

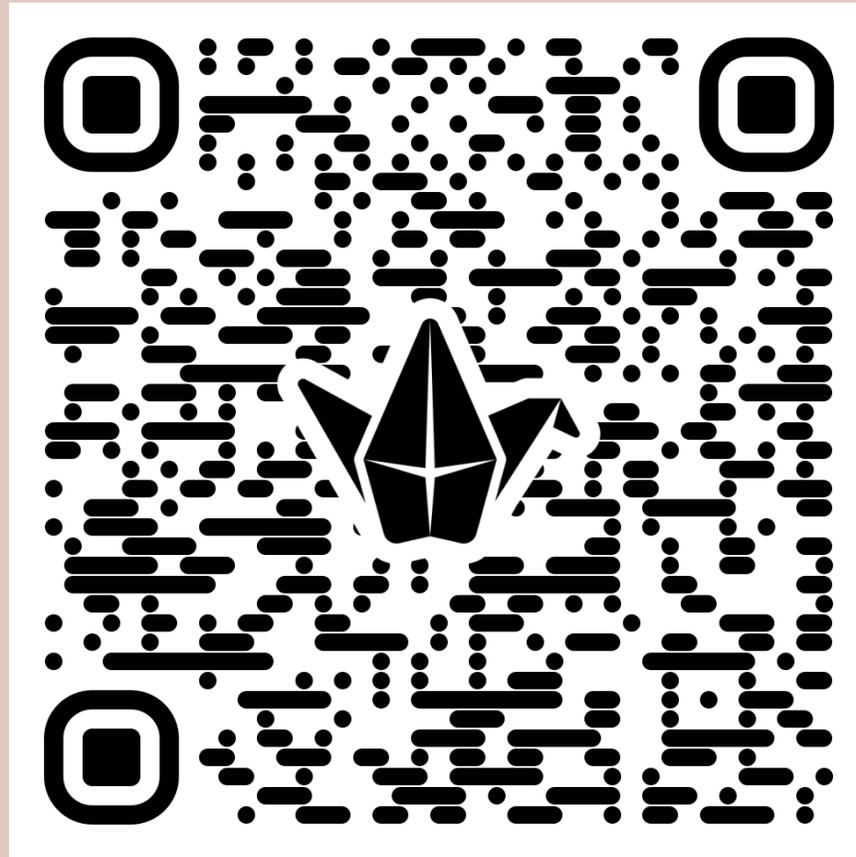
# **Servizio sociale e tecnologie tra opportunità e ostacoli: un'indagine esplorativa con gli assistenti sociali della Regione Lombardia**

---

**Beatrice M. Cacopardo**  
**beatricemarina.cacopardo@unicatt.it**

**OAS Toscana, Firenze**  
**17 Gennaio 2025**

**QUALE RITIENI SIA IL PRINCIPALE IMPATTO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI NEI  
SERVIZI SOCIALI?**



 **Observant Bear**  
circa 3 ore fa

Distanza con i cittadini

1

 **Thoughtful Ladybug**  
circa 2 ore fa  
Comode ma anche pericolose

+ Aggiungi commento

 **Fabulous Quokka**  
circa 2 ore fa

Distanza dalle persone  
Efficienza nell'organizzazione delle attività di equipe

+ Aggiungi commento

 **Humble Capybara**  
circa 2 ore fa

**più canali di contatto con i cittadini**

+ Aggiungi commento

 **Eager Moth**  
circa 2 ore fa

**Impatto costruttivo ma allo stesso tempo  
negativo perché va impattare la privacy**

+ Aggiungi commento

 **Responsible Gorilla**  
circa 2 ore fa

**Immediatezza, facilità nello scambio di  
comunicazioni**

+ Aggiungi commento

 **Responsible Gorilla**  
circa 2 ore fa

impatto positivo  
Aiuta il nostro lavoro e accorcia anche le comunicazioni

+ Aggiungi commento

 **Fearless Puma**  
circa 2 ore fa

Semplificazione  
Velocizzare  
Accorciare le distanze

+ Aggiungi commento

 **BENGIA**  
circa 2 ore fa

Ci trovano sempre, nel bene e nel male...

