'è una psicologa di 62 anni che utilizza il computer, anche se in modo lento e con qualche difficoltà. Altri colleghi, invece, hanno una conoscenza molto limitata dell'informatica, arrivando persino a non sapere come allegare un file a una email. Questa diversità di competenze crea situazioni complesse, spesso accompagnate da un atteggiamento di dipendenza verso i colleghi più giovani, che vengono costantemente sollecitati per assistenza "tecnica"» (Int. 6)

Una assistente sociale riconosce, ad esempio, di aver bisogno di aiuto nell'utilizzo delle tecnologie digitali e afferma di far spesso ricorso alla disponibilità di una giovane collega per poter partecipare a incontri online:

«Io ho l'insegnante di sostegno! Sempre, sempre! Sempre perché ho sempre paura di sbagliare, ho paura di non riuscire neanche accendere i programmi, per me è proprio una cosa molto difficile» (Int. 5)

Infine, le difficoltà potrebbero verificarsi anche con coloro che accedono ai servizi, che potrebbero non avere la possibilità di accesso a determinate tecnologie digitali oppure avere uno scarso livello di alfabetizzazione digitale, che non consentirebbe quindi una corretta fruizione delle prestazioni erogate online.

«Durante il processo di transizione verso gli strumenti digitali, abbiamo riscontrato diversi problemi legati all'accesso e alla competenza tecnologica degli utenti. Molti di loro non possedevano un computer o un telefono cellulare, oppure non erano abili nell'uso dei dispositivi. Questo ha comportato difficoltà con alcuni utenti» (Int. 28)

«Dal punto di vista tecnico, si incontrano diverse sfide nell'utilizzo delle piattaforme digitali. Alcune persone hanno difficoltà ad accedere e navigare all'interno di tali piattaforme, rendendo complesso fornire loro supporto a distanza. Spesso si verificano interruzioni di connessione o problemi con il video, che interrompono la fluidità della comunicazione. Alcuni utenti preferiscono addirittura evitare la presa in carico se questa deve avvenire interamente in remoto. Di conseguenza, in alcuni casi, preferisco una telefonata rispetto a una videochiamata, poiché permette una comunicazione più stabile e senza interruzioni.» (Int. 27)

6.4 Tecnologia digitale nei servizi sociali: quali linee guida?

Gli assistenti sociali sono stati intervistati per valutare l'esistenza di linee guida o regolamenti riguardanti l'uso delle tecnologie digitali nelle loro pratiche professionali, all'interno delle organizzazioni di appartenenza. Le testimonianze degli operatori sociali hanno evidenziato una varietà di esperienze, ma è emerso un comune senso di smarrimento e una mancanza di riflessione critica riguardo al tema

e all'importanza di fornire orientamenti sull'utilizzo delle tecnologie digitali. La maggior parte degli operatori ha dichiarato di non aver ricevuto indicazioni né in forma scritta né orale su come utilizzare tali strumenti digitali. In alcuni servizi ci sono assistenti sociali che si sono organizzati in autonomia attraverso discussioni all'interno delle équipes per capire come districare la matassa di dubbi connessi all'utilizzo delle tecnologie digitali. Alcuni operatori si sono interrogati sui diversi piani interessati nell'implementazione di ICT nei servizi sociali, chiedendosi quali potessero essere gli strumenti più adeguati, in quali situazioni o se, ad esempio, dovessero essere date indicazioni alle persone sui comportamenti da rispettare in un colloquio a distanza.

«Nessuna indicazione, linea guida o supporto ci sono stati forniti dall'Amministrazione Comunale, lasciandoci operatrici sociali molto sole. Abbiamo cercato di far fronte alla situazione iniziale per evitare che le famiglie si sentissero completamente abbandonate, nonostante la mancanza di indicazioni o orientamenti da parte dei dirigenti della cooperativa o dell'Amministrazione. Siamo state costrette a prendere iniziative autonome, senza avere una chiara comprensione di come procedere.» (Int. 3)

«Nella fase iniziale, abbiamo istituito dei gruppi di lavoro con l'obiettivo di aumentare l'utilizzo dei dispositivi e garantire una maggiore uniformità nella loro utilizzazione. Durante questi incontri, abbiamo discusso e individuato i criteri di valutazione, ad esempio quando era opportuno evitare l'uso della tecnologia e quando era preferibile svolgere un colloquio in presenza. Abbiamo anche affrontato aspetti pratici, come la necessità di comunicare in anticipo la volontà di non registrare il colloquio o ottenere un'autorizzazione scritta per questa modalità. Abbiamo cercato di sviluppare un protocollo per l'utilizzo dei dispositivi, sebbene sia soggetto a revisione, ma ci sono state significative resistenze che ci hanno portato a confrontarci con altri servizi per ascoltare le loro esperienze.» (Int. 24)

C'è chi invece ne ha discusso con la coordinatrice del servizio, per ricevere un orientamento da chi ricopre posizioni di *governance*. In alcuni casi il coordinamento tecnico dell'équipe ha dato indicazioni precise su come procedere e con quali strumenti, senza però prevedere regolamenti scritti.

« La nostra coordinatrice, in rappresentanza della Cooperativa, ha cercato di standardizzare gli strumenti utilizzati. Inizialmente, abbiamo adottato Cisco Webex per le riunioni e gli incontri con altri servizi, cercando di utilizzarlo come piattaforma di riferimento. Tuttavia, nel corso del tempo, ci siamo resi conto che diversi servizi utilizzavano piattaforme diverse, quindi abbiamo cercato di adattarci a questa varietà.» (Int. 8)

Qualcuno invece si è lasciato guidare dalla complessità della situazione, adattandosi alle direttive altrui e utilizzando le piattaforme considerate più popolari.

«L'adozione delle piattaforme è avvenuta in modo piuttosto spontaneo e reattivo, senza una pianificazione o una valutazione approfondita. Eravamo in balia degli eventi, quando altri servizi proponevano riunioni su piattaforme diverse come Zoom o Meet, ci adattavamo semplicemente seguendo l'occasione. Scaricavamo la piattaforma necessaria e partecipavamo alla riunione, senza considerare attentamente quale fosse la migliore opzione da utilizzare. Quindi, in sostanza, ci siamo adattati in base a ciò che capitava, senza una strategia o una valutazione preliminare..» (Int. 12)

In qualche servizio sono state poi indicate delle procedure in maniera non ufficiale, semplicemente a seguito di confronto in équipe o con i dirigenti dell'Organizzazione.

«Alla nostra équipe è stata indicata una procedura per organizzare le riunioni di équipe, poiché utilizzavamo un programma specifico... al momento non riesco a ricordare quale fosse esattamente! Tuttavia, non è mai stata una direttiva ufficiale» (Int. 4)

«All'inizio è stato un periodo caotico, poiché il primo lockdown ha portato molta confusione e paura generale, anche tra gli operatori. Non era chiaro come utilizzare la tecnologia. Successivamente, i dirigenti dell'Ente hanno fatto una proposta e abbiamo discusso come migliorare e apportare cambiamenti nelle nostre pratiche di équipe. Alla fine, ci è stato spiegato in modo chiaro come utilizzare le nuove soluzioni» (Int. 22)

In alcuni servizi sono stati invece predisposte norme o protocolli per l'utilizzo di strumenti tecnologici, in alcuni casi sulle norme da seguire nel telelavoro, in altri su come effettuare colloqui o riunioni a distanza.

«Allora, l'azienda ha predisposto un protocollo per il telelavoro, ma la strumentazione è personale, non ci è stato fornito nulla» (Int 13)

« A un certo punto abbiamo ricevuto dalla direzione dell'Ospedale la proposta di usare queste piattaforme. Noi abbiamo subito aderito, per cui i tecnici informatici hanno installato Skype e tutto quanto e da lì siamo partiti» (Int. 15)

«Più che un regolamento è uscita una circolare interna. Sì, una circolare interna che dava proprio indicazione su quali siti potevano visitati, quali piattaforme potevano essere utilizzate e che cosa si poteva o non si poteva fare. Ecco, e anche per regolare il colloquio in presenza o in remoto» (Int 27)

«È girata proprio una direttiva dal Ministero. Non mi ricordo i dettagli, però diceva di utilizzarli in maniera attenta allo scopo di mantenere i contatti con l'utenza responsabilizzandoci sul modo di esporci. Quindi sicuramente diceva: "contattate l'utenza con Teams, non fate uso di canali social» (Int. 28)

Infine, ci sono servizi in cui non è stata fatta alcuna riflessione in merito, a causa della rapidità con cui è stato richiesto agli assistenti sociali di attrezzarsi e adattarsi a nuove modalità di lavoro

« L'adozione della tecnologia è avvenuta in modo piuttosto spontaneo e senza l'implementazione di linee guida specifiche. Non erano state fornite indicazioni chiare su come procedere in questa modalità di lavoro. » (Int. 17)

Dalle interviste emerge come le Organizzazioni non abbiano, di fatto, fornito indicazioni specifiche per le pratiche professionali degli assistenti sociali, bensì, solo in alcuni casi, regolamenti interni su un corretto utilizzo delle piattaforme.

CAPITOLO 7 – L'EMERGENZA SANITARIA

Le interviste sono state svolte nell'estate del 2021, quando erano ancora vigenti normative molto stringenti relative al distanziamento sociale e all'utilizzo di dispositivi di protezione individuale per limitare la diffusione dei contagi.

Gli esiti della ricerca qui presentata sono dunque inevitabilmente connessi agli accadimenti verificatisi durante l'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 che ha colpito l'Italia e il mondo intero da marzo del 2020. In questo senso le parole degli assistenti sociali, ovvero la percezione della necessità di una ri-organizzazione del loro ruolo e dei servizi in emergenza sanitaria collegati anche alle riflessioni sull'utilizzo degli strumenti tecnologici risentono inevitabilmente dall'essere ancora profondamente immersi in un clima di emergenza con orizzonti incerti.

In questo contesto, i termini con i quali è stato definito il lavoro sociale, specificamente in questa fase sono stati flessibilità, creatività, disponibilità, vicinanza e resilienza.

Gli operatori si sono soffermati poi sul tema dello smart working, con significative differenze tra chi ha potuto beneficiare di tale concessione e chi invece non l'ha sperimentato. Il rapporto con i colleghi, i cambiamenti delle modalità di lavoro, la reperibilità, uno sfumato confine tra vita privata e vita lavorativa sono i principali temi emersi ma, in generale, due sono le questioni che risultano essere di fondamentale importanza per la professione: la flessibilità e la capacità di adattamento che gli assistenti sociali dimostrano nelle situazioni di emergenza.

7.1 L'assistente sociale nell'emergenza sanitaria da Covid-19

La pandemia da Covid-19 ha portato un grande cambiamento nelle modalità di lavoro degli assistenti sociali, forzando le persone a un distanziamento fisico che spesso e per lungo tempo non ha permesso lo svolgimento di incontri presso le sedi dei servizi sociali né di visite domiciliari.

7.1.1 La rivoluzione dei percorsi di accoglienza e di aiuto

Tutti gli assistenti sociali intervistati raccontano di un cambiamento radicale dei percorsi di aiuto tradizionali a causa delle imposizioni dei servizi. Nella maggior parte dei casi, nelle fasi iniziali della pandemia i servizi sono rimasti chiusi e hanno costretto gli operatori a svolgere tutte le attività quotidiane dalle proprie abitazioni e molto lavoro è stato «sospeso, congelato» (Int. 13):

«Devo dire che ci stiamo andando anche con i piedi di piombo, cioè quantomeno l'azienda ci sta andando un po' con i piedi di piombo, per cui ancora oggi abbiamo delle restrizioni su quello che possiamo fare in presenza. Nel primo periodo era chiaramente... veniva impedito qualsiasi tipo di colloquio in presenza, qualsiasi forma di contatto, per cui drasticamente tutto è passato appunto tramite telefonata... cioè da un momento all'altro tutto si è dovuto fare in quel modo» (Int. 13)

«L'anno scorso è stato un caos, nel senso che quando è scoppiata la pandemia a noi hanno bloccato praticamente il contatto con l'utenza. L'hanno bloccato a metà febbraio, e ci stato detto di non ricevere più nessuno» (Int. 26)

Ad un primo momento di chiusura totale si sono susseguiti poi spiragli di apertura a seconda dell'andamento dei contagi, che hanno tuttavia inevitabilmente portato a significativi cambiamenti, soprattutto a livello organizzativo. Gli operatori hanno dovuto rivedere la programmazione delle giornate in ufficio e dell'accoglienza, considerando un *timing* legato ai tempi dettati dalle indicazioni ministeriali sulla prevenzione del contagio.

«Ad oggi stiamo alternando con difficoltà la presenza e le chiamate, lasciando proprio in rari casi di emergenza le chiamate, rimodernizzando però tutti i colloqui, perché se io prima vedevo 25 persone a settimana, adesso ne vedo sei, perché il mio giorno di colloquio è il martedì mattina e il mercoledì pomeriggio» (Int. 10)

«Sì, cioè utilizzavamo molto di più il telefono anche per comunicazioni per interazioni che solitamente invece avvenivano dal vivo... Cioè queste interazioni avvenivano attraverso un colloquio magari. Invece abbiamo dovuto ridurre all'osso questa cosa e quindi là abbiamo utilizzato molto di più lo strumento tecnologico per fare delle cose che invece avremmo fatto fisicamente» (Int. 2)

Per chi invece non ha mai chiuso il servizio, il periodo di emergenza sanitaria ha rappresentato in ogni caso un momento di grande cambiamento rispetto alle modalità di lavoro sino ad allora sperimentate. Qualcuno l'ha definita una vera e propria sfida: infatti, non è più stato possibile mantenere l'immediatezza e la spontaneità nelle relazioni:

«Eh prima era più immediato, nel senso che la persona aveva bisogno, suonava il campanello e si apriva la porta, negli altri servizi, intendo quelli pubblici o comunque più istituzionali. E adesso, col fatto che comunque c'è tutta la necessità di costruire... cioè non c'è più quella relazione così immediata» (Int. 11)

Ma è stato necessario riorganizzarsi e trovare delle strategie per proseguire con le attività e fornire risposte ai cittadini,

«Abbiamo capito che comunque questa emergenza sarebbe continuata nel tempo, ma che poteva anche essere in qualche modo gestita e che comunque noi dovevamo continuare a dare un servizio ma con una certa regolarità e anche un certo equilibrio» (Int. 16)

soprattutto in ragione del fatto che l'emergenza sanitaria ha causato grandi disagi per la popolazione e ha creato nuovi bisogni ai quali i servizi sociali hanno dovuto trovare risposta. Molti assistenti sociali impiegati negli Enti Locali hanno infatti nominato, oltre ai bisogni connessi all'isolamento e alla malattia, i buoni spesa, misura erogata

dai Comuni grazie a fondi statali e che ha richiesto una significativa attivazione da parte dei servizi sociali.

«Tutto il lavoro si è sospeso. Si era fermato perché c'era l'urgenza e la precedenza di tutti gli interventi relativi al Covid, quindi erano arrivati i primi buoni spesa dal governo, quindi bisognava capire come fare a erogarli, un sacco di famiglie che facevano domanda, quindi tutto il tempo era passato al telefono una dietro l'altra per contattare le famiglie, farsi spiegare un po' la situazione, spiegare cosa fare... Piuttosto che famiglie che chiamavano perché erano state contagiate da Covid, avevano bisogno della spesa, dei farmaci, erano soli e quindi c'era tutta questa parte di organizzazione dei servizi relativi alla all'emergenza sanitaria» (Int. 12)

«Nel servizio sociale di base la questione pandemica e servizio sociale in prima linea si è sentito non poco, soprattutto poi quando sono piombati i così detti buoni spesa che hanno creato una grande rivoluzione [...] ma ti arriva un po' di tutto, in sostanza. È arrivato il boom dei buoni spesa piuttosto che il boom Bando affitto, perché poi dalle mie parti sia stato anche questo, piuttosto che il boom "facciamo un bando anche per aiutare per il pagamento delle bollette", quindi tutti i problemi che per alcuni già c'erano prima e va bene, però per altri sono aumentati esponenzialmente con il problema pandemia, perché ovviamente non lavorando non hai più soldi oppure lo perdi addirittura il lavoro e ovviamente problemi economici vanno su piuttosto che... "Ah ecco, io ho meno lavoro perché le ore sono diminuite" piuttosto che "non ho il lavoro, sono in cassa integrazione" buoni spesa, calca» (Int. 17)

7.1.2 Tecnologie digitali e reperibilità

Il clima pandemico ha, come già osservato, portato un grande cambiamento all'interno dei servizi. Gli assistenti sociali non hanno potuto incontrare le persone per un lungo periodo, ma hanno continuato a rispondere ai bisogni della popolazione con modalità nuove e diverse rispetto al colloquio in presenza.

L'enorme carico di lavoro ha portato gli operatori sociali a utilizzare costantemente strumenti tecnologici, con conseguenze significative sulla loro routine lavorativa. Qualcuno si è sentito "sopraffatto" (Int. 23) dalla situazione. Molti riportano infatti che, pur lavorando da casa

o con gli uffici chiusi al pubblico, il tempo dedicato al lavoro è aumentato notevolmente e in alcuni casi quasi raddoppiato:

«Io forse ho lavorato 70 ore alla settimana, ero qua fino alle 6, alle 7, alle 8 di sera» (Int. 7)

«Insomma, però sono stati tre mesi di fuoco, cioè letteralmente non staccavi mai [...] vuol dire lavorare fino alle 08:00 pm, avere il sindaco fino a mezzanotte che ti manda messaggi» (Int 17)

Tale dedizione al lavoro è stata causata spesso da un senso di responsabilità nei confronti degli altri, colleghi e cittadini. Una assistente sociale ha infatti affermato *«In questa situazione di emergenza mi sentivo di dover esserci»* (Int. 16)

In questo senso, tanti operatori si sono sentiti spesso in dovere di guardare le mail al di fuori dell'orario di lavoro, per essere più vicini alle persone e pronti a dare risposte ai bisogni.

Come ha affermato una assistente sociale impegnata in un servizio sociale ospedaliero

«Però avevo anche un senso di responsabilità molto forte e sapevo che anche magari i colleghi fisicamente in ospedale, parlo dei medici, infermieri, operatori sociosanitari, stavano lavorando tantissimo e faticavano anche nel trovare delle soluzioni, delle alternative. E io mi dicevo, forse per il pezzettino che posso fare io magari anche rispondere alle 06:00 pm, non succede niente, no?» (Int. 2)

«Non avevo più un orario, nel senso che tutto, ogni momento era buono per lavorare, per rispondere, per essere reperibile tramite mail per le famiglie, tramite telefono per le colleghe» (Int. 3)

La sensazione condivisa tra assistenti sociali è quella di non aver mai smesso di lavorare nel periodo dell'emergenza sanitaria, per la consapevolezza dell'importante ruolo ricoperto dall'operatore nella situazione straordinaria di chiusura prima e di distanziamento poi, che ha portato a una grande disponibilità a lavorare al di fuori del proprio orario, a rispondere al telefono e alle mail da ogni postazione e in qualsiasi momento.

«Quindi, per un periodo, che sono stati di fatto due mesi, il cellulare io ce l'avevo a casa non riuscivo a spegnerlo. Lì non riuscivo a spegnerlo» (Int. 2)

7.2 Il lavoro da remoto

L'emergenza sanitaria ha portato un grande cambiamento per gli assistenti sociali in termini di luogo fisico di lavoro. Nelle interviste gli assistenti sociali definiscono "*smart working*" la modalità di lavoro da casa, che prevede una connessione con i server dell'organizzazione presso cui lavorano e, in alcuni casi, la deviazione delle telefonate dal numero dell'ufficio al numero di cellulare.

Il concetto di *smart working* è intrinsecamente legato all'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nei servizi sociali, poiché gli assistenti sociali, operando in modalità remota, fanno uso di strumenti digitali che altrimenti non utilizzerebbero in un contesto di lavoro in presenza. L'adozione dello *smart working* ha permesso agli assistenti sociali di svolgere le proprie attività professionali da luoghi diversi dall'ufficio, usufruendo di dispositivi e applicazioni digitali per comunicare, coordinare le attività e gestire la documentazione in modo efficiente. Questa transizione verso l'utilizzo delle ICT ha comportato, per qualcuno, una trasformazione significativa delle pratiche lavorative, consentendo una maggiore flessibilità, accessibilità e collaborazione a distanza.

Rispetto alla possibilità di lavorare da remoto, ci sono infatti evidenti differenze tra chi ha potuto usufruire di questa modalità di lavoro e chi invece no; gli operatori dipendenti di Aziende Sanitarie hanno potuto richiedere tale possibilità solo a fronte di comprovate motivazioni, mentre molti operatori impiegati in servizi degli Enti Locali hanno lavorato da casa sin dalle prime fasi dell'emergenza sanitaria.

«La nostra Azienda si è abbastanza velocemente attrezzata per permetterci di lavorare da casa con le connessioni necessarie» (Int. 23)

In alcuni casi, i servizi si sono organizzati disponendo dei turni tra operatori, alternando dunque le presenze in ufficio e a casa per limitare il rischio di assembramento e di movimento sul territorio.

A questi si contrappongono poi tutti i servizi che hanno impedito il lavoro da remoto perché considerati servizi essenziali, richiedendo dunque la presenza in ufficio degli operatori durante gli orari previsti dalla Carta dei Servizi, nonostante la chiusura al pubblico.

«Non ci ha mai dato la possibilità di farlo» (Int. 26)

«Nella nostra ASST non si usa e so che delle colleghe l'hanno chiesto, ma è stato rifiutato perché noi siamo in pratica equiparati al personale sanitario. Per la nostra azienda e quindi loro dicono, così come non viene dato agli infermieri, lo smart working non viene dato neanche a voi. Noi siamo proprio inquadrati come se fossimo del comparto infermieristico» (Int. 27)

Altra fattispecie ancora è rappresentata da coloro che hanno potuto accedere alla possibilità di lavorare da remoto solo su richiesta e conseguente autorizzazione da parte del datore di lavoro.

«Bisogna chiederlo, lo smart working. L'anno scorso in pieno lockdown non lo dava l'azienda. Per cui ce lo potevamo scordare. A me l'hanno dato quest'anno» (Int. 9).

Gli assistenti sociali hanno raccontato di aver svolto da remoto la maggior parte delle attività "tradizionali" di lavoro quotidiano ad eccezione delle visite domiciliari, e di preferire lo smart working soprattutto per la realizzazione di riunioni di rete o équipe del servizio, stesura di relazioni e, in generale, organizzazione del lavoro.

I punti di vista rispetto all'esperienza di lavoro da remoto sono vari, c'è infatti chi afferma che si tratta di una modalità di lavoro che «*ti ingloba*» (Int. 2) e chi, proprio grazie all'esperienza dell'emergenza sanitaria, riesce invece a rispettare con fermezza gli orari di lavoro «*se il mio orario di fine servizio sono le 18:30, io alle 18:30 chiudo*» (Int. 2). Si alternano dunque pareri positivi, che vedono in questa possibilità offerta, o

talvolta imposta, dai datori di lavoro delle grandi potenzialità per una maggiore efficacia nello svolgere determinati compiti, e altri invece che identificano solo aspetti negativi.

Come afferma un'intervistata, il lavoro dell'assistente sociale è spesso impegnativo da un punto di vista emotivo e sembra necessario talvolta riuscire a suddividere nettamente la vita professionale da quella privata.

«Lavorare in ufficio ti dà anche un confine che a casa non hai e che nel nostro lavoro è necessario per rimanere in qualche modo sani e centrati, perché se non riesci a staccare e poi ti viene difficile anche iniziare la nuova giornata con mente lucida e risposata» (Int. 8)

C'è anche chi non ha avuto la possibilità di svolgere attività di lavoro da remoto ma che osserva numerose fatiche rispetto a questa modalità, per la necessità di continuo confronto con le colleghe a casa a causa di, ad esempio, mancanze nell'utilizzo della cartella sociale informatizzata.

«Durante la prima ondata, non ho usufruito dello smart working, ma alcune colleghe con esigenze particolari hanno dovuto lavorare da remoto. Questo ha comportato una costante richiesta di assistenza per digitalizzare documenti, come cartelle o foto. Se avessimo utilizzato correttamente i sistemi di archiviazione digitale, tutto ciò sarebbe stato evitato. Personalmente, perdo tempo a scannerizzare e inviare i documenti via e-mail o WhatsApp, pur garantendo la riservatezza delle informazioni.» (Int. 10)

Alcuni operatori hanno poi evidenziato come il lavoro da casa rischi di aumentare i carichi di lavoro: lavorare da soli da casa significa per qualcuno avere il computer sempre acceso e lavorare momenti che solitamente in ufficio vengono riservati alle pause. Il comfort dato dal lavoro nella propria abitazione non incide affatto sulla quantità di lavoro da svolgere.

«Durante il lavoro da remoto, sono sempre attenta alle comunicazioni, come le e-mail, per essere prontamente disponibile nel caso qualcuno ne abbia bisogno. Anche se potrei concedermi qualche minuto di relax in più o svegliarmi poco prima dell'inizio del lavoro, tengo l'e-mail

aperta costantemente per evitare di perdere alcuna comunicazione importante. L'utilizzo del mio computer personale implica che l'ultima pagina aperta potrebbe essere quella relativa al comune di X, dove riceviamo le e-mail di lavoro. Questo significa che anche durante la serata o quando cerco informazioni personali online, potrei essere tentata di controllare le e-mail, preoccupandomi se non ho ricevuto risposte o se un messaggio è rimasto come bozza a causa di problemi di connessione. Le pause pranzo diventano momenti in cui consumo cibo veloce mentre sono collegata a Skype o durante una chiamata con i colleghi.» (Int. 10)

«La criticità che almeno io ho riscontrato anche l'anno scorso è che non avevo un momento di pausa... per cui io ero a casa in smart e a un certo punto non c'era più confine tra quello che era il mio orario lavorativo e la mia pausa. Per cui sì, a un certo punto ero in cassa integrazione ma lavoravo lo stesso, perché è stato complicato... allo stesso tempo ero accessibile in ogni momento, e questa cosa è stata la criticità più grande che io ho visto» (Int. 29)

Alcuni operatori affermano che la possibilità di lavorare da casa contribuisca a migliorare la qualità del lavoro, ad esempio nella stesura delle relazioni grazie a un clima più tranquillo e silenzioso rispetto a quello degli uffici.

