

# TECNOLOGIE DIGITALI NEL SERVIZIO SOCIALE

## APPRENDERE DALLA RICERCA PER ORIENTARE LA PRATICA

a cura di  
Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter,  
Andrea Bilotti



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

FrancoAngeli



La collana si propone come luogo di pubblicazione del sapere emergente in servizio sociale: uno spazio, quindi, nel quale rendere pubblico, condivisibile e oggetto di confronto il patrimonio ricco e rinnovato di conoscenze, scoperte e pratiche degli assistenti sociali (*Social Workers* nella dizione internazionale) progettato e curato dalla Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali, anch'essa strumento e opportunità a servizio della comunità professionale.

La letteratura di servizio sociale, in tutte le sue declinazioni (storica, etica, giuridica, antropologica, sociologica, politica, economica e organizzativa) è vieppiù cresciuta anche in Italia nel corso degli ultimi decenni, prevalentemente per la spinta propulsiva di docenti e studiosi, interni ed esterni alla disciplina professionale, orientati a trasmettere conoscenza e competenza nelle aule dell'università. Sono meno evidenti, invece, seppure presenti, le pubblicazioni sulle pratiche e sulle tematiche affrontate quotidianamente negli interventi sociali e nelle nuove frontiere in cui operano i *professionals* di servizio sociale.

La Fondazione, dunque, cura e promuove questa collana per valorizzare le ricerche, le proposte culturali e le pratiche progettuali che animano e concretizzano la disciplina di servizio sociale, per sostenere i professionisti nello sviluppo di nuove competenze, per portare ad evidenza le notevoli potenzialità di produzione disciplinare già presenti e provocare criticamente ulteriori capacità.

I volumi pubblicati sono sottoposti a valutazione anonima di almeno due *referees* esperti.

La *Fondazione Nazionale degli Assistenti Sociali*, istituita nel 2015 dal Consiglio Nazionale dell'Ordine, ha l'obiettivo di valorizzare la professione di assistente sociale, promuove studi e ricerche scientifiche direttamente e attraverso collaborazioni esterne, svolge indagini e rilevazioni al fine di acquisire e diffondere conoscenze inerenti alla professione e ai settori d'interesse del servizio sociale (metodologia e deontologia professionale, politiche sociali, organizzazione dei servizi, innovazione), organizza attività finalizzate all'aggiornamento tecnico-scientifico e culturale degli assistenti sociali, anche avvalendosi di convenzioni con Università ed enti pubblici e privati, partecipa a bandi di progettazione e gare internazionali, europei e locali. Promuove, inoltre, iniziative editoriali e attività tese a consolidare la connessione tra la professione e il sistema culturale nazionale e internazionale.

**Collana coordinata da** Silvana Mordegli, Presidente FNAS.

**Comitato editoriale:** Carmela Corleto, Luigi Gui, Silvana Mordegli, Daniela Pisu, Francesco Poli, Mara Sanfelici, Miriam Totis, Anna Zenarolla.

**Comitato scientifico:** Elena Allegri (*Università del Piemonte Orientale*), Teresa Bertotti (*Università di Trento*), Fabio Berti (*Università di Siena*), Marco Burgalassi (*Università di Roma3*), Annamaria Campanini (*Università di Milano Bicocca*), Maria Teresa Consoli (*Università di Catania*), Marilena Dellavalle (*Università di Torino*), Roberta Di Rosa (*Università di Palermo*), Silvia Fargion (*Università di Trento*), Fabio Folgheraiter (*Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*), Günter Friesenhahn (*Hochschule Koblenz*), Gianmario Gazzi (*CNOAS*), Luigi Gui (*Università di Trieste*), Francesco Lazzari (*Università di Trieste*), Kinue Komura (*Bukkyo University, Kyoto*), Walter Lorenz (*Univerzita Karlova, Praha*), Alberto Merler (*Università di Sassari*), Silvana Mordegli (*Università di Genova*), Carla Moretti (*Università Politecnica delle Marche*), Urban Nothdurfter (*Free University of Bozen-Bolzano*), Clarisa Ramos Feijóo (*Universitat d'Alacant*), Anna Maria Rizzo (*Università del Salento*), Ana Sánchez Migallón Ramírez (*Universidad de Murcia*), Mara Sanfelici (*Università di Trieste*), Alessandro Sicora (*Università di Trento*), Anna Zenarolla (*Università di Trieste*).



## OPEN ACCESS la soluzione FrancoAngeli

Il presente volume è pubblicato in open access, ossia il file dell'intero lavoro è liberamente scaricabile dalla piattaforma **FrancoAngeli Open Access** (<http://bit.ly/francoangeli-oa>).

**FrancoAngeli Open Access** è la piattaforma per pubblicare articoli e monografie, rispettando gli standard etici e qualitativi e la messa a disposizione dei contenuti ad accesso aperto. Oltre a garantire il deposito nei maggiori archivi e repository internazionali OA, la sua integrazione con tutto il ricco catalogo di riviste e collane FrancoAngeli massimizza la visibilità, favorisce facilità di ricerca per l'utente e possibilità di impatto per l'autore.

Per saperne di più: [Pubblica con noi](#)

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "[Informatemi](#)" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

# TECNOLOGIE DIGITALI NEL SERVIZIO SOCIALE

APPRENDERE DALLA RICERCA  
PER ORIENTARE LA PRATICA

a cura di

Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter,  
Andrea Bilotti



Fondazione  
Nazionale  
Assistenti  
Sociali

FrancoAngeli 

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy. ISBN 9788835190134

Questo volume è stato pubblicato con un finanziamento dell'Unione Europea - Next Generation EU, Missione 4 Componente 1, CUP H53D23009720001 e CUP F53D23011020001, e CUP I53D23006790001.

I link presenti nel volume sono forniti dall'autore.  
L'editore non si assume alcuna responsabilità sui link qui contenuti  
che rimandano a siti non appartenenti a FrancoAngeli.

Isbn: 9788835181279

Isbn e-book Open Access: 9788835190134

Copyright © 2026 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Pubblicato con licenza *Creative Commons  
Attribuzione-Non Commerciale-Non opere derivate 4.0 Internazionale*  
(CC-BY-NC-ND 4.0).

Sono riservati i diritti per Text and Data Mining (TDM), AI training e tutte le tecnologie simili.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.  
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni  
della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.it>*

# Indice

<b>Prefazione, di Barbara Rosina, Silvana Mordegli</b>		<b>pag. 9</b>
<b>1. Il servizio sociale nella transizione digitale, di Mara Sanfelici</b>		
1. Introduzione. La responsabilità di prendere parte nei processi di trasformazione digitale	»	13
2. La lente della pratica per analizzare l'uso delle tecnologie nel lavoro sociale	»	17
3. Per un vocabolario condiviso	»	20
4. Oltre posizioni tecno-scettiche e tecno-entusiaste: prendersi cura in un mondo in trasformazione	»	27
Bibliografia	»	29
<b>2. La consulenza sociale video-mediata: evidenze per orientare la pratica, di Mara Sanfelici, Paolo Guidi, Eleonora Melchiorre, Laura Pinto</b>		
1. Evidenze dalla letteratura	»	32
2. Apprendimenti dalla ricerca Dig.It.In.	»	35
3. Raccomandazioni per la teleconsulenza video-mediata	»	41
4. Uno strumento guida per la pratica	»	47
Bibliografia	»	49

<b>3. Comunicare attraverso le chat: nuove pratiche nel servizio sociale, di Maria Alessandra Molè, Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter</b>	pag.	53
1. Cosa ci insegna la letteratura sulle chat: prospettive psicologiche e di servizio sociale	»	53
2. Lezioni apprese dalla ricerca Dig.It.In.	»	58
3. Riconfigurare le pratiche nel processo di aiuto	»	68
4. Conclusioni	»	73
Bibliografia	»	74
<b>4. Documentare nel servizio sociale: la cartella sociale e i sistemi informativi online, di Paolo Guidi, Maria Alessandra Molè, Marzia Radesco</b>	»	77
1. Introduzione	»	77
2. I sistemi informativi in Italia	»	79
3. Il dibattito in letteratura	»	81
4. Evidenze dalla ricerca utili alla professione	»	84
5. Come cambiano le pratiche? Una riflessione critica	»	93
Bibliografia	»	96
<b>5. Andare verso le persone: le pratiche di outreach, di Eleonora Melchiorre, Urban Nothdurfter, Andrea Bilotti</b>	»	98
1. Il lavoro di outreach: definizioni, tipologie e funzioni nella letteratura di riferimento	»	98
2. Lezioni apprese dalla ricerca: evidenze a partire da un caso di outreach digitalmente mediato	»	106
3. Guida alla riflessione critica sulla pratica: raccomandazioni per l'outreach mediato dal digitale	»	114
4. Conclusioni	»	117
Bibliografia	»	119
<b>6. Per una transizione digitale giusta: principi, standard professionali e riflessione critica, di Mara Sanfelici</b>	»	121
1. Introduzione	»	121

2. Guide etiche in Europa e nel mondo	pag.	122
3. Questioni etiche emergenti nel processo di aiuto	»	128
4. Il ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale	»	139
Bibliografia	»	141
<b>Conclusioni, di Andrea Biliti, Urban Nothdurfter</b>	»	145
<b>Gli autori</b>	»	149



# *Prefazione*

di *Barbara Rosina e Silvana Mordegli*

La trasformazione digitale costituisce oggi uno dei processi più rilevanti e profondi che attraversano le nostre società. Essa riconfigura pratiche quotidiane, linguaggi, relazioni, forme di partecipazione e modi di accedere ai diritti. Nel campo del welfare, il digitale non modifica soltanto gli strumenti ma riorganizza tempi, spazi e aspettative, ridefinisce le interazioni tra istituzioni e cittadini, introduce nuove possibilità e nuovi rischi. In questo scenario, agli e alle assistenti sociali è richiesto un duplice compito: comprendere ciò che cambia nei mondi di vita delle persone e, al tempo stesso, interrogarsi su come la professione possa mantenere continuità con i propri fondamenti etici e metodologici, pur innovando modi di intervenire e di relazionarsi. Questo volume nasce precisamente all'incrocio di queste due esigenze, offrendo un contributo scientificamente fondato e al contempo orientato alla pratica, frutto della prima ricerca nazionale sistematica dedicata al rapporto fra tecnologie e servizio sociale.

Come Consiglio nazionale e Fondazione Assistenti sociali abbiamo scelto, fin dall'inizio, di sostenere questo percorso e di partecipare all'*advisory board* del progetto di ricerca Dig.It.In. (capitolo 6), nella convinzione che la professione non possa limitarsi ad adeguarsi ai cambiamenti, ma debba assumerne consapevolmente la responsabilità. Partecipare all'*advisory board* ha significato non solo accompagnare l'innovazione, ma contribuire attivamente alla produzione di conoscenza, portando l'esperienza quotidiana nei contesti organizzativi: la ricchezza delle pratiche, la pluralità dei contesti, le criticità che gli assistenti sociali affrontano quando le tecnologie entrano nel

processo di aiuto. Abbiamo ritenuto essenziale che la ricerca potesse attingere non solo ai dati, ma anche al patrimonio che i professionisti elaborano nel lavoro continuo con le persone e le comunità.

Il servizio sociale è una professione relazionale, fondata su ascolto, valutazione, negoziazione e riconoscimento della dignità umana. Quando le relazioni si spostano, anche solo in parte, su piattaforme digitali, ciò non è indifferente: i confini professionali si ridefiniscono, la prossimità assume forme diverse, la privacy e la sicurezza richiedono nuove competenze, e l'accesso ai servizi può diventare più facile per alcuni e più difficile per altri. Sono trasformazioni che, come mostra la ricerca, non possono essere interpretate unicamente in chiave tecnica: si tratta di cambiamenti culturali e sociali che interrogano direttamente i valori professionali.

Una delle caratteristiche più rilevanti della ricerca Dig.It.In. – e di questo volume che ne rende intellegibili i risultati – è l'adozione di una prospettiva sociomateriale e critica (capitolo 1) che considera la pratica come un processo situato, co-costruito da persone, tecnologie, contesti organizzativi e cornici valoriali. Questa lente interpretativa, come emerge nel testo, è profondamente coerente con la cultura del servizio sociale: riconosce che il digitale non è un elemento neutro, ma parte integrante della tessitura relazionale che sostiene l'intervento professionale.

Per il Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociale (CNOAS) e la Fondazione Nazionale Assistenti Sociali (FNAS), questa alleanza tra ricerca e professione non è solo opportuna, è indispensabile. La complessità delle transizioni in atto richiede strumenti analitici rigorosi, capaci di restituire la profondità dei dilemmi, di illuminare le pratiche, di distinguere tra usi efficaci e usi problematici delle tecnologie, di individuare i nodi su cui occorre sviluppare standard condivisi. La ricerca permette alla professione di riconoscersi, di decodificare ciò che già accade nei servizi e di orientare in modo riflessivo e consapevole le scelte future.

Il quadro internazionale, ben descritto nel testo, mostra con chiarezza come molte associazioni professionali, in collaborazione con accademici di riferimento, abbiano sviluppato da anni linee guida e standard per l'uso etico delle tecnologie. L'esperienza delle *task force* guidate da Reamer (Capitolo 6) per la National Association of Social Workers e per le altre associazioni anglosassoni evidenzia, ad e-

sempio, quanto la costruzione di tali strumenti sia possibile quando professione e ricerca operano in sinergia.

