



Lecce – 8 giugno 2024

*III Conferenza Italiana sulla Ricerca di Servizio Sociale
Romina Ciaccia, Paolo Parra Saiani, Federica Scaffai*

DIGITALIZZAZIONE E SERVIZIO SOCIALE OLTRE L'EMERGENZA: RISVOLTI METODOLOGICI E DEONTOLOGICI NELLA RIFLESSIONE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI

**L'introduzione della digitalizzazione nell'esperienza lavorativa
degli assistenti sociali:**

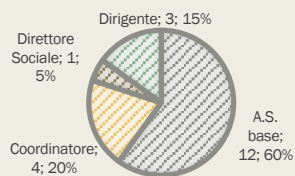
- Quale definizione danno gli operatori di "digitalizzazione"?
- Quali esperienze hanno di digitalizzazione? Quali strumenti usano?
- Quale pensiero dietro a potenzialità e rischi dell'evoluzione tecnologica?

LA RICERCA

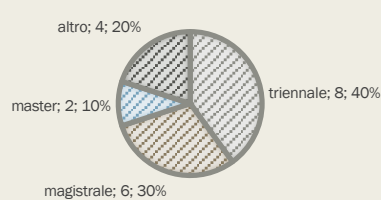
- **20 interviste** effettuate dal 6 febbraio 2023 al 22 agosto 2023.
- Intervista a 18 assistenti sociali con funzioni di base o di coordinamento/dirigenza e a 2 dirigenti non assistenti sociali.
- Si è scelto l'**ambito dei servizi sociali di comuni di dimensioni varie e dislocati in diverse regioni**. Ha consentito di raggiungere professionisti dispersi sul territorio nazionale proprio lo **strumento digitale**.

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO:

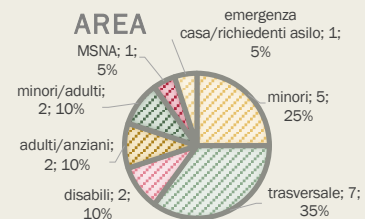
POSIZIONE



TITOLO DI STUDIO



AREA



All'interno di una ricerca più ampia sul cambiamento nei servizi sociali, si è indagato il tema dell'introduzione della digitalizzazione nell'esperienza lavorativa degli assistenti sociali, con particolare riferimento alla definizione che essi ne danno, alle modalità che sono state esperite, al pensiero che essi hanno circa le potenzialità e i rischi di questa evoluzione tecnologica, anche oltre l'emergenza.

DIGITALIZZAZIONE È...

Appare **variegata** la definizione che gli intervistati propongono di “digitalizzazione”, anche perché **ciascun operatore ha sperimentato in maniera diversa la tecnologia** applicata al proprio lavoro e al lavoro con le persone

trasferire all'accesso digitale tutto quello che è cartaceo e tangibile nella realtà... cioè un **trasferimento di contenuti** che sono su carta a un dispositivo. (Int. 20, F, 37)

la **capacità di trasferire**, cioè... di settare i dati in una modalità dalla quale **trarre informazioni alla portata di tutti** (Int. 12, M, 56)

un'**ottimizzazione del lavoro** e delle **risorse umane**, cioè, sia in termini di qualità e di tempo e per me questa è la prima cosa che io vedo facendola diciamo in maniera più romantica e poetica. (int. 3, F, 37)

fatta di tutte di **tutte quelle cose che io non tocco**, come la carta, come la penna ma che sono in un **server online**. (nt. 5, F, 37)

un processo che porta a rendere un ente una struttura [...] operativa dal punto di vista informatico [...] una sorta di **filo diretto con l'utente** in modo tale che l'utente **acceda alla pubblica amministrazione** esclusivamente **online**... (Int. 8, F, 54)

rendere più **accessibili** delle **informazioni** e delle cartelle che prima erano solamente cartacee, in questo modo **non si perderanno più**... rimarranno segnate. (Int. 7, F, 30)

[...] il processo di digitalizzazione non deve essere ridotto semplicemente alla dematerializzazione e alla digitalizzazione dei processi amministrativi ma deve anche essere sintesi di **un'acquisizione di linguaggi** (Int. 13, F, 40)

Acquisizione di un linguaggio comune tra servizi e professionisti diversi

L'ESPERIENZA DEGLI INTERVISTATI...