+ Aggiungi commento

 **Brilliant Meerkat**  
circa 2 ore fa

 **Unusual Buffalo**  
circa 2 ore fa

Velocizzazione di molte pratiche soprattutto burocratiche

+ Aggiungi commento

 **Humble Capybara**  
circa 2 ore fa

migliorare le comunicazioni

+ Aggiungi commento

 **Blushing Quail**  
circa 2 ore fa

**Importante mantenere un confine**

+ Aggiungi commento

 **Fox**  
circa 2 ore fa

Perdita della relazione umana

+ Aggiungi commento

 **Me**  
circa 2 ore fa

**Utile e da governare**

+ Aggiungi commento

+ Aggiungi commento

 **Gentle Gecko**  
circa 2 ore fa

**Riduzione degli spostamenti e più facilità di incontrarsi con altri colleghi e professionisti**

+ Aggiungi commento

 **Agile Crocodile**  
circa 2 ore fa

**Comode ma anche pericolose**

+ Aggiungi commento

 **Xx**  
circa 2 ore fa

**Per coloro che hanno dimestichezza con il digitale un' opportunità per avvicinarsi, per coloro che non hanno dimestichezza occasione di creare barriere**

+ Aggiungi commento

 **Hopeful Buffalo**  
circa 2 ore fa

Forte impatto. Necessità del giusto utilizzo.

+ Aggiungi commento

 **Agile Ferret**

 **Brilliant Meerkat**  
circa 2 ore fa

**Impatto funzionale e costruttivo in relazione a lavoro fra professionisti. Impatto distanziante e snaturalizAnte del rapporto ed interfaccia con persone interessate. Pericolo: Tendenza sempre maggiore alla burocrattizzazione**

+ Aggiungi commento

 **Nervous Dory**  
circa 2 ore fa

Diffusione delle informazioni e velocità nelle comunicazioni

+ Aggiungi commento

 **Supportive Badger**  
circa 2 ore fa

**Strumenti utili da usare con attenzione.**

+ Aggiungi commento

 **Responsible Flamingo**  
circa 2 ore fa

a livello teorico potenziale risorsa positiva a livello pratico poca formazione da cui nascono problemi ritardi Per quanto riguarda la modulistica impatto positivo

+ Aggiungi commento

+ Aggiungi commento

 **Hopeful Ray**  
circa 2 ore fa

Semplificazione  
Velocità nei tempi  
Accorciare le distanze

+ Aggiungi commento

 **Io**  
circa 2 ore fa

Facilità nel contatto e nello scambio veloce (es poterci contattare per mail)

+ Aggiungi commento

 **Honest Jaguar**  
circa 2 ore fa

**Comunicazione "alterata" fra persone che non si conoscono,viene meno l'importanza dell'incontrarsi elementi non codificabili**

+ Aggiungi commento

 **Courageous Gorilla**  
circa 2 ore fa

**Velocizzare alcune procedure sia con i cittadini**

## BACKGROUND TEORICO

*«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)*

**La letteratura relativa a social work e ICT (Chan, Holosko, 2016; Parrott, Madoc-Jones, 2008; Perron et al., 2010) definisce come tecnologie digitali:**

- Telefoni fissi, fax
- Cellulari di lavoro o personali
- Smartphone
- Tablet
- Computer
- Strumenti di archiviazione cloud
- Agende condivise
- Piattaforme di videocomunicazione
- App
- Social Media
- Macchinari di AI
- Dispositivi di tele-assistenza
- Robot
- Siti internet

## FINALITÀ DELLA RICERCA

Esplorare il punto di vista degli operatori riguardo ai benefici, alle criticità e alle prospettive nell'utilizzo delle tecnologie digitali e 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.