In Italia, questo percorso è in fase iniziale. Pur avendo promosso, come CNOAS, un primo documento sui social media nel 2023, siamo consapevoli che la professione attende – e merita – un quadro più completo, che includa videochiamate, chat, sistemi informativi, algoritmi e forme ibride di interazione che ormai caratterizzano la quotidianità dei servizi. Così come le iniziative divulgative e formative di FNAS rivolte ad assistenti sociali, e non solo, sul tema ed accolte con interesse rappresentano l'inizio di un percorso che richiede approfondimento scientifico e attività di aggiornamento diffuse. Il ritardo non è un semplice *gap* regolamentare: è il segnale dell'urgenza di una svolta culturale, che riconosca la natura strutturale della dimensione digitale nei processi di inclusione, partecipazione e tutela dei diritti.

Uno dei messaggi più forti che attraversano questo volume è che la transizione digitale non può essere gestita individualmente dagli assistenti sociali, né può essere delegata solo alla tecnica o alle organizzazioni. Si tratta di una responsabilità collettiva, che riguarda i professionisti, chiamati a sviluppare nuove competenze e nuove capacità di lettura; le organizzazioni, tenute a costruire policy chiare e contesti di lavoro adeguati; le istituzioni pubbliche e la politica, responsabili di garantire equità nell'accesso ai servizi digitali e sicurezza nella gestione dei dati; la società nel suo insieme, che deve interrogarsi su come tutelare diritti e dignità negli ambienti online.

Il servizio sociale, con il suo patrimonio etico e relazionale, può giocare un ruolo fondamentale nell'accompagnare la società in questa transizione. Può farlo contribuendo a rendere il digitale inclusivo, partecipato, trasparente, rispettoso delle vulnerabilità e capace di rafforzare – e non indebolire – i legami sociali.

Alla luce di quanto emerso nella ricerca e delle riflessioni offerte da questo volume, desideriamo riaffermare tre direzioni di impegno, che coinvolgono l'Ordine e la Fondazione. È rilevante rafforzare il dialogo strutturale tra professione e ricerca, perché solo da questa integrazione nasce una conoscenza capace di orientare la pratica e di sostenere l'innovazione nei servizi. Promuovere la definizione di standard e linee guida nazionali è un altro step necessario: il servizio sociale italiano deve dotarsi di strumenti condivisi che tutelino citta-

dini e professionisti, riducendo improvvisazioni e disuguaglianze territoriali. Infine, si tratta di sostenere percorsi formativi diffusi e continuativi, poiché la qualità della transizione digitale dipenderà dalla capacità delle organizzazioni e della comunità professionale di investire nella formazione, nella supervisione e nella riflessione critica sulle pratiche.

Questo libro non chiude una riflessione: la inaugura, apre un percorso. Parla ai quasi 50.000 assistenti sociali italiani, agli studenti, ai ricercatori, ai dirigenti, ai decisori politici. Invita la professione a guardarsi dentro con onestà e con coraggio, a riconoscere la rilevanza del digitale per la tutela dei diritti, a costruire nuove cornici condivise, senza rinunciare alla centralità della relazione, della dignità e della giustizia sociale.

Come rappresentanti di CNOAS e FNAS siamo convinte che l'unico modo per affrontare le sfide del nostro tempo sia farlo insieme. Con rigore scientifico, con responsabilità istituzionale e con quella tensione etica che da sempre caratterizza il servizio sociale.

# *1. Il servizio sociale nella transizione digitale*

di *Mara Sanfelici*

## **1. Introduzione. La responsabilità di prendere parte nei processi di trasformazione digitale**

Nelle società contemporanee, le tecnologie digitali abitano i mondi di vita delle persone. Le nuove tecnologie sono usate per connettersi, per condividere informazioni e contenuti in rete, per raccogliere e analizzare dati, e sempre di più sono implicate in funzioni di gestione, programmazione e governo.

La *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale* (Capitolo 6) indica la necessità di lavorare per una trasformazione che mette al centro le persone, promuove la solidarietà e la partecipazione allo spazio pubblico digitale, garantisce la sicurezza e la protezione dei dati personali. Il documento riconosce come l'uso delle tecnologie digitali possa favorire l'inclusione sociale, ma anche associarsi al rischio di violazione di diritti umani fondamentali, se non si assume un governo della transizione digitale orientato ai valori che fondano una società democratica.

Il servizio sociale, come professione e disciplina, è chiamato a prendere parte attivamente a tali trasformazioni. Stanno cambiando le abitudini, i modi di stare in relazione e gli interessi che animano la vita quotidiana dei cittadini con cui gli assistenti sociali interagiscono; le piattaforme digitali stanno riconfigurando le relazioni che le implicano, in famiglia, al lavoro e più in generale nei contesti sociali. I dati raccolti attraverso app e piattaforme vengono usati per tracciare e profilare gli utenti per obiettivi legati al mercato, in modo non sempre sicuro. Le istituzioni del welfare sempre più si affidano a si-

stemni per la raccolta e l'uso dei dati in ambiente digitale e, più di recente, ad algoritmi che promettono di guidare le decisioni di professionisti e policy maker meglio di quanto farebbe l'intuito umano (Sanfelici e Briziarelli, 2026).

Anche le pratiche degli assistenti sociali si stanno trasformando, in ambienti lavorativi in cui gli artefatti digitali sono sempre più diffusi. Come in tutte le professioni, anche nel servizio sociale le tecnologie sono parte della storia che ha portato a definirne identità e funzioni. L'introduzione graduale di diversi dispositivi (Cwikel e Friedmann, 2020) ha accompagnato l'evoluzione stessa delle organizzazioni pubbliche e dei sistemi di welfare. L'intervento sociale ha implicato nel tempo artefatti differenti, a supporto di funzioni di gestione e documentazione (cartelle sociali, moduli cartacei e archivi) e della comunicazione interna ed esterna al servizio (telefoni analogici, fax, etc.). A partire dagli anni Ottanta, con l'ingresso dei personal computer negli uffici, i dispositivi informatici sono stati usati principalmente per funzioni amministrative e di archiviazione, e progressivamente per la gestione dei dati sul processo di aiuto e la rendicontazione dei servizi offerti. Negli anni Novanta e Duemila, sono state introdotte le prime versioni di sistemi informativi online (Capitolo 4) che hanno gradualmente incorporato cartelle sociali in formato digitale. Nel nuovo Millennio, la diffusione di Internet e, più tardi, dei dispositivi mobili e dei social media, ha ampliato la gamma delle attività in cui sono coinvolte le tecnologie digitali. Il lavoro degli assistenti sociali si è specializzato in attività di consulenza e supporto online: nella maggior parte dei casi si tratta di interventi condotti da professionisti, in modalità sincrona o asincrona, attraverso e-mail, chat o videochiamate, in forma individuale o di gruppo (Capitoli 2 e 3); in alcuni servizi, sono in uso programmi web-based, come app di auto-aiuto online, che possono prevedere o meno il supporto dei social workers (Barak, Klein e Proudfoot, 2009; Manhal-Baugus, 2001; Reamer, 2013; Zur, 2012). I più recenti sistemi di intelligenza artificiale rendono oggi possibile l'interazione tra persone e chatbot senza la mediazione dei professionisti, una modalità oggetto di studi che ne stanno valutando l'efficacia e le implicazioni etiche (Capitolo 6).

In Italia, il processo di digitalizzazione è stato più lento rispetto ad altri Paesi occidentali. Nei servizi sociali, le cartelle elettroniche si sono diffuse nelle ultime due decadi in maniera variabile, perlopiù

affidata a scelte locali, ad eccezione di una recente piattaforma in uso nei servizi di contrasto alla povertà (Capitolo 4). La pandemia da COVID-19 ha rappresentato un punto di svolta: molte attività sono state condotte online, consolidando l’uso delle tecnologie digitali come parte integrante del lavoro. In questa fase, anche per superare i problemi legati all’obbligo di distanziamento fisico, gli enti hanno introdotto nuovi dispositivi: piattaforme per chat e videoconferenze hanno consentito di continuare a interagire con colleghi e cittadini, sperimentando forme di relazione a distanza, che hanno progressivamente ampliato i confini delle pratiche più tradizionali in presenza.

Nel ritorno alla fase ordinaria, i nuovi artefatti digitali sono rimasti a disposizione, ma si è potuto nuovamente riprendere i più abituali modi di interagire. In assenza di policy nazionali, le scelte dei professionisti su come (e se) usare le nuove tecnologie sono maturate dall’esperienza in pratica (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026). Le piattaforme per le chat e le video-chiamate hanno reso possibili attività nuove a distanza: sono presenti, e si usano, quando e se considerate utili. Tali tecnologie non solo supportano l’operatività, ma ridefiniscono le forme della relazione con i cittadini e del lavoro indiretto<sup>1</sup>.

Nell’era digitale, gli assistenti sociali sono chiamati non solo a scegliere tra nuove possibili modalità di intervento, ma anche a conoscere e affrontare i fenomeni emergenti che coinvolgono i beneficiari dei servizi. Il digitale apre spazi di partecipazione, espressione e appartenenza: i giovani in particolare comunicano attraverso linguaggi nuovi – immagini, video, messaggi brevi, interazioni nei social network – che riconfigurano i processi di costruzione identitaria. Si tratta dunque di adeguare i modi per stare in relazione con questi gruppi e per lavorare con reti sociali che si costruiscono non solo in ambienti fisici, ma anche online. Gli spazi digitali possono diventare luoghi di socializzazione inclusiva, ma anche esporre a forme di vulnerabilità e violenza, come la dipendenza da Internet, il *cybercrime*, l’adescamento online e nuovi tipi di abuso psicologico, sessuale o economico, in interazioni mediate dalle piattaforme. Si manifestano, inoltre, nuove disuguaglianze, in relazione al fenomeno del *digital divide*.

<sup>1</sup> Nella letteratura di servizio sociale la locuzione “lavoro indiretto” definisce le attività degli assistenti sociali non svolte in interazione con i cittadini, come quelle per la documentazione, la gestione delle risorse o la progettazione degli interventi.

de, legato alla effettiva disponibilità delle tecnologie, alle competenze digitali e alla capacità di orientarsi in ambienti ibridi complessi. La difficoltà di usare strumenti digitali può tradursi in nuove forme di esclusione sociale, impedendo l'accesso a servizi, opportunità e reti di sostegno che le veicolano.

Per il servizio sociale, ciò implica diverse sfide, non solo sul piano metodologico, ma anche in relazione al ruolo politico definito nel mandato professionale (CNOAS, 2023). Da un lato, si tratta di aggiornare le proprie conoscenze per interpretare i fenomeni emergenti, e sviluppare nuove competenze; dall'altro, serve agire per promuovere un uso consapevole delle tecnologie e sostenere le persone nel costruire relazioni sicure, inclusive e autentiche, anche negli spazi digitali. Contemporaneamente, l'intervento dovrebbe mirare al necessario cambiamento nelle organizzazioni dei servizi e nelle politiche, affinché la transizione digitale sia accompagnata in modo equo e giusto (Capitolo 6). In tali sfide sono coinvolti i professionisti sul campo, i cittadini e le associazioni che li rappresentano, gli ordini professionali come garanti della qualità dei servizi offerti, e gli accademici che contribuiscono alla sistematizzazione e alla costruzione del sapere.

Questo volume intende contribuire a tale impegno collettivo. I diversi capitoli sono costruiti per integrare le evidenze dalla letteratura scientifica disponibile e i risultati della prima ricerca nazionale sulle tecnologie digitali nel servizio sociale: si tratta dello studio Dig.It.In. (*Digital technologies for social inclusion? The experience of social workers and service users*), condotto da tre team di ricercatori<sup>2</sup> per analizzare come si trasformano le pratiche del lavoro sociale con l'ingresso delle tecnologie digitali, guardando in particolare ai servizi per la salute (Sanfelici e Nothdurfter, 2026). Ciascun capitolo del volume usa i risultati della ricerca per dedurne apprendimenti utili alla riflessione critica sulla pratica che implica alcuni tipi di strumenti digitali, e in particolare quelli più diffusi oggi nei servizi sociali italiani: le piattaforme per la comunicazione a distanza nella forma di videochiamate (Capitolo 2) e chat (Capitolo 3) e le cartelle sociali elet-

<sup>2</sup> La ricerca PRIN PNRR Dig.It.In è stata condotta da tre unità di ricerca dell'Università degli Studi di Milano Bicocca (ente capofila), della Libera Università di Bolzano e dell'Università degli Studi di Roma Tre, e finanziata dall'Unione europea (fondo Next Generation EU, Missione 4, Componente 1).

troniche (Capitolo 4). Il Capitolo 5 riflette inoltre sull'uso del digitale nelle attività di *outreach*, mentre l'ultimo capitolo chiude introducendo riflessioni etiche sulla pratica mediata dalle nuove tecnologie.

Per accompagnare la lettura del volume, i paragrafi che seguono offrono alcune premesse generali e le definizioni di concetti dalla letteratura, utili a comprendere le questioni affrontate.

Il prossimo paragrafo, in particolare, rende conto dell'approccio adottato nella ricerca Dig.It.In., per leggere il fenomeno della digitalizzazione del lavoro sociale e delle tecnologie in uso, una prospettiva che appare coerente con i fondamenti etico-valoriali della ricerca di servizio sociale.

## **2. La lente della pratica per analizzare l'uso delle tecnologie nel lavoro sociale**

Lo studio da cui attinge questo volume ha assunto un'epistemologia relazionale e una prospettiva sociomateriale (Bruni e Gherardi, 2008) che considera le pratiche degli assistenti sociali nel loro aspetto processuale, entro un campo di relazioni e azioni in cui prendono forma e significato. Esse non sono semplicemente l'esito dell'applicazione di regole, procedure o tecniche e conoscenze apprese, ma attività situate, prodotti dell'azione collettiva, costruite nell'interazione tra persone, tecnologie, linguaggi e contesti organizzativi. In questa prospettiva, anche la conoscenza non è un patrimonio individuale, ma un sapere-in-azione, che prende forma nel fare collettivo, nelle relazioni e nella materialità che sostiene il lavoro quotidiano.