VIDEOCHIAMATE e VIDEOCOLLOQUI CON ALTRI OPERATORI, RICEVIMENTO DEL PUBBLICO SU APPUNTAMENTO, CELLULARI DI SERVIZIO, AGENDA ONLINE PER APPUNTAMENTI DEL SERVIZIO sono stati gli strumenti maggiormente utilizzati e introdotti durante il Covid, **ancora oggi utilizzati dagli assistenti sociali nei Comuni.**

LAVORO AGILE, SMARTWORKING e TELELAVORO sono stati utilizzati durante la Pandemia, ma **in molte realtà non sono diventati strutturali**

Soprattutto ci sono delle **riunione di rete** che si possono fare benissimo online, alcune riunioni si possono fare benissimo **online** soprattutto quando ci sono tanti servizi, quello **è molto utile e ti risparmia di andare in giro per il mondo** (int. 1, F, 60)

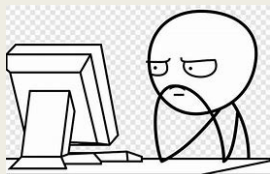
secondo me un lavoro di equipe, un lavoro con l'utenza e per come siamo impostati noi non si può in modo continuativo svolgere con smartworking! E poi a secondo avviso **lo smart working ammazza la crescita** perché grazie al confronto, al lavorare gomito a gomito, al confrontarsi ma non per telefono.. (int. 8, F, 54)

La qualità del servizio durante l'emergenza è stata inferiore sicuramente come quantità abbiamo avuto e dato più servizi, qualitativo probabilmente non totalmente perché non potendo utilizzare dei servizi sociali sicuramente dei pezzi ce li siamo andati a perdere... (int. 7, F, 30)

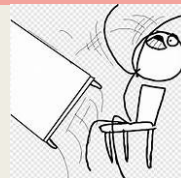
Si sì, **sicuramente è aumentata durante l'emergenza la qualità del servizio** e... e anche quantità perché comunque bene o male siamo passati da 1600 a 16000 utenti nel giro di due anni, due anni e mezzo... un **impatto notevolissimo**, utenti che poi in parte si sono dispersi o che in parte in qualche modo seguiamo per tutta una serie di problematiche... (Int. 12, M, 56)

ASPETTI POSITIVI E NEGATIVI OSSERVATI

- Risparmio di tempo
- Maggiore facilità di accesso e trasferimenti di dati e tracciabilità degli interventi
- Modi nuovi, più agili e immediati di comunicazione con le persone, i servizi e le istituzioni (ad es. videochiamata che facilita il rapporto con persone lontane fisicamente, udienze on line, ...)
- La professione al passo con nuovi strumenti di comunicazione (in particolare con i giovani)



- Gli strumenti digitali non possono essere usati in maniera esclusiva
- Mancanza della presenza fisica
- Regole diverse tra piattaforma e non comunicazione tra esse/Problemi informatici
- Impossibilità di valutare bisogni inespressi
- Difficoltà di accesso per alcune persone
- Difficoltà utilizzo da parte degli operatori



Vediamo quali sono gli aspetti positivi e quelli negativi osservati dagli operatori dei servizi sociali intervistati; **Ogni intervistato ha individuato sia aspetti positivi**(risparmio di tempo, di risorse, ecc.)**sia negativi**(l'utilizzo di video chiamate che riduce l'intensità del contatto umano, i rischi dei molti dati on line, ecc.) della digitalizzazione, senza posizioni polarizzate in un senso o nell'altro. I dati raccolti evidenziano una leggerissima preponderanza degli aspetti positivi individuati rispetto a quelli negativi



QUESTIONI ETICHE APERTE

- ... **RISCHI CONNESSI ALLA RISERVATEZZA**
- ... **RISCHIO DI STANDARDIZZARE** gli interventi penalizzando l'individualizzazione
- ... **RISCHI CONNESSI ALL'ASIMMETRIA INFORMATIVA**, aumento della possibilità di **NON GARANZIA DELLA GIUSTIZIA SOCIALE**
- ... **RISCHI INERENTI IL DIGITAL DIVIDE** per incompetenza digitale o scarso accesso alle risorse necessarie
- ... **MAGGIORE QUANTITÀ DI INFORMAZIONI e DATI** che arrivano in poco tempo
 - ... Meno spazio di pensiero, tempi accorciati, non permettono pensiero complesso, spinta ad agire subito e velocemente con **RISCHIO DI CADUTE A LIVELLO METODOLOGICO**

Vediamo quali sono gli aspetti positivi e quelli negativi osservati dagli operatori dei servizi sociali intervistati



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Romina Ciaccia, Paolo Parra Saiani, Federica Scaffai

cromina76@gmail.com, federica.scaffai@libero.it, paolo.parra.saiani@unige.it