«Il cambiamento che più ho percepito è stato nella qualità più che nella quantità, cioè nella qualità del lavoro: essendo a casa in silenzio, nella tua stanza avevi più tempo per fare una relazione più che infiocchettata, cioè, proprio nei dettagli. È una cosa che in ufficio, presa dalla chiamata, dalla collega, dal via vai delle persone, non facevi mai, quindi sicuramente abbiamo fatto un lavoro di qualità perché il tempo era maggiore perché c'era più voglia.» (Int. 28)

Per gli operatori sociali rischiano in questo modo di sfumare i confini tra la vita privata e la vita lavorativa. Secondo gli intervistati, il lavoro da remoto risulta problematico proprio perché non c'è una linea di demarcazione netta tra il termine dell'attività lavorativa e le questioni personali proprio a causa delle specificità della professione dell'assistente sociale.

«È successo a me come ai miei colleghi, nel senso che veramente i primi mesi non ti rendevi conto di aver iniziato alle 9 di mattina e di aver finito alle 7.30, 8 di sera. Quindi dicevi "oh caspita, forse è il caso che chiuda" ma perché appunto è difficile dare un confine e la giornata di

un'assistente sociale potrebbe non finire mai, nel senso che non è che hai dei compiti quotidiani per cui una volta che hai fatto quel compito, puoi chiudere e andare a casa, è comunque sempre un lavoro che veramente, paradossalmente potrebbe non finire, ma potrebbe andare avanti all'infinito» (Int. 8)

«Io mi sentivo di dover essere più disponibile per tutte queste persone in difficoltà e quindi sì, è vero, rispondevo la mattina, mi svegliavo alle 07:30 e accendevo subito il telefono del lavoro e iniziavo a rispondere, non aspettavo le 08:30 che era l'orario in cui avrei dovuto iniziare a lavorare, così come in pausa pranzo, così come anche la sera. A un certo punto mi davo un limite, però me lo davo magari alle 07:00 pm che non è chiaramente l'orario in cui chiude l'Ufficio, ma è ben due ore dopo. Però devo dire che questo non mi era richiesto da parte della cooperativa, della direzione, ma era una cosa che mi sentivo proprio anche un po' come operatrice» (Int. 16)

Di fatto, per molti intervistati con il lavoro da remoto rischia di non interrompersi mai l'attività lavorativa: il telefono talvolta resto acceso oltre il termine dell'orario di servizio e raramente ci si rifiuta di rispondere.

«Non c'era neanche un confine di orari, perchè è vero, io terminerei di lavorare alle 5 (e già non è mai così) però a un certo punto poi io il telefono lo spengo. L'anno scorso quando lo riaccendevo al mattino avevo una serie di chiamate che mi erano arrivate anche dopo le 17.30, le 6...persone che mi chiamavano alle 9 di sera. Poi nelle chiamate dopo cercavo di spiegare che comunque quello era il mio lavoro e c'era un orario di inizio e di fine no? Però non è sempre stato così facile... e questo aumentava il senso di essere perennemente reperibile nella vita e non avere spazio altro. (Int. 29)

«Mi ricordo il 25 Aprile sono stata chiamata da un avvocato, ci siamo messi a parlare di una situazione. E perché? Tanto eravamo tutti a casa, quindi... Assolutamente sì [...]»(Int. 23)

«Io mi do tendenzialmente la regola che il cellulare di servizio lo spengo nel momento in cui io termino l'orario di lavoro, poi più ci sono dei casi in cui so che devo ricevere una chiamata per cui lo tengo acceso. Sicuramente in smart working sono un pochino più flessibile rispetto al termine in orario, nel senso che se al lavoro mi dico terminiamo le 4:30, solito rimango lì fino alle 5, 5:30 massimo. Dopodiché dico vabbè, torno a casa. Il fatto di essere a casa, a volte rimanevo anche collegata fino alle sei per terminare un lavoro, perché comunque dicevo, vabbè sono a casa, faccio questa cosa, poi chiudo, quindi sicuramente con lo

smart working abbiamo aumentato un pochino secondo me la produttività» (Int. 21)

Tra gli operatori sembra esserci la «*sensazione di non finire mai*» (Int. 12), anche se, per qualcuno, il lavoro da remoto può rappresentare un momento di pausa dalla frenesia dell'ufficio.

«Diciamo che rispetto allo smart working lavorare da casa per noi era un pochino prenderci una pausa, tra virgolette, dall'essere in servizio, dall'essere continuamente tempestati di chiamate, perché tendenzialmente quando siamo a casa, è vero, ci chiamano sul cellulare di servizio, ma non tutti i cittadini hanno il nostro cellulare, soltanto alcuni, perché molti poi ne abusano. Lo utilizzano per delle comunicazioni formali e quindi per determinate cittadini sappiamo che magari non è funzionale averlo. [...] quindi mi posso dedicare alle relazioni, mi posso dedicare a magari fare una rete piuttosto che» (Int. 21)

Viene quindi sottolineato il bisogno di trovare delle strategie, anche semplici, per non soccombere al carico di lavoro, soprattutto da un punto di vista emotivo e porsi dei limiti, ricordandosi che «*l'assistente sociale non è il pronto soccorso*» (Int. 20)

«Ero proprio affaticata dal non avere un confine tra quello che era il lavoro ed era la vita personale, la famiglia, per cui mi sembrava che fosse tutto incastrato e un po' ragionando con i miei familiari mi ero un po' detta che forse, provando a rimettere dei confini era importante trovare delle un po' dei rituali: per cui mi sono abituata, ok, finisco il lavoro, vado a fare una passeggiata fuori casa, così, nel giardino. Quello è il momento in cui finisce l'attività lavorativa e quindi basta, non mi non mi posso più chiamare se mi chiamano, non rispondo. E inizia così poi la seconda parte della giornata» (Int. 23).

C'è chi poi, per sormontare queste problematiche, ha richiesto appena possibile di rientrare al lavoro, quando possibile, completamente in presenza.

Queste richieste al datore di lavoro sono motivate anche dal fatto che spesso vi è una predilezione per il contatto diretto, senza la mediazione della tecnologia.

«Quando ero in Smart working alla fine ho proprio detto alla mia responsabile “guarda, rientro al lavoro”, non ce la facevo più a stare a

casa, non riuscivo più ad avere il confine né di una cosa né dell'altra e per me era più uno stress che altro, cioè preferisco essere al lavoro e sapere di essere al lavoro, timbrare un cartellino, sapere che inizio e che finisco e poi, una volta che ho finito ho finito. Psicologicamente a me questa cosa mi aiuta e quindi anche non vado più a vedere la mail alla sera, perché devo dedicarmi ad altro. La mia giornata lavorativa è finita» (Int. 12)

«Io sono stato anche in Smart working, appena possibile ho chiesto di essere reintegrato perché come metodo di lavoro non lo trovo funzionale, cioè finché è stato necessario è stato assolutamente essenziale. Poi ho preferito il contatto diretto» (Int. 21)

«Ho chiesto di rientrare perché non ce la facevo più (ride), proprio comunque non è la stessa, anche a livello di tenuta di concentrazione, devo dire... comunque questo forse è anche un fattore un po' personale» (Int. 13)

A queste fatiche si aggiungono poi le problematiche tecniche, legate alla possibilità di avere o meno una strumentazione adeguata. Molte organizzazioni non hanno fornito ai dipendenti *device* come computer o telefoni cellulari da poter utilizzare nel lavoro da casa o voucher per acquistarli.

«Quando lavoro da casa ho la deviazione di chiamata sempre attiva con poi tutti degli strumenti miei personali che non mi ha mai fornito nessuno per l'utilizzo dello smart working, e siccome sono povera e nessuno mi ha mai dato un bonus, neanche per questo, ho usato un tablet che funziona così, ogni tanto lo devi picchiare, però funziona. Per il resto invece le chiamate invece giro le chiamate dall'Ufficio al mio personale, poi blocco il mio numero dell'Ufficio. Siamo a questi livelli, nessuno mi ha mai dato un cellulare, neanche Nokia 3310 con una scheda SIM» (Int. 10)

Molti hanno trovato soluzioni di fortuna, utilizzando ad esempio, anche se con alcuni dubbi, la possibilità di effettuare telefonate con il numero privato

«Chiamavamo le persone con numero privato, quindi le persone non hanno il nostro contatto. È vero, hai però in mano tu l'accesso e la quantità di lavoro, perché se la persona non la chiami e non e non c'è tutta quella parte del mi piombi in ufficio, c'è l'accesso diretto, viene meno...» (Int. 22)

7.2.1. Il rapporto con i colleghi nella fase di emergenza sanitaria

Un tema ampiamente esplorato nelle interviste agli assistenti sociali e considerato «dolente» (Int. 13) riguarda il cambiamento del rapporto con i colleghi a seguito dell'emergenza sanitaria. Nella maggior parte dei casi, la relazione con i colleghi della stessa équipe e con i colleghi della rete si è trasformata, costretta dalla mediazione della tecnologia.

«cambia molto, cambia la possibilità di vedersi, come si comunica con i colleghi in presenza... cambia» (Int. 4)

Il rapporto sembra più statico, impossibilitato a produrre l'energia necessaria per un lavoro positivo.

«Mi sembra che essere in una stanza insieme e fare delle cose insieme è come se passasse... l'energia passa, manca quella. Ecco, sì, forse ho trovato: manca l'energia che passa quando delle persone si incontrano» (Int. 5)

Mancano quindi i rapporti umani, il confronto dal vivo. Anche se vengono mantenuti telefonicamente o tramite videochiamata, gli intervistati evidenziano come la distanza non possa essere colmata con una piattaforma online.

«Ecco, a me sta stretto, per esempio personalmente anche con le colleghe del Comune di X con cui adesso, da qualche mese, ho delle relazioni... una l'altro giorno mi diceva "ormai ci diamo del tu, ci conosciamo e ci siamo sentite per diversi casi. Prima o poi ci riusciremo anche a incontrare", anche poi fattivamente questa cosa manca, non siamo abituati, ecco. Non viene così automatico, siamo... abbiamo bisogno di relazioni» (Int. 27)

Una intervistata sottolinea infatti come l'interazione tra persone sia «*un elemento di ricchezza anche nel lavoro tra operatori*» (Int. 8)

Sembra mancare anche la convivialità, elemento imprescindibile per la costruzione di un clima positivo all'interno di un servizio:

«Ad esempio, la relazione con i tuoi colleghi, la possibilità di confrontarti, ma anche solo banalmente di alzare gli occhi dal computer e insomma, scambiare due parole con qualcuno e... cioè avere una vita di relazione al di fuori del contesto domestico, perché quando si lavora in smart working, al di là della comodità di poter

tenere i pantaloni del pigiama, però poi, cioè, sei sempre lì, tu a casa tua tutto il giorno, con te stesso» (Int. 12)

«L'attività lavorativa è organizzata, come dire, sulla maggior parte del nostro tempo e penso che sia importante non perdere anche tutta quella dimensione un po' più conviviale anche fra colleghi, perché comunque, cioè, penso che possa essere poi utile anche per permettere soprattutto all'interno della stessa Cooperativa, che sia un modo anche per fare rete al nostro interno, per fare gruppo, per mantenere un po' quella dimensione anche di supporto reciproco» (Int. 16)

«Durante il lavoro a distanza, le interazioni informali e le riunioni di équipe sono state sostituite dalle videochiamate. Non abbiamo più avuto l'opportunità di condividere momenti di socializzazione come prendere un caffè insieme o fare piccole conversazioni. Alcune nuove assistenti sociali del nostro servizio sono state assegnate ad altri comuni e non le ho mai incontrate di persona, le ho viste solo attraverso videochiamate. So che lavorano presso l'ente X, ma non conosco molto di loro al di fuori del loro ruolo di assistenti sociali. Mancano quei momenti informali in cui si conoscevano meglio le persone, si creavano legami personali e si ampliava la comprensione reciproca. Anche se la concentrazione sul lavoro è aumentata, si perde un po' quel lato umano che mi manca.» (Int. 18)

Il rapporto in presenza sembra essere insostituibile per il potenziale di confronto tra professionisti, soprattutto in momenti di particolare stress per i servizi che richiedono un confronto e un appoggio tra colleghi.

«Però è diverso quando hai in ufficio tutti i tuoi colleghi, ma anche per il confronto, cioè è molto meglio, non c'è paragone. E l'équipe, va bene che è un'équipe di lavoro ma è un'équipe di persone, ecco il rischio... è un periodo particolarmente faticoso per questo servizio, per il mio servizio, di grande grande, grande fatica. Siamo sottorganico, c'è stanchezza, c'è stress. Per cui sicuramente è un momento particolare, secondo me l'aspetto relazionale deve essere particolarmente curato all'interno di servizi come il nostro» (Int. 13)

Dall'altra parte, si riconosce anche il potenziale di efficienza già citato di un rapporto a distanza con i colleghi, nonostante “manchi qualcosa”

«A volte facciamo videochiamate, cose di questo tipo, incontri di rete. Quella è diventato più semplice, organizzarlo nel senso che prima incrociare le agende era molto più difficile, adesso è molto più semplice. Non so come dire, anche lì è utile, però alla fin fine manca qualcosa, manca qualcosa» (Int. 22)

CAPITOLO 8 - LE ICT NELLA RELAZIONE CON LE PERSONE CHE ACCEDONO AI SERVIZI

La pandemia e il conseguente obbligo di distanziamento ha generato la necessità di individuare modalità differenti da quelle tradizionali dell'incontro per mantenere la continuità nei servizi. Da qui la possibilità di lavorare a distanza con le persone che accedono ai servizi, senza incontrarsi negli uffici dei servizi sociali, al domicilio delle persone o all'interno delle strutture residenziali.

La radicalità dei cambiamenti indotti dall'emergenza sanitaria sotto molti punti di vista ha avuto una precipitazione concreta proprio nel tema dell'incontro e della relazione, che nel caso del lavoro sociale significano il cuore del lavoro stesso. E dunque molti degli intervistati hanno messo al centro delle loro riflessioni il tema del colloquio a distanza, evidenziato come strumento valido sotto certi aspetti, di grande rivoluzione, non necessariamente in termini positivi, soprattutto per ciò che concerne il *setting* e la comunicazione verbale e non verbale con le persone. Molti sentono di perdere, nella relazione a distanza, tutti gli aspetti di contatto emotivo con l'altro e di non poter quindi sperimentare un rapporto empatico. Emerge, come diffusamente sta accadendo e non solo in questo specifico campo, la necessità di apprendere nuove modalità, che qui si traduce in nuove, differenti ma altrettanto efficaci forme per dimostrare vicinanza ed empatia anche attraverso lo schermo di un computer o di uno smartphone, nel tentativo di sostituire ciò che fisicamente potrebbe essere rappresentato dalla vicinanza fisica.

Il capitolo presenta le riflessioni degli assistenti sociali a partire dall'esperienza sul campo: gli intervistati hanno elaborato riflessioni sulla possibilità di mantenere e costruire relazioni di aiuto attraverso dispositivi tecnologici anche con coloro che possono risultare più difficili da raggiungere, e di poter sperimentare in questo modo la "giusta vicinanza" a distanza.

8.1 La relazione d'aiuto nel colloquio a distanza

Gli intervistati, parlando del rapporto a distanza con le persone, si sono riferiti principalmente ai colloqui a distanza introdotti durante la pandemia da Covid-19, evidenziando numerose differenze e in molti casi criticità rispetto al colloquio tradizionale.

Viene sottolineato, ad esempio, come l'esperienza di colloquio online sia vissuta diversamente dagli operatori sin dalle prime fasi di preparazione, sia personale e sia rispetto al *setting*.

«Anche la preparazione del colloquio, cioè un colloquio in presenza tu lo prepari, no? Cioè magari non è che vai a prepararti le domande, però l'hai pensato, l'hai fissato, sai in quale orario. È vero, anche un colloquio online lo puoi programmare, però non con quella riflessione con cui si prepara un colloquio in presenza, dove sai che le persone vengono da te. C'è un setting, c'è un non verbale... e anche forse le persone stesse, no, si preparano in modo diverso a un colloquio fisico» (Int 2)

Dalle parole dell'intervistato sembra che il colloquio online possa essere vissuto con maggiore superficialità rispetto a un colloquio in ufficio, come se la presenza fisica della persona rappresentasse la motivazione per una maggiore professionalità.

Tale impostazione "a distanza" porta con sé qualche dubbio e non sembra essere immediata l'individuazione di pro e contro: la percezione che gli operatori hanno del colloquio online è quella di uno strumento più "rapido", che rischia di provocare spaesamento. Questo sembra essere legato all'idea di molti intervistati che la relazione d'aiuto si sviluppi principalmente vis-à-vis e che l'incontro a distanza sia spesso un ripiego.

«Non riesco a percepire determinate cose che magari un colloquio in presenza ti permette. Faccio fatica a identificare i pro dell'incontro online, ti dico: è più veloce, più immediato e allo stesso tempo però essendo più veloce, essendo più immediato ti fa perdere tanti pezzi, tante cose importanti» (Int. 2)

In particolare, rispetto al periodo di emergenza sanitaria molti intervistati riportano di aver provato una sensazione di fatica nel procedere con un rapporto a distanza, soprattutto nelle fasi iniziali di conoscenza di un nucleo familiare, come racconta un'assistente sociale impegnata in un servizio di tutela minori in riferimento alle fasi di indagine psicosociale:

«Soprattutto conoscere una persona proprio come prima volta attraverso uno schermo è sicuramente differente che conoscerla dal vivo. Sono state faticose le fasi di indagine psicosociale sicuramente, faticoso è stato non effettuare visite domiciliari perché ovviamente in quel momento era impossibile farlo e noi non ci siamo sentite di chiedere alle famiglie di farci fare il tour della casa attraverso una telecamera» (Int. 3)

Costruire un rapporto a distanza sembra poi particolarmente faticoso con alcune fasce della popolazione come, in particolare, quella dei bambini, non abituati alla dimensione del colloquio di servizio sociale e ancor meno abituati alla modalità a distanza. L'interazione a distanza non consente infatti di strutturare attività che possano stimolare la conversazione e la conoscenza tra bambino e assistente sociale.

«Una criticità che io ho trovato soprattutto nei colloqui con i bambini è la difficoltà nel fargli fare dei giochi mentre facciamo il colloquio. Quindi a volte per i bambini molto piccoli, che sono in un'età scolare ma magari alle elementari, per rendere il colloquio l'incontro con l'assistente sociale più leggero tendo a farmi fare un piccolo disegno, un gioco, e mentre giocano magari chiacchieriamo. E questa cosa da remoto è impossibile, è impossibile perché i bambini non tengono da remoto, perché è impossibile chiedere ad un bambino di quattro anni di stare fermo davanti a un computer. Quindi le relazioni di aiuto con i bambini direttamente hanno perso... si sono un po' sfilacciate, in alcuni casi si sono costruite poi successivamente quando abbiamo ripreso l'incontro in presenza insomma» (Int. 3)

Per qualcuno sembra che le difficoltà incontrate siano legate alle caratteristiche degli strumenti digitali, che sembrano non consentire la vicinanza con l'altro.

«In situazioni dove bisognava trattare dei temi troppo emotivamente complessi si è preferito incontrarci in presenza, no? Per dare un

maggior segnale di presenza, magari con i bambini anche più piccolini, per cui la tecnologia non sempre era semplice» (Int. 23)

8.1.1 Relazione a distanza e il rischio di “perdere i pezzi”

In riferimento al tema della relazione a distanza molti intervistati utilizzano l'espressione “rischiare di perdere dei pezzi” ed evidenziano come spesso non sia possibile comprendere pienamente la reale situazione di vita delle persone.

«Assolutamente, da una parte sicuramente la tecnologia agevola, per alcune situazioni agevola, dall'altra ti perdi dei pezzi importanti secondo me» (Int. 4)

«C'è un po' il rischio che ci si dimentichi che il nostro lavoro è basato sulla persona, sul rapporto con la persona e che quindi il rischio è di farsi bastare la chiamata o il contatto telefonico veloce o la mail veloce» (Int. 28)

«[In videochiamata] Ti perdi proprio tutto. Cioè, hai comunque il viso, però tutto il resto del corpo, la comunicazione non verbale così viene meno ed è molto difficoltoso secondo me. In effetti il nostro è un lavoro che si basa sulla relazione con l'altro, quindi fai proprio fatica, ma anche solo il pensiero di poter fare un incontro di coppia anche con due genitori online. Io lo vedo molto difficoltoso, nel senso che si perde tantissimo, perdi proprio tanto della relazione, ma anche lo stare in relazione. Il loro stare lì, anche con tutte le difficoltà che possano avere a stare di insieme seduti, magari comunque distante online lo perdi» (Int. 26)

Gli assistenti sociali infatti sottolineano come, ad esempio, solo recandosi presso il luogo di vita di una persona sia possibile costruire un rapporto basato su una più profonda comprensione dei reali bisogni dell'altro.

«Ovviamente ti perdi un pezzo, che è quello del contatto, sia con operatori sia con le persone inserite struttura, perché è tutt'altra cosa, vedersi. L' esempio è di settimana scorsa, che sono andata a X che è un paese della bassa. Ci ho messo 45 minuti arrivare a X e abbiamo fatto questo incontro io, l'assistente sociale del CPS, la collega del comune, la collega dell'Ambito che si occupa del Reddito di Cittadinanza e il paziente. Il colloquio in sé è durato, credimi, 20 minuti, non è stato un colloquio lunghissimo. Però vedersi, incontrarsi e per lui vedere tutta l'equipe presente lì, nel Comune X, che è un

comune grande così, che dove anche lui è in difficoltà proprio perché è grande così e non c'è niente, dove la domenica non c'è neanche l'autobus. E quindi anche per noi sperimentare quella fatica... veramente mi sono immaginata vivere a X, perché poi la difficoltà che lui riporta ai servizi è lì non c'è niente da fare, non è collegato... è servito tantissimo. E poi per lui vederci tutti, che ci siamo impegnati, siamo andati al suo comune, è stato bene perché non avremmo raggiunto lo stesso risultato se fossimo stati tutti collegati da qui con Zoom» (Int. 6)

Qualcuno definisce l'esperienza del colloquio online come una vera e propria esperienza catastrofica, a causa della difficoltà a effettuare momenti di confronto significativi a distanza per difficoltà tecniche, legate a problemi dei dispositivi o alle barriere linguistiche, più difficili da superare da remoto:

«È stato una catastrofe perché non si sentiva, si perdevano pezzi, si perdeva l'autenticità del colloquio, non si capiva... Immaginatevi poi anche cittadini che non parlano italiano, perché esistono, e a X ce ne sono moltissimi, cittadini in cui sentivi tutte le loro poi conversazioni anche private, quindi è stato un degenero» (Int. 10)

8.1.2 Mantenere la giusta vicinanza a distanza

Alcuni intervistati si sono interrogati rispetto alla questione della “giusta distanza” da mantenere con l'altro. Attraverso la tecnologia si rischia infatti di creare un'eccessiva distanza, soprattutto quando è necessario affrontare, durante l'incontro, temi faticosi come la lettura di un decreto emanato dal Tribunale per i Minorenni o la violenza domestica.

«Sì, per il mio metodo di lavoro era difficile, nel senso che si creava una distanza che non era più l'utile distanza professionale, ma proprio una distanza che rendevamo col colloquio, tant'è vero che ho visto che anche con pazienti che già conoscevo da tempo alcune tematiche molto forti si erano fermate e sono subito riprese dopo la possibilità di fare il colloquio in sede. Quindi, come se si fosse congelato tutto. Diciamo che parlare per una donna che ha subito una violenza è difficile parlare di alcuni temi, sapendo che, per esempio, i genitori sono di là, si parla a bassa voce, è molto più contenuto... anche solo il pianto, ovviamente qualsiasi familiare se sente piangere qualcuno si avvicina, quindi era tutto molto più trattenuto» (Int. 22)

«Non mi ha mai soddisfatto l'uso del colloquio online, soprattutto per le persone, e ne abbiamo incontrate parecchie, con dei disturbi a livello magari psicologico o psichico. Diventava troppo impegnativo per loro e secondo me per noi non si riusciva ad essere... Ad avere una giusta distanza con loro, cioè il video non riesce a darti questo tipo di questo tipo di distanza, che più una distanza fisica, ma anche, come dire, psicologica. È come se si fermasse lì, mi vien da dire. Io penso che con il corpo, che con il tuo movimento, anche con lo spostarsi, avvicinarsi a loro piuttosto che determinate cose crei una relazione, un aggancio che sicuramente è molto più efficace» (Int. 5)

In particolare, un'intervistata afferma che il colloquio a distanza talvolta amplifica la distanza già determinata dalla mediazione dello strumento tecnologico e permette di "schermarsi" e allontanarsi nelle situazioni più complesse. Allo stesso tempo rischia anche di trasmettere alle persone e alle famiglie un messaggio di leggerezza rispetto ai contenuti del colloquio, che rischiano di ingaggiarsi meno nella relazione d'aiuto.

«Alla fine il remoto dà sempre la possibilità di schermarsi, sia a te come operatore, nel senso che anche a me è capitato di dire "caspita, per fortuna che questo colloquio era da remoto, perché in presenza sarebbe stato ancora più difficile". Quindi dà la possibilità di mettere una distanza ancora più distanza... dall'altro lato, però, a volte proprio bisogno di levarla quella distanza ed entrare più in empatia con l'utente e permettere all'utente di entrare più in relazione con te, nel senso di far capire che l'operatore comunque è una persona con delle emozioni e con un vissuto. Quindi anche far capire alla persona "guarda che le cose che ti sto dicendo sono pesanti, magari per te, ma è anche pesante per me dirtelo", dietro a uno schermo la persona potrebbe pensare sia facile per te parlare tanto, sei lì, sei nel tuo ambiente, ti tocca poco, invece se lo fai di presenza riesci a trasmettere delle emozioni che lo schermo, eh... non leva del tutto, però non fa percepire le sfumature» (Int. 8)

Serve dunque comprendere come dimostrare vicinanza ed empatia anche attraverso lo schermo di un computer o di uno smartphone, nel tentativo di sostituire ciò che fisicamente potrebbe essere rappresentato dalla vicinanza fisica di un operatore o da semplici gesti come l'offerta di un bicchiere d'acqua.

