



PERCORSI DI STUDIO SU SERVIZIO SOCIALE E DIGITALIZZAZIONE NEL PANORAMA NAZIONALE

GIOVANNI CELLINI - WEBINAR 30 NOVEMBRE 2023

«DIGITAL SOCIAL WORK: MODELLI ED ESPERIENZE. LA PROSPETTIVA ITALIANA E LA DIMENSIONE INTERNAZIONALE»

NON SOLO PANDEMIA

Studi sulla digitalizzazione nel servizio sociale

- Prima
- Durante
- Oltre (non solo dal punto di vista temporale)

Percorsi di studio interconnessi

- Digitalizzazione nei servizi sociali
e
- Digitalizzazione nella professione

STUDI SULLA DIGITALIZZAZIONE NEL SISTEMA DI WELFARE

- ***Prospettive Sociali e Sanitarie, n. 2/2022***

- speranze e necessità di un dibattito rigoroso su digitalizzazione e welfare di domani (Pasquinelli, Pozzoli)
- opportunità e rischi della sanità digitale (Perobelli, Rotolo)
- cure domiciliari e telemedicina nel PNRR (Pesaresi)
- Innovazione tecnologica e servizi sociosanitari – servizi socioassistenziali (Vignani, Toccafondi)

SERVIZIO SOCIALE E DIGITALIZZAZIONE: DUE AREE DI STUDIO

Digitalizzazione e pratiche professionali nei servizi

Alcuni temi-chiave:

- La relazione professionale mediata dalla tecnologia
- La digitalizzazione nelle organizzazioni in cui opera l'assistente sociale
- Risorse e rischi della digitalizzazione nelle pratiche professionali

Digitalizzazione e formazione (universitaria e continua)

- Utilizzo delle ICT **nella formazione** universitaria e nella formazione continua/supervisione
- **Formazione** universitaria e continua **alla** digitalizzazione

IL SERVIZIO SOCIALE ONLINE UNO STUDIO PRE-PANDEMIA

Una ricognizione su pratiche professionali e digitalizzazione in Italia

Di Rosa, R.T., Musso, G., Dellavalle, M., & Gucciardo, G. (2018). Social work online: a recognition of experiences and practices in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(6), 889-901.

- presenza del servizio sociale su internet attraverso un'analisi dei siti e delle piattaforme
- l'e-social work e le risorse dell'innovazione: accessibilità, maggiore fluidità nella comunicazione con le persone e tra colleghi
- nodi critici dell'uso dell'ICT nella relazione professionale e nel rapporto diretto con le persone
- necessità di potenziare le skills degli assistenti sociali nell'uso degli strumenti digitali
- uso della tecnologia e innovazioni nella formazione alla professione di assistente sociale

III CONFERENZA ITALIANA SULLA RICERCA DI SERVIZIO SOCIALE (CIRSS 2022)

- 2 sessioni su digital social work
- 10 contributi presentati
- Presentazioni di ricerche
- Presentazioni di esperienze nei servizi e nelle università

[link](#)

Alcuni temi:

- prossimità nella relazione di aiuto durante la pandemia (Sanfelici)
- le rappresentazioni del sé professionale nei social (Zanon)
- formazione universitaria e digital social advocacy (Bilotti)
- progetto Youngleè: primo servizio nazionale ad accesso pubblico di ascolto attraverso il web gestito da ragazzi maggiorenni e rivolto a giovani
- lavoro agile nel servizio sociale (Peis)

ALTRI TEMI RILEVANTI OGGETTO DI STUDI

Studi su digitalizzazione e particolari fasce di popolazione:

- Migranti stranieri, vulnerabilità sociali e diseguaglianze digitali post pandemia

Di Rosa, R.T., & Tumminelli, G. (2022). *Vulnerabilità sociali e diseguaglianze digitali post pandemia: l'inclusione trascurata dei migranti. Autonomie locali e servizi sociali*, 45(3), 459-474.

- Minori nel sistema della giustizia penale: cyberdevianza, sfide educative per gli adolescenti

Fontana, M.P. (2023) *Adolescenti, interrealtà e cyberdevianza*, Roma: Carocci

Studi sulla formazione universitaria:

- Didattica a distanza nella formazione al servizio sociale, fra emergenza e innovazione (Dellavalle, 2020)

Introduzione a **numero monografico della Rivista di Servizio Sociale n.2/2020**

Esperienze di formazione e supervisione per i professionisti:

- Un laboratorio formativo di narrazione della professione attraverso il mockumentary, genere audiovisivo del tipo falso documentario

Lombardi, M., Panizzi, F., Raimondo, V., Scardala, S. (2022). *Empaty: narrare la professione in chiave distopica. Rivista di Servizio sociale, n. 2, pp. 54-65*

- **Pancioli, C. (2022).** «Prendiamoci cura di noi»: un progetto di supervisione online con le assistenti sociali italiane durante l'emergenza sanitaria COVID-19. *Social Policies*, 9(2), 289-310.