Applicare questa lente al servizio sociale (Sanfelici, 2026) significa considerare le pratiche professionali non come sequenze predefinite di azioni, ma come processi dinamici che si stabilizzano attraverso negoziazioni continue tra attori umani e non umani: professionisti, cittadini, manager, policy maker, ma anche artefatti materiali e immateriali presenti negli spazi lavorativi online e offline. Ogni pratica è ciò che emerge da un “assemblaggio” in trasformazione di elementi fisici e simbolici, generando forme di sapere condiviso che ne legittimano la validità e ne consentono la riproduzione nel tempo.

Da questa prospettiva, le tecnologie digitali non sono semplicemente strumenti di supporto, ma elementi che partecipano alla costruzione

delle pratiche, influenzando il modo in cui i professionisti comunicano, prendono decisioni, e organizzano la loro attività. Le tecnologie non assistono l’azione, ma la co-producono, dando forma alle relazioni, ai processi e ai significati che si sviluppano nel lavoro quotidiano. Esse prendono senso attraverso il fare e, allo stesso tempo, contribuiscono a modellare la pratica. Anche i professionisti agiscono intenzionalità e non si limitano a usare gli strumenti così come sono stati progettati: li adattano, li interpretano, a volte li trasformano, in base alle esigenze, alle abitudini e ai vincoli del contesto, oppure si rifiutano di usarli, se considerati disfunzionali per il loro lavoro.

L’uso e il significato delle tecnologie dipendono quindi anche da fattori sociali e culturali: le esperienze passate dei professionisti, le conoscenze pregresse, le risorse disponibili e le relazioni di potere che attraversano le organizzazioni. In questa prospettiva, analizzare le tecnologie digitali nel servizio sociale significa comprendere come diventano (o meno) parte delle routine, come contribuiscono a ridefinire ruoli, tempi e modalità dell’intervento, come incorporano e difondono conoscenze, quali vincoli e possibilità stabiliscono.

Alcuni autori propongono in particolare di distinguere le “tecnologie-in-sé” – gli artefatti tecnologici e le loro specifiche proprietà e funzioni – dalle “tecnologie-in-uso”, ovvero “una versione ordinata e modificata dell’artefatto tecnologico, che viene sperimentata in maniera diversa da individui diversi e dagli stessi individui, a seconda del momento o della circostanza” (Orlikowski, 2000, p. 263). La tecnologia-in-uso non è esito di una scelta tra un insieme chiuso di possibilità già definite nel disegno dell’artefatto, ma un processo di costituzione situato, che può replicare usi abituali di tali funzioni, oppure modificarli; ad esempio, un’assistente sociale può apprendere dai colleghi ad utilizzare una nuova app introdotta nel servizio, ma può anche ignorare gli usi diventati abituali o inventarne di nuovi.

Sostenere ciò non significa assumere che l’uso situato sia totalmente aperto a ogni possibilità: le proprietà fisiche degli artefatti sono date, rendono possibili alcune funzioni, e non altre, e sono inserite in configurazioni tecnologiche più ampie. L’uso della tecnologia è anche vincolato alla comprensione delle sue proprietà e funzionalità da parte dei suoi utilizzatori (ad esempio, gli assistenti sociali e i cittadini), a sua volta fortemente legata a discorsi, retoriche e ideologie diffuse negli ambienti in cui interagiscono.

La “lente della pratica” adottata nella ricerca Dig.It.In. aiuta a analizzare gli artefatti digitali come parte di una ecologia sociotecnica, fatta di connessioni instabili e negoziazioni continue. Le organizzazioni del welfare sono considerate come contesti d’uso delle tecnologie, dove nuovi strumenti incontrano esperienze consolidate, in cui professionisti, cittadini e decisori si confrontano per costruire, o contestare, le modalità d’uso e i significati delle innovazioni digitali.

La ricerca ha assunto inoltre una prospettiva critica (Sanfelici, 2026), analizzando sia le narrazioni dominanti sulla digitalizzazione del welfare sia i modi di intendere il digitale a livello operativo. Molti politiche e discorsi istituzionali presentano le tecnologie come strumenti di progresso e di efficienza, capaci di rendere i servizi più moderni, democratici e inclusivi. Una visione tecno-ottimista e acritica rischia tuttavia di riprodurre un’idea di innovazione come forza autonoma e neutrale, oscurando le relazioni di potere, le disuguaglianze e i processi di adattamento necessari affinché le tecnologie diventino realmente praticabili e utili (Capitolo 6). La prospettiva adottata in questo volume, invece, riconosce che le tecnologie prendono forma nei contesti d’uso, e come tale utilizzo sia ancorato a diverse idee e valori in gioco, che possono abilitare processi più inclusivi e dialogici o, al contrario, alimentare interessi privati e pratiche escludenti, non in linea con i fondamenti del servizio sociale.

Le tecnologie-in-pratica nel *social work* si plasmano anche in relazione a diverse idee sulla natura e le funzioni del servizio sociale, dentro a logiche più relazionali, oppure di stampo burocratico o managerialista, con esiti tra loro molto differenti (Sanfelici e Nothdurfter, 2026). La ricerca Dig.It.In. ha evidenziato ad esempio come strumenti tecnologici vengano usati in assenza di riflessione critica sulla pratica, supportati da esigenze organizzative, ma non pienamente coerenti con l’impianto metodologico della professione (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

Lo studio ha inoltre consentito di mettere in luce come nei processi di trasformazione in corso anche per il lavoro sociale si aprano spazi di negoziazione e di cambiamento che possono essere colti per guidare eticamente la transizione digitale; tuttavia, tali processi devono essere accompagnati da sforzi di sistematizzazione che ne garantiscono un orientamento verso pratiche anti-oppressive (Sanfelici, 2024). I capitoli in questo volume contribuiranno a tale impegno, e-

videnziando come gli apprendimenti dalla ricerca possono tradursi in operatività.

Chiariti gli assunti dello studio da cui muove questo lavoro, il prossimo paragrafo è invece dedicato all'analisi delle definizioni prevalenti nella letteratura di servizio sociale dedicata ai processi di trasformazione digitale, con l'obiettivo di ricavarne un quadro concettuale utile a riflettere sulla pratica, e orientare possibili futuri studi entro una cornice condivisa.

### **3. Per un vocabolario condiviso**

L'analisi del vocabolario usato nella letteratura di servizio sociale aiuta a comprendere le trasformazioni in corso nei modi di rappresentare le tecnologie digitali nel servizio sociale.

Nei diversi contributi si rintracciano termini differenti, talora usati in modo intercambiabile. La maggior parte dei lavori empirici partono da una definizione ampia, riferita alle attività del servizio sociale che implicano le tecnologie digitali, usando espressioni simili quali *Information and Communication Technologies (ICT) in social work* (Chan e Holosko, 2017; Mishna, Fantus e McInroy, 2017), *digitally mediated social work* (Fiorentino *et al.*, 2023), *ICT-enhanced social work* (Chan e Holosko, 2017), *technology-mediated social work* (Afrouz e Lucas, 2023), *technology-mediated service delivery* (Cortis e Davis, 2021), *technology-assisted social work* (NASW *et al.*, 2017), *platform social work* (Aasback, 2022), *online service delivery* (Ill e Shaw, 2011), *online social work* (Afrouz e Lucas, 2023) *social work in a digital environment* (Reamer, 2015; Marcovic, 2024). A seconda dei diversi obiettivi, alcune locuzioni sottolineano maggiormente il fatto che il lavoro sociale si svolge online, mentre altre si riferiscono in particolare alla funzione mediativa delle tecnologie digitali nelle attività degli assistenti sociali.

Alcuni autori evidenziano invece la necessità di delineare un nuovo campo specialistico nel servizio sociale. Ad esempio, la definizione di *social work informatics* è proposta da Parker-Oliver e Demiris (2006) per riferirsi a una nuova specializzazione, che integra i contributi dell'informatica e delle scienze dell'informazione, per supportare la gestione e l'elaborazione di dati e conoscenze che informano la

pratica professionale. Gli autori propongono di formare un’assistente sociale specialista, in grado di comprendere, valutare e orientare l’uso delle tecnologie digitali nella pratica, di analizzarne l’impatto sulle organizzazioni e di porsi come figura che può innovare i servizi, a partire dai fondamenti etici e metodologici della professione, agendo come ponte tra i cittadini, i colleghi, gli esperti informatici, gli amministratori e i policy makers.

Anche López Peláez e colleghi (2018) identificano l’emergere di una nuova specialità nella disciplina e nella professione che nominano come *e-social work*: essa include, da un lato, gli interventi che implicano l’uso di tecnologie digitali e, dall’altro, le azioni dei *social workers* per contrastare fenomeni emergenti nella società digitale, fonti di esclusione sociale o discriminazione. Uno sforzo definitorio (López Peláez *et al.*, 2025) ancora più recente identifica il *digital social work* come un campo specialistico, trasversale rispetto agli altri ambiti di pratica e studio. Il servizio sociale digitale include processi di ricerca, intervento e valutazione partecipati che integrano le nuove tecnologie, con l’obiettivo di contrastare i fenomeni di vulnerabilità digitale e di esclusione sociale che emergono nella società contemporanea. In questa visione, il *digital social work* non è limitato all’erogazione di servizi online, ma comprende un insieme più ampio di pratiche: la ricerca basata su *big data* e l’analisi delle reti sociali digitali, l’accompagnamento dei cittadini attraverso strumenti tecnologici, la formazione digitale di professionisti e beneficiari, fino al co-design e monitoraggio dei servizi online. Il servizio sociale digitale è individuato da questi autori come un campo in cui le competenze tecniche si intrecciano con i valori fondanti della professione – diritti umani, giustizia sociale, partecipazione – e in cui il digitale diventa non un fine, ma un mezzo per rafforzare l’inclusione, la cittadinanza e la qualità relazionale dell’intervento sociale.

Pink e colleghi (2022) ampliano tale prospettiva, proponendo una definizione di servizio sociale digitale come una pratica ibrida, ovvero come una forma di lavoro sociale che integra in modo dinamico le dimensioni digitale e fisica dell’intervento. Gli autori evidenziano come il lavoro sociale digitale non rappresenti un’attività separata o alternativa alla pratica in presenza, ma una sua estensione, che la anticipa, la accompagna e la trasforma. Anche quando un incontro professionale avviene interamente online, ad esempio attraverso video-

chiamate o messaggistica, esso è profondamente connesso al mondo fisico e materiale e alla quotidianità delle persone coinvolte. Tale esperienza non può essere ridotta a una dimensione separata dalla realtà fisica: Pink e colleghi, riprendendo Hine (2015), sottolineano come il termine “virtuale” non sia più utile per comprendere un contesto in cui Internet è pienamente integrato nella vita quotidiana.

I risultati della ricerca Dig.It.In. sono in linea con le considerazioni di questi autori, ma ci portano a superare lo stesso concetto di “servizio sociale digitale”. Nello studio abbiamo osservato tre contesti differenti: due servizi pubblici per il contrasto al fenomeno delle dipendenze patologiche – i Ser.D. di Alfa e Beta<sup>3</sup> – in cui tecnologie vecchie e nuove mediane attività in presenza e a distanza (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), e un progetto nazionale (Ypsilon) (Meli chiorre, Molè e Nothdurfter, 2026) che sperimenta l’uso della chat come servizio di ascolto a adolescenti e giovani adulti. Nei Ser.D., prevale l’attività in presenza, mentre i nuovi modi di stare in relazione online identificano pratiche integrative, tra un incontro in ufficio e l’altro, per alimentare in forme nuove il coinvolgimento relazionale e promuovere al contempo la continuità della cura. Nel progetto Ypsilon, l’interazione tra servizio e cittadini avviene invece esclusivamente attraverso il canale digitale (la chat). Anche in questo caso, tuttavia, le attività online si inseriscono entro più ampie ecologie sociomateriali come nuove forme per connettersi o ri-connettersi, rendendo più flessibili i confini degli interventi professionali e dell’organizzazione dei servizi. L’analisi nei tre casi studio ci ha così portato ad affermare che la stessa espressione “lavoro sociale digitale” sia meno adatta che in passato a descrivere i processi di trasformazione in corso (Sanfelici e Nothdurfter, 2026); in tutti i contesti, i professionisti, di fatto, fanno uso di tecnologie digitali nel loro quotidiano, e non è più possibile osservare un tipo di lavoro sociale che non comprenda anche attività in cui è, più o meno direttamente, implicato il digitale. Anche il colloquio praticato da esseri umani in ambienti fisici è indirettamente influenzato dalla presenza pervasiva del digitale negli uffici e nelle pratiche in cui si inserisce: i suoi contenuti possono essere plasmati anche in relazione a precedenti scambi in am-

<sup>3</sup> Alfa, Beta e Ypsilon sono pseudonimi attribuiti ai servizi osservati, al fine di garantire la riservatezza delle persone e delle organizzazioni coinvolte nella ricerca.

bienti digitali tra colleghi e con i cittadini, alla necessità di raccogliere alcuni dati nei sistemi elettronici, e possono essere registrati in formato digitale attraverso PC e software. Allo stesso modo, non riconosciamo un lavoro sociale esclusivamente “digitale”: nei servizi erogati online le pratiche osservate sono evidentemente il risultato dell’interazione di attanti umani e non umani in ambienti fisici e digitali. Anche nel caso in cui i professionisti fossero completamente assenti nell’erogazione diretta del servizio, gli umani resterebbero in scena: una chatbot è espressione del disegno di umani, è usata da umani, e con loro interagisce e acquista senso.