«A volte loro mi fanno facevano vedere casa loro dietro le spalle e quindi questo era un po' un modo anche per entrare nella loro realtà, no? Come se loro mi volessero dire: "guarda che questa è la mia vita, questa è la mia casa e.. a me non piace tanto che tu sei qua. Però... io ti faccio entrare lo stesso", no? Quindi magari provavo un po' ad agganciarli a questo con qualche commento rispetto a "ma che bella pianta che ha, che bello" e questo un po' aiutava alla relazione d'aiuto. In altri casi invece, come le relazioni di aiuto che portano con sé un mandato giudiziaria... già sono complesse, ma se siamo insieme posso dimostrare vicinanza fisica, magari con una mano più protesa verso di loro o il corpo un pochino più in avanti, o anche solo la possibilità di offrire loro un bicchiere d'acqua, qualcosa di caldo da bere, da mangiare insieme. Da remoto questa cosa qui io non la potevo fare, e ho trovato difficoltà nel mostrare vicinanza ed empatia persone che in quel momento magari se avessi avuto di fronte, come dire, sarei riuscita a farlo in modo differente... questo sicuramente» (Int. 3)

Inoltre, lo svolgimento di colloqui a distanza può permettere alle persone di conoscere in minima parte la vita privata dell'operatore, di entrare nel mondo dell'assistente sociale, costruendo quindi un rapporto più sincero e meno formale.

«Per alcune relazioni di aiuto con alcuni genitori invece è stato un modo per agganciarli di più facendoli entrare anche un po' nella vita dell'assistente sociale, nel senso e comunque la casa, la casa si vede... a volte passa il cane quindi, quindi c'è già un motivo per riuscire a parlare in maniera più informale di qualcosa che magari ufficio sarebbe stato complicato» (Int. 3)

8.2 I cambiamenti nella relazione di aiuto

Molti operatori sottolineano come, nella fase di emergenza sanitaria, le tradizionali modalità di lavoro siano state completamente stravolte e come sia stato necessario modificare il proprio modo di lavorare per adeguarsi alle novità imposte dalla pandemia sotto diversi punti di vista.

8.2.1. La relazione a distanza e l'osservazione del non verbale

Come anticipato, in molti sentono di perdere, nella relazione a distanza, tutti gli aspetti di contatto emotivo con l'altro e di non poter

quindi sperimentare un rapporto empatico: attraverso il colloquio a distanza si rischia di costruire relazioni di aiuto meno significative e più “povere” da un punto di vista emotivo.

«Fare un colloquio a distanza assolutamente non mi permette di percepire delle emozioni che in quel momento stanno affiorando. Piuttosto credo che vedersi di persona faciliti anche la possibilità di aprirsi, di scambiarsi delle informazioni, di sentirsi magari anche più in un contesto di riservatezza, in un contesto protetto rispetto alla piattaforma, al vedersi così tramite PC, che di fatto è una situazione molto più, molto più neutrale, molto più povera dal punto di vista emotivo» (Int. 12)

Si perdono infatti tutti gli aspetti di comunicazione non verbale che solitamente caratterizzano la relazione in presenza: per l'operatore non poter osservare tali aspetti rappresenta una grande fatica e una mancanza di autenticità nella relazione.

«Forse è più facile a dirsi. La tecnologia non permette quello che ti permette di avere un colloquio in presenza, quindi tutta la parte di non verbale viene completamente eliminata e, mi vien da dire, anche la relazione con le persone» (Int. 3)

«Comunque anche dal video alcune cose te le perdi, nel senso che magari, sì, ti vedi la parte un po' di gestualità e mimica facciale però ti perdi magari quella manuale, no? O anche come sono messi sulla sedia. Insomma, sono tutte piccole cose che in realtà nel colloquio ti danno dei segnali importanti» (Int. 27)

«Secondo me l'idea di vedere la persona in carne ed ossa, vedere l'espressione degli occhi, vedere come si muove, poter anche solo dare una pacca sulle spalle...è diverso. Usare il non verbale, la gestualità, l'interezza della persona, la possibilità anche di un contatto con me è una ricchezza che non ha paragoni con il freddo. Secondo me è un po' freddo questo strumento» (Int.15)

8.2.2 La relazione a distanza e lo stravolgimento del setting

Un altro elemento distintivo del colloquio in presenza e che sembra rappresentare un grande ostacolo per gli assistenti sociali quando ci si relaziona attraverso un dispositivo tecnologico come il telefono o il computer è il *setting*.

La sfida per gli assistenti sociali è quella di predisporre un *setting* accogliente nonostante la distanza. Non potendo intervenire su questa dimensione, si rischiano di creare situazioni in cui la persona potrebbe sentirsi a disagio:

«A volte avevo anche un po' la percezione che, soprattutto nelle reti organizzate in cui era presente magari il familiare la strutturazione dello schermo fosse un po' tipo una commissione. Quindi il familiare che si ritrova tutte le facce degli operatori con cui si ritrova a lavorare, che magari gli stanno restituendo una valutazione o qualcosa per cui discutere insieme... e a volte io percepivo un po' una difficoltà. Cioè appena loro accedevano alla riunione, vedevano le facce degli operatori e un pochino secondo me si sentivano sotto osservazione no? È differente invece un setting in presenza in cui magari si riesce più a creare un ambiente più accogliente, meno giudicante, ecco non la commissione di maturità davanti a cui devi rispondere correttamente»
(Int. 3)

L'incontro a distanza rischia poi di subire ancor più interferenze esterne rispetto al colloquio in ufficio e di essere accolto con superficialità dalle persone. Un'assistente sociale racconta, ad esempio, di situazioni in cui le persone si sono sentite libere di fumare durante un colloquio online oppure in cui hanno preso parte a un gruppo di auto mutuo aiuto da luoghi pubblici, che non garantiscono un'adeguata partecipazione.

«È successo che qualcuno prendesse il pacchetto di sigarette e si mettesse a fumare. Posso capire che ognuno a casa sua può fare quello che vuole, però, secondo me a livello di setting le persone hanno perso un po', non dico il rispetto, però è chiaro che in una stanza del Comune, del Servizio Multidisciplinare Integrato (SMI) non ti accenderesti la sigaretta, no? Per cui anche se siamo a distanza, secondo me non sta bene. E ho notato invece che le persone a livello di comportamento facevano meno attenzione: ad esempio una signora frequentava il gruppo di mutuo aiuto fuori dal supermercato perché lei, dopo il lockdown, si era messa in testa che il giovedì pomeriggio doveva andare a fare la spesa e non poteva andare un'ora dopo, quindi lei stava in macchina nel parcheggio del supermercato, o addirittura una volta era seduta sul connetto giallo dove c'era lo stand dei carrelli e io dopo un quarto d'ora che vedevo la gente che passava e che lei non

aveva le cuffie le dicevo “ma magari agli altri persone non fa piacere”» (Int. 25)

«Quando le persone sono qua in ufficio il contesto, il setting è diverso. Per cui a distanza uno li trova in macchina in pausa pranzo, quindi sono dei colloqui di monitoraggio, come dire, “sì ok va tutto bene”» (Int. 9)

Inoltre, gli intervistati si interrogano su come preservare la riservatezza nel caso in cui il colloquio, come sopra, fosse accolto con leggerezza dalle persone o, in casi più complessi, non ci fosse la possibilità di garantire uno spazio adeguato a svolgere l'incontro a distanza.

«Nel momento in cui inizi a fare le cose a distanza non puoi controllare certe variabili... di come viene, di come si svolge il colloquio a casa dell'altra persona. Questo soprattutto quando si tratta magari di ragazzini, di adolescenti... o anche di colloqui con i genitori, però piuttosto e delicati, in cui magari c'è bisogno di una certa riservatezza, che chiaramente qua in ufficio puoi garantire, perché nel momento in cui entri nella stanza la porta si chiude e non c'è la preoccupazione che possano a fuoriuscire informazioni. Questo è diventato un po' problema con quella modalità lì [a distanza] , diverse volte mi sono, ci sia-o - io e i colleghi - sentiti in difficoltà perché ci siamo resi conto che non c'erano quelle condizioni necessarie per la riservatezza. Per cui, soprattutto per quanto riguarda i ragazzini, per i minori in generale, ho iniziato a ripristinare per primi quei tipi di colloqui in presenza e per quei genitori che non tutelavano abbastanza il momento del colloquio» (Int. 13)

«Alcuni hanno proprio fatto fatica e ce l'hanno proprio verbalizzato... anche nel ritagliarsi uno spazio, come dire, più esclusivo, per cui mi viene in mente una mamma che mi diceva “Ok, io cercherò di andare in bagno in quel momento e di chiudermi lì”. Ma perché proprio mancava lo spazio fisico anche per poter affrontare un colloquio» (Int 23)

8.3 Mantenere i contatti attraverso la tecnologia

D'altra parte, c'è anche chi afferma che l'utilizzo di strumenti tecnologici consente, seppure con qualche difficoltà, di mantenere i contatti con chi non sempre è facile da raggiungere, come chi fatica a recarsi al servizio per resistenze personali, vive fisicamente molto

lontano dalla sede del servizio o ha un'organizzazione molto complessa della vita personale e professionale.

«Sicuramente sì, il colloquio online è utile, è una buona strategia per raggiungere o per sentire le persone che sono sempre state un po' poco disponibili o molto lontane fisicamente» (Int. 16)

«Dal carcere l'ho trovato uno strumento sì utile, perché altrimenti magari non vedresti la persona per anni, però non tanto... Efficace? Non so, non mi sono trovata bene a livello di relazione e anche di comprensione di quello che dice uno e quello che dice l'altro» (Int 1)

«Io ho due persone che mi fanno i colloqui da remoto, uno perché ha appena iniziato a lavorare e giustamente non vuole chiedere i permessi, l'altro è un caso particolare... è un papà che ha un dispositivo da parte del tribunale dei minori, lavora, ha l'assistenza domiciliare (adm), ha i colloqui... abbiamo detto "diamo priorità ai colloqui in presenza con la psicologa" e io una volta alla settimana lo videochiamo. Di solito il giovedì o il venerdì pomeriggio ci facciamo la nostra chiacchierata, lui mi racconta, si compensa... è un paziente che dovrebbe andare al CPS ma non ci va» (Int. 9)

«Poi c'erano le persone che si sentivano più a loro agio utilizzando il la modalità distanza, un po' perché anche per gli aspetti organizzativi magari non sai i genitori che impegni hanno, si riuscivano a collegare avendo lì i bambini e non dovendo fare le anche tutta la fatica organizzativa per poter lasciare i bambini e venire al servizio. E poi erano a casa loro, si sentivano più a loro agio» (Int. 23)

Nonostante le difficoltà a costruire una relazione a distanza c'è chi afferma che con il tempo potrebbe essere costruito comunque un rapporto di fiducia, anche se con tempi più lunghi.

«Dirti che la relazione non ci sia stata, non si sia innescata una relazione di fiducia, no... sicuramente i tempi sono stati molto più lunghi rispetto ad una relazione che magari poteva essere costruito in presenza, e quindi con incontri più "ordinari", a quelli a cui siamo più abituati» (Int. 3)

Un esempio rispetto alla costruzione di relazioni di fiducia significative anche a distanza viene portato in particolare dagli assistenti sociali che lavorano con ragazzi in carico ai servizi di penale minorile.

La possibilità di effettuare colloqui a distanza ha infatti mostrato come con i giovani sia più facile costruire una relazione mediata da strumenti tecnologici: i ragazzi, ormai nativi digitali, sono abituati a tale modalità di confronto e riescono più facilmente a coglierne gli aspetti positivi.

«Un altro punto di forza l'ho evidenziato un po' con i ragazzi del penale, nel senso che sicuramente loro sono ragazzi che hanno più possibilità, hanno avuto più esperienza con la tecnologia quindi per loro era un po' meno strano il fatto di vedersi in videochiamata. E a volte parlare attraverso uno schermo mi sembra che in alcune circostanze abbia facilitato la comunicazione e la loro apertura, no, a volersi raccontare. [...] magari per il penale per alcune circostanze può essere può essere utile, soprattutto perché ragazzi magari non hanno tanta voglia di venire fino al Comune, perché magari il Comune è anche nel centro del paese quindi magari conoscono qualcuno. Quindi a volte mi è capitato che si vergognassero a venire proprio lì, quindi può essere utile eventualmente continuare i colloqui da remoto per alcuni di loro» (Int. 3)

«Nel progetto che seguivo nell'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) avevo un cellulare mio di servizio, solo mio, ed era uno strumento che utilizzavo tantissimo coi ragazzi, necessario perché, a differenza degli adulti che vedo qui allo SMI, là è uno strumento fondamentale. Con i ragazzi utilizzavo praticamente solo Whatsapp, da sempre proprio, note vocali... Questo è il mio modo di lavorare, con molta, molta creatività, ma perché i ragazzi di 15-16-17 anni utilizzano lo smartphone come se fosse il telefono normale, l'unica diciamo modalità. Quindi su quello posso dire che vedo un po' la differenza. Nello SMI il cellulare di servizio è uno strumento per tutti, coi ragazzi giovani era, direi, forse è l'unico strumento che utilizzavo di più, con il quale poterci sentire costantemente» (Int. 4)

Sebbene i colloqui a distanza con i giovani permettano di osservare e captare dettagli della loro vita che altrimenti non racconterebbero, vengono però riconosciuti anche gli svantaggi, connessi al rischio che affrontino con superficialità il percorso con il servizio sociale: i dispositivi digitali potrebbero essere utilizzati dai ragazzi come schermo che impedisce all'operatore di entrare in profondità rispetto ad alcuni temi.

«Noi lavoriamo anche con i minori, per cui se sono da un lato più avvezzi a utilizzare tecnologie digitali, possono utilizzarli anche un po' come scusa per schermarsi, entrare poco in profondità nei temi trattati piuttosto che chiudere la conversazione perché sono in giro e quindi incontrano un amico e “guarda, devo andare perché sono per strada”. Insomma, a volte è un vantaggio, a volte uno svantaggio: svantaggio per quest'ultimo motivo, mentre vantaggio, perché magari a volte riesci a captare alcuni elementi dell'ambiente domestico o, non so, anche dei luoghi che frequenta. Perché se chiude la telefonata perché deve vedere un amico magari capisce dov'è, capisci le abitudini che magari non vuole raccontarti ma che tu e vedi, nonostante il suo tentativo di chiudere» (Int. 8)

Ad ogni modo, gli assistenti sociali intervistati riconoscono che una simile modalità di lavoro con le persone possa funzionare, ad esempio, per effettuare monitoraggi sulle situazioni che hanno percorsi pressoché stabili:

«Ci sono però dei colloqui come quelli di monitoraggio... non so se è giusto, cioè però il monitoraggio di un servizio di assistenza domiciliare che sta andando bene può essere svolto online: io assistente sociale, la famiglia, l'anziano, l'operatore della Cooperativa che gestisce il servizio facciamo un incontro online anziché spostarci e questo facilita. Quindi dove c'è una “semplicità della situazione”, è bruttissimo questo termine, però... per intenderci, lì si può sfruttare l'online» (Int. 2)

Oppure per brevi restituzioni su percorsi positivi di presa in carico: è necessario incontrarsi e dare restituzioni anche quando non ci sono problemi nei percorsi di aiuto, e la tecnologia può venire in supporto per facilitare momenti di confronto.

«Io restituisco sempre tutto a tutti, perché comunque sono anche cresciuta con un po' il modello partecipativo della macchina, quindi io restituisco sempre tutto a tutti. Però mi capita di fare delle restituzioni di presa in carico della tutela che sono strafelici. È inutile che si facciano tutti la strada per andare in ufficio, cioè ne parliamo tranquillamente in videochiamata, ci mettiamo meno, magari. Abbiamo anche sempre tanto tutti da fare, no? Se possiamo semplificarci la vita secondo me questo ce la semplifica su tante cose» (Int. 20)

La scelta di effettuare o meno colloqui a distanza sembra dipendere dunque dalla natura dell'incontro: se durante l'incontro devono essere trattati temi delicati appare più opportuno un incontro in presenza.

«Chiaramente si sceglie tutto in base all'obiettivo del colloquio, nel senso che se è un colloquio dove bisogna però trattare degli argomenti delicati ed è necessaria quella percezione della relazione si richiede proprio che sia in presenza, sia con un ragazzo che con la famiglia, quindi anche con i genitori se gli si dice “no, guardate, abbiamo bisogno di trattare delle tematiche un po' delicate, abbiamo bisogno di vedervi in presenza” lo si fissa in presenza» (Int 8)

8.4 Il rischio di esclusione digitale

La costruzione di percorsi di aiuto anche attraverso strumenti tecnologici è generalmente ritenuto possibile solo quando le persone sono in grado di utilizzarli senza fatiche.

«Quindi per tutte quelle persone in fatica rispetto alle tecnologie digitali, sicuramente vanno abbandonate» (Int. 25)

Gli intervistati riconoscono infatti il rischio di esclusione digitale per tutti coloro che, per i più disparati motivi che vanno dalla difficoltà a utilizzare gli strumenti per caratteristiche legate all'età alla condizione di disabilità all'impossibilità di acquistarli per il costo troppo alto, potrebbero faticare ad accedere alla tecnologia.

«Sì, ho osservato un po' di fragilità, proprio inteso in termini di anche possibilità di collegarsi, per cui c'erano delle persone che non riuscivano, che non avevano gli strumenti» (Int. 23)

«Per le persone secondo me è un po' più faticoso, cioè già comunque è faticoso accedere al servizio, in generale chiedere aiuto a fare tutto quel pezzo lì. In più se la relazione viene mediata anche da uno strumento tecnologico, secondo me è ancora più faticoso. Cioè, immaginiamoci comunque persone che non vivono... cioè che hanno comunque un'altra cultura, arrivano da altri paesi, sono già gravemente emarginati. Quindi la fatica di secondo di concepire lo strumento tecnologico c'è» (Int. 11)

«Chiaramente nella videochiamata si perde, soprattutto se la videochiamata con l'anziano è mediata dal familiare, per cui diventa un “Presentiamoci: io sono l'assistente sociale, tu sei la persona anziana che ha questo bisogno. Ti dico che cosa possiamo fare per

aiutarti, tu mi dici un po' come stai, qual è il tuo bisogno?” Ma l'anziano è poco reattivo da remoto, per cui si limita a quelle poche informazioni che tu gli chiedi, risponde semplicemente alle domande che tu gli fai, mentre in visita domiciliare prima di tutto lui si trova nel suo ambiente, per cui nel suo ambiente di vita si sente anche molto più a suo agio, a tal punto che si apre molto di più» (Int. 16)

«Però capisci bene che una persona con disabilità, anche se non è grave al punto da essere una struttura, ma comunque ha delle difficoltà che possono essere difficoltà di natura psichiatrica, optiamo per un tipo di colloquio telefonico, piuttosto che Zoom per tanti motivi, perché è più semplice perché arrivo più facilmente, perché la persona magari non è neanche dotata dello strumento, non lo sa usare, cioè lì si intrecciano difficoltà personologica e difficoltà materiali. Per cui capisci che nella mia area non utilizziamo il colloquio da remoto» (Int. 19)

CAPITOLO 9 - LE IMPLICAZIONI ETICHE

L'utilizzo di strumenti tecnologici nei servizi sociali porta, come ampiamente affermato in letteratura, numerosi interrogativi che attengono alla sfera etica e deontologica.

Durante la fase emergenziale della pandemia la priorità di molti è stata quella di assicurare i livelli essenziali dei servizi, senza soffermarsi troppo sulle implicazioni "a cascata" che nuove modalità, metodi e prassi avrebbero potuto innescare. Il servizio sociale non è stato esente da tale dinamica, tanto che la riflessione sui temi legati all'etica e alla deontologia professionale sembra essere stata, nelle concitate fasi dell'emergenza sanitaria, pressoché assente: alcuni assistenti sociali affermano di non aver avuto tempo di pensare alle questioni etiche connesse all'utilizzo di strumenti tecnologici nel lavoro all'interno dei servizi sociali.

Tuttavia è evidente che il tema merita una riflessione approfondita, anche se è interessante notare come nel corso delle interviste molti degli assistenti sociali non abbiano evidenziato questioni etiche significative a fronte di domanda specifica, ma come dall'analisi sia emersa tuttavia con grande evidenza la presenza di nodi rilevanti rispetto all'etica e alla deontologia professionale nell'utilizzo di dispositivi digitali nei servizi sociali.

L'insufficienza di una riflessione approfondita e condivisa riguardo all'adozione e all'utilizzo strutturato delle tecnologie digitali nei servizi sociali potrebbe essere attribuita sia alla rapida diffusione del cambiamento che all'assenza di una base concettuale consolidata su tali tematiche al momento dell'indagine. Di conseguenza, si potrebbe ipotizzare che gli assistenti sociali non avessero ancora a disposizione gli strumenti necessari per elaborare in modo sistematico e articolato un discorso sul tema.

Nel presente capitolo verranno presentati risultati ottenuti sia dalle interviste che dai focus group. Si presenteranno innanzitutto le prime riflessioni emerse dalle interviste che, come anticipato, sono state approfondite attraverso i focus group e hanno arricchito la comprensione del contesto e delle dinamiche legate al tema dell'etica nell'utilizzo di strumenti tecnologici, fornendo una prospettiva più completa.

Tra i temi emersi dalle interviste si ritrova in primo luogo quello della professionalità online, sia per quanto riguarda l'utilizzo appropriato di determinati strumenti, come ad esempio WhatsApp, sia per quanto riguarda l'utilizzo dei social network. Viene sottolineato, ad esempio, come la professionalità non sia determinata dallo strumento che viene utilizzato, ma dal modo in cui lo tale strumento viene gestito e utilizzato. Altro tema ampiamente esplorato è poi quello del rispetto della riservatezza e della privacy, con particolare riferimento allo svolgimento di riunioni o colloqui online dalla propria abitazione.

In merito a questi aspetti, molti degli assistenti sociali hanno espresso, ancora una volta un bisogno di accompagnamento, supervisione e formazione specifici.

9.1 ICT e servizio sociale: dubbi deontologici

Durante le interviste condotte con gli assistenti sociali, sono emerse questioni che hanno sollevato dubbi legati all'etica e alla deontologia professionale. Gli operatori si sono interrogati su questioni complesse e sfidanti, alle quali hanno faticato a fornire una risposta esaustiva.

L'emergere di queste domande aperte ha evidenziato la necessità di un dialogo approfondito all'interno della comunità degli assistenti sociali, al fine di sviluppare orientamenti etici e deontologici più chiari e condivisi e di promuovere una cultura di discussione e ricerca che favorisca la comprensione delle sfide etiche e la ricerca di soluzioni appropriate per garantire la tutela dei diritti e il benessere delle persone.

9.1.1 Riflessione sull'etica durante l'emergenza sanitaria

La riflessione sui temi legati all'etica e alla deontologia professionale sembra essere stata, nelle concitate fasi dell'emergenza sanitaria, pressoché assente; alcuni assistenti affermano di non aver avuto tempo di pensare alle questioni etiche connesse all'utilizzo di strumenti tecnologici nel lavoro all'interno dei servizi sociali

«Parlo per me: io non ho neanche avuto il tempo di pensarci. È stata talmente una cosa così frenetica, una necessità che in qualche modo è arrivata che non... no, non ci ho neanche pensato alle perplessità etiche» (Int. 17)

«Francamente, dal punto di vista deontologico, non mi sono forse veramente mai soffermata a pensare se ci potessero essere dei problemi rispetto all'utilizzo di piattaforme. Forse se mi ci mettessi un attimino a pensare con calma probabilmente qualche cosa la tirerei fuori, però così proprio su due piedi non mi vengono in mente dei grossi problemi rilevanti a livello deontologico su questo» (Int. 12)

Un'assistente sociale afferma che il punto di partenza per ogni operatore sociale dovrebbe essere avviare una riflessione su cosa sia opportuno fare online e cosa invece sia inadeguato: sembra che il professionista sia responsabile di comprendere quali comportamenti online possono essere considerati corretti sia da un punto di vista

deontologico che da un punto di vista di procedura e quali invece non siano ritenuti appropriati, anche in base agli strumenti che si sceglie di utilizzare.

«Dovrebbe essere attivata una valutazione da parte dell'operatore rispetto a che cosa si può fare online e che cosa no» (Int. 2)

«Dei dubbi li ho avuti quando ho osservato quelli che erano i limiti dello strumento: ha delle potenzialità ma sicuramente anche molti limiti che sono legati alla difficoltà a mantenere le modalità tradizionali di incontro» (Int. 4)

9.1.2 Il buon professionista

Qualcuno si è soffermato, nel corso dell'intervista, a pensare alle proprie azioni, chiedendosi se rispecchiassero l'immagine di un "buon professionista". Non sono poche le perplessità individuate da alcuni assistenti sociali, che, a prescindere dal genere e dall'età, hanno esplicitato dubbi rispetto all'utilizzo dei dispositivi e rispetto al fatto di riuscire a garantire alle persone un percorso di aiuto professionale e di qualità anche attraverso la mediazione delle ICT.

«Mi sono chiesta se stessi svolgendo un buon lavoro. Utilizzando solo questi dispositivi, mi domandavo se fossi una brava professionista. Volevo essere sicura che le mie azioni e il mio intervento mantenessero lo stesso livello di qualità.» (Int. 2)

«All'inizio abbiamo avuto delle perplessità su come svolgere il nostro lavoro in modo completo e professionale, considerando che solitamente operiamo a stretto contatto con le persone. Le modalità informatiche hanno creato una certa distanza rispetto alla normalità, generando confusione e incontrando alcune difficoltà iniziali.» (Int. 28)

È il caso, ad esempio, di chi si è interrogato sull'utilizzo della tecnologia nel lavoro con persone con bisogni complessi, ritenendolo poco professionale. Dalle testimonianze degli assistenti sociali emerge che l'accettazione dell'utilizzo degli strumenti tecnologici può variare a seconda dei diversi gruppi di persone. Alcuni gruppi sembrano essere più propensi ad accettare e adattarsi all'utilizzo di tali strumenti, mentre per altri gruppi potrebbe risultare meno accettabile o più problematico.