## AREE DA INDAGARE

**01**

Esperienza degli assistenti sociali nell'utilizzo delle tecnologie digitali

**02**

Rapporto tra tecnologia digitale e relazione di aiuto

**03**

Etica e deontologia professionale nell'utilizzo delle tecnologie digitali

**04**

Presenza di regolamenti o linee guida

## DOMANDE DI RICERCA

### **01 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?

### **02 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 seconda delle diverse vulnerabilità delle persone che accedono ai servizi sociali?

## **DOMANDE DI RICERCA**

**03 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?**

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

La natura esplorativa della ricerca ha portato alla scelta di un approccio qualitativo.

**Fase 1**  
**Estate 2021**

Interviste ad assistenti sociali (29)

*Obiettivo esplorativo per sondare le prospettive, le esperienze e le opinioni*



**Fase 2**  
**Estate 2022**  
Focus Group (2)

*Obiettivo di approfondimento di tematiche emerse nella fase esplorativa*

## INDIVIDUAZIONE DEI PARTECIPANTI

Fase 1: interviste semi-strutturate.

### Caratteristiche

- 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)
- Consulenti (N=2)
- Servizi di contrasto alla povertà e all'emarginazione (N=4)
- Enti di Terzo Settore (N=1)
- UEPE (N=1).

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

## INDIVIDUAZIONE DEI PARTECIPANTI

Fase 2: Focus group.

### Caratteristiche

- Servizi per minori e famiglie (N=2)
- CPS (N=1)
- Servizio per anziani (N=1)
- Servizio cure palliative (N=1)
- Servizio per il reddito di cittadinanza (N=1)

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

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



## RISULTATI

### Tecnologie digitali utilizzate dagli assistenti sociali.

Aree di impiego	Strumento	Software/funzioni	Finalità
<b>Lavoro d'ufficio</b>	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	
<b>Lavoro in rete</b>	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
	Telefono cellulare (smartphone)	Telefonate	Comunicazione con colleghi
		Messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram)	Comunicazione rapida con colleghi, scambio documenti, messaggi di gruppo per comunicazioni interne all'organizzazione, riunioni
<b>Lavoro con le persone che accedono ai servizi</b>	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
	Telefono cellulare (smartphone)	Piattaforma Ministeriale contrasto alla povertà (GePI)	Processo di aiuto per percettori RdC
		Telefonate	Colloqui telefonici, brevi comunicazioni
	Messaggistica istantanea (WhatsApp)	Colloqui online, scambio documenti	

## RISULTATI

### Linee guida

La maggior parte delle organizzazioni non ha fornito indicazioni su come utilizzare le tecnologie nei servizi: emerge la necessità di implementare regolamenti e linee guida per l'utilizzo degli strumenti tecnologici.

*«Nessuna indicazione, linea guida o supporto ci sono stati forniti dall'Amministrazione Comunale. Siamo state lasciate sole: abbiamo cercato di far fronte alla situazione iniziale per evitare che le famiglie si sentissero completamente abbandonate [...] Siamo state costrette a prendere iniziative autonome, senza avere una chiara comprensione di come procedere.» (Int. 3)*

*«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.»*

## RISULTATI

### Utilizzo delle tecnologie digitali nell'emergenza sanitaria

Gli assistenti sociali non hanno potuto incontrare le persone per un lungo periodo e hanno spesso lavorato da remoto, ma hanno continuato a rispondere ai bisogni della popolazione con modalità nuove e diverse rispetto al colloquio in presenza: questi cambiamenti, mantenuti nel tempo, richiedono lo sviluppo di competenze tecniche e metodologiche

*«Abbiamo utilizzato molto di più lo strumento tecnologico per fare delle cose che in condizioni ordinarie avremmo fatto fisicamente» (Int. 2)*

*«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 concentrati, perché se non riesci a staccare e poi ti viene difficile anche iniziare la nuova giornata con mente lucida e risposata» (Int. 8)*

## RISULTATI

### Tecnologie digitali nella relazione d'aiuto

Il colloquio a distanza sembra essere un'innovazione con punti di forza e criticità: come predisporre un setting online adeguato?