Per contribuire a costruire un vocabolario condiviso, la proposta in questo volume è, dunque, quella di superare la locuzione “servizio sociale digitale”, dato che presuppone una categorizzazione binaria nell’identificare ciò che è digitale e ciò che non lo è. Possiamo invece più propriamente riconoscere nuove pratiche lavorative e organizzative e attività che implicano in maniera diretta o indiretta tecnologie digitali, con diversi gradi di intensità in ambienti online e offline.

Il prossimo sotto-paragrafo descrive alcune di queste nuove pratiche in riferimento alle tecnologie in esse incluse (Fargion, 2013).

### ***3.1. Tipi di tecnologie digitali e tipi di pratiche online***

Guardando ai servizi sociali come sistemi sociotecnici, possiamo osservare come umani, tecnologie e altri artefatti materiali abitino i contesti organizzativi e lavorino insieme. L’esito della loro interazione configura pratiche in trasformazione, entro le quali si riconoscono tuttavia regole, norme condivise, standard e saperi collettivi che distinguono la conoscenza teorica e pratica nel servizio sociale.

A fini analitici, possiamo identificare diversi tipi di tecnologie in relazione alle loro funzioni: tecnologie di connessione, tecnologie per la protezione dei dati, tecnologie per la comunicazione e l’interazione online, tecnologie per l’archiviazione e la gestione dei dati e delle informazioni.

Alcune tecnologie svolgono principalmente una funzione di connessione: esse comprendono l’infrastruttura di rete e i dispositivi che permettono la comunicazione (computer, connessioni Internet, modem, router, piattaforme di hosting) e la gestione dei dati. Senza que-

sti elementi di base non è possibile realizzare alcuna forma di relazione professionale online né di elaborazione dell'informazione.

Le tecnologie per la protezione e la sicurezza dei dati includono strumenti come software di crittografia, firewall, protocolli SSL e sistemi di autenticazione che garantiscono la protezione dei dati e la gestione dei flussi informativi.

Altre tecnologie sono usate per la comunicazione e l'interazione online (Capitoli 2, 3, 5): piattaforme e applicazioni rendono disponibili diversi canali attraverso i quali si stabilisce il contatto tra i servizi sociali e i beneficiari, con la mediazione del professionista, oppure in sua assenza. Diventano così possibili forme di comunicazione a distanza sincrona e asincrona attraverso messaggi testuali e vocali, videochiamate e social media. Diversi tipi di tecnologie per la comunicazione a distanza si associano a particolari *affordances* (possibilità d'uso)<sup>4</sup>, abilitando diverse forme di prossimità tra cittadini e operatori. La ricerca Dig.It.In. ha consentito di osservare nuove pratiche del lavoro sociale che implicano tali tecnologie: forme di teleconsulenza online offerta a individui, famiglie e gruppi (Capitoli 2 e 3), pratiche di tele-engagement con popolazioni che prediligono modalità comunicative a distanza, nuove modalità di organizzare l'accesso al servizio online (Capitoli 2, 3, 5), nuove possibilità per interventi di outreach (Capitolo 5) e advocacy (Capitolo 6). Lo studio non ha invece rilevato l'uso di chatbot per l'*online counseling* nei servizi italiani, una pratica più diffusa in altri Paesi (Victor e Goldkind, 2025).

Nel lavoro sociale, queste tecnologie ampliano le possibilità di engagement, accompagnamento e monitoraggio, ma richiedono una consapevolezza dell'effetto della mediazione tecnologica nella comunicazione e degli effetti nella relazione d'aiuto.

Le tecnologie per l'archiviazione e la gestione dei dati e delle informazioni<sup>5</sup> sono implicate nei processi di assessment, planning e ve-

<sup>4</sup> Il concetto di *affordance* deriva dal verbo “to afford”, “potersi permettere” ed esprime una visione secondo cui il nostro ambiente materiale inquadra e limita le nostre possibilità di azione, ma non le determina in modo univoco, interagendo con la percezione degli esseri umani e il contesto culturale (Plesner e Husted, 2022, trad. it.). Da questo punto di vista, le *affordances* non appartengono all'artefatto tecnologico in sé o all'individuo che lo usa, ma emergono dalla loro interazione nell'ambiente.

<sup>5</sup> L'informazione è ciò che si ottiene dall'elaborazione di un insieme di dati e che accresce lo stato di conoscenza relativo a un fenomeno.

rifica in itinere (Fargion, 2013). Nei servizi sociali sono oggi diffusi i sistemi informativi (Capitolo 4), ovvero sistemi strutturati in cui integrano risorse umane e materiali per la raccolta, archiviazione e analisi di dati. Essi possono comprendere diversi sistemi informatici, come i *Data Base Management System* (DBMS), in grado di gestire ampie basi dati integrate. L'informazione raccolta serve a orientare l'operatività nel processo di aiuto, ma anche attività di programmazione e valutazione dei servizi erogati. Alcuni sistemi più recenti incorporano algoritmi (Capitolo 6) e programmi di intelligenza artificiale, che consentono di automatizzare processi valutativi e decisionali: ad esempio, alcune piattaforme filtrano automaticamente l'accesso alle prestazioni, e suggeriscono i percorsi ritenuti più appropriati in relazione a calcoli matematici operati sulle basi dati (Capitolo 6).

La tipologia qui proposta è utile a fini analitici, ma in pratica si assiste a un processo di convergenza (Jenkins, 2006) che vede l'integrazione di linguaggi e piattaforme tecnologiche in un unico ecosistema: non si tratta solo di una convergenza tecnologica – ad esempio l'unificazione di media e strumenti in dispositivi che consentono di svolgere funzioni multiple – ma anche di una convergenza di contenuti e pratiche che sta trasformando il modo in cui le persone comunicano, apprendono, lavorano e si relazionano. Nei contesti dei servizi sociali, essa implica la coesistenza e l'interconnessione di diversi canali comunicativi e strumenti professionali, generando forme ibride di relazione e di cura che attraversano i confini tra online e offline. Ad esempio, si stanno sviluppando piattaforme che incorporano non solo sistemi informatici, ma anche canali per la comunicazione sincrona o asincrona con i cittadini; le tecnologie di *mobile-health* (salute mobile) includono dispositivi che registrano dati su salute o comportamenti, e suggeriscono soluzioni per il benessere fisico o psicologico. Le tecnologie più recenti configurano ambienti virtuali, con avatar e simulazioni immersive che riproducono contesti di vita reale e relazioni sociali. L'uso della realtà virtuale e aumentata inizia ad essere sperimentato anche nel lavoro sociale, soprattutto a fini educativi, per la costruzione di ambienti in cui gli utenti possano esercitare competenze relazionali o affrontare situazioni critiche in modo protetto.

Interazioni e reti online e offline si influenzano reciprocamente anche nel lavoro sociale, con diversi gradi di intensità di implicazioni

ne del digitale. Alcune attività si svolgono prevalentemente online – ad esempio i servizi di teleconsulenza – anche se il lavoro di preparazione e la gestione di tali servizi è sempre esito di interazioni tra umani e non umani; in altri casi, le pratiche lavorative si compongono prevalentemente di attività in presenza, integrate da alcuni interventi mediati da canali digitali che assumono una funzione anticipatoria o accessoria, più spesso colmando vuoti comunicativi, relazionali o organizzativi (Sanfelici, Nothdurft, 2026).

La Tabella 1 elenca nella colonna a destra alcune pratiche del servizio sociale associate, nella colonna a sinistra, al tipo di tecnologia usata in modo prevalente, anche se non esclusivo. La teleconsulenza, ad esempio, è resa possibile dalla introduzione di piattaforme per la comunicazione via video o chat, ma tale pratica è di fatto il risultato di attività mediate da diverse tecnologie (di connessione, comunicazione, archiviazione, protezione dei dati), che prendono senso in relazione al sapere condiviso nella disciplina del servizio sociale.

Tab. 1 – *Pratiche del servizio sociale che implicano attività digitalmente mediate*

Tecnologie-in-sé	Tecnologie-in-pratica
Piattaforme per la comunicazione a distanza nella forma di video-chiamate (supportati da dispositivi quali PC, smartphone, tablet, etc.)	<p><b>Tele-consulenza sociale video-mediata:</b> consulenza sociale nella forma di colloqui online nel lavoro diretto con individui, famiglie, gruppi e comunità, nel lavoro sociale di rete o negli interventi in situazioni di crisi</p> <p><b>Tele-engagement video-mediato:</b> strategie di coinvolgimento relazionale nella forma di colloqui online</p> <p><b>Advocacy sociale online:</b> campagne di advocacy organizzate in ambienti online</p>
Piattaforme per la comunicazione a distanza nella forma di messaggi scritti e vocali e invio di immagini (chat/email)	<p><b>Teleconsulenza sociale chat-mediata o email-mediata:</b> consulenza sociale nella forma di messaggi scritti scambiati via chat o e-mail, nel lavoro diretto con individui, famiglie, gruppi e comunità nel lavoro sociale di rete, in interventi in situazioni di crisi o in servizi di outreach</p> <p><b>Tele-engagement chat-mediato:</b> strategie di coinvolgimento relazionale nella forma di messaggi scritti o vocali</p> <p><b>Accesso al servizio o outreach chat-mediato:</b> organizzazione di modalità di contatto tra operatori e cittadini attraverso l'invio di messaggi scritti o vocali via e-mail o chat</p>
Applicazioni per social media, blog, etc.	<b>Auto-mutuo aiuto online</b> (in gruppi privati); <b>servizio sociale di comunità e advocacy online</b>
Tecnologie m-health	Interventi individuali di <b>m-health</b> per la prevenzione e la promozione della salute bio-psico-sociale e per la raccolta di dati sulle variabili che influenzano lo stato di salute, con o senza la mediazione dell'assistente sociale

AI chatbot	<b>Consulenza online erogata da sistemi di intelligenza artificiale</b>
Software per l'interazione in ambienti virtuali e gaming	<b>Simulazioni di interazioni e attività in ambienti virtuali</b> e interventi di gaming con finalità socioeducative
Sistemi di gestione delle basi di dati	<b>Documentazione online del processo di aiuto:</b> attività di registrazione e organizzazione dei dati e delle informazioni raccolte nel processo di aiuto, relative ai beneficiari, alle attività svolte e agli interventi attivati
	<b>Analisi dei dati online</b> per informare interventi a livello meso e macro (gestione, programmazione, policy practice, ecc)
Algoritmi nei sistemi informatici	<b>Decision-making automatizzato o semi-automatizzato:</b> uso di algoritmi per valutare l'eleggibilità a prestazioni e interventi, o suggerire l'esito di una valutazione o un progetto (robot-planning)
GIS (Geographic Information System)	<b>Servizi di mappatura online</b> per identificare risorse e prestazioni offerte in un'area territoriale

#### 4. Oltre le posizioni tecno-scettiche e tecno-entusiaste: prendersi cura in un mondo in trasformazione

Gli studi richiamati in questo capitolo evidenziano come il lavoro sociale si stia riconfigurando entro ecologie in trasformazione, in cui umani e media vecchi e nuovi interagiscono. I risultati della ricerca Dig.It.In. saranno usati nei prossimi capitoli per fare luce sulle conseguenze in pratica di tali processi, a partire dalla prospettiva di professionisti e beneficiari che li usano, o resistono all'utilizzo. Infatti, anche in relazione all'esperienza in organizzazioni più o meno dotate di dispositivi e ambienti adeguati, alcuni dei partecipanti allo studio hanno evidenziato soprattutto il potenziale di connessione dei nuovi media, mentre altri li hanno rappresentati come “tecnologie che dividono”, che sottraggono l'umano dalla relazione, e come fonte ulteriore di disuguaglianza sociale (Sanfelici e Nothdurfter, 2026).

Di fatto, anche la letteratura di servizio sociale che riflette su questi temi alterna letture più tecno-ottimiste ad altre più centrate sui rischi. Per alcuni autori (Castillo de Mesa, 2022) si tratta di adeguare competenze professionali e organizzative affinché il servizio sociale possa cogliere il potenziale di innovazione introdotto dal digitale, lavorando sulla resistenza dei professionisti, talvolta non in grado di cogliere questa sfida. Alcuni studi empirici restituiscono invece con-

siderazioni più critiche, ad esempio mostrando il senso delle strategie di resistenza di molti operatori (Devlieghere e Roose, 2018), quando l'introduzione di alcune tecnologie porta a esiti disfunzionali nel processo di aiuto.

Anche i risultati della ricerca Dig.It.In. evidenziano un quadro articolato e complesso: non si tratta di un semplice adattamento per apprendere l'uso strategico del digitale, ma di comprendere come, con l'introduzione di nuove tecnologie, si trasformano le relazioni, le attività, le pratiche e i saperi; tale analisi deve svilupparsi nella cornice di una riflessione metodologica ed etico-politica sulle potenzialità, le condizioni e i limiti dell'innovazione tecnologica.

Come tutte le questioni umane, anche la transizione digitale non è neutra, ma è intrinsecamente politica (Özdemir, 2019), poiché riflette e riproduce relazioni di potere, valori, visioni del mondo. La digitalizzazione, se non è accompagnata da un esercizio di riflessione critica, rischia di ampliare le disuguaglianze esistenti e di ridurre la complessità del lavoro sociale a processi tecnici, governati da logiche di efficienza e produttività, che oscurano il valore della cura come motore dei processi trasformativi in direzione di società più giuste (Capitolo 6). Ciò non significa ignorare e resistere, altrettanto acriticamente, ai cambiamenti in atto, ma assumersi la responsabilità di partecipare alla costruzione di nuovi significati e pratiche.