«Con la tecnologia si perde un po' la professionalità. Rischi di essere poco professionale a utilizzare troppa tecnologia con un adulto complesso, mentre con l'adolescente vedo meno rischiosa questa cosa, questo fattore» (Int. 4)

Nelle riflessioni degli assistenti sociali, sono emerse considerazioni riguardo alle azioni che potrebbero non essere promosse come assistenti sociali attraverso l'uso delle tecnologie digitali. Ad esempio, è stato evidenziato che l'utilizzo dei propri strumenti personali per archiviare documenti contenenti dati sensibili delle persone assistite potrebbe rappresentare una pratica non adeguata o non raccomandata:

«Quando sono fuori dall'ufficio, potrebbe essere necessario accedere alla posta aziendale e scaricare allegati. Ad esempio, potrei avere una relazione del Tribunale in formato PDF sul mio telefono cellulare, che contiene sicuramente dati privati. Ciò solleva delle questioni sulla riservatezza e indica la presenza di una zona grigia che richiede una revisione. Se dovessimo attenerci strettamente alla riservatezza, il nostro lavoro sarebbe rallentato. Sarebbe assurdo pensare di non poter scaricare un PDF sul nostro telefono cellulare personale, poiché spesso ci troviamo a portare con noi dati e informazioni al di fuori dell'ambiente lavorativo. Queste tecnologie hanno reso tutto più rapido e immateriale, superando le limitazioni di tempo e spazio. Quando si ha una lunga lista di compiti da svolgere, l'utilizzo di strumenti tecnologici ci aiuta a ottimizzare il tempo e a svolgere le nostre attività più efficacemente.» (Int. 7)

9.1.3 La professionalità dell'assistente sociale online

Nel corso delle interviste condotte, si è evidenziato un interessante e complesso dibattito riguardante la definizione e l'individuazione di comportamenti professionali online, nonché la distinzione di quelli che, in virtù delle norme deontologiche, possono essere considerati scorretti o poco appropriati.

Alcuni assistenti sociali hanno manifestato l'opinione che determinate funzioni o utilizzi degli strumenti tecnologici non siano in linea con una pratica professionale adeguata. Ad esempio, è emerso che alcune figure professionali, come gli operatori dell'Ufficio di Esecuzione Penale

Esterna (UEPE), ritengono che l'invio di messaggi istantanei sia da considerarsi poco formale e, di conseguenza, inadeguato al ruolo e alle responsabilità che ricoprono. L'uso dei messaggi istantanei è stato interpretato come un tipo di comunicazione informale, che si discosta dal tenore e dalla serietà richiesta nelle interazioni professionali. Pertanto, questi assistenti sociali tendono a escludere o limitare l'utilizzo dei messaggi istantanei nelle loro pratiche lavorative, in quanto non sono ritenuti congruenti con gli standard professionali e deontologici che regolano la loro attività nel campo del servizio sociale.

La tecnologia più oggetto di discussione è l'applicazione WhatsApp, che, sebbene ampiamente diffusa e utilizzata, solleva diversi interrogativi riguardo all'idoneità del suo impiego all'interno dei servizi. Non tutti riescono a identificare i motivi del disappunto o delle perplessità rispetto all'utilizzo, ma c'è ad esempio chi lo ritiene poco professionale nel confronto tra colleghi perché sintomo di leggerezza rispetto alle decisioni che riguardano la vita della persona in carico al servizio oppure che temono che venga eccessivamente utilizzato come canale di comunicazione da parte delle persone.

Alcuni assistenti sociali sono scettici sull'utilizzo di WhatsApp come strumento di comunicazione con le persone, poiché ritengono che sia poco formale e che possa compromettere il ruolo professionale.

Esprimono preoccupazioni riguardo alla perdita di importanza della relazione in presenza e alla possibilità che venga eccessivamente utilizzato dagli utenti: si mette quindi in discussione l'adeguatezza dell'utilizzo dello strumento nell'affrontare questioni importanti.

«Nessuno nel mio ufficio ha mai inviato messaggi ai nostri utenti. Sono sicura al cento per cento [...] Insomma, non è facile, diciamo, non è davvero utile entrare in contatto con questi utenti attraverso queste modalità? Poiché la nostra clientela richiede un certo tipo di risposta... una risposta professionale, abbastanza rigorosa e quindi formale, l'uso dei messaggi mina un po' il nostro ruolo, forse in parte» (Int 28).

«Non è professionale che una parte della vita di un cittadino venga decisa tramite WhatsApp. Almeno per quanto mi riguarda [...] Secondo me, non è abbastanza formale, perché discutere su un caso che per me risulta estremamente complesso su WhatsApp, perdo un po'... mi sento di dire che per me, secondo la mia opinione, perde un po' di importanza, ecco. Ma dobbiamo adeguarci» (Int. 10).

«Avevo un telefono di servizio e ho deciso di scaricare WhatsApp su quel telefono e prima del Covid devo dire che ero un po' incerta, non sapevo se potesse essere uno strumento... un'arma a doppio taglio, così per dire, l'uso di WhatsApp. Ma poi l'ho scaricato, ce l'avevo [...] Quindi avevo questa preoccupazione, anche se poi non si è verificata: che venisse troppo utilizzato dalle persone che avevo di fronte. In particolare, la mia preoccupazione, forse anche un po' pregiudiziale, non so, era che fosse usato troppo dalle persone, dagli utenti, diciamo così» (Int. 2)

D'altra parte, viene fatta anche una riflessione sulla necessità di adeguarsi all'utilizzo delle tecnologie e di sfruttarle per facilitare la comunicazione e l'interazione con le persone.

Si riconosce che WhatsApp possa essere un mezzo comodo per la comunicazione e possa rendere più veloce e agevole il lavoro degli assistenti sociali, poiché consente uno scambio più immediato e vicino alle persone.

Un intervistato apre la riflessione rispetto all'idea che la professionalità non sia determinata dallo strumento che viene utilizzato, ma dal modo in cui lo tale strumento viene gestito e utilizzato.

«La differenza la fa la professionalità, nel senso che io ho due figli: il giorno di Smart working, siccome anche mia moglie lavorava in smart working sono stati attivati i nonni, perché capisci che se tu persona mi stai parlando, che hai avuto un momento durissimo, stai bevendo e ti vuoi suicidare e sotto parte mio figlio a ridere, ma non perché ha sentito, ma perché è un bambino piccolo e può entrare in stanza, eccetera, manca completamente la professionalità, quindi non la fa lo strumento in sé ma la gestione» (Int .22)

In tal senso, la professionalità può anche essere dimostrata attraverso la capacità di saper riconoscere quando è opportuno utilizzare uno strumento tecnologico e quando invece, se le contingenze non consentono una situazione adeguata, si può rimandare il momento di incontro a distanza.

«Ci sono state le situazioni un po' al limite, cioè gente che rispondeva mentre cucinava, addirittura una paziente ha risposto mentre faceva la doccia, ha messo la vivavoce. Allora lì però io “guardi, non è il momento. Ci sentiamo”» (Int. 22)

«Ai primi colloqui durante il primo lockdown c'era proprio la voce di sottofondo “mamma, ho finito di andare in bagno” cioè, cose di questo tipo. Oppure “ah, ma sei al telefono con l'assistente sociale, ma tanto che cosa te ne frega tanto, non ci aiuta”. Cioè, pezzi di vita che dovrebbero rimanere privati della famiglia che magari in un momento di confronto e di colloquio con l'assistente sociale in presenza non arrivavano» (Int 10)

«La settimana scorsa questo signore aveva lì la bambina e gli fa fare i compiti. Ormai mi conosce, per cui l'ho salutata, abbiamo parlato delle vacanze... però quando è sul lavoro... ne abbiamo parlato e gli ho detto “eh, X, ma fai la chiamata con gli altri che si fanno i fatti suoi” “ma sì, sanno tutto” “dai, si allontanano un attimo”. Però io non so quanti fanno attenzione, uno lo può anche vedere lì, isolato e poi magari ci sono quelli di fianco che ascoltano sul divano» (Int. 9)

Dalle interviste emerge un dibattito in merito all'utilizzo degli strumenti digitali, come ad esempio i social network, nel contesto professionale del servizio sociale. Gli assistenti sociali si interrogano sul confine tra vita privata e professionale e sulla possibilità di impiegare i social network nell'esercizio delle proprie responsabilità professionali. Sorge la domanda se tale utilizzo possa essere considerato inadeguato o sbagliato.

Le riflessioni degli intervistati suggeriscono che la presenza sui social network non sia di per sé non professionale, ma sollevano la necessità di una valutazione critica sulle modalità e le implicazioni etiche e deontologiche dell'uso di tali piattaforme nell'ambito dell'assistenza sociale. Emerge la consapevolezza che l'utilizzo dei social network

richiede una ponderazione accurata dei rischi e dei benefici, al fine di evitare comportamenti inappropriati o violazioni della privacy degli utenti.

Queste considerazioni richiamano l'importanza di un costante dialogo e una riflessione etica nell'ambito dell'assistenza sociale riguardo all'adozione delle tecnologie digitali, compresi i social network. Pur riconoscendo i potenziali vantaggi comunicativi e di interazione che tali strumenti possono offrire, è cruciale operare una ponderata valutazione dei principi professionali e degli standard etici al fine di garantire una pratica professionale responsabile e rispettosa.

«Non accetto nessuna richiesta di amicizia su Facebook perché non vorrei che scambiassero il rapporto professionale con l'amicizia. Se me lo chiedono, spiego che finché siamo legati da un rapporto professionale è meglio se non accetto la richiesta» (Int. 24)

«Noi abbiamo condiviso con una minore che, su richiesta del Tribunale, avremmo guardato i contenuti che pubblica sui social network nell'ottica di monitorare la situazione e aiutarla, sa che ogni tanto guardiamo il profilo e sa con quale profilo viene osservato il suo comportamento online» (Int. 14)

9.1.3 Etica professionale nella relazione con l'altro

Gli assistenti sociali si sono poi chiesti se l'essere presente da remoto fosse "abbastanza" per le persone che accedono ai servizi, in particolare durante le prime fasi dell'emergenza sanitaria.

«Ma io sto facendo abbastanza?». Mi sembrava quasi che a distanza l'impegno che riuscivo a metterci – forse è un po' un paradosso come parole – però la presenza che riuscivo a metterci e il trasporto mi sembrava minore. Nonostante io poi, comunque, mi sentissi sbalottata in giro e lavorassi come un grillo dalla mattina alla sera, però mi sembrava quasi che la mia empatia e il mio "esserci con la persona" venisse meno, e quindi questa cosa un po' mi scuoteva, mi incolpavo un po' no? Perché mi dicevo, cavolo, se fossi in presenza forse avrei potuto fare di più, avremmo potuto fare questa cosa più in fretta... quindi c'è stata quasi un'auto colpevolizzarsi della situazione, nel dire che dovevo fare di più no?» (Int. 29)

Mentre però qualcuno si domanda se il lavoro online sia “abbastanza”, qualcun altro si dice preoccupato della possibilità che gli incontri a distanza siano un alibi per non incontrare le persone: per gli assistenti sociali intervistati la tecnologia non si può sostituire completamente alla relazione.

«Non vorrei che poi dopo la tecnologia diventi un alibi per non incontrare veramente le persone. Cioè, non credo che sia corretto. Comunque facciamo gli assistenti sociali, abbiamo a che fare comunque con persone che vivono, vivono anche situazioni di fragilità e dove penso che un momento, anche in presenza sia fondamentale. Diamo significato diverso alle cose, alle parole, ai gesti. E questo non significa che la tecnologia non debba essere usata, però che non debba neanche diventare un alibi o comunque che debba sostituirsi, ecco, la relazione. Credo che possa essere facilitante a volte, però, che non sia proprio tutto» (Int. 11)

«Per me è diventato un po' una modalità, tra virgolette, anche un po' più comoda per gli operatori» (Int. 5)

Gli intervistati si sono poi interrogati sulla possibilità di costruire relazioni di fiducia a distanza nel rispetto delle indicazioni del codice deontologico.

«Noi ci siamo chiesti se una relazione dietro a uno schermo potesse essere considerata relazione con la persona e come si potesse innescare una fiducia dietro a uno schermo con le persone che incontravamo. Poi in realtà se devo essere sincera questo dubbio è venuto meno perchè dall'altra parte noi abbiamo incontrato persone che l'hanno fatto venire meno» (Int. 29)

Chi invece afferma di non aver avuto dubbi riferisce di aver subito parlato e proposto la possibilità di tale modalità di lavoro con le persone e, in casi di difficoltà, di aver deciso insieme che non fosse la soluzione adatta.

«Dubbi non ne ho mai avuti, ma per il rimando comunque positivo che mi arriva dalle persone. Nel senso che è positivo o negativo, cioè a volte dopo il primo colloquio già ti dicono, “ma sarà tutto così o saranno in presenza?”, e se spieghi che molti colloqui sono da remoto ti dicono “Ah no, se non è in presenza non avvio neanche il percorso”. Li hai un

feedback subito e quindi capisci che quel mezzo per quella persona non è efficace. Ecco, quindi ci aiuta il rimando delle persone» (Int. 27)

Qualche intervistato ritiene necessario accedere a formazioni specifiche sul tema per dipanare i dubbi rispetto all'utilizzo di modalità di lavoro mediate da strumenti tecnologici, al fine di riuscire a considerare il servizio sociale digitale come parte del proprio lavoro e per aiutare di conseguenza le persone a comprendere il senso di un rapporto d'aiuto mediato dalle tecnologie digitali,

«Io non sono mai stata abituata a pensare di fare l'assistente sociale così. E quindi non sono neanche mai... non mi sono mai addestrata nel farlo. E quindi io mi sono chiesta, "ma è davvero il lavoro dell'assistente sociale questo?" forse se fossi stata formata o mi formassi all'idea che questo può essere un pezzo di lavoro dell'assistente sociale, magari riuscirei meglio e magari anche le persone con cui io mi rapporto sarebbero più propense a pensare che anche quello è un pezzo di lavoro dell'assistente sociale» (Int. 2)

9.2 Il rispetto della privacy

Un tema che ha interrogato molto gli assistenti sociali riguarda il rispetto della privacy, sia da parte dell'operatore, sia da parte della persona con cui si lavora attraverso strumenti tecnologici.

«Forse il più dubbio grosso era quello della privacy» (Int. 29)

«C'è poi tutto il tema della privacy. Loro, avendo nell'altra stanza tutte le altre persone, non si sentivano magari di affrontare alcuni argomenti e alcune volte dicevano "non riesco ad avere la concentrazione perché ho delle interferenze". Magari c'erano bambini che intervenivano, facevano richieste, l'abbiamo sperimentato anche noi. Lavorare in smart è stato molto complesso, insomma, perché c'erano interferenze e in ogni momento» (Int. 23)

Gli intervistati si sono chiesti infatti come rispettare il principio della riservatezza anche lavorando da casa o utilizzando strumenti che vengono portati fuori dall'ufficio, come ad esempio il cellulare.

Nel lavoro da remoto, infatti, non sempre è possibile assicurare la privacy garantita dal luogo di lavoro e si rischia che persone terze

vengano a conoscenza di informazioni relative alle persone con cui si lavora:

«Ho anche pensato sul mantenere la privacy dei degli utenti, delle persone con cui stavo comunque parlando, perché io vivo in un condominio, se lascio la finestra aperta perché fa caldo, perché è giugno come l'anno scorso, cioè io sento quelli di sopra, per cui loro sentono quello che dico io. E comunque quindi questo è stata una domanda che mi sono posta, nel senso che magari all'inizio l'ho fatto con più... ero tranquilla, non ci ho neanche pensato. Però poi mi sono anche posta questa domanda» (Int. 18).

«In casi di estrema necessità, WhatsApp è tecnologia e ci sono dei dubbi etici in merito alla privacy, in merito a quello che può accadere se il mio telefono dovesse andare nelle mani di un'altra persona. Sto mandando comunque nomi sensibili o cose sensibili quindi a livello di privacy» (Int. 10)

Una soluzione potrebbe essere quella di predisporre spazi adeguati anche da remoto, che consentano di lavorare garantendo il rispetto della privacy.

«Credo che se il luogo per svolgere il lavoro che non è il servizio diventa casa tua, sarebbe utile davvero un proprio studio e una possibilità di ricalcare un po' un modello come questo, dove, una volta chiusa la porta, ci siamo solo io e te» (Int. 17)

Questo sembra essere necessario non solo da parte dell'assistente sociale, ma anche della persona con cui si lavora a distanza. Gli assistenti sociali dovrebbero accompagnare le persone nella costruzione di una consapevolezza rispetto all'importanza della predisposizione di un *setting* che consenta il rispetto della privacy e della riservatezza online. Quando queste condizioni non possono essere rispettate sembra necessario rivalutare l'adeguatezza di un lavoro a distanza con le persone.

«Quando tu utilizzi magari Skype entri nelle case delle persone. E io ho visto pazienti che sanno che magari c'è il suo il familiare dall'altra parte che non sono più quelli di prima, nel senso che mi rendo conto che erano inibiti nella comunicazione mi rendevo conto che forse mi stavano dicendo la metà delle cose che avrebbero magari potuto dirmi

in una situazione come quella che stiamo vivendo io e te adesso, ecco» (Int. 15)

«Nel momento in cui inizi a fare le cose a distanza non puoi controllare certe variabili... ad esempio di come si svolge il colloquio a casa dell'altra persona. Questo soprattutto quando si tratta magari di ragazzini, di adolescenti... o anche di colloqui con i genitori, però piuttosto e delicati, in cui magari c'è bisogno di una certa riservatezza, che chiaramente qua in ufficio puoi garantire, perché nel momento in cui entri nella stanza la porta si chiude e non c'è la preoccupazione che possano a fuoriuscire informazioni. Questo è diventato un po' problema con quella modalità lì, diverse volte mi sono, ci sia-o - io e i colleghi – sentiti in difficoltà perché ci siamo resi conto che non c'erano quelle condizioni necessarie. Per cui, soprattutto per quanto riguarda i ragazzini, per i minori in generale, ho iniziato a ripristinare prima quei tipi di colloqui in presenza e per quei genitori che non tutelavano abbastanza il momento del colloquio» (Int. 13)

«A volte mi sono venute delle perplessità nel momento in cui effettuavo dei colloqui con i minori, perché chiaramente la casa era la stessa dei genitori e quindi a volte mi chiedevo se non affrontassero determinate questioni perché magari il genitore li stava ascoltando, perché magari non si sentivano, come dire, sicuri... sicuri non in termini di incolumità, eh, però è come se non percepissero uno spazio sicuro di comunicazione in cui poter essere trasparenti e fidarsi al 100% che quello che loro raccontano a me non venga ascoltato dai loro genitori così come loro lo raccontano, no? [...] Una volta mi sono ritrovata a fermare dei genitori perché partivano in quinta nel raccontarmi magari dell'altro genitore, non convivente più con loro, con una storia di separazione conflittuale e io vedevo il minore dietro di loro che stava giocando. Quindi mi sono ritrovata poi ad interromperli per evitare che il minore ascoltasse cose che non era consono che ascoltasse in quel momento lì» (Int. 3)

Il rispetto della privacy merita riflessioni da parte degli operatori, soprattutto quando si utilizzano tecnologie digitali con sistemi di protezione molto fragili, come afferma un'intervistata in merito alle piattaforme di videochiamata che non richiedono iscrizione e che dunque sono più soggette ad attacchi da parte di hacker.

«Per gli incontri di rete magari i colleghi mi proponevano di utilizzare GoTo Meeting, che è una roba dove tu accedi direttamente ad un link, dove non c'è qualcuno che ti accetta, ma puoi entrare. Su quello mi sono posta dei dubbi dicendo: noi stiamo trattando delle situazioni

particolari dove magari ci sono dei nomi, raccontiamo delle cose particolarmente sensibili che possono essere prese dal primo hacker che passa di lì e poi diffuse, quindi su questo sicuramente mi sono molto interrogata [...] determinate piattaforme, che io poi non ho mai sentito, ma perché non le ho mai utilizzate, mi sembravano anche poco sicure rispetto proprio all'accesso e quindi utilizzare tutta una serie di informazioni mi sembrava un pochino pericoloso» (Int. 21)

Oltre a predisporre spazi di riservatezza, è necessario pretendere anche che le persone con cui si lavora rispettino tale principio affinché non si creino situazioni spiacevoli. Ad esempio, la possibilità di essere registrati non riguarda esclusivamente il colloquio da remoto, ma, come racconta un'intervistata, risulta ancor più spiazzante nella modalità di lavoro a distanza per la scarsa possibilità di controllo.

«Dall'altra parte invece ho vissuto un po' il rischio opposto: in una situazione in particolare ho avuto anche il sospetto, cioè la sensazione di essere registrata, che la persona stesse registrando quello che dicevo. Che poi voglio dire, può succedere anche se sei in presenza, perché basta che uno accenda il telefono intanto che sto parlando... però non lo so, lì è stato un po' scioccante, è stato un po' scioccante perché era spiazzante, no? Perché ti senti che in questa cosa digitale non puoi fare niente» (Int. 18)

Inoltre, qualche intervistato si è domandato se utilizzare la tecnologia digitale nella relazione di aiuto fosse un'intrusione nella vita altrui. Utilizzare, ad esempio, le videochiamate consente di osservare aspetti che durante un colloquio in ufficio potrebbero non emergere. Non viene tuttavia approfondito il parallelismo tra colloquio a distanza, che effettivamente consente di cogliere elementi del contesto di vita della persona, e visita domiciliare.

«Con i colleghi ci dicevamo che fare videochiamate era quasi un'intrusione no? Quindi non sapevamo se erano disposti a farlo, perché ci sembrava che venisse meno quella relazione fondamentale, che è quella della presenza» (Int. 29)

«Un mio dubbio maggiore... non so se può considerarsi, appunto, di carattere etico ma era proprio quello di essere troppo invadente, per cui la tecnologia è vero che accorcia le distanze, ma forse va anche un pochettino oltre. Quando facevo le videochiamate mi sentivo, come

dire, mi sentivo un po' a disagio nel pensare che io stavo comunque entrando in casa loro con una professionalità e un ruolo che non è un ruolo sempre così gradito, no? Un'assistente sociale della tutela minori» (Int. 23)

Dall'altro lato, quando la videochiamata viene effettuata da casa e non dall'ufficio, può essere vissuta come un'intrusione anche dall'operatore: secondo alcuni intervistati casa e ufficio devono essere due luoghi nettamente distinti.

«Però per esempio a casa mia io non farei mai le videochiamate, a me darebbe fastidio. Per una questione che io sono a casa mia e non mi va neanche che qualcuno veda che ho dietro l'armadio piuttosto che il divano. Poi non sono una che si fa di quei problemi lì, capito, però questa cosa io la sento come un'intrusione. Allora, per tanto tempo in qualche maniera ci hanno insegnato a riuscire a tenere distinti gli ambiti di lavoro e di casa, ma proprio come protezione. E ci è voluto tanto tempo per arrivare a tenere distinti questi due spazi. Improvvisamente è tutto, come dire, tutto molto più fluido, tutto molto più “va bene, OK, faccio la telefonata” ... io non riesco, io sono a casa, e mi da fastidio che tu entri. Preferirei il mio spazio, tenerlo per me» (Int 5)

Infine, un'interessante riflessione è stata portata da un intervistato rispetto alla possibilità, da parte delle persone che accedono ai servizi, di esprimere un consenso pienamente informato rispetto a tutti i dati e le informazioni che vengono raccolti e inseriti nei sistemi di archiviazione informatizzata, visibili, in alcuni casi, a un ampio numero di professionisti.

«Io mi interrogo molto sul tema della cartella sociale informatizzata: i cittadini sono davvero consapevoli di cosa archiviamo e soprattutto di chi può vedere quelle informazioni? Sì, noi facciamo firmare il consenso, ma a meno che non venga spiegato non sanno che anche i colleghi del Comune possono vedere le loro informazioni inserendo semplicemente il codice fiscale» (Int. 14)

9.3 Proteggere le persone dai rischi

Gli assistenti sociali riconoscono l'importanza di proteggere le persone dai rischi connessi all'utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Innanzitutto proteggere significa riconoscere le difficoltà che le persone potrebbero avere nell'accedere a strumenti tecnologici e accompagnarle in un graduale avvicinamento al mondo digitale.

«Sai la nostra è una tipologia di utenza che si arrabatta come può, cioè, ci sono difficoltà molteplici. La tecnologia avvicinata a persone così complicate è sempre un po' un azzardo, secondo me. Perché sono ancora del foglio cartaceo che ti portano al servizio, dell'appuntamento che salta perché non hanno capito bene quando, come e con chi hanno il colloquio, capito? Quindi la tecnologia forse è un passaggio, un'evoluzione graduale. Probabilmente alcuni si sono trovati dall'oggi al domani a vivere una realtà per loro completamente nuova e sconosciuta. Quindi credo che quello sia un punto d'arrivo, non possa essere per loro scontato.» (Int. 19)

Gli operatori dovrebbero dunque fare attenzione e riconoscere il possibile rischio di discriminazione digitale in cui potrebbero incorrere alcune persone, come le persone anziane o in condizione di povertà.

«Come dire, inevitabilmente credo che ci sia una sorta di discriminazione. Cioè, se penso ai principi di giustizia sociale e di non discriminazione, non so quanto questi principi etici nel periodo di emergenza siano stati rispettati e presi in considerazione da tutti. Nel senso che io mi sono resa conto che fondamentalmente le persone, le famiglie che avevano la possibilità di avere questi strumenti tecnologici erano più agevolati in qualche modo, erano più vicini a noi inevitabilmente. E quindi sì, mi chiedevo quanta discriminazione ci fosse in questo caso, perché comunque le visite domiciliari erano sospese, però la persona anziana che non aveva alcuna rete, che non aveva il familiare, rimaneva comunque isolata» (Int. 16)

Sembra inoltre essere condivisa l'idea che proteggere le persone dai rischi significhi anche accompagnarle verso un utilizzo consapevole di alcune ICT, come ad esempio i *social network*. Talvolta le persone non hanno consapevolezza dell'esposizione che viene generata da ciò che viene pubblicato sui *social network* e gli operatori, in un *social work* sempre più digitale, potrebbero essere di supporto nella comprensione delle possibili conseguenze di un utilizzo improprio dei *social network*.