*«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)*

*«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)*

## RISULTATI

### Vantaggi operativi dell'utilizzo di ICT nei servizi sociali

Le tecnologie digitali rappresentano un potente strumento per migliorare l'efficienza e l'accessibilità dei servizi sociali. Alcuni vantaggi concreti includono:

- **Ottimizzazione del tempo:** Gli strumenti digitali consentono di ridurre i tempi di spostamento e di accesso alle informazioni, facilitando una gestione più rapida dei casi.
- **Accessibilità:** Attraverso il lavoro a distanza e i colloqui online, è possibile raggiungere persone in aree remote o con difficoltà di mobilità.
- **Condivisione di dati:** L'utilizzo di piattaforme digitali permette una collaborazione più efficace tra colleghi e altre istituzioni, migliorando la continuità del supporto alle persone.

## RISULTATI

### Criticità nell'utilizzo di ICT nei servizi sociali

- **Difficoltà tecniche:** Molti assistenti sociali hanno riportato la mancanza di infrastrutture adeguate, come connessioni internet stabili, o la difficoltà di adattarsi a nuovi strumenti tecnologici.
- **Impatto sul setting professionale:** Lavorare da remoto può compromettere l'osservazione del linguaggio non verbale e del contesto ambientale, elementi essenziali nella nostra pratica professionale.
- **Esclusione digitale:** La ricerca ha evidenziato che molte persone, soprattutto le più vulnerabili, non hanno accesso o competenze per utilizzare le tecnologie digitali. Questo crea un rischio di esclusione e disuguaglianza.

## RISULTATI

### Implicazioni etiche nell'utilizzo delle tecnologie digitali

#### Privacy e riservatezza

*«Quando tu utilizzi magari Skype entri nelle case delle persone. E io ho visto che le persone, quando sanno che magari c'è il suo il familiare dall'altra parte, non sono più quelle di prima: erano inibiti nella comunicazione, mi rendevo conto che forse mi stavano dicendo la metà delle cose che avrebbero magari potuto dirmi in una situazione diversa, in ufficio magari» (Int. 15)*

#### Rischio di discriminazione digitale

*«Inevitabilmente credo che ci sia una sorta di discriminazione. 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 [...] fondamentalmente le persone, le famiglie che avevano la possibilità di avere questi strumenti tecnologici erano più agevolati in qualche modo ad avere rapporto con noi (assistenti sociali), però ad esempio la persona anziana che non aveva alcuna rete, che non aveva il familiare, rimaneva comunque isolata» (Int. 16)*

#### Professionalità online

*«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 rischi» (Int. 4)*

## RISULTATI

### Implicazioni etiche nell'utilizzo delle tecnologie digitali

I social network: gli assistenti sociali ritengono generalmente poco professionale l'utilizzo dei social network. Come conciliare l'utilizzo di applicazioni di comune utilizzo nella vita quotidiana con la professione?



Linee Guida Social Media - CNOAS

*«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)*

*«Personalmente sono assolutamente contrario all'idea di acquisire informazioni tramite social rispetto alle persone che seguiamo, 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)*

## CONCLUSIONI

### Tra opportunità e ostacoli

L'incorporazione delle tecnologie digitali nel lavoro sociale post-pandemico si configura come un aspetto cruciale per adattarsi ai cambiamenti in corso nel rispetto dei principi etici e deontologici che guidano la professione degli assistenti sociali.

---

Evoluzione verso due percorsi:

- **Digitalizzazione delle organizzazioni**
- **Costruzione di riflessione critica, formazione e supervisione**