Da qui, la necessità di uno sguardo che mantenga al centro la dimensione relazionale e di cura come criterio per orientare l'interazione tra umani e tecnologie, a livello micro e macro. Le pratiche del servizio sociale si fondono sull'ascolto, sull'empatia, sulla costruzione di significati condivisi: tali dimensioni non vengono eliminate dal digitale, ma devono essere ripensate nei nuovi ambienti che ibridano online e offline. La relazione d'aiuto, anche quando si svolge attraverso attività che implicano la mediazione di schermi e piattaforme, resta lo spazio in cui interagiscono esseri umani, riconosciuti nella loro unicità, come soggetti di diritti. Assumere una prospettiva critica e riflessiva significa, allora, superare sia visioni tecno-ottimiste, che celebrano la tecnologia come soluzione universale, sia letture tecno-pessimiste, che la interpretano come una minaccia a cui resistere. Si tratta, da un lato, di esplorare come la dimensione relazionale e i processi di cura e riconoscimento prendono forma in nuove pratiche, e come in esse si stanno ridefinendo i significati di spazio e tempo,

prossimità e distanza, e dunque i modi di interpretare i confini in una relazione professionale. Dall’altro, è necessario essere consapevoli di nuove potenziali forme di oppressione sociale e istituzionale (Sanfelici, 2024), che possono emergere in relazione a nuovi strumenti di sorveglianza digitale inseriti entro complessi equilibri di potere (Capitolo 6), che sempre di più vedono la convergenza tra le funzioni di controllo degli Stati (per motivi di sicurezza, salute etc.) e i modelli di business di piattaforme proprietarie.

Ogni innovazione tecnologica richiede una governance etica, inclusiva e democratica, che tenga conto delle forme di vulnerabilità socialmente costruite nei contesti che abitiamo. Per il servizio sociale, ciò comporta la capacità di interrogare criticamente le cornici entro cui si producono saperi e strumenti, e di esercitare la responsabilità di un uso quotidiano delle tecnologie eticamente orientato.

I capitoli che seguono intendono a contribuire a muovere in questa direzione: ciascuno analizza le principali evidenze emerse dalla ricerca empirica sulla trasformazione del lavoro sociale in relazione all’ingresso di nuove tecnologie – piattaforme per chat, video-chiamate, gestione dei dati e social media – e converge in un capitolo finale che fa sintesi delle questioni etiche emergenti in attività digitalmente mediate.

## Bibliografia

- Aasback A.W. (2022), “Platform social work-a case study of a digital activity plan in the Norwegian Welfare and Labor Administration”, *Nordic Social Work Research*, 12, 3: 350-363.
- Afrouz R. e Lucas J. (2023), “A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions”, *Journal of Social Work*, 23, 5: 953-74.
- Barak A., Klein B. e Proudfoot J.G. (2009), “Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions”, *Annals of Behavioral Medicine* 38, 1: 4–17.
- Bruni A. e Gherardi S. (2008), *Studiare le pratiche lavorative*, Il Mulino, Bologna.
- Castillo de Mesa J., López Peláez A., Méndez-Domínguez P. e Kirwan G. (2022), “Digital Communication Engaged in by Spanish Associations of Social Workers in Social Networking Sites: Coalition, Hierarchisation, or Isolation?”, *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 178: 39-60.
- Chan C. e Holosko M.J. (2017), “The utilization of social media for youth outreach engagement: A case study”, *Qualitative Social Work*, 16, 5: 680-697.

- Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali CNOAS (2023), *Codice Deontologico dell'Assistente Sociale*, Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali [www.cnoas.it](http://www.cnoas.it).
- Cortis K e Davis B. (2021), "Over a decade of social opinion mining: a systematic review", *Artificial intelligence review*, 54, 7: 4873-4965.
- Cwikel J. e Friedmann E. (2020), "E-therapy and social work practice: Benefits, barriers and training", *International Social Work*, 63, 6: 730-745.
- Devlieghere J. e Roose R. (2018), "Electronic Information Systems: In search of responsive social work", *Journal of Social Work*, 18, 6: 650-665.
- Fargion S.N. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fiorentino V., Romakkaniemi M., Harrakari T., Saraniemi S. e Tiiainen 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: 448-64.
- Guidi P., Pinto L. e Sanfelici M., (2026), *Il digitale nel servizio sociale dei Ser.D.: due casi a confronto*, in Sanfelici M., Nothdurfter U. (2026). *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Hine C. (2015), *Ethnography for the internet: Embedded, embodied and everyday*. Routledge, London.
- Ill A. e Shaw I. (2011), *Social work and ICT*, Sage Publications, London.
- Jenkins H. (2006), *Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century. An occasional paper on digital media and learning*, John D. and Catherine T. MacArthur Foundation, Chicago, Illinois.
- López Peláez A., Pérez García R. e 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: 804-823.
- López Peláez A., Kalenda Vávrová S., Gojova A., Erro-Garces A. e Acebes Valentín R. (2025), "Digital social work", *International Social Work*, 68, 4: 728-734.
- Manhal-Baugus M. (2001), "E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues", *Cyberpsychology & Behavior*, 4, 5: 551-63.
- Markovic D. (2024), "Digital social work or e-social work? Towards social work in a digital environment", *SHS Web of Conferences*, 184, 05005.
- Melchiorre E., Molè A. e Nothdurfter U. (2026), *La messaggistica nell'ambito della peer education digitale: il caso studio Ypsilon*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Mishna F., Fantus S. e McInroy L.B. (2017), "Informal use of information and communication technology: Adjunct to traditional face-to-face social work practice", *Clinical Social Work Journal*, 45, 1: 49-55.
- NASW, ASWB, CSWE e CSWA (2017), *Standards for technology in social work practice*, National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education and Clinical Social Work Association. [www.nasw.org](http://www.nasw.org).
- Orlikowski W.J. (2000), "Using technology and constituting structures: A practice lens for studying technology in organizations", *Organization Science*, 11, 4: 404-428.

- Özdemir L. (2019), “The inevitability of digital transfer: How prepared are UK public bodies for the transfer of born-digital records to the archives?”, *Records Management Journal*, 29, 1/2: 224-239.
- Parker-Oliver D. e Demiris G. (2006), “Social work informatics: A new specialty”, *Social Work*, 51, 2: 127-134.
- Pink S., Ferguson H., Kelly, L. (2022), “Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice”, *Qualitative Social Work*, 21, 2: 413-30.
- Plesner U, Usted E. (2022), *Digital organizing. Revisiting themes in organization studies*, Red Globe Press (trad. it. *L'organizzazione digitale*, Il Mulino, Bologna).
- Reamer F.G. (2013), “The digital and electronic revolution in social work: Re-thinking the meaning of ethical practice”, *Ethics and Social Welfare*, 7, 1: 2-19.
- Reamer F.G. (2015), “Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges”, *Clinical Social Work Journal*, 43, 2: 120-130.
- Sanfelici M., (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2026), *Tecnologie al lavoro nei servizi socio-sanitari: la cornice teorica e metodologica della ricerca Dig.It.In*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M., Briziarelli M. (2026), *A critical reflection on the changing capacity of surveillance in digitally-mediated welfare services*, in Ottman G., Noble, C. (2025), *Social work, the AI revolution, and the expansion of coercive statecraft*. Routledge.
- Sanfelici M. e Nothdurfter U. (2026), *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Victor B.G. and Goldkind L. (2025), “The Therapist in the Machine: Confronting AI’s Challenge to Clinical Social Work”, *Journal of Technology in Human Services*, 43, 2: 73-81.
- Zur O. (2012), “Telepsychology or telementalhealth in the digital age: The future is here”, *California Psychologist*, 45, 1: 13-15.

## *2. La consulenza sociale video-mediata: evidenze per orientare la pratica*

di *Mara Sanfelici, Paolo Guidi, Eleonora Melchiorre, Laura Pinto*<sup>\*</sup>

### **1. Evidenze dalla letteratura**

L'uso delle piattaforme per le videochiamate si è diffuso nelle ultime due decadi anche nel servizio sociale (Capitolo 1), consentendo nuove modalità di incontro con individui, famiglie e gruppi, rispetto alle più tradizionali interazioni in presenza o mediate dal telefono analogico.

I colloqui video-mediati presentano alcune caratteristiche peculiari. In primo luogo, coinvolgono modalità di comunicazione sincrona a distanza, che richiede dunque la co-presenza nello stesso momento, ma non nel medesimo spazio fisico. Come il telefono, la videochiamata abilita scambi in forma orale, indipendentemente dalla distanza, ma è anche possibile vedersi, grazie alla mediazione di telecamere e schermi. Tuttavia, si coglie unicamente ciò che la videocamera inquadra, e dunque una selezione dei particolari relativi ai corpi delle persone e degli ambienti da cui si collegano, visibili invece nei colloqui in presenza.

La letteratura dedicata all'uso della videochiamata nei servizi sociali aiuta a identificare potenzialità e limiti legati a tali caratteristiche: da un lato, sembra possibile migliorare l'accessibilità e la personalizzazione dei servizi, dall'altro l'uso dei video-colloqui si lega all'emergere di nuove sfide e dilemmi etici (Capitolo 6).

<sup>\*</sup> Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso, coordinato da Sanfelici. Il paragrafo 1 è stato scritto da Guidi e Pinto, i paragrafi 2, 3 e 4 da Melchiorre e Sanfelici.

Uno dei vantaggi riguarda la possibilità di raggiungere più facilmente cittadini impossibilitati a recarsi nella sede del servizio, ad esempio persone ricoverate o ristrette in carcere (McKay e Macintosh, 2024; Hart, 2023) o che abitano in aree remote difficilmente raggiungibili: ciò consente interventi più frequenti e favorisce la continuità relazionale (Balogun *et al.*, 2025; Ådnanes *et al.*, 2024; Bradford *et al.*, 2016). La possibilità di collegarsi dal proprio ambiente di vita, inoltre, sembra mitigare per alcuni il vissuto di disagio legato al contatto con servizi stigmatizzati (Afrouz e Lucas, 2023; Fiorentino *et al.*, 2023; Cwikel e Friedmann, 2019).

La tecnologia può dunque promuovere il contrasto a barriere fisiche e simboliche; è ora possibile organizzare incontri in modo più tempestivo, flessibile e continuativo (Balogun *et al.*, 2025; Ådnanes *et al.*, 2024; Bradford *et al.*, 2016), garantendo una copertura territoriale più ampia, e una maggiore adattabilità ai bisogni individuali (Menon e Rubin, 2011).

Per alcuni beneficiari, la flessibilità nel negoziare tempi, modalità, durata e setting dell'incontro, e la possibilità di mostrare o celare il proprio ambiente (Ådnanes *et al.*, 2024) sembrano aumentare il senso di *empowerment*, con effetti positivi sul grado di coinvolgimento relazionale (Behan-Devlin, 2024; Balogun *et al.*, 2025; Fiorentino *et al.*, 2023) e la riduzione delle asimmetrie di potere tra assistenti sociali e cittadini (Mishna *et al.*, 2019).

Tuttavia, per gli assistenti sociali la pratica del videocolloquio si associa anche a tensioni e dilemmi, similmente a quanto già sperimentato da altri professionisti della cura, che da più tempo ne fanno uso. Revisioni sistematiche della letteratura in ambito psicologico non evidenziano di fatto differenze significative nella qualità e negli esiti di interventi online e offline (Sanftemberg *et al.*, 2025; Backhaus *et al.*, 2012; Reynolds, Stiles, e Grohol, 2006; Cook e Doyle, 2002). Nonostante ciò, diversi psicologi coinvolti in studi sui servizi per la salute mentale hanno espresso una visione critica nei confronti della teleterapia e delle possibilità di costruire un'alleanza efficace in ambiente digitale (Jerome e Zaylor, 2000; Rees e Stone, 2005). Gli autori di queste ricerche sottolineano tuttavia come gli stessi atteggiamenti negativi verso le tecnologie possono generare una sorta di pregiudizio di partenza che finirebbe per limitare il potenziale della relazione terapeutica a distanza, indipendentemente dalle *affordances* (Capitolo 1) della tecnologia.

in uso. Questo *bias* – evidenziano ad esempio Rees e Stone (2005) – può essere legato alla carenza di formazione, di linee guida e di esperienza nel counseling online, alla scarsità di risorse e al timore che, in un contesto mediato tecnologicamente, i professionisti non riescano a sintonizzarsi emotivamente con i clienti (Hafermalz e Riemer, 2016; Sjöström e Alfonsson, 2012).

Nella letteratura di servizio sociale, le review disponibili (Afrouz e Lucas, 2023; Nordesjö *et al.*, 2021) non sono specificamente dedicate all’uso delle videochiamate, ma più in generale alle tecnologie digitali nella relazione di aiuto, rendendo dunque più complesso valutarne i risultati. Sono comunque riconoscibili alcune difficoltà, simili a quelle sperimentate in ambito psicologico. Le ricerche (Afrouz e Lucas, 2023) evidenziano in primo luogo la preoccupazione legata alla garanzia di privacy e confidenzialità nella comunicazione online (Mishna *et al.*, 2019; Cwikel e Friedmann, 2019), essendo più difficile governare il setting negli ambienti da cui le persone si collegano.

Un’altra criticità riguarda la maggiore difficoltà a gestire la comunicazione, in assenza di gesti e segnali non verbali che facilitano la comprensione reciproca (Mishna *et al.*, 2019; Pink *et al.*, 2023). La selettività dell’inquadratura video restringe il campo osservativo, rendendo parziale la valutazione dell’ambiente e delle dinamiche relazionali; tale limite è percepito soprattutto nei servizi di *child protection* (Ådnanes *et al.*, 2024; Behan-Devlin, 2024; Fiorentino *et al.*, 2023) e, più in generale, nei contesti in cui è più forte il mandato di controllo. Una difficoltà è legata anche alle competenze professionali, e in particolare alla ricontestualizzazione delle tecniche del colloquio negli scambi online (Ådnanes *et al.*, 2024; Nordesjö e Scaramuzzino, 2023; Flügge e Møller, 2023).