ALCUNE TENDENZE

- Accelerazione della digitalizzazione durante la pandemia
- Accelerazione degli studi sull'uso delle ICT nel servizio sociale
- Pandemia come catalizzatore ([Di Rosa, 2022](#)) dei processi di digitalizzazione nei servizi e nelle professioni sociali nel loro complesso
- Scoperta e sperimentazione di «nuovi» strumenti della formazione degli studenti
- Innovazioni nella formazione continua e nella supervisione

DIGITAL SOCIAL ADVOCACY E APPROCCIO ANTIOPPRESSIVO (BILOTTI, 2023)

Bilotti, A. (2023) Quale spazio per la digital social advocacy nel servizio sociale? Risultati da una ricerca esplorativa su una pratica anti-oppressiva, *Rivista di servizio sociale*, 1, 2023

Ricerca esplorativa, attraverso interviste ad assistenti sociali con «presenza riconosciuta a livello locale o nazionale in ordine ai temi della digitalizzazione, della sperimentazione e dell'innovazione metodologica per il servizio sociale»

- Ci sono nei servizi strumenti riconducibili all'approccio antioppressivo che possono ridurre l'asimmetria di potere tra assistente sociale e persone utenti?
- Digital social advocacy: «un'azione o, meglio, un processo che viene implementato in ambiente digitale, che sia mobilitante e capacitante verso le persone e i gruppi più fragili. In questo caso, la DSA consiste nel garantire che i 'senza potere' possano avere voce in capitolo nelle decisioni che riguardano la loro vita, permette di far conoscere il loro punto di vista e di essere ascoltati»
- Digital social advocacy come possibile risorsa per raggiungere soggetti difficili da raggiungere (es. giovani/giovanissimi) o per raggiungere un numero maggiore di persone
- Assistenti sociali favorevoli ma preoccupate dei rischi che il processo di digitalizzazione potrebbe avere verso l'identità del servizio sociale
- Necessità di formare alla digital social advocacy

UNA RICERCA SULLA FORMAZIONE (BARBERIS, CABIATI, CACOPARDO, 2023)

Barberis, E., Cabiati, E., & Cacopardo, B. M. (2023). Digitalizzazione e Social work education: una panoramica italiana. *Social Policies*, 10(2), 227-244.

- Esplorazione dell'offerta formativa (L39 e LM87) per individuare punti di forza e di debolezza che le competenze e conoscenze offerte dalle università italiane possono avere nella formazione di assistenti sociali consapevoli delle sfide connesse alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- Metodo: analisi documentale + questionari a coordinatori/trici CdS
- Alcuni risultati interessanti:
 - esigenza di inserire stabilmente attività e insegnamenti, in più aree disciplinari, volti a promuovere competenze digitali
 - esigenza di ampliare le competenze relazionali digitali con l'approfondimento del tema della gestione di interventi online (colloqui, incontri di gruppo), in particolare con persone in particolari condizioni di bisogno (es. persone con disabilità)
 - attenzione alla dimensione della riflessione critica sull'utilizzo di strumenti tecnologici nel servizio sociale, con riferimento particolare alle dimensioni dell'etica e della deontologia professionale, nell'ottica di individuare rischi e vantaggi connessi alla digitalizzazione del lavoro con le persone

ASPETTI CRITICI E DI CUI TENER CONTO NELL'AGIRE PROFESSIONALE E NELLA FORMAZIONE

- Questioni e rischi legati al rispetto del codice deontologico, ma non solo (Casalini, 2022):
 - perdita della dimensione emotiva e corporea della relazione
 - «teleassistenza» (valorizzata già prima della pandemia) collocata all'interno di politiche neoliberiste di tagli alla spesa sociale
 - rischio del fare «tutto da casa», tralasciando l'importanza di garantire un adeguato numero di assistenti sociali sul campo, nel sistema di welfare
 - aumento di discriminazione dei fragili, ai quali non si dedicano interventi di persona, «facendo finta» di assisterli a distanza
 - aumento dei divari digitali e delle diseguaglianze
 - rischio di una sempre maggiore sorveglianza (es.: piattaforme di poche aziende che traggono profitto dal controllo e dal tracciamento dei nostri comportamenti)

PROSPETTIVE DI POSSIBILI PERCORSI DI RICERCA

- La relazione professionale e l'uso delle ICT: quali «eredità» dalla pandemia?
- Servizio sociale e uso dei social nell'ambito della c.d. *platform society*
- Quale spazio per il lavoro agile nei servizi e per l'assistente sociale?
- La «formazione digitale dei formatori»
- Potenziamento di collaborazioni di ricerca a livello nazionale ed internazionale



GRAZIE!

giovanni.cellini@unito.it