9.4 Servizio sociale digitale: i social network

Nel corso delle interviste gli assistenti sociali hanno infine riflettuto sul tema dei *social network*, considerando generalmente sbagliato ogni tipo di utilizzo nel lavoro con le persone.

Innanzitutto, gli assistenti sociali sono contrari alla possibilità di accettare le richieste di amicizia sui diversi social (Facebook, Instagram) che ricevono dalle persone che stanno affrontando un percorso di aiuto. Tale rifiuto è motivato dalla necessità di mantenere il confine professionale:

«Ecco, sui social io sono assolutamente però osservatrice, non sono attiva su nessuno di questi fronti. Perché appunto non penso che sia corretto: sui social ad esempio non sono aperta all'utente. Cioè se i miei utenti mi chiedono l'amicizia io rifiuto sempre» (Int. 11)

«Mi ricordo che avevo affrontato col mio responsabile questo discorso appena assunta, perché davvero di lì a poco subito un utente mi aveva fatto la richiesta d'amicizia. E lui mi ha detto “fai come vuoi, cioè io li accetto” però ecco anche lui ha probabilmente un rapporto diverso con gli utenti, cioè ad esempio lui è molto aperto, ha la foto della sua famiglia sulla scrivania che possono vedere tutti. Ma ecco io non vorrei che le persone scambiassero quello che è il rapporto professionale con l'amicizia» (Int. 25)

«Sì, ricevo richieste ma non le accetto. Se qualcuno mi chiede il perché gli spiego che fintanto che abbiamo una anche relazione a livello professionale, non diventeremo mai amici sui social. Poi quando la persona sarà guarita starà bene, sarà tranquilla, magari potremmo diventare amici» (Int. 27)

«Ci sono per tranquillamente pazienti che chiedono l'amicizia in Facebook, ovviamente su quello sono completamente contrario» (Int. 22)

Un'assistente sociale ha inoltre riflettuto sulla necessità di proteggere la propria immagine sui social, utilizzando ad esempio un nome di fantasia che non permetta alle persone di risalire all'identità dell'operatore oppure impostando le opzioni di privacy che garantiscono assoluta riservatezza con chi non fa parte della rete di amici sul *social network*.

«Il social che utilizzo di più è Instagram dove il profilo è privato, dove so chi può vedere i miei contenuti e non sono sicuramente gli utenti dello SMI! Qualcuno riesce a trovarmi nonostante non abbia XX ma abbia un altro nome che è XX. Loro riescono a trovarmi» (Int. 25)

Tale riservatezza, viene ritenuta necessaria sia con le persone con cui si lavora, sia con i colleghi, nell'ottica di una separazione tra vita personale e vita lavorativa.

«Io per esempio su Facebook non sono reperibile da persone che non conosco, ma anche per esperienze passate[...] Non penso che il paziente debba avere informazioni diverse che l'operatore non vuole» (Int. 22)

«Tutti i miei colleghi mi hanno aggiunto su Facebook, io ho accettato e infatti io su Facebook non pubblico quasi più niente, se non magari condividere qualche foto divertente come la foto del mio cane, punto» (Int. 25)

Tali forme di riservatezza sono state discusse dagli intervistati non solo dal punto di vista dell'operatore, ma anche da parte delle persone con cui sono stati avviati percorsi di aiuto: chi autorizza infatti gli assistenti sociali a conoscere questioni strettamente personali della vita dell'altro nonostante siano pubbliche?

«Nel senso che avere l'amicizia di un di un proprio paziente, di una persona con cui si lavora significa conoscere anche delle cose della sua vita che magari non conosceremmo. Noi ritengo che non abbiamo il diritto di dover sapere tutto, dobbiamo sapere portare la persona a dirci quelle cose che sono importanti per lui o per lei e che influenzano la sua vita. Sennò diventa un'indagine un po' fine a sé stessa» (Int. 22)

Usare i *social network* viene considerato un modo per essere più vicini alle persone. Una assistente sociale racconta infatti che, a seguito di una discussione in équipe, è stato concordato di limitare quanto più possibile l'osservazione di ciò che viene pubblicato sui *social*, tra cui WhatsApp, dalle persone.

«Siamo arrivati al punto di dirci che almeno gli stati di WhatsApp non li guardiamo, perché era un po'... era troppo. Le foto del profilo va bene, le vediamo, pazienza. Se sono loro a scriverci scriviamo lì, se no magari preferisco che magari ci scriviamo sui messaggi normali [...] comunque

WhatsApp è un social alla fine, quindi usarlo significa essere molto più vicino alle persone e comunque anche loro possono scegliere fino a un certo punto quello che vogliono condividere con noi se noi poi siamo lì a guardare. Per cui come regola dell'equipe ci siamo dette che gli stati di WhatsApp non li guardiamo, perché sennò sarebbe proprio il Grande Fratello» (Int. 18)

In riferimento alla possibilità di osservare o meno i comportamenti online delle persone che accedono ai servizi, una assistente sociale afferma che può capitare che qualche collega guardi ciò che le persone pubblicano sui *social network*, ma che tali informazioni non dovrebbero essere utilizzate come elemento utile per la valutazione

«Mi è capitato che parlassero di una mamma della tutela minori dicendomi, “hai visto le foto che mette su Facebook?” e allora sono andata a guardarmele. Però io personalmente lo tengo come dato di curiosità, cioè non come dato di valutazione all'interno della relazione professionale. Poi ti do la valutazione che forse farsi tatuare in fronte “fuerte” quando hai una bambina disabile che ha tutta un'altra serie di problemi è una valutazione di un certo tipo, ma non perché hai la foto col tatuaggio in vista» (Int. 6)

Un'altra operatrice concede un minimo spiraglio rispetto all'utilizzo dei social come strumento per rispondere a un bisogno personale di curiosità:

«Allora no, i social non li uso, però se si vuole magari capire che faccia ha una persona anche semplicemente figurarsela mentalmente, magari la si va a cercare un attimo e ti fai un'immagine. Con il dubbio se sia o non sia realmente quella persona, perché poi ci sono molti omonimi. Con gli utenti sicuramente non si devono usare. Con gli operatori dipende dalla relazione professionale che si ha» (Int. 8)

C'è invece chi evidenzia un vero e proprio potenziale nell'utilizzo dei *social network*: se il social, al di là del profilo personale, viene utilizzato come canale di comunicazione del Servizio o per fornire informazioni istituzionali ai cittadini può essere considerato uno strumento accettabile

«Per esempio, io sono completamente contrario ai social network nei servizi sociali, ma posso essere favorevole nel momento in cui

rappresentano un servizio. Sono un canale di comunicazione ma professionale» (Int. 22)

C'è infatti chi lo identifica come potenziale strumento di *advocacy*:

«Secondo me i social devono essere utilizzati per la promozione di alcune tematiche del servizio sociale, quindi per la sensibilizzazione, per l'*advocacy*, per fare informazione e va bene. Però non per il lavoro sul caso, non so come dire, non deve essere quello strumento dove un assistente sociale... cioè può anche essere contattata da un utente» (Int. 11)

9.5 Questioni etiche: approfondimento attraverso i focus group

Molte riflessioni sulle questioni etiche sono rimaste aperte nel corso delle interviste, forse a causa della difficoltà a concentrare il ragionamento su tematiche tanto tortuose in una fase ancora complessa dell'emergenza.

A questo si aggiunge il fatto che in più di una occasione sono state portate considerazioni etiche sull'utilizzo della tecnologia, e in particolare dei *social network*, a registratore spento, forse a causa del fatto che si trattava di racconti su comportamenti che, generalmente, potrebbero essere considerati sbagliati e non consoni alla professione dell'assistente sociale come, ad esempio, la ricerca di persone in carico ai servizi su Facebook.

Si è ritenuto pertanto opportuno procedere ad un approfondimento attraverso due focus group: con assistenti sociali già intervistati e con assistenti sociali componenti della Commissione etico deontologica del CROAS.

Ai partecipanti è stata comunicata l'esistenza di questioni etiche ancora da affrontare che sono emerse durante le interviste condotte. Pertanto, è stato chiesto loro di impegnarsi in un approfondimento ulteriore basato su situazioni ipotetiche. I focus group hanno mostrato punti di contatto tra i partecipanti su molti dei temi, ma anche una significativa differenza su altri da rileggere alla luce dei dati anagrafici

dei partecipanti: un'età media molto bassa nel primo e un'età decisamente più avanzata nel secondo.

9.5.1 Comprendere l'altro

Innanzitutto, i partecipanti ai focus group, stimolati dalla prima vignetta proposta relativa alla possibilità di mantenere una relazione a distanza con una persona in carico a un Centro Psico-Sociale, evidenziano la necessità di comprendere l'origine della richiesta di costruzione o mantenimento della relazione di aiuto a distanza. Se la richiesta proviene dalla persona, sarà necessario comprenderne il motivo e cercare di capire se ci sono i margini per trovare una soluzione "a metà strada", che vada bene sia per la persona che per il professionista. Sarà dunque fondamentale lavorare con la persona: come infatti afferma un intervistato, chiedendo di lavorare insieme online la persona non sta dicendo che non parteciperà, sta portando una richiesta.

«Non ci sta dicendo di no, che non viene ai colloqui, ci sta dicendo di utilizzare una modalità differente. Per cui di fatto c'è un aggancio, un riconoscimento nei confronti del servizio di un'utilità di una presa in carico» (FG1INT3)

«Mi verrebbe anche da provare a condividere con lui quelle che sono un po' le argomentazioni ed eventualmente capire se ci sono delle resistenze altre di fronte a una richiesta di questo tipo. Cioè, spostiamo i colloqui WhatsApp, è sicuramente più comodo e possiamo assolutamente dirci che in alcuni casi la l'utilizzo delle modalità da remoto ha facilitato, ma alcune volte insomma l'organizzazione di questi momenti è complessa» (FG1INT5)

Sarà dunque necessario capire a fondo i motivi che portano la persona a non volersi o non potersi recare al servizio, che potrebbero essere legati ad un contesto di vita stigmatizzante o a una difficoltà nell'incontrare le diverse figure professionali che lavorano in un servizio multidisciplinare.

«Cercherei di capire qual è la resistenza di fare nei colloqui in presenza, magari dietro una richiesta di questo tipo, c'è la fatica di venire in un contesto che magari ha un contesto che vive, come non so stigmatizzate. O il venire a colloquio nel servizio vorrebbe dire magari incontrare altre figure professionali e non volerlo, per cui provare a capire un po' qual è la richiesta che sta dietro» (FG1INT5)

«Eticamente mi mette nella posizione di dire “forse questa persona mi sta dicendo qualcosa, mi sta dicendo di bisogni che forse è necessario che vada ad approfondire”. Ripeto, non mi sta chiudendo rispetto a una presa in carico mi sta chiedendo modalità differenti» (FG1INT3)

Come afferma un intervistato, tale percorso decisionale deve essere effettuato necessariamente mettendo al centro la persona, la sua storia e i suoi bisogni.

«Io porrei al centro la persona e farei una valutazione. Pondererei la legittimità di adottare strategie informatiche, in virtù delle specifiche di caso che sono connesse alla persona, alla sua storia, alle sue fragilità e anche magari a dati legati a questioni più di natura generazionale. E una volta ponderato, se il servizio sociale da un'analisi ritiene che possa avere un senso come fase propedeutica, tenuto conto che noi facciamo parte di quella generazione di operatori che ancora ritiene che vada salvaguardata la relazione in presenza per i benefici che questo porta loro. Reputo sia poi strategico per l'avvio poi di una relazione» (FG2INT1)

Non deve quindi essere rifiutata a priori la possibilità di lavorare in una modalità alternativa a quella in presenza, e può essere accettata nel caso in cui l'obiettivo di tale modalità è la ricerca del benessere della persona.

«Senza dire di no aprioristicamente, ma tenendo un po' al centro i suoi desideri, potrebbe essere quella di ragionare con lui rispetto a dove si effettuano queste videochiamate, cioè “tu dove sei?”» (FG1INT1)

«La relazione in presenza pone delle tensioni, può mettere in tensione, mettere delle aspettative e delle sfide a noi quanto alle persone che incontriamo e quindi può farle sentire più sotto pressione, effettivamente [...] Può dirci qualche qualcosa di importante rispetto al tipo di relazione e il tipo di ingaggio che vuole avere con noi e quindi forse può. Anche per quanto mi riguarda, può anche essere accettata» (FG2INT2)

Insieme, in una relazione di aiuto caratterizzata da dialogo e confronto, potrebbero essere discussi concordati degli accorgimenti che consentano di costruire un rapporto funzionale: gli strumenti tecnologici devono funzionare bene, deve essere un contesto che assicura privacy e riservatezza.

«Se dobbiamo proprio accettare, perché è una forma di mediazione legittima che abbiamo concordato, dobbiamo assicurarci anche di tutta un'altra serie di piccoli aspetti che però sono importanti. Ad esempio, ci garantisce che la telefonata che facciamo non solo siamo soli, ma siamo anche in un contesto dove ti sento, perché effettivamente una pessima connessione o un ambiente dove all'aperto, dove ci sono altre persone o ancora in casa dove si stanno facendo dei mestieri, non è un luogo dove si sta facendo una telefonata. Un colloquio non professionale effettivamente andrebbe a davvero mettere a rischio la positività e l'utilità del colloquio» (FG2INT2)

D'altra parte, però, c'è chi afferma che sia necessario parlare della richiesta di colloquio a distanza con la persona per concordare che sia una modalità di relazione impropria e che sia più opportuno l'incontro dal vivo. La modalità di lavoro da remoto viene ritenuta squalificante in particolar modo dai partecipanti al secondo focus group.

«Bisogna trovare una strategia per andarci incontro, ma fargli anche capire che nella relazione è meglio vedersi e incontrarsi per effettuare anche una progettazione. Chè vedersi, secondo me, è meglio che fare le cose online [...]. Robe di questo genere da remoto che io trovo assolutamente squalificante sia del ruolo dell'assistente sociale, ma anche una mancanza, secondo me, di rispetto nei confronti delle persone. Io la penso così» (FG2INT3)

«Io sono del parere che le persone vanno incontrate, appunto, per l'importanza della relazione» (FG2INT4)

Infatti, l'operatore può sempre venire incontro alle difficoltà riportate dalla persona nel recarsi al servizio con mezzi tradizionali, come la visita domiciliare

«Se la persona delle difficoltà nell'organizzazione della sua giornata cerco di andare io a casa sua, con una visita domiciliare, a fare un colloquio» (FG2INT4)

Un'intervistata afferma però che, di fronte a queste richieste, è necessario sempre interrogarsi sui bisogni della persona e domandarsi se, ad esempio, il colloquio online risulta limitante per la persona o per il professionista.

«Per cui eticamente la domanda che mi viene da pormi è: il colloquio a distanza potrebbe sembrare uno strumento un po' limitante, ma limitante per il professionista oppure per la persona? Perché per la persona invece, magari proprio anche con disturbi di salute mentale, che fatica molto ad organizzare le sue giornate, ad incastrare delle cose che magari per noi potrebbero essere semplicissime, ma per loro risultano, come dire molto, molto pesanti, molto impegnative» (FG1INT4)

9.5.2 Professionalità nell'uso degli strumenti tecnologici

Alcuni operatori nei focus group hanno riportato, come durante le interviste, perplessità rispetto agli strumenti da utilizzare nell'ipotesi di una relazione d'aiuto a distanza, da un lato rispetto alla professionalità di questi,

«Nel mio immaginario, WhatsApp è un po' la piattaforma con cui io comunico con le mie persone e quindi pensare di utilizzare WhatsApp per fare delle videochiamate con le famiglie... se anche io lo avessi diventa un po' complesso, nel senso che utilizzare il telefono per vedere le persone... non so se poi è realmente così o è soltanto una mia percezione, però mi sembra mi sembra poco professionale» (FG1INT1)

dall'altra rispetto alle difficoltà di accessibilità agli strumenti tecnologici da parte delle persone con cui si lavora. Alcuni strumenti, seppur meno sicuri e formali di altri, potrebbero essere più semplici da utilizzare per chi ha poca dimestichezza con gli strumenti digitali.

«perché per tante persone Whatsapp era l'unico strumento accessibile e quindi mi sono ritrovata a mettere sul piatto della bilancia - posto che ho un cellulare di servizio, quindi non è il cellulare personale - per cui per tante persone era anche solo complicato pensare di poter scaricare un'applicazione come Zoom, Meet e via dicendo, ma era molto più semplice, intuibile, accessibile utilizzare WhatsApp» (FG1INT6)

9.5.3 Rispetto dell'etica professionale e social network

In riferimento alla seconda vignetta utilizzata nei focus group, molti assistenti sociali si sono detti contrari all'utilizzo dei *social network* nella pratica professionale, in particolare nelle fasi di indagine psico-sociale su mandato di un'Autorità Giudiziaria: in un rapporto basato sulla reciprocità qualcuno ritiene che, così come le persone non possono visualizzare i profili dell'assistente sociale online grazie alle impostazioni di privacy, anche gli operatori non dovrebbero "curiosare" sui profili delle persone che accedono ai servizi.

«Non mi è mai capitato di curiosare nessun profilo, di nessuna persona incontrata fino ad oggi. E non credo che lo farò mai, anche perché io credo che per chi fa il nostro lavoro l'utilizzo dei social network sia qualcosa di davvero molto, molto delicato. Io ho i profili privati, quindi nessuno può guardare me e così come loro non possono guardare me io non trovo giusto che io vada a curiosare ai loro profili social» (FG1INT1)

In particolare, le riflessioni si sono concentrate intorno al fatto che un utilizzo scorretto dei social, in particolare di Facebook, potrebbe concorrere alla costruzione di un pregiudizio negativo dell'assistente sociale nei confronti della persona e inficiare la relazione di fiducia e professionalità.

«Personalmente sono assolutamente contrario all'idea di acquisire informazioni tramite social rispetto alle persone che seguiamo, che abbiamo in carico, che dobbiamo assistere o che dobbiamo anche controllare [...] Perché vuol dire esattamente costruirsi un pregiudizio. Poi diventa davvero ancor più difficile creare un quel legame, non solo legame di fiducia, ma quel rapporto di affidabilità, di professionalità che anche in contesti di controllo noi dobbiamo comunque cercare di portare avanti, cercare di costruire» (FG2INT2)

«Non mi piace fare ricerche perché in qualche modo già guida la conoscenza che noi facciamo del nucleo, della persona e ci facciamo delle idee che poi magari sono diverse da quello che è la realtà. E in ogni caso io credo che non sia etico, non sia giusto, anche da un punto di vista deontologico, riportare queste informazioni derivanti dall'osservazione su i social, a meno che non ci siano proprio come

dire, e foto molto, molto, molto esplicite o di contenuti pericolosi per minori» (FG1INT2)

«Posto che condivido il non andare a cercare le persone sui social, assolutamente. Ma questo pensiero è nato anche perché una volta è successo il contrario e quindi io ho incontrato una persona per la prima volta che al primo colloquio mi ha detto “Ah, ma io so che tu hai studiato qui, che sei consigliera comunale qua e che fai questo”, che mi aveva dato molto, molto, molto fastidio» (FG1INT6)

«Credo che i social siano però uno strumento un po' quasi investigativo, quindi se lo penso come strumento di un social worker lo vedo proprio un po' come partire con il piede sbagliato. Non so come dire, nel senso che secondo me l'operatore si crea inevitabilmente una prima impressione, forse anche un po' di pregiudizi che potrebbero andare a dire, ad inficiare un po' e a condizionare la relazione che poi si crea con la persona... Tendiamo a mostrare solo quello che vogliamo, quindi una piccola parte di noi che può essere la parte migliore, la parte peggiore. Questo cioè dipende da situazioni situazione e quindi inevitabilmente poi ci condiziona. Quindi forse utilizzarlo ancora prima di conoscere la persona ... non lo so, mi porta un po' a fare queste riflessioni e penso che ci possa condizionare sicuramente e quindi forse ed attenzionare anche questo aspetto. (FG1INT4)

Viene riconosciuto tuttavia come le azioni intraprese sui social da parte di assistenti sociali potrebbero porre questioni dilemmatiche, relative ad esempio all'utilizzo di informazioni ricavate dai social network e relative al comunicare o meno alle persone che sono state cercate sui social.

«Qua c'è una situazione dilemmatica, nel senso che se capita che io che non lo faccio un giorno mi sveglio e decido di andare a curiosare. Osservo e vedo qualcosa di realmente pericolosamente pregiudizievole per il minore... mi pongo il quesito, no? Cioè lo porto? Lo faccio emergere? come lo faccio emergere? E in quel momento probabilmente mi chiederei eticamente, quindi, io devo far sapere alle persone che sono andato a cercarle e che ho trovato qualcosa che dal mio punto di vista non va bene, perché io sono qui e mi è stato richiesto di effettuare un'indagine che, per quanto brutto possa essere, è comunque una fotografia, una panoramica di quella che è la situazione di vita della famiglia» (FG1INT1)

Per qualche intervistato inoltre utilizzare i social rappresenta una forma di controllo: tale questione, di per sé difficile da affrontare come professionista nel lavoro tradizionale, si complessifica nel caso dell'utilizzo dei *social network*. Cercare informazione sulle persone su internet è un'azione sbilanciata sul controllo, che non dà spazio alcuno alla dimensione dell'aiuto, in una relazione unidirezionale centrata sull'operatore anziché sulla persona.

«Questa cosa non la faccio. E nella mia testa le motivazioni sono due: uno sento che un'azione di questo tipo eticamente mi porta a esercitare solo il controllo nella solita divisione di tutela minori tra aiuto e controllo. Sento che di fatto è appunto un mero controllo, è un indagare. Dall'altra parte la seconda motivazione è che di fatto in azioni di questo tipo non apre e non si svolge all'interno di una dialettica, di un dialogo o di una relazione tra persone, ma si svolge in maniera unidirezionale, per cui centrata completamente sull'operatore. È anche vero che solleva tutta una serie di questioni rispetto a tutela del minore, per cui, se effettivamente sono presenti dei comportamenti pregiudizievoli, è chiaro che il mio mandato comunque è quella cosa lì, però...» (FG1INT3)

Tali questioni dilemmatiche, senza una riflessione critica condivisa tra colleghi e con la comunità professionale, rischiano di rimanere senza risposta. Una soluzione di fronteggiamento pare essere l'evitamento: cercare di aggirare la situazione problematica agendo sulla base di un principio di trasparenza.

«Non ho assolutamente strategie per fronteggiare niente rispetto a questo, cioè non saprei minimamente da che parte girarmi. Quindi per evitare questa cosa evito di andare a cercare le persone. Semplicemente le conosco sulla base di quello che io osservo vis a vis o con colloqui a distanza, visto che stiamo parlando di tecnologia» (FG1INT1)

Anche io eviterei di farlo, anche perché anch'io mi rifaccio un po' a un principio di trasparenza. Quando si avvia una presa in carico, in questo caso un'indagine, è bene che le persone sappiano quali sono i nostri strumenti che utilizzeremo nel tempo dell'indagine per raccogliere le informazioni. E si fa poi anche alla fine una restituzione di quelli che sono gli elementi che sono stati raccolti e le valutazioni che si andranno a proporre in tribunale. Tra questi, ovviamente, non

rientra, dal mio punto di vista, insomma, una valutazione e un'analisi dei loro social media» (FG1INT4)

Un'altra strategia di fronteggiamento individuata da un intervistato è quella di porsi domande "giuste", nell'ottica di una costruzione condivisa di risposte ai dilemmi etici.

«Una strategia per fronteggiare questi dubbi può essere porsi domande giuste, poste nel modo giusto e in una costruzione insieme condivisa di risposte, che non sarà mai all'unanimità» (FG2INT2)

In un mondo in continua evoluzione, in cui i *social network* fanno parte della quotidianità di molte persone e assumono i più disparati significati, per gli operatori sembra necessario da un lato comprendere la natura e significati ad essi attribuiti, dall'altro aiutare le persone a imparare a farne un corretto utilizzo. I giovani, ad esempio, fanno un utilizzo dei *social network* molto diverso rispetto agli adulti.

«Il tema dei social è importante anche in termini simbolici, ha un senso completamente diverso per i ragazzi minorenni che seguiamo rispetto a quello che viviamo noi» (FG1INT3)

«Dunque potrebbe diventare un motivo per istruire queste persone all'utilizzo che tra l'altro ad esempio i bambini non si mettono su Facebook e i minori? E li interessere un'educazione all'utilizzo di questi strumenti» (FG2INT4)

«Con questa ragazza avevo un'educativa domiciliare, un lavoro che sta facendo con l'educatrice domiciliare sulla gestione adeguata dei social. Però c'era stato un dilemma tra chi diceva che deve chiudere tutti i profili, non utilizzarli più perché si è messa a rischio in autonomia a chi diceva che forse va accompagnata? Perché quella cosa lì per lei è molto importante, non ha senso privarla» (FG1INT3)

Gli assistenti sociali rimandano poi al tema della professionalità online, sottolineando come sia necessario porre attenzione alla rappresentazione di sé sui social, prevedendo ad esempio di aprire due profili separati: uno per le attività professionali e un altro per quelle personali. Serve infatti fare attenzione al ruolo politico che l'assistente sociale ricopre nella società.

«Cioè io ritengo che sarebbe la cosa più corretta avere i due profili che sono il profilo personale e il profilo professionale, dove il profilo personale non è identificabile [...] Nel profilo professionale ci metterei quello che ritengo opportuno come professionista applicare, promuovere [...] ad esempio, credo che l'aspetto più sensibile su quel fronte sia la dimensione politica che come professionisti abbiamo, ma che dobbiamo agire con sapienza. Secondo me bisogna essere consapevoli di quello che è il significato delle ricadute che possono avere le nostre prese di posizioni anche politiche, sull'aspetto professionale la vedo il dilemma che potrebbe crearsi anche nel momento della decisione dei profili» (FG2INT2)

«Non tutti, i professionisti, però chi lavora negli enti pubblici agisce anche come pubblico ufficiale e quindi potrebbe essere utile dividere» (FG2INT1)

Come sottolinea un intervistato, anche il codice deontologico richiama il tema della “dignità della professione” all’articolo 21, che deve essere preservata anche nell’utilizzo dei *social network*.