La letteratura pone attenzione anche al problema generato dal *digital divide*, che penalizza in modo particolare anziani, popolazioni a basso reddito, o residenti in zone rurali (Balogun *et al.*, 2025; Nordesjö e Scaramuzzino, 2023; Bradford *et al.*, 2016). Alcuni Paesi con maggiori possibilità economiche hanno investito sistematicamente in infrastrutture e formazione (Capitolo 1), mentre nei contesti con meno risorse l’uso della videochiamata sembra radicarsi in strategie *bottom-up*, che sfruttano la diffusione di telefoni cellulari dei singoli, ma in assenza di governance necessaria a mitigare rischi e abilitare possibilità (Balogun *et al.*, 2025).

L'efficacia degli interventi mediati dal video passa anche dalla capacità degli enti di offrire, oltre ad adeguati spazi e strumentazione, momenti di supervisione e formazione continua agli operatori, non sempre presenti nei servizi (Rodríguez-Martínez, 2024; Reamer e Siegel, 2022). La letteratura italiana non ha fino a ora offerto studi sistematici dedicati all'uso del videocolloquio nel servizio sociale. La ricerca nazionale Dig.It.In. (Capitolo 1) si è proposta di contribuire a colmare tale lacuna, a partire dall'analisi dell'esperienza di assistenti sociali e cittadini nell'uso delle piattaforme per la comunicazione a distanza. Il paragrafo che segue è dedicato alla discussione degli apprendimenti dal campo, utili a comprendere come si stanno trasformando le organizzazioni e il lavoro sociale con l'introduzione di queste tecnologie nei servizi italiani.

## **2. Apprendimenti dalla ricerca Dig.It.In.**

La ricerca Dig.It.In. ha previsto la realizzazione di studi di caso nei servizi per la salute (Sanfelici e Nothdurfter, 2026), attraverso l'analisi di documenti di policy sull'uso delle tecnologie digitali, la somministrazione di interviste ai partecipanti (cittadini e assistenti sociali) e l'osservazione di interazioni online.

Le policy nazionali evidenziano una forte spinta alla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione (AGID, 2023). Nei servizi per la salute, la normativa più recente ha inteso promuovere e regolare pratiche di telemedicina e teleassistenza (Ministero della Salute, 2022); tali processi di trasformazione, tuttavia, includono marginalmente il servizio sociale, menzionato solo in riferimento a accordi con gli enti comunali. Non sono inoltre stati rintracciati documenti di policy utili a orientare il lavoro sociale a distanza: il più recente Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali (PNISS 2024-2026) si riferisce ai processi di digitalizzazione, limitatamente allo sviluppo di sistemi informativi per la raccolta di dati (Guidi e Sanfelici, 2026), senza menzione alle modalità di comunicazione a distanza digitalmente mediata, di fatto già presenti nei servizi sociali.

L'uso delle piattaforme per le videochiamate con i cittadini si è infatti diffuso soprattutto a partire dalla pandemia, come canale che ha consentito di ovviare in parte ai limiti imposti dal distanziamento fi-

sico. In assenza di norme condivise, le trasformazioni hanno assunto la forma di sperimentazioni locali e apprendimenti informali, con un ampio spazio alla discrezionalità dei professionisti. Se questo, da un lato, ha favorito flessibilità e innovazione (Sanfelici, 2022), dall’altro, ha moltiplicato i rischi associati a un uso improvvisato e scarsamente oggetto di riflessione sulle implicazioni metodologiche.

Nel ritorno alla fase ordinaria, queste piattaforme sono rimaste a disposizione, ma si è potuto nuovamente riprendere l’interazione nei modi più abituali. L’uso delle tecnologie in pratica è oggi influenzato dall’interazione di fattori individuali – come la familiarità con le tecnologie e le competenze di professionisti e cittadini – e variabili organizzative, ad esempio la disponibilità di strumenti adeguati, setting appropriati, e una cultura del servizio più o meno favorevole all’uso del digitale nel lavoro con le persone. L’esito delle combinazioni di tali variabili ha portato a diverse esperienze e altrettanti posizionamenti dei professionisti: dal rifiuto, all’uso convinto della videochiamata come modalità integrativa, oppure come vera e propria alternativa al colloquio in presenza.

Un primo posizionamento accomuna gli assistenti sociali che non ritengono possibile un’interazione di qualità con la mediazione di schermi, e usano la videochiamata solo come *estrema ratio*, ad esempio quando si presentano problemi insuperabili di distanza fisica. In questi casi, la relazione che prende forma in ambiente digitale è considerata come “non autentica” (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), una versione impoverita di quella in presenza: l’interazione è di fatto limitata allo scambio di comunicazioni sintetiche su compiti o impegni (ad esempio, per l’organizzazione di appuntamenti o l’istruzione di procedure), mentre si riducono gli scambi relazionali ed emotivi in profondità. La ricerca mostra anche come l’assunto sulla scarsa qualità del videocolloquio si lega più in generale all’esperienza di disagio in questo tipo di interazione, per almeno tre ragioni. Il primo elemento riguarda la percezione di maggior incertezza, in assenza di molti segni che orientano la comunicazione in presenza; la seconda variabile si riferisce non tanto alla tecnologia in sé, ma all’incuria del setting: ambienti disturbati e la conseguente scarsa garanzia di riservatezza rendono la teleconsulenza sociale una pratica disfunzionale; infine, a creare disagio sono la scarsa abitudine e competenza nello svolgimento di un colloquio online.

Si riconosce, invece, un diverso posizionamento sull'uso delle videochiamate, soprattutto tra gli assistenti sociali che ne hanno fatto esperienza ripetuta. La maggiore propensione all'utilizzo si associa principalmente a ragioni pragmatiche. La pratica del videocolloquio aiuta ad aumentare la frequenza e la regolarità degli incontri con persone che vivono in luoghi distanti o incontrano altre barriere per l'accesso al servizio, tra cui problemi di salute, difficoltà emotive o relazionali o la fatica a conciliare tempi di vita e di lavoro. In questi casi, la comunicazione video-mediata è indicata come più efficace di quella al telefono, consentendo di vedersi, e non solo di parlarsi. In generale, la ricerca mostra come queste forme di teleconsulenza a distanza si configurano come pratiche interstiziali, prevalentemente usate in spazi e tempi lasciati vuoti dall'attività in presenza, che resta comunque la modalità prevalente nei servizi osservati (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

È inoltre evidente come l'uso in pratica, anche se non regolare, generi apprendimenti e la consapevolezza di nuovi ostacoli e possibilità. In primo luogo, si riconosce il ruolo del servizio sociale nel saper reinterpretare l'azione dei servizi in base alle sollecitazioni dei cittadini che si incontrano. A sfidare le pratiche più tradizionali sono innanzitutto i gruppi di popolazione più giovani o abituati a usare il digitale: per queste persone connettersi online è una consuetudine, talvolta la forma preferita, e la possibilità di usare nuove modalità comunicative facilita per loro il contatto con i servizi.

Con l'utilizzo si impara anche a riconoscere in quali situazioni il videocolloquio "funziona" e in quali no, costruendo un sapere che influenza le scelte successive. Si considerano innanzitutto le caratteristiche della persona nel suo ambiente, valutandone le competenze digitali, l'effettiva disponibilità di strumenti adeguati, e la sua percezione rispetto a tale forma di comunicazione. Evitare i videocolloqui con persone a disagio nell'uso di tali dispositivi è anche un modo per non essere parte di istituzioni che rischiano di generare esclusione, attraverso l'implementazione acritica di processi di digitalizzazione. Talvolta, è lo stesso servizio a mettere a disposizione gli strumenti per i beneficiari che ne sono sprovvisti, se si tratta di abilitare questa modalità. Si tende, inoltre, a evitare il colloquio online in situazioni ad alta intensità emotiva, quando devono essere affrontati temi delicati riguardo alla situazione della persona, oppure se i beneficiari non

godono di un buon compenso psicologico e le troppe variabili in gioco rischiano di aumentare la complessità e l'incertezza. La videochiamata è usata anche con le persone restie ad avvicinarsi alle istituzioni. L’“*aggancio online*” (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), ad esempio, è una pratica sperimentata in alcuni servizi, quando si tratta di incontrare chi, per diverse ragioni, resiste a modalità di incontro in presenza. Per alcuni, la possibilità di restare a distanza garantisce una sorta di filtro di protezione che fa sentire più sicuri: le persone si sentono meno esposte allo sguardo del professionista e sono più disposte ad abbassare le difese. La modalità online permette così di instaurare un primo legame, in un linguaggio e in uno spazio familiari per la persona, utile ad avvicinarsi e aprire un primo varco per costruire uno spazio relazionale.

Un secondo criterio di scelta si lega alla fase del processo di aiuto: ad esempio, è condivisa l’idea di optare per il videocolloquio, preferibilmente quando la relazione di fiducia è già consolidata: in sua assenza, è più difficile costruire un ancoraggio relazionale. Se invece la fiducia è già sufficientemente solida, fare uso di strumenti che agevolano la comunicazione a distanza abilita nuove forme di engagement. Ad esempio, ci si può collegare in tempi brevi, nei momenti in cui emergono necessità di incontri urgenti, a cui non sarebbe possibile far fronte organizzando spostamenti. In questo modo, è possibile «*esserci tempestivamente*» nei momenti di crisi o particolare tensione, facendo sentire che l’operatore è presente e ingaggiato. La possibilità di colloqui video-mediati ha rinforzato anche i processi di “*engagement in itinere*” (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), ovvero quelli necessari a mantenere una relazione di fiducia in tutte le fasi del processo di aiuto. Garantire la regolarità degli incontri è particolarmente utile nei processi di verifica in itinere, rinforzando il dialogo e il riconoscimento reciproco.

Nei servizi dove la videochiamata è usata in modo più abituale, è evidente una maggiore consapevolezza anche su come riadattare la pratica, a fronte di nuove sfide emergenti che riguardano la gestione della comunicazione e del setting nel colloquio online. Innanzitutto, si negoziano insieme al cittadino accordi per costruire un ambiente sicuro e protetto che consente ad entrambi di fidarsi, e dunque dialogare autenticamente. «*Come in una visita domiciliare in presenza*» (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), diversi elementi devono essere cura-

ti per comunicare reciproco rispetto: si cerca di entrare nello spazio dell’altro con «*delicatezza*», concordando il momento opportuno, regole per assicurare la privacy e l’assenza di elementi di disturbo nell’ambiente fisico e digitale (ad esempio, connessioni che interrompono la comunicazione, o la presenza di altri). Come negli incontri in presenza, si cura anche la presentazione del sé (Goffman, 1959), e si sperimentano modi diversi per comunicare empatia, come agitare le mani per salutare, o usare *emoticon* per comunicare emozioni. Si tratta perlopiù di apprendimenti taciti, spesso non formalizzati, ma maturati dall’esperienza diretta, influenzati dalla conoscenza personale (Sanfelici, 2017), in assenza di formazione su tali aspetti.

Gli assistenti sociali che adottano la pratica della teleconsulenza come modalità alternativa sono più spesso parte di équipe dove altri professionisti (psicologi, medici) la usano abitualmente, e si impara contaminandosi reciprocamente. Nei team più affiatati si discute insieme di eventuali difficoltà e dell’opportunità di mantenere una modalità online quando emergono criticità, come l’adozione di comportamenti considerati troppo disinibiti, poco ingaggiati o scarsamente rispettosi, oppure l’esposizione di altre persone ai contenuti delle videochiamate (ad esempio, dei bambini), in assenza di condivisione e accordo. In questi casi, si rinegoziano le regole con i cittadini, e in alcuni si decide di interrompere il percorso online.

Una modalità diventata abituale dopo la pandemia è quella di organizzare incontri video-mediati con persone ospiti di comunità o ristrette in istituti penitenziari: risolve problemi di tempo, organizzativi, e consente di vedersi più tempestivamente e più spesso. Hanno così preso forma nuove pratiche online, che sono tuttavia, in alcuni casi, fonte di dilemmi etici. La scelta di collegarsi in videochiamata è innanzitutto motivata da ragioni logistiche: riduzione dei tempi di spostamento, ottimizzazione delle agende, aumento del numero di contatti gestibili. L’organizzazione dei videocolloqui dipende, tuttavia, da istituzioni diverse e, in assenza di comuni accordi, si creano condizioni vissute come disfunzionali sia dai professionisti sia dai cittadini. In particolare, la presenza di altre persone in setting non accuratamente organizzati non consente di costruire lo spazio per una comunicazione in luogo protetto, con conseguenze sulla qualità dell’engagement. Il risultato sono colloqui solo *task-oriented*, e pratiche sentite talvolta in tensione con la logica relazionale che dovrebbe di-

stinguere il lavoro di cura. Al tempo stesso, tuttavia, queste situazioni mettono in luce la funzione simbolica della presenza: anche quando limitato nel tempo o disturbato dal contesto, il «*farsi vedere*» (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026) resta un segno di riconoscimento verso le persone, soprattutto nei casi in cui le occasioni di incontro erano già rare prima dell'introduzione di queste tecnologie. L'uso del digitale ha infatti svelato anche limiti nelle pratiche precedenti: la distanza fisica, e il pensare le persone in comunità come già affidate ad altri servizi, portava a trascurare il necessario investimento sui processi che garantiscono continuità relazionale, e non solo assistenziale, mettendole in secondo piano rispetto ad altre situazioni considerate prioritarie.