«Nell’articolo 21 c’è quindi il richiamo alla dignità della professione e la mette in relazione con quello che io pubblico come assistente sociale su social network. Ed è un intervento molto forte che secondo me fa il codice deontologico, un po’ a gamba tesa e un po’ all’interno di una professione che questo ragionamento lo sta facendo adesso [...] quello che dicevo di scindere i due profili in realtà esula da questo aspetto, perché è la richiesta di essere conformi alla onorabilità della professione. È una richiesta che può presentare dei profili moralisti e normativi che non solo attengono alla professione o attengono come competenza dell’ordine professionale e dell’etica della professione» (FG2INT2)

Secondo gli intervistati serve dunque stare al passo con i tempi e con la rapida evoluzione della società, seppur con il rischio di vivere un sentimento di spaesamento e solitudine rispetto agli orientamenti da seguire nell’utilizzo di tecnologie digitali.

«Io credo che sia necessario tenere in equilibrio le nuove esigenze, quindi, e anche le nuove modalità lavorative, ma bisogna che al tempo stesso i servizi vadano alla stessa velocità, altrimenti ci si ritrova a dover fare i conti con altri e con altre situazioni telematiche o comunque altre implicazioni etiche che comunque ci sono. Esistono.» (FG1INT1)

«E ricordo chiaramente la difficoltà in cui si trovava la collega, ma anche proprio a livello di linee guida, cioè di sentirsi molto spaesata e affidata solo alla propria identità personale e professionale di riferimento al codice deontologico, cioè però non supportata da un qualcosa che potesse permetterle di affrontare e analizzare la situazione in maniera diversa o di avere un punto di vista diverso» (FG1INT6)

Per far fronte al disorientamento appare necessario discutere le questioni dilemmatiche all'interno dei servizi, con il supporto di qualcuno che aiuti a ricostruire il senso di ciò che viene fatto.

«Credo che ci sia un lavoro più interno ai servizi da fare. Avere lo spazio di tematizzare la cosa, di metterla in circolo con i colleghi, di rendersi conto prima di tutto che questa è una cosa che va tematizzata» (FG1INT3)

La discussione su come utilizzare al meglio le tecnologie digitali potrebbe essere pensata non solo tra operatori, ma anche con le persone con cui vengono costruiti progetti di aiuto

«Nel qui ed ora, nella pratica quotidiana, mi viene anche da dire: ragioniamoci con le persone che abbiamo davanti e con i minori che abbiamo e che io ho davanti certamente» (FG1INT1)

Gli intervistati evidenziano inoltre bisogno di formazione e supervisione su questi temi, per confrontarsi e aprire la strada verso una riflessione condivisa.

«Serve formazione, insomma, su tutte le varie implicazioni e mi veniva in mente anche supervisione. Insomma, poter fare delle riflessioni, confrontarsi, essere aiutati, insomma, anche a fare delle riflessioni rispetto alle varie implicazioni e magari anche ascoltare le esperienze di altri [...] Abbiamo bisogno, insomma, di rifletterci. Abbiamo bisogno di qualcuno che ci aiuti, insomma, anche a mettere insieme poi i pezzi di quello che è stato» (FG1INT5)

Una formazione potrebbe essere utile anche durante gli studi, prima di entrare nei servizi come operatori sociali, per avviare da subito una riflessione critica sul tema del servizio sociale digitale.

«Per quanto riguarda per quanto riguarda me, allora, io quando se ricordo e torno indietro nel tempo, credo probabilmente di aver commesso degli errori nell'utilizzo di internet, dei social, ma proprio per ignoranza... e questo già mi fa pensare che andrebbero istruiti da subito gli operatori prima ancora di iniziare per mettere bene a fuoco ciò che è giusto e ciò che non lo è» (FG2INT1)

Un'intervistata racconta infatti una fatica nell'orientarsi in uno scenario nuovo e pieno di dubbi: è tutto affidato agli operatori che, nonostante abbiano una discrezionalità nell'operare, potrebbero aver bisogno di un accompagnamento sia a livello di confronto in équipe sia in termini di orientamenti da parte della comunità professionale.

«Mi rendo conto che è tutto affidato a me professionista in quel momento, con magari un confronto di una collega o di un'équipe. Ma si ferma lì. Cioè c'è poco a livello di comunità di professionisti e di direzione che si sta prendendo in termini tecnologici, Ecco... che sta diventando però un tema enorme, vuoi la pandemia, vuoi i tempi che cambiano, vuoi la maggiore digitalizzazione. Tutto quello che vuoi, però, è un tema enorme [...] Forse servirebbe qualcosa di più concreto, pur avendo in mente che abbiamo una discrezionalità» (FG1INT6)

Gli assistenti sociali richiamano dunque la necessità di accompagnamento anche da parte dell'ordine professionale, attraverso riflessioni condivise e anche eventualmente linee guida.

«Io aggiungerei anche che serve darci un ordine, nel senso che si potrebbero individuare magari delle linee guida affinché non si debba basare tutto sul buon senso dell'operatore. Perché poi, diventa molto labile la questione. Quindi l'Ordine ha iniziato appunto nel codice deontologico a parlare un po' di questi temi, ma appena iniziato. Quindi ecco, forse poi il passaggio successivo è quello di dare un po' un ordine a queste questioni, tenendo in considerazione sicuramente la tutela del minore, il benessere della persona, ma anche il diritto alla privacy... Come dire l'obbligo di tutelare le persone che ci troviamo di fronte. Per cui ecco forse darci anche un po' delle linee guida» (FG1INT4)

«Non può stare e allo stesso tempo sta sempre alla persona del singolo professionista. Nel senso che poi c'è una componente che è imprescindibile, di sensibilità, di attenzioni, di contesto professionale. Ma allo stesso tempo non siamo delle monadi, non siamo dei singoli

che vagano e quindi abbiamo bisogno di una comunità professionale che ci accompagni e ci sostenga e che sviluppi con noi un discorso» (FG2INT2)

Secondo quanto riferito dai partecipanti al focus group, la portata dei ragionamenti relativi al tema dell'utilizzo della tecnologia e delle conseguenti questioni etiche sta già interessando l'Ordine Regionale degli Assistenti Sociali con la commissione disciplinare e la commissione etico deontologica.

CAPITOLO 10 - DISCUSSIONE DEI RISULTATI E CONCLUSIONI

La presente ricerca conferma i riferimenti di letteratura internazionale (Mishna et al., 2022; Pink et al., 2022; Taylor-Beswick, 2023) e dimostra come lo sviluppo delle tecnologie digitali nel mondo del servizio sociale sia strettamente collegato alla pandemia da Covid-19. È ragionevole supporre che, senza l'impatto dell'emergenza sanitaria, l'utilizzo delle tecnologie digitali nei servizi sociali sarebbe rimasto circoscritto a utilizzi episodici e sporadici. La pandemia ha catalizzato una rapida transizione verso l'adozione più diffusa e strutturata di tali tecnologie, accelerando notevolmente il processo di digitalizzazione nei servizi sociali.

La necessità di garantire la continuità delle prestazioni e di mantenere il contatto con le persone e con i colleghi, nonostante le restrizioni imposte dal distanziamento sociale, ha spinto gli assistenti sociali ad esplorare nuovi modelli di interazione, a sperimentare nuove prassi operative e a sfruttare appieno le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali.

Nel contesto post-pandemico, gli assistenti sociali ipotizzano di mantenere alcune delle attività sperimentate durante le fasi di emergenza sanitaria, come ad esempio l'adozione delle piattaforme di videocall. Ciò riflette una tendenza più ampia verso la crescente digitalizzazione del settore del lavoro sociale, come evidenziato da Perron et al. (2010). Questa prospettiva indica una volontà di integrare in modo strategico le tecnologie digitali nella pratica professionale degli assistenti sociali, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti. Tale adozione mirata delle tecnologie digitali rappresenta una risposta alle sfide emergenti e alle opportunità offerte dal panorama sempre più digitale in cui operano gli assistenti sociali. Come analizzato nei capitoli precedenti, l'impiego, ad esempio, di piattaforme di videocall permette di superare le limitazioni spaziali e di favorire

l'accesso ai servizi da parte delle persone assistite, offrendo un'alternativa valida e conveniente all'incontro in presenza.

Pertanto, l'incorporazione delle tecnologie digitali nel lavoro sociale post-pandemico si configura come un aspetto cruciale per adattarsi ai cambiamenti in corso e per fornire servizi di alta qualità, sempre nel rispetto dei principi etici e deontologici che guidano la professione degli assistenti sociali.

Dall'altra parte, è opportuno evidenziare che alcune dinamiche non sono tuttavia unanimemente considerate positive, come ad esempio l'adozione dei colloqui a distanza nel lavoro quotidiano, una tendenza che si discosta dall'esperienza internazionale (Ghillingam, 2014; Baker et al., 2018; Lopez Pelaez et al., 2018). Questa discrepanza richiede una attenta riflessione sulla sostenibilità futura, l'efficacia e i potenziali rischi connessi all'integrazione degli strumenti tecnologici nei servizi sociali. Attraverso le interviste e i focus group condotti, è emerso un quadro caratterizzato da riflessioni nebulose e frammentate riguardo all'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nei servizi sociali. Queste discussioni rappresentano probabilmente un punto di partenza per molti operatori e offrono un'opportunità iniziale di riflessione sull'argomento. Tuttavia, tali riflessioni si sono spesso rivelate carenti in termini di approfondimento riguardo ai possibili risvolti derivanti dall'impiego delle tecnologie nei servizi. Pertanto, appare necessario un ulteriore esame approfondito per comprendere appieno gli impatti e le implicazioni che l'utilizzo di queste tecnologie potrebbe avere nel contesto dei servizi sociali.

Gli assistenti sociali hanno interpretato l'uso del termine "tecnologie digitali" principalmente riferendosi alla pratica dei colloqui online, trascurando di menzionare altri strumenti che effettivamente vengono utilizzati in molti servizi esclusivamente per attività banali e routine (Zemaitaityte et al., 2023). Effettivamente, emerge una rilevante dinamica che influisce sulla percezione dell'utilizzo degli strumenti

tecnologici da parte degli assistenti sociali: i colloqui online sembrano essere considerati come meno validi rispetto al lavoro svolto in presenza. Tale percezione potrebbe essere influenzata da pregiudizi e stereotipi associati alla comunicazione mediata dal digitale, nonché dalla mancanza di competenze specifiche per comprendere appieno le dinamiche e i processi di interazione che si sviluppano attraverso tali strumenti.

È importante riconoscere che l'adozione delle tecnologie digitali nel lavoro sociale rappresenta una nuova frontiera che richiede un costante aggiornamento e sviluppo di competenze specifiche. Alcuni assistenti sociali potrebbero essere più restii nell'utilizzare gli strumenti digitali a causa della mancanza di familiarità con essi e delle incertezze sul modo migliore per sfruttarli in modo efficace nel loro lavoro.

Sono scarse, infatti, le riflessioni sui *software* che vengono utilizzati quotidianamente per la stesura di relazioni, sulle cartelle sociali informatizzate o su piattaforme di uso molto comune tra gli assistenti sociali come, ad esempio, GePI; questo sembra essere sintomo di scarsa consapevolezza tra gli assistenti sociali rispetto a ciò che riguarda il mondo del servizio sociale digitale e invita a riflettere sull'assenza di una riflessione critica e condivisa sul tema.

In questo scenario, è importante riconoscere che i programmi di formazione nel campo del servizio sociale non forniscono una preparazione adeguata a integrare le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nelle pratiche professionali (Dali, Caidi, 2022). Questa carenza formativa risulta essere una sfida significativa per gli assistenti sociali nell'adeguarsi e sfruttare appieno le potenzialità delle ICT nelle loro attività professionali. La mancanza di una preparazione specifica può limitare la comprensione e l'uso efficace di strumenti digitali più complessi e innovativi, che potrebbero migliorare l'efficienza e l'efficacia delle pratiche di servizio sociale.

Nell'implementazione delle modalità operative mediata dalle ICT per gli assistenti sociali, emergono innegabili vantaggi, ma allo stesso tempo si evidenziano diverse criticità che richiedono ulteriori riflessioni e approfondimenti.

10.1 ICT: Quali strumenti e per quali finalità?

Le informazioni raccolte nelle interviste permettono una classificazione degli strumenti che vengono utilizzati dagli assistenti sociali impegnati nei servizi, del tipo di utilizzo e delle finalità. È possibile effettuare una distinzione, in particolare in relazione alle finalità, rispetto all'uso di strumenti tecnologici nel lavoro cosiddetto di *back-office* (Tab. 6), nel lavoro con i colleghi dello stesso servizio o di altri servizi e organizzazioni (Tab. 7) e, infine, nel lavoro con le persone che accedono ai servizi (Tab. 8).

Nel lavoro d'ufficio l'unico e principale dispositivo sembra essere il computer che, utilizzato per rispondere ad esigenze di vario tipo, rappresenterebbe la risorsa più utile e funzionale alle necessità degli assistenti sociali. In relazione alle attività di *back-office*, gli operatori non immaginano ancora la possibilità di utilizzare strumenti alternativi al computer, fisso o portatile. Come evidenziato nella Tabella 6 di seguito riportata, i partecipanti alle interviste, ossia gli assistenti sociali, hanno riferito di utilizzare diverse tecnologie informatiche nel loro lavoro d'ufficio. Tra queste, il computer è impiegato per sfruttare software come le e-mail, che consentono di comunicare con colleghi e uffici amministrativi per questioni legate all'occupazione e ai progetti di assistenza. Inoltre, il web, spesso attraverso il motore di ricerca Google, viene utilizzato per individuare risorse utili nell'ambito della progettazione con persone o famiglie, come strutture residenziali o servizi territoriali. I programmi Microsoft Word e Microsoft Excel del pacchetto Office vengono impiegati per redigere relazioni, comunicazioni e per la rendicontazione di dati, specialmente nel caso

di coloro che non dispongono di una cartella sociale informatizzata e utilizzano Excel per registrare gli accessi al servizio. Inoltre, la Cartella Sociale Informatizzata viene utilizzata per l'archiviazione di dati e informazioni sulle persone che accedono ai servizi, con alcune differenze tra gli Ambiti Territoriali e le Organizzazioni. Infine, l'utilizzo di un'agenda condivisa consente una migliore organizzazione del servizio, una programmazione efficace degli impegni e la prenotazione degli spazi presso gli Enti.

Strumento	Software/funzioni	Finalità
Computer (fisso o portatile)	E-mail	Contatti con amministrazione
	Web	Ricerca risorse online (e.g. comunità, RSA)
	Pacchetto Office (Microsoft Word, Excel)	Stesura relazioni, rendicontazioni
	Cartella Sociale Informatizzata	Archiviazione dati e informazioni su persone che accedono ai servizi
	Agenda condivisa	Programmazione impegni, prenotazione stanze del servizio

Tabella 6: ICT utilizzate per le attività di *back-office*

Nel lavoro in rete con i colleghi dello stesso servizio o di altri servizi con cui si collabora nell'ottica del lavoro in rete, i principali strumenti utilizzati quotidianamente sembrano essere il computer e il telefono (Tabella 7). Questi sembrano essere funzionali alle diverse attività svolte dagli assistenti sociali e rispondono al bisogno di comunicare con persone che lavorano nello stesso ufficio, perlopiù per questioni organizzative, o con colleghi che lavorano in altri enti, distanti dal proprio luogo di lavoro. Nel contesto delle interviste condotte, gli assistenti sociali hanno menzionato l'utilizzo di diverse tecnologie

informatiche nel loro lavoro. In particolare, le e-mail sono impiegate per facilitare la comunicazione scritta, lo scambio di documenti e informazioni, nonché l'invio e la ricezione di comunicazioni relative all'organizzazione del servizio. Inoltre, il computer è utilizzato per condurre videochiamate attraverso piattaforme online, quali Skype, Microsoft Teams, Google Meet e Zoom. Tali piattaforme consentono di tenere riunioni di rete e di interagire con diversi professionisti simultaneamente in un ambiente virtuale.

Gli assistenti sociali intervistati hanno anche menzionato l'utilizzo del telefono cellulare, in particolare degli smartphone, per effettuare telefonate con colleghi e utilizzare applicazioni di messaggistica istantanea come Whatsapp e Telegram. Queste applicazioni consentono una comunicazione rapida tramite messaggi, sia individuali che di gruppo, e facilitano la conduzione di riunioni in videochiamata e lo scambio di documenti.

L'utilizzo di tali strumenti tecnologici si configura come una risorsa preziosa per gli assistenti sociali, permettendo loro di comunicare in modo efficiente e rapido, sia tra colleghi che con altre parti coinvolte nel processo di assistenza.

Strumento	Utilizzo	Finalità
Computer (fisso o portatile)	E-mail	Comunicazioni scritte, scambio informazioni e documenti, organizzazione interna o esterna (e.g. fissare riunioni)
	Piattaforme video (Skype, Microsoft Teams, Google Meet, Zoom)	Riunioni di rete
	Telefonate	Comunicazione con colleghi

Telefono cellulare (smartphone)	Messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram)	Comunicazione rapida con colleghi, scambio documenti, messaggi di gruppo per comunicazioni interne all'organizzazione, riunioni
---------------------------------	---	---

Tabella 7: ICT utilizzate nel lavoro con i colleghi

Infine, anche per ciò che concerne il lavoro con le persone, i dispositivi individuati dagli assistenti sociali sono il computer e il telefono, utilizzati principalmente per comunicare con l'altro e svolgere colloqui a distanza (Tabella 8). Nell'ambito delle interviste condotte, è emerso che il computer viene ampiamente utilizzato per scambiare e-mail, che solitamente presentano contenuti brevi e sono finalizzate alla comunicazione scritta, alla convocazione di colloqui o all'invio di documentazione. Inoltre, il computer viene impiegato attraverso piattaforme di videochiamata per condurre colloqui a distanza con individui e famiglie, partecipare a riunioni di rete e, talvolta, partecipare a udienze in tribunale.

In aggiunta, il computer permette l'accesso alla piattaforma Gepi, un sistema ministeriale utilizzato per la sottoscrizione dei patti per l'inclusione sociale previsti dal Reddito di Cittadinanza, un programma governativo finalizzato al contrasto della povertà. Non sono state individuate altre specifiche applicazioni software per la fornitura dei servizi ai cittadini.

Per quanto riguarda il telefono cellulare, o smartphone, viene utilizzato sia nelle interazioni con i clienti che accedono ai servizi, sia nelle comunicazioni con colleghi. Viene impiegato per effettuare telefonate o videochiamate utilizzando la piattaforma Whatsapp, che talvolta viene utilizzata anche per lo scambio di documenti o informazioni.

Strumento	Software/ funzioni	Finalità
------------------	---------------------------	-----------------

Computer (fisso o portatile)	E-mail	Comunicazioni scritte, convocazioni a colloquio, invio documentazione
	Piattaforme video (Skype, Microsoft Teams, Google Meet, Zoom)	Colloqui online, riunioni di rete, udienze in Tribunale
	Piattaforma Ministeriale contrasto alla povertà (GePI)	Processo di aiuto per percettori RdC
Telefono cellulare (smartphone)	Telefonate	Colloqui telefonici, brevi comunicazioni
	Messaggistica istantanea (WhatsApp)	Colloqui online, scambio documenti

Tabella 8: ICT utilizzate nel lavoro con le persone

In generale, dunque, gli strumenti e il loro utilizzo non presentano tratti innovativi, segnando una significativa distanza, e per certi versi un'anomalia, all'interno di una società nella quale la digitalizzazione e le possibilità offerte dai *devices* sono in continuo e rapido sviluppo (Chan, Holosko, 2016).

Poco diffuse sembrano inoltre essere le potenzialità connesse ad un utilizzo meno tradizionale di computer e telefono: sono ad esempio nominate solo in maniera residuale applicazioni previste per gli operatori dei servizi, come la cartella sociale informatizzata, spesso proposta dagli Ambiti Territoriali nella convinzione che i sistemi informativi elettronici possano risolvere una vasta gamma di problemi sociali e organizzativi (Devlieghere et al., 2018). Non vi è poi traccia di strumenti già sperimentati nei servizi in altri Paesi (Strong, 2020) come quelli di teleassistenza per le persone non autosufficienti o tecnologie digitali avanzate come i visori di realtà virtuale.

10.2 La digitalizzazione delle organizzazioni

L'utilizzo delle ICT, ormai consolidato nella maggior parte dei contesti lavorativi e nella attività della vita quotidiana, richiama ad una

necessità anche per il servizio sociale di adeguarsi, nelle modalità opportune, alla trasformazione digitale (Steiner, 2021).

La rapida evoluzione che caratterizza la trasformazione digitale richiede necessariamente un parallelo sviluppo sia da parte degli operatori, che devono partecipare attivamente al cambiamento attraverso l'impegno nell'utilizzo di strumenti tecnologici, sia da parte delle organizzazioni che offrono servizi sociali alla popolazione, attraverso la predisposizione di un ambiente aperto al cambiamento e all'innovazione.

Una programmazione di medio-lungo periodo in questa direzione può consentire ai servizi di prevedere uno sviluppo digitale dei servizi, accompagnato da una contestuale dotazione di un bagaglio di competenze tecnologiche degli assistenti sociali e delle persone con cui lavorano.

La costruzione della base di partenza per lo sviluppo di un percorso in questa direzione parte, innanzitutto, dal mettere le organizzazioni nelle condizioni di poter fornire, a tutti gli operatori, hardware e software necessari per effettuare un servizio e ragionare su traiettorie omogenee a livello di programmazione.

Tuttavia, al contempo è fondamentale domandarsi se tale traiettoria coincida con i bisogni dei servizi sociali e delle persone che vi accedono. Una domanda lecita e opportuna che parte dalle testimonianze degli assistenti sociali, dalle quali emerge come, ancora oggi, ci siano forti difficoltà nell'utilizzo degli strumenti tecnologici da parte di numerosi gruppi di persone (Stayaert, Gould, 2009). La sfida diventa quella di immaginare la progettazione di strumenti capaci di adattarsi ai bisogni delle persone nelle loro peculiarità e specificità, ma che allo stesso tempo riescano a tenere il passo con i rapidi cambiamenti di un sistema che si muove sempre più su modalità strettamente connesse ad una diffusa digitalizzazione. Sembra mancare, in questo progresso,

e nell'esperienza degli assistenti sociali intervistati, l'attenzione a colmare *gap* (Seifert, 2020) legati a condizioni specifiche di fasce di utenza tanto fragile quanto frequente in particolare nel mondo dei servizi sociali: basti pensare agli anziani, non abituati all'invio di e-mail per comunicare, o alle persone con disabilità, per le quali l'accessibilità ad alcuni strumenti specifici può rappresentare una reale barriera.

In questo contesto di necessaria trasformazione e apertura all'innovazione digitale si inserisce, come ulteriore variabile, il tema dello *smart working*, ovvero la possibilità di stabilire accordi individuali con il datore di lavoro per lo svolgimento di attività da remoto (Pesenti, Scansani, 2021). Questa modalità lavorativa (il cui utilizzo è stato accelerato, anche in questo caso, dalla pandemia), seppur non esente da criticità, ha mostrato tuttavia aspetti positivi in particolare nello svolgimento di specifiche attività quali, ad, esempio, la stesura di relazioni o la compilazione di documenti delle persone in carico ai servizi. In questa prospettiva, emerge la necessità di fornire ai professionisti le risorse e le competenze necessarie per condurre il proprio lavoro in un contesto non convenzionale, al di fuori delle tradizionali sedi di lavoro.

10.3 Assistenti sociali favorevoli e contrari

Rispetto all'utilizzo delle tecnologie digitali nell'esercizio della professione non sembra esserci un'opinione unanime e condivisa tra i professionisti, polarizzati tra quanti si dicono aperti e disponibili a considerare le tecnologie digitali come parte del lavoro quotidiano nei servizi e coloro che, al contrario, non ritengono che gli strumenti digitali possano diventare parte integrante nel lavoro dell'assistente sociale. Un rifiuto alimentato da fattori diversi, ma che attengono principalmente a resistenza al cambiamento, inesperienza, possibili implicazioni etiche.

10.3.1 Resistenza al cambiamento

La resistenza al cambiamento emerge in particolare da coloro che, nel corso delle interviste, hanno affermato che, pur di fronte alla possibilità di utilizzare strumenti tecnologici, preferiscono mantenere modalità di lavoro tradizionale. In altri termini, carta e penna piuttosto che software per registrare, ad esempio, i dati relativi ai propri assistiti e ai percorsi di aiuto che con loro vengono intrapresi, come evidenziato da Burton e van den Broek (2009), che indicano come l'utilizzo di cartelle sociali informatizzate possa causare un senso di alienazione per gli assistenti sociali, soprattutto durante le interazioni con le persone, e possa aumentare il distacco dallo scopo principale e all'identità del loro lavoro.

La resistenza al cambiamento nell'adozione degli strumenti tecnologici nel contesto del lavoro sociale non sembra essere correlata a fattori come l'età, il genere o il tipo di servizio in cui si opera. Piuttosto, tale resistenza sembra essere influenzata da caratteristiche individuali e personali degli operatori. In sostanza, alcuni professionisti, sembrano manifestare una semplice avversione all'idea di utilizzare strumenti tecnologici nel proprio lavoro, perché abituati a modalità che da una parte sembrano essere più "semplici" e rapide e dall'altra rispettose del rapporto con la persona che accede ai servizi. È il caso, ad esempio, dell'utilizzo di materiale cartaceo durante i colloqui d'aiuto per la raccolta di informazioni e stesura dei diari, che non sempre vengono poi trascritti in formato digitale.

Nonostante rappresentino una minoranza degli intervistati, le opinioni e i giudizi negativi riguardo all'utilizzo degli strumenti tecnologici nel contesto del lavoro sociale hanno un peso significativo nel processo di cambiamento del sistema.

Tale chiusura aprioristica nei confronti delle tecnologie digitali non consente di cogliere il potenziale offerto dalla digitalizzazione, che

rappresenterebbe una soluzione a criticità significative presenti oggi nei servizi: l'elevato *turn-over* che spesso caratterizza i servizi sociali in Italia (Bilotti, 2022; Pavani, 2021) richiede, ad esempio, che ci siano passaggi chiari di informazioni tra operatori; prese in carico molto lunghe, anche ventennali, producono scarsità di spazi di archiviazione di documenti cartacei. Una corretta e costante archiviazione delle informazioni online, sulle cosiddette cartelle sociali informatizzate, permetterebbe di raccogliere in modo organizzato tutto ciò che riguarda una specifica situazione in carico ai servizi sociali, facilitando il passaggio tra operatori e non occupando spazio fisico negli uffici e negli archivi.

Un enorme potenziale, che si ritrova anche in letteratura (Devlieghere et al., 2018), è rappresentato inoltre dall'utilizzo dei dati informatizzati per fini statistici, utili per sia per i *policy maker* che per gli assistenti sociali, per promuovere servizi o interventi coerenti con i bisogni della popolazione.

Infine, lo strumento potrebbe essere utile per monitorare i carichi di lavoro degli operatori e segnalare ai responsabili carichi eccessivi come previsto dal Codice Deontologico dell'Ordine degli Assistenti Sociali¹⁸.

10.3.2 Inesperienza nell'utilizzo della tecnologia

Il secondo fattore che influenza in modo negativo lo sguardo sulla tecnologia è rappresentato dall' "inesperienza": una maggiore resistenza emerge infatti da coloro che hanno meno abilità nell'utilizzo di strumenti tecnologici (Zemaitaityte et al., 2023). In questo caso, si osserva che le difficoltà nell'utilizzo della tecnologia digitale e nel tenere il passo con gli sviluppi tecnologici sono principalmente riscontrate tra gli intervistati di età più avanzata. Questo gruppo incontra infatti

¹⁸ Cfr Titolo VII, Articolo 51.

maggiori difficoltà nell'accedere alla tecnologia digitale e mostra una certa difficoltà nell'adattarsi ai cambiamenti tecnologici in corso.

Le competenze tecnologiche, quasi naturali per i cosiddetti “nativi digitali” (Gui, Argentin, 2011), appaiono come ostacoli ed elemento di appesantimento per tutti coloro che non si sono formati con un uso quotidiano e quasi naturale di questi strumenti.

Inoltre gli assistenti sociali, ancora oggi, non ricevono una formazione specifica sull'utilizzo delle tecnologie digitali nei percorsi universitari (Dali, Caidi, 2022; Zhu, Andersen, 2021) o di formazione continua e la capacità di utilizzare o meno un dato strumento è affidata al singolo.

Appare dunque necessario che il percorso curricolare degli assistenti sociali preveda l'acquisizione di quelle competenze tecniche che consentano di conoscere e sfruttare tutte le potenzialità offerte dagli strumenti tecnologici. Oltre alle competenze tecniche fondamentali, sembra opportuno che si investa anche sull'acquisizione di competenze digitali specifiche in relazione al mondo del lavoro sociale. Si vedano ad esempio le competenze tecnologiche indicate da McInroy (2019) o le indicazioni fornite dal modello DigComp 2.2 dell'Unione Europea o il modello delle Digital Capabilities presentato in precedenza. Con l'aumento del lavoro a distanza a partire dalla pandemia del 2020, agli assistenti sociali è richiesto che siano in grado di utilizzare adeguatamente strumenti tecnologici e che allo stesso tempo abbiano le competenze necessarie (Zemaitaityte et al., 2023) per accompagnare le persone che accedono ai servizi ad esaminare le proprie possibilità di accesso alla tecnologia (Cooner et al., 2016).

Oggi gli assistenti sociali sono professionisti impegnati nel migliorare le proprie competenze digitali e nell'aumentare la qualità dei servizi al fine di soddisfare le aspettative delle persone nella società digitale (Bliss, 2015), pertanto queste competenze digitali dovrebbero essere

sviluppate e promosse durante tutti i percorsi di formazione universitaria e di formazione continua.

10.3.3 Possibili implicazioni etiche

Un caso diverso è rappresentato invece da quanti ritengono che l'utilizzo della tecnologia comporti un elevato rischio di *vulnus* sotto il profilo etico e deontologico.

Nei risultati della ricerca emerge infatti come agli assistenti sociali si siano presentate situazioni “spiazzanti” che li hanno spinti a interrogarsi rispetto all'opportunità dell'utilizzo di strumenti tecnologici.

Queste incertezze sono in grado di innescare una grande cautela, se non addirittura un freno, rispetto alla sperimentazione di strumenti e modalità digitali; prevale in queste situazioni la scelta di non rischiare di incorrere in errori etici (Reamer, 2017).

10.4 Tecnologia digitale nella relazione con l'altro

L'utilizzo delle tecnologie digitali dunque porta con sé numerose sfide per gli assistenti sociali ma altrettante opportunità.

Come affermano Byrne e Kirwan (2019) le modalità di comunicazione mediate dalla tecnologia non sono semplicemente aggiunte alla società, ma stanno modificando la trama sociale stessa, compresi i modi in cui le persone si relazionano e interagiscono con gli altri. La base relazionale del lavoro sociale non è immune o scollegata dall'esplosione dei social media e della comunicazione elettronica, che si verifica nella società più ampia, e quindi è necessario prestare attenzione all'impatto di queste nuove tecnologie sul modo in cui viene praticato il lavoro sociale.

Certamente serve comprendere come utilizzarle correttamente e con quali accorgimenti, ma, come osservato nelle interviste, in alcune situazioni possono rappresentare un reale *increase* di qualità: gli

strumenti digitali possono avviare, mantenere e modificare le relazioni interpersonali in modi nuovi che migliorano la pratica del lavoro sociale e la vita delle persone (Nordesjö et al., 2021) e proprio in quest'ottica gli operatori intervistati hanno spesso parlato della possibilità di mantenere la relazione con l'altro grazie alle tecnologie digitali, di dimostrare vicinanza a distanza, di confrontarsi con operatori di altri servizi su situazioni in cui è previsto un lavoro in rete.

Seppur sia ancora difficile ricostruire indicazioni specifiche su come sviluppare percorsi di aiuto a distanza e su come, ad esempio, gestire un colloquio d'aiuto online, a livello macro è possibile affermare che in una relazione mediata dalla tecnologia, così come nei percorsi di aiuto tradizionali, la persona deve sempre essere messa al centro, in un rapporto che non deve essere unidirezionale o caratterizzato dal controllo.

Come affermato da McAuliffe e Nipperess (2017), in questo scenario gli assistenti sociali sono responsabili di stabilire e mantenere confini professionali chiari e appropriati in tutte le forme di comunicazione, inclusi i contatti faccia a faccia, le comunicazioni scritte, telefoniche e online (compresi i social network, l'e-mail, i blog e i messaggi istantanei). Poiché la tecnologia può rappresentare un potenziale strumento di partecipazione, consentendo ad esempio di raggiungere gruppi emarginati o difficili da raggiungere come i giovani adolescenti (Chan, 2018), appare necessario tenere sempre fermo il presupposto del protagonismo dell'altro nella relazione d'aiuto. Nel contesto dei servizi di tutela minori, in particolare nel lavoro con gli adolescenti, sono state riportate esperienze positive di relazioni d'aiuto online. L'utilizzo di strumenti tecnologici sembra favorire una migliore connessione con i giovani, in quanto si tratta di un linguaggio a loro familiare che permette di superare le distanze e facilitare l'interazione con il professionista. Ciò che può risultare utile per gli assistenti sociali è avere un *framework* metodologico di riferimento che consenta di

orientarsi nella complessità della relazione mediata dalla tecnologia, affinché non si perda di vista l'obiettivo principale su cui si fonda la relazione di aiuto.

10.5 Implicazioni etiche: privacy e riservatezza, appropriatezza, professionalità online

Il tema dell'etica resta la questione centrale e imprescindibile nell'analisi delle opportunità rappresentate dall'utilizzo delle tecnologie digitali nelle professioni sociali. I risultati delle interviste effettuate rivelano una pertinenza con le conclusioni di Reamer (2017), evidenziando molteplici punti di convergenza.

Tre sono gli aspetti principali da considerare:

il primo riguarda il tema del rispetto della privacy e riservatezza: in alcune situazioni l'utilizzo della tecnologia non garantisce i livelli minimi di privacy e si corre il rischio di non poter rispettare le indicazioni relative al rispetto del segreto professionali dettate dal Codice Deontologico degli Assistenti Sociali.

In un rapporto online, dovrebbe essere garantita alla persona la possibilità di parlare liberamente attraverso una piattaforma, predisponendo le condizioni per poter assicurare un confronto a distanza attraverso setting adeguati anche online. Come osservato dalle parole degli intervistati, questo non è sempre possibile, talvolta a causa delle condizioni abitative e di vita dell'altro, e risulta fondamentale dunque porre attenzione al fatto che la persona disponga di uno spazio adeguato allo svolgimento di un colloquio online, garantendo così la sua tutela.

Rispetto al tema della riservatezza, si pone inoltre il tema della corretta archiviazione di informazioni online: i dati relativi alle persone che vengono conosciute dal servizio devono essere conservati nel rispetto della privacy, non devono essere in alcun modo smarriti o divulgati.

Sono questioni che si pongono, in particolare, in relazione alle situazioni in cui avvengono scambi di informazioni tra operatori attraverso applicazioni di messaggistica istantanea.

Il secondo tema riguarda la possibilità di proteggere le persone dal rischio di discriminazione digitale. Mentre alcune persone non riscontrano problemi nell'utilizzo della tecnologia, per molte altre tale prassi potrebbe rappresentare un grande limite, connesso in primo luogo all'accesso a risorse digitali, ma anche al possesso di strumenti ne consentano un positivo utilizzo.

Il *digital divide* (Sanders, Scanlon, 2021) può portare così ad accentuare le difficoltà di accesso al servizio, se non addirittura all'esclusioni di quanti già vivono in condizioni di vita marginali per situazioni di contesto sociale o anagrafiche e all'assistente sociale spetta quindi il compito di porre attenzione a non perpetrare simili dinamiche.

Infine, occorre affrontare la questione della professionalità online, che richiede la capacità di riconoscere ciò che è appropriato e ciò che non lo è (e quando lo è).

Rispetto a questo devono essere tenuti in considerazione due livelli: il primo riguarda una riflessione su cosa possa essere definito professionale in una relazione di aiuto a distanza. Si fa riferimento nello specifico a quei comportamenti che non vengono ritenuti tali in una relazione di aiuto online, come, ad esempio, l'utilizzo di alcuni strumenti di messaggistica (WhatsApp). Gli indicatori di professionalità di uno strumento sembrano essere determinati da un lato dall'utilizzo che ne si fa nella vita personale, in un'ottica di separazione netta tra ciò che è lavorativo e ciò che invece è professionale, e dall'altro dal livello di sicurezza di un dato dispositivo. Un esempio è rappresentato dall'utilizzo di piattaforme video senza necessità di registrazione, che rischiano di essere soggette a violazioni

della privacy. Dai risultati della presente ricerca non emerge una definizione univoca su quali strumenti siano generalmente considerati professionali e, in mancanza di indicazioni specifiche da parte delle Organizzazioni o degli Ordini professionali, sembra che la responsabilità di valutare se un determinato strumento sia conforme ai principi professionali sia affidata all'individuo.

Il secondo livello di considerazione riguarda i comportamenti che potrebbero mettere a rischio la professionalità degli operatori, in particolare per quanto riguarda l'uso dei *social network* e l'utilizzo professionale di un profilo personale su tali piattaforme. Questa pratica può esporre l'operatore a rischi e sfide in termini di confidenzialità, etica e tutela della privacy. Come suggerito da un intervistato, una strategia possibile potrebbe essere quella di attivare due profili distinti, uno per scopi professionali e uno personale, al fine di separare chiaramente le finalità e garantire un adeguato controllo sulla divulgazione di informazioni personali.

10.6 Utilizzo dei social network

Lo sviluppo e la diffusione dei *social network* quali strumenti di comunicazione e relazione impongono una riflessione rispetto alla congruità di un loro utilizzo nel contesto professionale del lavoro sociale.

Il rischio rappresenta una componente fondamentale che sottende la confusione esistente nelle organizzazioni, tra i dirigenti e gli operatori sociali riguardo all'utilizzo delle tecnologie, inclusi i *social network* (Cooner et al., 2019).

I potenziali rischi correlati ad un uso improprio (anche non volontario) sono infatti elevati: violazione della privacy, diffusione non autorizzata di informazioni sensibili, solo per fare un esempio, possono produrre significative distorsioni, se non addirittura danni tali da compromettere la relazione tra l'assistente sociale e la persona.

D'altra parte, non è da escludersi a priori la possibilità di utilizzare i *social network* per le opportunità e le potenzialità di comunicazione connaturate al mezzo.

L'utilizzo dei *social network* come strumento di monitoraggio e tutela di un minore, come raccontato da un intervistato, può sortire effetti positivi se strutturato all'interno di una relazione d'aiuto caratterizzata da comunicazione e fiducia reciproca.

Oppure un profilo istituzionale può, ad esempio, attraverso questi mezzi, veicolare messaggi chiari e accessibili a tutti, diventando in questo modo importante strumento di *advocacy* (Bliss, 2015b).

La relativa novità dello strumento, e di un suo eventuale utilizzo nella sfera professionale meritano sicuramente una riflessione sul fenomeno, anche per arrivare alla definizione di linee guida e raccomandazioni comuni che possono rappresentare uno strumento importante, soprattutto nell'ottica di ottimizzare le potenzialità dello strumento e minimizzare i potenziali rischi.

10.7 Bisogno di accompagnamento e supervisione

Se l'utilizzo delle tecnologie digitali in molti ambiti della vita può essere considerato a tutti gli effetti il fenomeno di innovazione più potente, diffuso e trasversale dell'epoca contemporanea, il suo ruolo nella pratica quotidiana del servizio sociale è ancora relativamente circoscritto.

È evidente come, attorno a questo tema oggi centrale, sia necessario costruire una riflessione orientata principalmente verso due direzioni: quella della formazione tecnica da un lato e della supervisione dall'altro. L'emergere della richiesta di formazione da parte degli intervistati, i quali esprimono il bisogno di acquisire competenze e di riflettere sul tema, indica la presenza di una lacuna nell'ambito di un sistema di pensiero condiviso. Le riflessioni talvolta superficiali che

sono emerse durante le interviste potrebbero essere attribuite, in parte, a questa mancanza di un quadro di riferimento comune.

Rispetto al primo tema, la necessità di una formazione tecnica risponde anche, e in primo luogo, a mettere il professionista nella condizione di utilizzare in tutte le sue potenzialità le opportunità offerte dagli strumenti informatici e tecnologici, saperi diffusi tra le giovani generazioni ma assai meno tra quelle con maggiore anzianità di servizio. Si tratta inoltre di conoscenze che permetterebbero una costruzione, all'interno dei singoli servizi, di una "cultura della professione" rispetto all'utilizzo delle tecnologie digitali.

Altrettanto necessario appare un accompagnamento a diversi livelli, che, a partire dalle posizioni apicali e fino alle équipes, orienti e istruisca riflessioni, orientamenti e pratiche, per arrivare ad un utilizzo consapevole della tecnologia e renderla uno degli strumenti attraverso i quali esercitare la professione, senza derogare ai principi etici ma rafforzandone le potenzialità di successo.

10.8 Sviluppi futuri

Appare dunque evidente che l'utilizzo degli strumenti tecnologici nell'esercizio della professione sociale presenta numerosi punti di forza e altrettante criticità.

I punti di forza sono rappresentati dall'efficacia che gli strumenti offrono, dalla possibilità di intraprendere relazioni d'aiuto anche a distanza, con una modalità ibrida e non necessariamente in sostituzione, dall'aiuto che può dare nell'instaurare relazioni con gruppi più difficili da raggiungere, che Aldridge (2014) definisce «*hard to reach*», dalla sua capacità di rappresentare uno strumento di advocacy e di promozione della partecipazione delle persone ai processi che le riguardano.

Certamente ci sono dei punti di debolezza, che se in parte sono connessi alla natura stessa dello strumento che porta con sé il rischio di accentuare le diseguaglianze e le opportunità di accesso, trovano un punto centrale nella necessità di porre una costante attenzione alle implicazioni etiche e di salvaguardia della privacy, riservatezza, appropriatezza, e professionalità, caratteri imprescindibili del lavoro sociale. Inoltre, è oggettivo che una trasformazione digitale nelle organizzazioni e nei servizi è di fatto ancora in buona parte incompiuta, e ancor più immaturo nei servizi sociali.

L'incontro, intenso e accelerato tra professione e tecnologia, indotto dal Covid-19 apre tuttavia l'occasione, e anche la necessità, di effettuare ulteriori approfondimenti in termini di ricerca: una esplorazione più sistematica delle esperienze e delle *best practice*, per capire cosa avviene in altri contesti nazionali e internazionali. La presente ricerca è stata avviata in un momento in cui la situazione era ancora molto fluida e in divenire, con tutti i tratti della soluzione emergenziale. Nonostante ciò, ha consentito di cominciare a ragionare su un tema centrale nello sviluppo futuro della professione, un tema che chiama in causa la relazione tra la professione sociale e la transizione digitale, un passaggio ineludibile che attraverserà le azioni dei prossimi anni di tutte le politiche orientate a uno sviluppo sostenibile, nella consapevolezza che si tratta di un caso nel quale gli strumenti digitali diventeranno parte importante della professione senza mai potersi sostituire ad essa.

Il lavoro di ricerca presentato apre la strada verso nuove domande relative alle competenze digitali che dovrebbero essere sviluppate dagli assistenti sociali, partendo dai presupposti indicati a livello internazionale e dalle difficoltà riscontrate d'altra parte nell'analisi empirica delle esperienze degli operatori attualmente impegnati nei servizi sociali.

Inoltre, in un parallelismo con la ricerca presentata nell'elaborato centrata sulle esperienze e sulle pratiche degli assistenti sociali, sembra meritevole di approfondimento l'esperienza con le ICT delle persone che accedono ai servizi: se da un lato le tecnologie digitali facilitano l'accesso ai servizi sociali per alcuni gruppi di persone, come i giovani, dall'altro rischiano di allontanarne altrettanti che faticano ad accedere alle ICT, come ad esempio le persone in condizioni di povertà, agendo una doppia discriminazione nei confronti di persone che già vivono una condizione di emarginazione.

Sforzi di riflessione e approfondimento non dovrebbero essere promossi esclusivamente dal punto di vista della ricerca, ma anche delle pratiche professionali in un'ottica di apertura verso la digitalizzazione e di piena integrazione delle ICT nel lavoro quotidiano nei servizi sociali.

BIBLIOGRAFIA

Addarii, F., Lipparini, F. (2017). Vision and trends of social innovation for Europe, Publications Office. European Commission, Directorate-General for Research and Innovation.

Afshari, M., Kenayathulla, H. B., Idris, A. R., Ibrahim, M. S., & Razak, A. Z. A. (2013). Factors affecting the effective implementation of e-learning in educational institutions. *TOJSAT*, 3(3), 111-119.

Aguilar-Idañez, M., Caparrós-Civera, N. And Anaut-Bravo, S., (2020). E-Social Work: An Empirical Analysis Of The Professional Blogosphere In Spain, Portugal, France And Italy. *European Journal Of Social Work*, 23(1), Pp. 80-92.

Alston, M., & Chow, A. Y. (2021). Introduction—when social work meets disaster: Challenges and opportunities. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1525-1530.

Amaturo, E. (2012). Metodologia della ricerca sociale, DeAgostini Scuola.

Armstrong, K. R., Lund, P. E., McWright, L. T., & Tichenor, V. (1995). Multiple stressor debriefing and the American Red Cross: The East Bay hills fire experience. *Social Work*, 40(1), 83-90.

Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346.

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S. And Pascal, J., (2014). Reimagining The Relationship Between Social Work And Information Communication Technology In The Network Society. *Australian Social Work*, 67(4), Pp. 467-478.

Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., Vargo, S. L., (2015). Service Innovation In The Digital Age: Key Contributions And Future Directions. *Mis Quarterly*, 39(1), 135-154.

Barsky, A.E., (2017). Social Work Practice And Technology: Ethical Issues And Policy Responses. *Journal Of Technology In Human Services*, 35(1), Pp. 8-19.

- Berger, R. M., & Kelly, J. J. (1993). Social work in the ecological crisis. *Social work*, 38(5), 521-526.
- Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *American Academy of Social Work & Social Welfare*, 12, 3-21.
- Bilotti, A. (2022). La super-precarietà del lavoro sociale: una proposta teorica. *STUDI DI SOCIOLOGIA(X)*, 1-11
- Blaikie P., Cannon T., Davis I. E Wisner B. (1994). *At Risk. Natural Hazards, People's Vulnerability And Disasters*, Routledge, London.
- Bliss, D. L. (2015b). Using the social work advocacy practice model to find out voices in service of advocacy. *Human Service Organizations Management, Leadership & Governance*, 0, 1-12.
- Bloor, M., & Wood, F. (2006). *Keywords In Qualitative Methods: A Vocabulary Of Research Concepts*. Sage.
- Boddy, J. And Dominelli, L., (2017). Social Media And Social Work: The Challenges Of A New Ethical Space. *Australian Social Work*, 70(2), Pp. 172-184.
- Boetto, H., Bell, K., & Ivory, N. (2021). Disaster preparedness in social work: a scoping review of evidence for further research, theory and practice. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1623-1643.
- Bortoli, B. (2006). *I giganti del lavoro sociale: grandi donne (e grandi uomini) nella storia del welfare (1526-1939)*. Edizioni Erickson.
- Bradt, L., Roose, R., Bouverne-De Bie, M., & De Schryver, M. (2011). Data recording and social work: From the relational to the social. *British Journal of Social Work*, 41(7), 1372-1382.
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *The International Encyclopedia Of Communication Theory And Philosophy*, 1-11.
- Breyette, S. K., & Hill, K. (2015). The Impact Of Electronic Communication And Social Media On Child Welfare Practice. *Journal Of Technology In Human Services*, 33(4), 283-303.

Bria, F., Gascó, M., & Kresin, F. (2015). Growing A Digital Social Innovation Ecosystem For Europe. Digital Social Innovation Final Report.

Brynjolfsson, E. and McAfee, A., (2014). The second machine age: work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies. New York, NY: W.W. Norton & Company.

Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232.

Bullock, A. N., & Colvin, A. D. (2015). Communication Technology Integration Into Social Work Practice. *Advances In Social Work*, 16(1), 1-14.

Burton, J., & Van den Broek, D. (2009). Accountable and countable: Information management systems and the bureaucratization of social work. *British journal of social work*, 39(7), 1326-1342.

Cabiati, E. (2021). Social workers helping each other during the COVID-19 pandemic: Online mutual support groups. *International Social Work*, 64(5), 676-688.

Calbucci R., Deidda M., De Santi M., Di Rosa R.T., Fiorentini A., Giuliano E.M., Gui L., Mordeglia S., Pelosio S., Sartori F., Ticchiati R., Zannoni A. (2016). Servizio Sociale E Calamità Naturali. Interventi Di Servizio Sociale, Eiss, Ente Italiano Di Servizio Sociale, Roma.

Campanini A., A Cura Di (2013). Nuovo Dizionario Di Servizio Sociale, Carocci, Roma.

Cardano, M. (2011). La ricerca qualitativa. Bologna: Il Mulino.

Castells, M. (2010). The information age. In Thornham, S., Bassett, C., & Marris, P. (Eds.). *Media studies: a reader*. NYU Press.

Castegnaro, C. (2010). I Sistemi Informativi Per Il Sociale. *Prospettive Sociali E Sanitarie*, N.8

Castillo De Mesa, J., Palma García, María De Las Olas And Gómez Jacinto, L., (2018). Analysis Of Social Innovation On Social Networking Services. Informa Uk Limited.

Chan, C. (2018). ICT-supported social work interventions with youth: A critical review. *Journal of Social Work*, 18(4), 468-488.

Chan, C. And Holosko, M.J., (2016). A Review Of Information And Communication Technology Enhanced Social Work Interventions. *Research On Social Work Practice*, 26(1), Pp. 88-100.

Chan, C., & Ngai, S. S.-Y. (2019). Utilising Social Media For Social Work: Insights From Clients In Online Youth Services. *Journal Of Social Work Practice*, 33(2), 157–172.

Chesbrough Hw (2003) *Open Innovation: The New Imperative For Creating And Profiting From Technology*. Harvard Business Press, Cambridge

Chester, A., & Glass, C. A. (2006). Online Counselling: A Descriptive Analysis Of Therapy Services On The Internet. *British Journal Of Guidance & Counselling*, 34(2), 145-160.

Cheung, J. C. S. (2022). Responses to COVID-19 in major social work journals: A systematic review of empirical studies, comments, and editorials. *Research on Social Work Practice*, 32(2), 168-185.

Chou, Y. C. (2003). Social workers involvement in Taiwan's 1999 earthquake disaster aid: Implications for social work education. *Social Work & Society*, 1(1), 14-36.

Ciriello, R. F., Richter, A., & Schwabe, G. (2018). Digital Innovation. *Business & Information Systems Engineering*, 60(6), 563-569.

Clemons, E. K., Schrieck, M., Krcmar, H., & Bui, T. (2022). Social Welfare Computing And The Management And Regulation Of New Online Business Models. *Electronic Markets*, 1-4.

CNOAS (2020), *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*

Coles-Kemp, L., Ashenden, D., Morris, A., & Yuille, J. (2020). Digital welfare: designing for more nuanced forms of access. *Policy Design and Practice*, 3(2), 177-188.

Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working Alliance In Online Therapy As Compared To Face-To-Face Therapy: Preliminary Results. *Cyberpsychology & Behavior*, 5(2), 95-105.

Cooner, T. S., Knowles, A., & Stout, B. (2016). Creating a mobile app to teach ethical social media practices. *Social Work Education*, 35(3), 245–259.