In generale, la ricerca mette in luce come il videocolloquio non rappresenti una semplice trasposizione online di quello in presenza: l'uso delle piattaforme richiede nuove competenze comunicative, relazionali e organizzative. Da un lato, lo studio conferma l'utilità di abilitare nuove modalità di stare in relazione con i cittadini: è possibile “esserci” in forme differenti, costruendo spazi intermedi di aggancio e accompagnamento. Aumentano i modi possibili per andare verso le persone nei loro mondi di vita, e si riconosce che per alcune è la distanza a far sentire più protetti, consentendo loro di aprirsi nei tempi e nei modi sentiti più adatti. Dall'altro lato, è altrettanto evidente come diverse variabili possano tradurre le pratiche di teleconsulenza in un'esperienza negativa sia per il cittadino sia per il professionista, quando si generano interazioni percepite come meno autentiche e più strumentali, mettendo al centro la praticità di soluzioni tecniche e in secondo piano un approccio riconoscitivo (Sanfelici, 2024). L'uso abituale può divenire pratica data per scontata, e in quanto tale ripetersi come una sorta di automatismo, anche se disfunzionale, sottraendosi ai processi di riflessività critica che dovrebbero accompagnare l'esercizio professionale.

Le analisi condivise con i partecipanti alla ricerca Dig.It.In. e le evidenze dalla letteratura sono utili a suggerire ipotesi per mitigare tali rischi, e per fondare nuove forme di consulenza video-mediata metodologicamente ed eticamente orientate: a questi temi è dedicata la terza parte di questo capitolo.

### 3. Raccomandazioni per la teleconsulenza video-mediata

La ricerca di servizio sociale ha anche finalità pragmatiche, tra cui lo sforzo di sistematizzare gli apprendimenti dal campo per orientare l'operatività. In riferimento ai risultati della ricerca (paragrafi 2.1 e 2.2.), i sottoparagrafi seguenti guidano riflessioni e analisi sulla pratica del videocolloquio, in riferimento ai diversi processi – coinvolgimento relazionale (*engagement*), valutazione sociale (*assessment*), progettazione e valutazione – che caratterizzano il metodo del servizio sociale (Cellini e Dellavalle, 2015; Fargion, 2013).

#### 3.1. Riadattare le modalità di accesso e il processo di engagement

Nella teleconsulenza video-mediata, si riconfigurano in primo luogo le pratiche implicate nel processo di engagement, finalizzato a costruire e mantenere una relazione di fiducia.

Soprattutto nelle fasi iniziali del percorso di aiuto, nella scelta se usare o meno le piattaforme, si osserva una tensione. Da un lato, si tende a escludere questa opzione nei primi incontri: quando non ci si conosce, vedersi di persona è considerato una condizione propedeutica a successivi colloqui a distanza, possibili una volta che la fiducia è consolidata. In altri casi, invece, la modalità online è scelta proprio per facilitare l'ingaggio iniziale, superando alcune barriere legate ai canali di accesso più tradizionali: forme preliminari di contatto online, “schermato”, almeno in alcuni casi, aprono la strada alla relazione in presenza.

Più in generale, nei colloqui online, una delle sfide principali è trovare nuovi modi per comunicare attenzione, ascolto attivo ed empatico. In presenza, ci si esprime anche attraverso posture, rituali di accoglienza, o gesti che comunicano comprensione e vicinanza emotiva. La mediazione dello schermo riduce la gamma di *cues* disponibili e richiede quindi strategie intenzionali per preservare la connessione, senza perdere autenticità. La visualizzazione del corpo è parziale, e spesso non si colgono informazioni su posture, posizioni nell'ambiente, e ritmo dei gesti; è inoltre assente la co-presenza corporea che produce sensazioni di vicinanza, fiducia e, dunque, le basi per una relazione più calda. Alcuni micromovimenti coordinati, che

favoriscono empatia e sintonizzazione, sono ridotti o distorti; ad esempio, lo sguardo in video non è esattamente allineato con quello dell'interlocutore, limitando la naturale reciprocità del contatto visivo. Sono inoltre disabilitate alcune ritualità (accoglienza, commiato, accompagnamento alla porta), elementi che nel lavoro sociale hanno forte valore simbolico.

Rispetto ad altre forme di comunicazione a distanza (chat, telefono), in video è comunque possibile vedersi, parlare e ascoltarsi, dunque riconoscere espressioni del volto (sorrisi, sguardi corrugati, ecc.) e il tono della voce che suggeriscono emozioni e vissuti delle persone coinvolte. È possibile dunque continuare a usare tecniche di *attending* e *mirroring* (Sanfelici, 2017), mantenendo l'impressione di contatto visivo, annuendo, usando brevi incoraggiamenti verbali, e tecniche di rispecchiamento che mantengono attivo il dialogo.

La voce assume un ruolo centrale: modulare ritmo e volume, gestire i silenzi, esplicitare eventuali pause contribuisce a mantenere l'ascolto reciproco. Il *turn-taking* è in parte differente: l'operatore e la persona entrano in un flusso comunicativo che richiede reciproci adattamenti nel ritmo conversazionale; è utile favorire una comunicazione più circolare e riflessiva, evidenziando verbalmente cosa si percepisce, l'attenzione sull'altro (“ti sto ascoltando”), curando gli aspetti visibili e l'inquadratura per rafforzare la sensazione di co-presenza. In video, il silenzio può essere vissuto come distanza o distrazione, quindi chiarirne le ragioni (“sto pensando”) aiuta a sintonizzarsi.

Allo stesso tempo, è necessario comprendere se la persona riesce a mantenere l'attenzione e la partecipazione durante la conversazione online, ad esempio cogliendo i segnali di ascolto attivo e la sua gestione di silenzi e turni di parola. È inoltre rilevante osservare se appare a proprio agio a mostrarsi nel video, se sa esprimere pensieri e vissuti o se, al contrario, sembra irrigidita in questa modalità. È così possibile cogliere come la persona si relaziona al suo spazio, se lo vive come una possibilità di interagire in modo più informale, oppure più freddo e disimpegnato.

### ***3.2. Curare gli ambienti online e offline e condividere regole per un setting sicuro e protetto***

Quando il colloquio si trasferisce in ambiente digitale, è essenziale costruire un setting sicuro, e condividere con la persona alcune regole per garantire rispetto e alimentare la fiducia reciproca.

Non solo gli artefatti digitali svolgono una funzione mediativa, ma lo stesso professionista diventa mediatore tra più sistemi, operando in una rete che connette spazi diversi.

È innanzitutto utile condividere in modo trasparente e chiaro regole su orari, durata degli incontri, persone implicate nel dialogo, oppure escluse per proteggere i contenuti scambiati, e l'accordo sull'opportunità o meno di registrare – e dove conservare – le conversazioni considerate confidenziali.

Un colloquio a distanza implica inoltre la gestione di tre ambienti: il luogo fisico dell'operatore, quello del cittadino e lo spazio online che li connette. La scelta e la cura degli spazi fisici da cui ci si collega sono dimensioni rilevanti. Costruire un setting adeguato significa innanzitutto controllare il funzionamento e l'interazione degli artefatti digitali con altri elementi nei luoghi fisici in cui sono collocati: serve sistemare accuratamente i dispositivi, verificare audio e connessione, ridurre elementi di disturbo uditivi o visivi legati alle caratteristiche degli strumenti, oppure emergenti nell'ambiente che li ospita. È inoltre necessario curare ciò che si mostra del proprio spazio, facendo attenzione a ciò che la scena condivisa via video comunica. Anche la persona può essere invitata a cercare un luogo tranquillo e protetto, non disturbato da altre persone, a adottare l'uso di cuffie, per impedire la diffusione dei suoni nel suo ambiente e proteggere l'esposizione di spazi domestici privati.

Entrare nello spazio dell'altro attraverso una videocamera richiede attenzione, riconoscendone i confini, e mostrando rispetto. Gli attori possono far percepire tale sensibilità attraverso commenti discreti su elementi negli ambienti ripresi dalle videocamere, aiutando a legittimare una relazione che si co-costruisce innanzitutto tra esseri umani, anche se in una cornice professionale.

Nel videocolloquio la persona può sentirsi più a suo agio per la possibilità di collegarsi dal proprio ambiente, e possono emergere anche momenti di maggior informalità, ad esempio nella forma di

brevi scambi verbali che, se gestiti con equilibrio, favoriscono il senso di prossimità, contribuendo a costruire una relazione autentica anche a distanza. Talvolta, tuttavia, il collegamento da casa induce comportamenti disinibiti, che superano le soglie del reciproco rispetto, o porta a considerare con superficialità la questione della riservatezza. In caso di difficoltà a mantenere i confini, può essere opportuno valutare insieme la sospensione della modalità online.

È utile ripristinare forme di relazione in presenza anche quando l'elevata intensità emotiva richiede un setting con una più ampia gamma di *cues* della comunicazione disponibili per riuscire a comprendersi a fondo, affidarsi e sostenere, ad esempio quando si tratta di comunicare notizie difficili o dialogare su temi che attivano vissuti complessi. In altri casi, è invece possibile trasferire online alcune tecniche per lavorare con le emozioni, se supportate da adeguata formazione.

### ***3.3. Esplorare insieme ai beneficiari le capabilities digitali e l'appropriatezza della pratica della video-consulenza***

Nella fase di assessment, è rilevante comprendere la prospettiva della persona sull'uso delle tecnologie per la comunicazione a distanza, al fine di supportare processi di inclusione. L'età, la classe sociale, la disponibilità di strumenti digitali, la lingua, le condizioni di salute influenzano in diversi modi le possibilità di accesso ai servizi, sia online sia offline. È possibile allora valutare con la persona se la consulenza sociale a distanza è di fatto funzionale a superare barriere, evitando spostamenti faticosi, o impediti da diverse condizioni (ricoveri ospedalieri, difficoltà motorie, etc.). Si può decidere insieme di iniziare o proseguire la relazione a distanza, se la persona teme il giudizio nell'avvicinarsi a un servizio stigmatizzato o, più in generale, se si sente meno costretta dietro lo schermo, dove la mediazione visiva riduce la pressione del confronto diretto e può facilitare l'espressione di sé. Ciò che per alcune persone favorisce l'apertura può, in altri casi, accentuare il senso di distanza o limitare la qualità della comunicazione. Il processo di valutazione sociale deve dunque includere l'esplorazione dei vissuti dei beneficiari, il loro punto di vista su ciò che funziona, sulle difficoltà incontrate e sulle strategie per migliorare l'interazione online o offline.

Da un lato, assumere che l'introduzione di tecnologie nuove sia buona in sé e indurne l'uso – ad esempio nel caso di nuovi progetti o sperimentazioni – può alimentare disagio invece che favorire benessere e inclusione; al tempo stesso, assumere che alcune persone non siano capaci di accedere a canali digitali in relazione a caratteristiche individuali o a particolari condizioni di vita, significa lasciare operare *bias* e generalizzazioni che rischiano di sfociare involontariamente in forme discriminatorie.

È invece necessario abilitare la possibilità di accedere ai servizi e partecipare attivamente al processo di aiuto, attraverso i canali ritenuti più adatti dalla persona. In questo senso, la valutazione delle *capabilities* digitali non dovrebbe assumere una finalità classificatoria (“competente” vs. “non competente” all’uso delle tecnologie digitali), ma attivare un processo per comprendere come la persona abita spazi online e offline, in quali è inclusa, a quali desidera prendere parte, cosa favorisce o ostacola la partecipazione.

Nel contesto dei videocolloqui è utile esplorare diverse dimensioni che incidono sulla effettiva possibilità di usare le piattaforme digitali: non si tratta solo di abilità tecniche, ma di come queste si attivano o meno in un particolare contesto. La prima dimensione riguarda l’abilitazione all’accesso. Si tratta di valutare l’effettiva disponibilità di tecnologie adeguate e l’acquisizione di micro-competenze necessarie per usarne alcune funzioni: ad esempio, conoscere i tasti per accendere i dispositivi, regolare la videocamera e l’audio, controllare la connessione, accettare una chiamata, usare funzioni aggiuntive (condivisione dello schermo o di documenti), affrontare alcuni possibili imprevisti tecnici che nel corso del colloquio potrebbero generare frustrazione e compromettere l’esperienza relazionale. Si considera inoltre l’atteggiamento della persona verso la tecnologia: se mostra motivazione e disponibilità a utilizzare le videochiamate per mantenere il contatto con il servizio, se ne fa già uso abituale, se manifesta il desiderio di imparare, se riesce a organizzarsi (scegliere l’orario, predisporre l’ambiente), oppure se esclude l’uso di tali strumenti. L’atteggiamento non è una caratteristica individuale e stabile: la resistenza all’uso può venire meno con l’utilizzo abituale oppure, al contrario, aumentare a fronte di esperienze negative. Si valutano inoltre la consapevolezza rispetto alla protezione della propria privacy e la capacità di gestire interruzioni o distrazioni durante la videochiamata.

Anche le reti sociali delle persone attivano o escludono possibilità: il fatto di ricevere sostegno da amici o familiari in caso di difficoltà nell’uso di strumenti digitali, o in fase di apprendimento, aiuta a sviluppare o meno nuove abilità.

### ***3.4. Riflettere criticamente su di sé e sulla pratica***

La ricerca evidenzia come non sia la tecnologia in sé a determinare pratiche disfunzionali, ma il suo uso in pratica, se non accompagnato da necessari processi di riflessione critica. L’assistente sociale è dunque chiamato a valutare non solo le proprie competenze digitali, ma anche la qualità e il senso delle pratiche che coinvolgono i nuovi strumenti.