Cooner, T.S., Beddoe, L., Ferguson, H. And Joy, E., (2020). The Use Of Facebook In Social Work Practice With Children And Families: Exploring Complexity In An Emerging Practice. *Journal Of Technology In Human Services*, 38(2), Pp. 137-158.

Corbetta, P. (2014). *Metodologia e tecniche della ricerca sociale* (pp. 283-316). Bologna: il Mulino.

Coursen, D., & Ferns, B. (2004). Modeling Participant Flows In Human Service Programs. *Journal Of Technology In Human Services*, 22(4), 55-71.

Csoba, J., & Diebel, A. (2020). World wide closed! Social worker field practice during the 'lockdown'period. *Social Work Education*, 39(8), 1094-1106.

Cwikel, J., & Friedmann, E. (2020). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6), 730-745.

Dali, K., & Caidi, N. (2022). Social work education for the digital age: Insight from information science. *Social Work Education*, 1-31.

Diaconu, M., Racovita, L. D., Carbonero Muñoz, D., & Faubert, S. J. (2020). Social work educators' perceived barriers to teaching with technology: The impact on preparing students to work with younger clients. *Social Work Education*, 39(6), 785-812.

De Felice, F., & Colaninno, C. (2003). *Psicologia Dell'emergenza*. F. Angeli.

del Fresno García, M. (2015). Connecting the disconnected: Social work and social network analysis. A methodological approach to identifying network peer leaders. *Arbor: Ciencia, pensamiento y cultura*, (771), 11.

Desouza Kc (2011). *Intrapreneurship: Managing Ideas Within Your Organization*. University Of Toronto Press, Toronto

- Devlieghere, J., Bradt, L., & Roose, R. (2018). Creating transparency through electronic information systems: Opportunities and pitfalls. *British Journal of Social Work*, 48(3), 734-750.
- Dif-Pradalier, M., & Greppi, S. (2018). Il lavoro sociale all'epoca della digitalizzazione: rischi e opportunità. *Social Policy*, 3, 79-94.
- Dimock, M. (2019). Defining Generations: Where Millennials End And Generation Z Begins. *Pew Research Center*, 17(1), 1-7.
- Dodds, S., & Nuehring, E. (1996). A primer for social work research on disaster. *Journal of Social Service Research*, 22(1-2), 27-56.
- Dominelli, L. (2013). *Disaster Interventions And Humanitarian Aid Guidelines, Toolkits And Manual*. Durham University
- Dominelli, L. (2015). The Opportunities And Challenges Of Social Work Interventions In Disaster Situations. *International Social Work*, 58(5), 659-672. Doi:10.1177/0020872815598353
- Eito Mateo, A., Gómez Poyato, M. . And Marcuello Servós, C., (2018). E-Social Work In Practice: A Case Study. *European Journal Of Social Work*, 21(6), Pp. 930-941.
- Epstein, I. (2002). Using Available Clinical Information In Practice-Based Research: Mining For Silver While Dreaming Of Gold. *Social Work In Health Care*, 33(3-4), 15-32.
- Fallows, D. (2002). *Email At Work*. Pew Internet & American Life Project.
- Farkas, K.J. And Romaniuk, J.R., (2020). Social Work, Ethics And Vulnerable Groups In The Time Of Coronavirus And Covid-19. *Society Register*, 4(2), Pp. 67-82.
- Fichman, R. G., Dos Santos, B. L., & Zheng, Z. (2014). Digital Innovation As A Fundamental And Powerful Concept In The Information Systems Curriculum. *Mis Quarterly*, 38(2), 329-A15.
- Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S., & Tiitinen, L. (2023). Towards digitally mediated social work – the impact of the COVID-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*, 22(3), 448–464.

Finn, J. (2006). An Exploratory Study Of Email Use By Direct Service Social Workers. *Journal Of Technology In Human Services*, 24(4), 1-20.

First, J. M., & Houston, J. B. (2022). The mental health impacts of successive disasters: examining the roles of individual and community resilience following a tornado and CoViD-19. *Clinical social work journal*, 50(2), 124-134.

Fitch, D. (2012). Youth In Foster Care And Social Media: A Framework For Developing Privacy Guidelines. *Journal Of Technology In Human Services*, 30(2), 94–108.

Folgheraiter, F. (1998). *Teoria E Metodologia Del Servizio Sociale: La Prospettiva Di Rete (Vol. 5)*. Edizioni Erickson.

Frigerio, C., Rajola, F., & Carignani, A. (2019). *ICT E Società Dell'informazione*. Mcgraw-Hill Education.

Galantino, M. G. (2010). *La Società Della Sicurezza. La Costruzione Sociale Della Sicurezza In Situazioni Di Emergenza*. F. Angeli

Gillingham, P. (2011). Computer-based information systems and human service organisations: Emerging problems and future possibilities. *Australian Social Work*, 64(3), 299-312.

Gillingham, P., (2014). *Electronic Information Systems And Social Work: Who Are We Designing For? Practice (Birmingham, England)*, 26(5), Pp. 313-326. Gillingham, P., Graham, T. (2016). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187-204.

Goelitz, A. (2003). When Accessibility Is An Issue: Telephone Support Groups For Caregivers. *Smith College Studies In Social Work*, 73(3), 385-394.

Goldkind, L., Wolf, L., & Freddolino, P. P. (2018). *Digital Social Work: Tools For Practice With Individuals, Organizations, And Communities*. Oxford University Press.

Green, L., & Moran, L. (2021). Covid-19, social distancing and the 'scientisation' of touch: Exploring the changing social and emotional

contexts of touch and their implications for social work. *Qualitative Social Work*, 20(1-2), 171-178.

Greene, J. A., Seung, B. Y., & Copeland, D. Z. (2014). Measuring Critical Components Of Digital Literacy And Their Relationships With Learning. *Computers & Education*, 76, 55–69.

Gui, M., & Argentin, G. (2011). Digital skills of internet natives: Different forms of digital literacy in a random sample of northern Italian high school students. *New media & society*, 13(6), 963-980.

Guo, C., & Saxton, G. D. (2014). Tweeting Social Change: How Social Media Are Changing Nonprofit Advocacy. *Nonprofit And Voluntary Sector Quarterly*, 43(1), 57-79.

Harms L., Alston M. (2018) ‘ Post-disaster social work’, *Australian Social Work*, 71(4), pp. 386–391,

Harms, L., Boddy, J., Hickey, L., Hay, K., Alexander, M., Briggs, L., & Hazeleger, T. (2022). Post-Disaster Social Work Research: A Scoping Review Of The Evidence For Practice. *International Social Work*, 65(3), 434-456. Huttar, C. M., & Brintzenhofeszoc, K. (2020). Virtual Reality And Computer Simulation In Social Work Education: A Systematic Review. *Journal Of Social Work Education*, 56(1), 131-141.

Harrikari, T., Romakkaniemi, M., Tiitinen, L., & Ovaskainen, S. (2021). Pandemic and social work: Exploring Finnish social workers’ experiences through a SWOT analysis. *The British Journal of Social Work*, 51(5), 1644-1662.

IFSW (2014) *Global Definition Of Social Work*

Jan Steyaert And Nick Gould, (2009). *Social Work And The Changing Face Of The Digital Divide*. *The British Journal Of Social Work*, 39(4), Pp. 740-753.

Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press

Jenkins, N., Bloor, M., Fischer, J., Berney, L., & Neale, J. (2010). Putting It In Context: The Use Of Vignettes In Qualitative Interviewing. *Qualitative Research*, 10(2), 175-198.

Jørgensen, R. F. (2023). Data and rights in the digital welfare state: the case of Denmark. *Information, Communication & Society*, 26(1), 123-138.

Kallinikos, J., Aaltonen, A., & Marton, A. (2013). The Ambivalent Ontology Of Digital Artifacts. *Mis Quarterly*, 357-370.

Kaptelinin V, Nardi Ba (2009). *Acting With Technology: Activity Theory And Interaction Design*. Mit Press, Cambridge

Kolmes, K., & Taube, D. O. (2014). Seeking And Finding Our Clients On The Internet: Boundary Considerations In Cyberspace. *Professional Psychology: Research And Practice*, 45(1), 3

Kolmes, K., & Taube, D. O. (2016). Client Discovery Of Psychotherapist Personal Information Online. *Professional Psychology: Research And Practice*, 47(2), 147.

Lagsten, J. And Andersson, A., (2018). Use Of Information Systems In Social Work - Challenges And An Agenda For Future Research. *European Journal Of Social Work*, 21(6), Pp. 850-862.

Larsson, A. and Viitaoja, Y., (2017). Building customer loyalty in digital banking? A study of bank staff's perspectives on the challenges of digital CRM and loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), pp. 858-77

Laurent, V. (2008). ICT and social work: A question of identities?. In *IFIP International Summer School on the Future of Identity in the Information Society* (pp. 375-386). Springer, Boston, MA.

Lavié, A.H. And Fernandez, A.I. ., (2018). New Social Intervention Technologies As A Challenge In Social Work: Ifsw Europe Perspective. *European Journal Of Social Work*, 21(6), Pp. 824-835.

Livingstone, S., & Brake, D. R. (2010). On The Rapid Rise Of Social Networking Sites: New Findings And Policy Implications. *Children & Society*, 24(1), 75-83.

Llorens-Gumbau, S., & Salanova-Soria, M. (2014). Loss And Gain Cycles? A Longitudinal Study About Burnout, Engagement And Self-Efficacy. *Burnout Research*, 1(1), 3-11.

Lombardi, M. (2005). *Comunicare Nell'emergenza*. Vita E Pensiero.

Lombardi, B. M., Zerden, L. D. S., & Thyberg, C. (2022). Social work answers the (video) call: Tele-behavioral health use during COVID-19. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 13(1), 67-87.

Lopez, A., (2014). Social Work, Technology, And Ethical Practices: A Review And Evaluation Of The National Association Of Social Workers' Technology Standards. *Social Work In Health Care*, 53(9), Pp. 815-833.

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), Pp. 801-803.

López Peláez, A., Pérez García, R. And Aguilar-Tablada Massó, M.V., (2018). E-Social Work: Building A New Field Of Specialization In Social Work? *European Journal Of Social Work*, 21(6), Pp. 804-823.

López Peláez, A., Marcuello-Servós, C., Castillo de Mesa, J., & Almaguer Kalixto, P. (2020). The more you know, the less you fear: Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63(6), 746-752.

López Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: The role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825-842.

Lucas Jr, H., Agarwal, R., Clemons, E. K., El Sawy, O. A., & Weber, B. (2013). Impactful Research On Transformational Information Technology: An Opportunity To Inform New Audiences. *Mis Quarterly*, 371-382.

Lucidi, F., Alivernini, F., & Pedon, A. (2008). *Metodologia Della Ricerca Qualitativa*. Il Mulino.

Mackrill, T., Ebsen F. (2018). Key Misconceptions When Assessing Digital Technology for Municipal Youth Social Work. *European Journal of Social Work* 21 (6): 942–953. Mackrill, T., , Ørnbøll, J. K. (2019). The Mysocialworker App System–A Pilot Interview Study. *European Journal Of Social Work*, 22(1), 134-144.

Maglajlic, R. A. (2019). Organisation and delivery of social services in extreme events: Lessons from social work research on natural disasters. *International Social Work*, 62(3), 1146-1158.

Mallen, M.J., Vogel, D.L. And Rochlen, A.B., (2005). The Practical Aspects Of Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), Pp. 776-818.

Mathbor, G. M. (2007). Enhancement Of Community Preparedness For Natural Disasters: The Role Of Social Work In Building Social Capital For Sustainable Disaster Relief And Management. *International Social Work*, 50(3), 357-369.

Mateo, A. E., Poyato, M. J. G., & Solanilla, A. M. (2021). Could WhatsApp be an intervention tool for digital social work? A case study. *J. Soc. & Soc. Welfare*, 48, 29.

Martines, F. (2018). La digitalizzazione della pubblica amministrazione. *Rivista di Diritto dei Media, MediaLaws*, (2), 152-154.

Mcauliffe, D. And Nipperess, S., (2017). E-Professionalism And The Ethical Use Of Technology In Social Work. *Australian Social Work*, 70(2), Pp. 131-134.

Mcinroy, Lauren. (2019). Teaching Technology Competencies: A Social Work Practice With Technology Course. *Journal Of Social Work Education*. 57. 1-12.

Megele, C., & Buzzi, P. (Eds.). (2020). *Social Media And Social Work: Implications And Opportunities For Practice*. Policy Press.

Mirri, A. (2018), *Emergenze, Urgenze E Servizio Sociale. Teoria Metodologia E Tecniche*, Roma, Carocci.

Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. And Khoury-Kassabri, M., (2012). "It Just Crept In": The Digital Age And Implications For Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3), Pp. 277-286.

Mishna, F., Milne, E., Bogo, M. And Pereira, L.F., (2020). Responding To Covid-19: New Trends In Social Workers' Use Of Information And Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 1, Pp. 1-11.

Mithas, S., Tafti, A., Bardhan, I., & Goh, J. M. (2012). Information Technology And Firm Profitability: Mechanisms And Empirical Evidence. *Mis Quarterly*, 205-224.

Monda, P. (2004). *Emergenze Mediche. Il Pronto Intervento*. Edizioni Minerva Medica

- NASW (2005). Standards For Technology And Social Work Practice
- NASW (2017). Standards For Technology And Social Work Practice
- Newburn, T. (1993). Disaster and after: Social work in the aftermath of disaster. Readers Digest.
- Nilles, J. M. (1997). Telework: Enabling Distributed Organizations: Implications For It Managers. *Information Systems Management*, 14(4), 7-14.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2022). The Social Worker-Client Relationship In The Digital Era: A Configurative Literature Review. *European Journal Of Social Work*, 25(2), 303-315.
- Parrott, L. And Madoc-Jones, I., (2008). Reclaiming Information And Communication Technologies For Empowering Social Work Practice. *Journal Of Social Work : Jsw*, 8(2), Pp. 181-197.
- Parton, N. (2008). Changes in the form of knowledge in social work: From the 'social' to the 'informational'?. *British journal of social work*, 38(2), 253-269.
- Paton, D. And Johnston, D. (2001). Disasters And Communities: Vulnerability, Resilience And Preparedness. *Disaster Prevention And Management*, Vol. 10 No. 4, Pp. 270-277.
- Pavani, L. (2021). Costruire relazioni d'aiuto in condizioni di precarietà lavorativa: il caso dell'assistente sociale. *Rivista di servizio sociale*, 20-21.
- Pedersen, J. S., & Wilkinson, A. (2018). The digital society and provision of welfare services. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 38(3/4), 194-209.
- Perez, E., & Thompson, P. (1994). Natural Hazards: Causes And Effects: Lesson 2—Earthquakes. *Prehospital And Disaster Medicine*, 9(4), 260-272.
- Perobelli, E., & Rotolo, A. (2019). L'innovazione Digitale Nei Servizi Di Welfare: Stato Dell'arte E Prospettive. Egea.

Perron, B.E., Taylor, H.O., Glass, J. And Margerum-Leys, J., (2010). Information And Communication Technologies In Social Work. *Advances In Social Work*, 11(1), Pp. 67-81.

Pesenti, L., & Scansani, G. (2021). *Smart Working Reloaded. Una Nuova Organizzazione Del Lavoro Oltre Le Utopie*. Vita E Pensiero.

Petružytė, D., Gevorgianienė, V., Seniutis, M., Yamaguchi, M., Šumskienė, E., & Žalimienė, L. (2022). Envisioning the future of (techno) social work education: perspectives of Japanese and Lithuanian social work educators. *Social Work Education*, 1-21.

Pink, S., Ferguson, H., & Kelly, L. (2022). Digital Social Work: Conceptualising A Hybrid Anticipatory Practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 413-430.

Pyles, L. (2007). Community Organizing For Post-Disaster Social Development: Locating Social Work. *International Social Work*, 50(3), 321–333.

Quarantelli, E.L. (1998) (Ed.). *What Is A Disaster? Perspectives On The Question*, New York, Routledge.

Raya Diez, E., (2018). E-Inclusion And E-Social Work: New Technologies At The Service Of Social Intervention. *European Journal Of Social Work*, 21(6), Pp. 916-929.

Reamer, F. G. (2013). Social Work In A Digital Age: Ethical And Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.

Reamer, F. G. (2015). Clinical Social Work In A Digital Environment: Ethical And Risk-Management Challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120-132.

Reamer, F. G. (2017). Evolving Ethical Standards In The Digital Age. *Australian Social Work*, 70(2), 148-159.

Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative And Critical Review Of The Literature. *Journal Of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.

Rapporto N°4/2021 – Centro Studi Assolombarda

Robb M., (2011). Pause Before Posting — Using Social Media Responsibly. *Social Work Today* Vol. 11 No. 1 P. 8

Rogers, E. M.. (2010). *Diffusion Of Innovations*. Simon And Schuster

Rogge, M. E. (2004). The Future Is Now: Social Work, Disaster Management, And Traumatic Stress In The 21st Century. *Journal Of Social Service Research*, 30(2), 1-6.

Ross, W., (2011). Ethical Issues Involved In Online Counseling. *Journal Of Psychological Issues In Organizational Culture*, 2(1), Pp. 54-66.

Ruth Rettie, (2009). Mobile Phone Communication: Extending Goffman To Mediated Interaction. *Sociology (Oxford)*, 43(3), Pp. 421-438.

Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social Work 'Logged On': Contemporary Dilemmas In An Evolving 'Techno-Habitat'. *European Journal Of Social Work*, 21(1), 32-44.

Sage, M., & Sage, T. (2016). Social Media And E-Professionalism In Child Welfare: Policy And Practice. *Journal Of Public Child Welfare*, 10(1), 79-95.

Sanders, C. K., & Scanlon, E. (2021). The Digital Divide Is A Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal Of Human Rights And Social Work*, 6(2), 130-143.

Sanfelici, M. (2020). I servizi sociali ai tempi del coronavirus: le condizioni di lavoro degli assistenti sociali nella prima fase dell'emergenza.

Sanfelici M., Gui L. (2020) Le Misure Per Il Mezzogiorno Nel Decreto «Cura Italia» E Le Implicazioni Giuridiche Dell'emergenza A Seguito Della Pandemia Da Covid-19: Brevi Considerazioni. *Rivista Giuridica Del Mezzogiorno*. 607-15.

Sanfelici, M., & Mordegli, S. (2020). Per Una Nuova Cultura Dell'emergenza: Ruolo E Funzioni Del Servizio Sociale In Situazioni Di Crisi Personali E Collettive. *Autonomie Locali E Servizi Sociali*, 43(1), 213-226.

Sanfelici, M., Gui, L., & Mordegli, S. (2020). *Il Servizio Sociale Nell'emergenza Covid-19*. Milano, Francoangeli.

SCIE, BASW (2020). Digital Capabilities Statement

Seifert, A., (2020). The Digital Exclusion Of Older Adults During The Covid-19 Pandemic. *Journal Of Gerontological Social Work*, 63(6-7), Pp. 674-676.

Semigina, T., & Kokoiachuk, Y. (2022). Floods in Ukrainian Carpathians: Lessons for social work practice and education. In *Social Work and Climate Justice* (pp. 89-108). Routledge.

Semke, J. I., & Nurius, P. S. (1991). Information Structure, Information Technology, And The Human Services Organizational Environment. *Social Work*, 36(4), 353-358.

Shaw, I., & Hill, A. (2011). Social Work and ICT: Core Knowledge, Values and Skills. *Social Work and ICT*, 1-144.

Sherraden, M. S., & Fox, E. (1997). The Great Flood of 1993: Response and recovery in five communities. *Journal of Community Practice*, 4(3), 23-45.

Singer, J. B., & Sage, M. (2015). Technology And Social Work Practice: Micro, Mezzo, And Macro Applications. *Social Workers' Desk Reference, Third Edition*, , : 176 – 188

Singh, M. I., Doyle, K., & Wobbe-Veit, L. (2021). Social work field education: Harnessing technology to connect social work education and practice during COVID-19. *International Journal of Digital Society*, 12(1), 1695-1699.

Soliman, H. H., & Rogge, M. E. (2002). Ethical Considerations In Disaster Services: A Social Work Perspective. *Electronic Journal Of Social W Ork Issn*, 1537, 422x.

Steiner, O. (2021). Social work in the digital era: Theoretical, ethical and practical considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358-3374.

Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. *British Journal of Social Work*, 39(4), 740-753.

Stokes, M., Baeck, P., & Baker, T. (2017). What Next For Digital Social Innovation. NESTA. Mayo.

Strong, J. (2020). Immersive Virtual Reality And Persons With Dementia: A Literature Review. *Journal Of Gerontological Social Work*, 63(3), 209-226

Taubman, A., & Weisz, A. (2011). Emerging Concerns For International Social Work And Disaster Response: From Relief To Development And Sustainability. *Columbia Social Work Review*

Taylor-Beswick, A. M. L. (2023). Digitalizing social work education: preparing students to engage with twenty-first century practice need. *Social Work Education*, 42(1), 44-64.

Tidd J, Bessant J (2011). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market And Organizational Change*. Wiley, Hoboken

Toscano, F., & Zappalà, S. (2020). Smart Working In Italia: Origine, Diffusione E Possibili Esiti. *Psicologia Sociale*, 15(2), 203-223.

Tosone, C., McTighe, J. P., & Bauwens, J. (2015). Shared traumatic stress among social workers in the aftermath of Hurricane Katrina. *British Journal of Social Work*, 45(4), 1313-1329.

Turner, D. (Ed.). (2021). *Social work and Covid 19: Lessons for education and practice*. Herefordshire: Critical Publishing.

van de Luitgaarden, G., & van der Tier, M. (2018). Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3), 307-325.

van Zoonen, L. (2020). Data governance and citizen participation in the digital welfare state. *Data & Policy*, 2, e10.

Vuorikari, R., Kluzer, S. And Punie, Y., (2022). *Digcomp 2.2: The Digital Competence Framework For Citizens - With New Examples Of Knowledge, Skills And Attitudes*, Eur 31006 En, Publications Office Of The European Union, Luxembourg

Warschauer, M. (2004). *Technology And Social Inclusion: Rethinking The Digital Divide*. Mit Press.

Watling, S., & Rogers, J. (2012). *Social Work In A Digital Society. Learning Matters*.

- Weil, J., Kamber, T., Glazebrook, A., Giorgi, M., & Ziegler, K. (2021). Digital inclusion of older adults during COVID-19: Lessons from a case study of older adults technology services (OATS). *Journal of Gerontological Social Work*, 64(6), 643-655.
- West, D. And Heath, D. (2011). Theoretical Pathways To The Future: Globalization, Ict And Social Work Theory And Practice. *Journal Of Social Work : Jsw*, 11(2), Pp. 209-221.
- Wilkerson, D.A., Wolfe-Taylor, S.N., Deck, C.K., Wahler, E.A. And Davis, T.S., (2020). Telebehavioral Practice Basics For Social Worker Educators And Clinicians Responding To Covid-19. *Social Work Education*, 39(8), Pp. 1137-1145.
- Wodarski J.S., (2020). Preparing Social Services And Public Services Professionals For Meaningful Roles In Disaster Services, *Journal Of Evidence-Based Social Work*, 17:6, 637-647, Doi: 10.1080/26408066.2020.1798835
- Wong, H. C. J. (2018). *Disaster Social Work From Crisis Response To Building Resilience*. New York: Nova Science Publishers, Incorporated.
- Yoo, Y., Boland Jr, R. J., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2012). Organizing For Innovation In The Digitized World. *Organization Science*, 23(5), 1398-1408.
- Yoo, Y., Henfridsson, O., & Lyytinen, K. (2010). Research Commentary—The New Organizing Logic Of Digital Innovation: An Agenda For Information Systems Research. *Information Systems Research*, 21(4), 724-735.
- Youn, E., (2007). The Relationship Between Technology Content In A Masters Of Social Work Curriculum And Technology Use In Social Work Practice: A Qualitative Research Study. *Journal Of Technology In Human Services*, 25(1-2), Pp. 45-58.
- Zakour, M. J. (1997). Disaster Research In Social Work. *Journal Of Social Service Research*, 22(1-2), 7-25.
- Zakour, M. J., & Harrell, E. B. (2003). Access to disaster services: Social work interventions for vulnerable populations. *Journal of Social Service Research*, 30(2), 27-54.

Zakour, M. J. (2007). Social work and disasters. Disciplines, disasters and emergency management. The convergence and divergence of concepts, issues, and trends from the research literature, 124-141.

Zakour, M. J., & Gillespie, D. F. (2013). Community disaster vulnerability. Theory, Research, and Practice.

Zemaitaityte, I., Bardauskiene, R., Pivoriene, J., & Katkonienė, A. (2023). Digital competences of future social workers: the art of education in uncertain times. Social Work Education, 1-14

Zhu, H., & Andersen, S. T. (2021). Digital competence in social work practice and education: Experiences from Norway. Nordic Social Work Research, 1-16.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Legge 24 febbraio 1992, n.25 “Istituzione del Servizio Nazionale della Protezione Civile”

Legge 23 marzo 1993, n.84 “Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell'albo professionale”

Com(2003) 567, Comunicazione Della Commissione Al Consiglio, Al Parlamento Europeo, Al Comitato Economico E Sociale E Al Comitato Delle Regioni “Il Ruolo Dell’eGovernment Per Il Futuro Dell’Europa

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 giugno 2006: “Criteri di massima sugli interventi psico-sociali nelle catastrofi”

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 aprile 2013: “Disposizioni per la realizzazione di strutture sanitarie campali (Pass - Posto di Assistenza Socio Sanitaria) per l'assistenza sanitaria di base e sociosanitaria alla popolazione colpita da catastrofe”

Com(2016) 179, Comunicazione Della Commissione Al Parlamento Europeo, Al Consiglio, Al Comitato Economico E Sociale Europeo E Al Comitato Delle Regioni “Piano D'azione Dell’UE Per L’eGovernment 2016-2020”

Regolamento (UE) 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati”

Legge 22 maggio 2017, n. 81 “Misure per la tutela del lavoro autonomo non imprenditoriale e misure volte a favorire l'articolazione flessibile nei tempi e nei luoghi del lavoro subordinato”.

Decreto-Legge 17 marzo 2020, n. 18 “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”.

Decreto-Legge 19 maggio 2020, n. 34 “Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”.