Si tratta innanzitutto di sviluppare competenze di base per sapere usare con dimestichezza e spirito critico le piattaforme per la comunicazione a distanza, conoscendone potenzialità e rischi. È altresì necessaria una formazione adeguata, non solo per abilitare all’uso delle funzioni degli strumenti, ma anche per saper relazionarsi in contesti online. L’improvvisazione può generare innovazione, ma anche compromettere la qualità dell’incontro e della relazione di fiducia. Allo stesso modo, il rifiuto a priori di strumenti già diffusi nei mondi di vita delle persone è scarsamente coerente con i fondamenti della professione (Capitolo 6).

La valutazione sulla pratica comprende anche la gestione dei carichi di lavoro e del tempo. Se, da un lato, le videoconsulenze riducono gli spostamenti e facilitano l’organizzazione delle attività, dall’altro richiedono concentrazione, preparazione del setting e pause di recupero.

Più in generale, l’assistente sociale è chiamato a riflettere sui modi di procedere nel proprio intervento, includendo i videocolloqui non come pratica esclusivamente strumentale a risolvere problemi logistici, ma utile ad abilitare il lavoro relazionale.

### ***3.5. Attivare forme di policy practice interna ed esterna***

La decisione di utilizzare i video-colloqui e la loro qualità dipende anche dalle condizioni tecnologiche, organizzative e politiche.

L’ente dovrebbe mettere a disposizione connessioni stabili, ade-

guati dispositivi per supportare l’uso di piattaforme, software accessibili e sicuri per tutti gli attori coinvolti. È inoltre importante garantire che il videocolloquio si svolga in spazi fisici adeguati, evitando condizioni in cui si traduce in una pratica disfunzionale a causa di scarsa garanzia della privacy. La presenza di policy aziendali e nazionali è necessaria a garantire i diritti digitali di cittadini e professionisti: la loro assenza implica un’azione del servizio sociale per sensibilizzare il management e i policy makers a diversi livelli sull’opportunità di introdurre norme a loro tutela (Capitolo 6). Data la frequente intersezione tra istituzioni diverse, linee guida e protocolli condivisi sulla teleconsulenza possono limitare i rischi di ambienti ibridi percepiti come “fuori controllo” (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

Il *digital divide* è un problema rilevante per i cittadini: gli assistenti sociali possono favorire l’organizzazione di punti di accesso per rendere disponibili strumenti adeguati, promuovere reti nelle comunità online e offline, o progetti in grado di contrastare forme di esclusione digitale.

#### **4. Uno strumento guida per la pratica**

Facendo sintesi dei temi fin qui discussi, proponiamo in conclusione uno strumento che consente di analizzare le variabili in gioco nei mondi online e offline nell’esperienza dei cittadini e dei professionisti. Le domande nella Tabella 2.1. possono integrare una scheda di valutazione sociale, consentendo di focalizzare lo sguardo su:

1. policy nazionali e condizioni organizzative
2. *capabilities* delle persone coinvolte e dell’assistente sociale
3. qualità della relazione online.

Tab. 2.1. Valutazione dei fattori a livello micro, meso e macro che influenzano la qualità della consulenza video-mediata

#### **Policy e linee guida nazionali**

- È possibile far riferimento a policy o linee guida nazionali sulla teleconsulenza nel servizio sociale? Se non sono presenti, quali attori sono responsabili e possono essere coinvolti per la definizione di standard etici, metodologici e per la garanzia dei diritti digitali di professionisti e cittadini (Ministeri, ordini professionali, etc.)?

#### **Condizioni organizzative**

Nel servizio:

- sono presenti policy o linee guida sulla teleconsulenza? Nel caso di comunicazioni tra più enti, sono presenti accordi interistituzionali? I professionisti e i cittadini sono stati coinvolti nella definizione di policy e linee guida?
- le tecnologie digitali sono adeguate a sostenere una videochiamata limitando gli elementi di disturbo (connessione stabile, PC, smartphone, videocamere, sistemi audio, microfoni funzionanti)?
- il livello di sicurezza della piattaforma corrisponde a quello identificato dalla normativa per la sicurezza e la protezione dei dati?
- sono disponibili spazi protetti in cui svolgere una videochiamata?
- sono attivi progetti per il contrasto del fenomeno del *digital divide*?
- sono promosse attività di formazione, supervisione, e spazi di confronto sulla teleconsulenza, le sue funzioni e il self-care in relazione a tale pratica?

#### **Capabilities delle persone**

Il cittadino:

- ha accesso a piattaforme e dispositivi per le videochiamate adeguati?
- ha buone competenze nell'uso delle videochiamate o vorrebbe acquisirle? È abituato e si sente a suo agio nell'interazione video-mediata o preferisce lo scambio in presenza?
- conosce rischi e potenzialità per un uso sicuro? Può collegarsi da un ambiente protetto? Sa proteggere altre persone non coinvolte?
- in caso di necessità, trova supporto nelle sue reti sociali per usare queste piattaforme?
- sa identificare confini tra sfera privata e relazione professionale negoziando e rispettando tempi e spazi online?

#### **Capabilities dell'assistente sociale**

L'assistente sociale:

- conosce e sa usare le principali funzioni delle piattaforme per la video-comunicazione?
- conosce le tecniche di comunicazione e engagement in ambiente digitale?

- dedica tempo alla cura del setting e alla regolazione dei tempi? È in grado di aiutare la persona a preparare il suo ambiente affinché l'interazione si costruisca in luogo protetto e confortevole?
- ha dedicato tempo alla riflessione sulla pratica video-mediata e agli apprendimenti sull'appropriatezza di tale pratica, anche insieme agli altri colleghi?
- conosce le principali tecniche di self-care necessarie nel lavoro online e riconosce segni di stress o malessere (senso di affaticamento, disconnessione emotiva, etc.)?

### Qualità della relazione online

- La decisione di usare o meno la videochiamata è stata assunta in relazione a esigenze dell'assistente sociale, del cittadino o di entrambi? È stata condivisa con i beneficiari?
- Sono state condivise regole in modo trasparente e chiaro su come stare in relazione online (orari, luoghi da cui connettersi, presenza di altre persone, non registrazione dei contenuti, rispetto della privacy)? Tali regole fanno sentire a proprio agio? Facilitano una comunicazione basata su rispetto ed empatia?
- La videochiamata aiuta l'accesso e il coinvolgimento relazionale in una particolare situazione? In quali condizioni ha funzionato e in quali si è rivelata disfunzionale?
- La rimodulazione delle tecniche di *attending* e *mirroring* è funzionale a supportare i processi di engagement oppure la situazione è tesa e perde di autenticità e coinvolgimento empatico?
- L'espressione delle emozioni è facilitata oppure le persone si sentono bloccate o eccessivamente disinibite?
- Cosa si riesce o non si riesce a osservare e comprendere dell'altro e dell'ambiente? L'assenza di tali informazioni è rilevante per il processo di engagement e per la valutazione sociale?

## Bibliografia

- Âdnanes M., Kaasbøll J., Kaspersen S.L. e Krane V. (2024), "Videoconferencing in mental health services for children and adolescents receiving child welfare services: a scoping review", *BMC Health Services Research*, 24, 1: 729.
- Afrouz R. e Lucas J. (2023), "A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions", *Journal of Social Work*, 23, 5: 953-974.
- AGID (2023), *Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026*, Agenzia per l'Italia Digitale.

- Backhaus A., Agha Z., Maglione M., Repp A., Ross B., Zuest D., Lohr J., Thorp S.R. e Rice-Thorp N. (2012), "Videoconferencing Psychotherapy: A Systematic Review", *Psychological Services*, 9, 2: 111-131.
- Balogun A.K., Dada S. N., Kazeem O. e Bakare-Adesokan K.A. (2025), "Integrating telehealth services in social work practice for vulnerable groups", *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 25, 1: 1984–1991. Testo disponibile al sito: <https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.25.1.0248>.
- Behan-Devlin J. (2024), "Digital Technology in Children's Safeguarding Social Work Practice in the 21st Century: A Scoping Review", *The British Journal of Social Work*, 54, 7: 2957 – 2976.
- Bradford N.K., Caffery L.J. e Smith A.C. (2016), "Telehealth services in rural and remote Australia: a systematic review of models of care and factors influencing success and sustainability", *Rural and remote health*, 16, 4: 1-23.
- Cellini G. e Dellavalle M. (2015), *Il processo di aiuto del servizio sociale. Prospettive metodologiche*, Giappichelli.
- Cook J.E. e Doyle C. (2002), "Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results", *Cyberpsychology e behavior*, 5, 2: 95-105.
- Cwikel J. e Friedmann E. (2019), "E-therapy and social work: A national survey of Israeli social workers", *Social Work in Health Care*, 58, 7: 682–698.
- Fargion S.N. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fiorentino V., Romakkaniemi M., Harrikari T., Saraniemi S. e 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.
- Flügge A.A. e Möller N.H. (2023), "The role of physical cues in co-located and remote casework", *Computer Supported Cooperative Work: CSCW: An International Journal*, 32, 2: 275–312.
- Goffman E. (1959), *The presentation of self in everyday life*. Dell Publishing Group, Bantam Doubleday.
- Guidi P., Pinto L. e Sanfelici M. (2026), *Il digitale nel servizio sociale dei Ser.D.: due casi a confronto*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Hafermalz E. e Riemer K. (2016), Negotiating distance: "presencing work" in a case of remote telenursing.
- Hart A. (2023), "Information and communications technology access for people in prison: strategies to maximise the benefits and minimise the harms of communication with families and program workers", *Current Issues in Criminal Justice*, 35, 4: 500–516.
- Jerome L.W. e Zaylor C. (2000), "Cyberspace: Creating a therapeutic environment for telehealth applications", *Professional Psychology: Research and Practice*, 31, 5: 478.
- McKay C. e Macintosh K. (2024), "Digital vulnerability: People-in-prison, videoconferencing and the digital criminal justice system", *Journal of Criminology*, 57, 3: 313-333.

- Menon G.M. e Rubin M. (2011), "A survey of online practitioners: Implications for education and practice", *Journal of Technology in Human Services*, 29, 2: 133-141.
- Mishna F., Sanders J., Fantus S., Fang L., Greenblatt A., Bogo M. e Milne B. (2019), "# socialwork: Informal use of information and communication technology in social work", *Clinical Social Work Journal*, 49: 85–99. Testo disponibile al sito: <https://doi.org/10.1007/s10615-019-00729-9>.
- Ministero della Salute (2022), *Approvazione delle linee guida per i servizi di telemedicina – Requisiti funzionali e livelli di servizio*. (22A06184) (GU Serie Generale n.256 del 02-11-2022)
- Nordesjö K. e Scaramuzzino G. (2023), "Digitalization, stress, and social worker-client relationships during the COVID-19 pandemic: A systematic literature review", *Frontiers in Sociology*, 23, 6: 1080 – 1098.
- Pink S., Ferguson H. e Kelly, L. (2022), "Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice", *Qualitative Social Work*, 21, 2: 413-430.
- Reamer F. (2023), "Social work boundary issues in the digital age: Reflections of an ethics expert", *Advances in Social Work*, 23, 2: 375-391.
- Reamer F.G. e Siegel, D.J. (2022), "Social Work Answers the (Video) Call: Tele-Behavioral Health Use and Lessons Learned During the COVID-19 Pandemic", *Social Service Review*, 96, 1: 3–34. Testo disponibile al sito: <https://doi.org/10.1086/715621.g>.
- Rees C.S. e Stone S. (2005), "Therapeutic alliance in face-to-face versus videoconference psychotherapy", *Professional Psychology: Research and Practice*, 36, 6: 649.
- Reynolds Jr D.A.J., Stiles W.B. e Grohol J.M. (2006), "An investigation of session impact and alliance in internet-based psychotherapy: Preliminary results", *Counselling and Psychotherapy Research*, 6, 3: 164-168.
- Rodríguez-Martínez A. (2024), "Ethical issues related to the use of technology in social work", *SAGE Open*, 14, 3: 1-12.
- Sanfelici M. (2017), *I modelli del servizio sociale. Dalla teoria all'intervento*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2021), Suddenly digital. Opportunities and challenges of e-social work during the Covid-19 crisis in Italy, in Lopez Pelaez A., ed., *Trabajo Social Digital frente a la Covid-19*. Thomson Reuters – Aranzadi, Navarra.
- Sanfelici M. (2022), "Trasformazioni possibili nel welfare post-pandemico: promuovere «il sociale» nei servizi sociosanitari", *Autonomie locali e servizi sociali*, 45, 3: 425-442.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Sanftenberg L., Bentrop M., Jung-Sievers C., Dreischulte T. e Gensichen J (2025), "Videocall delivered psychological interventions for treating depressive symptoms in primary care – a systematic review", *Journal of Mental Health*, 34, 5: 612-623.

Sjöström J. e Alfonsson S. (2012), Supporting the therapist in online therapy, in Proceedings. European Conference on Information Systems. [https://web.archive.org/web/20200318083733id\\_/https://aiselaisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1068&context=ecis2012](https://web.archive.org/web/20200318083733id_/https://aiselaisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1068&context=ecis2012)

### *3. Comunicare attraverso le chat: nuove pratiche nel servizio sociale*

di *Maria Alessandra Molè, Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter*<sup>\*</sup>

#### **1. Cosa ci insegna la letteratura sulle chat: prospettive psicologiche e di servizio sociale**

Nelle ultime due decadi, l'introduzione di tecnologie digitali per la comunicazione a distanza nei servizi sociali e sanitari ha reso possibili nuove modalità di accesso ed erogazione di interventi di aiuto. Tra queste, le piattaforme e le applicazioni per le chat sono sempre più spesso implicate nelle pratiche del lavoro sociale, educativo e psicologico, poiché offrono ai professionisti e ai beneficiari la possibilità di comunicare in modo rapido e flessibile.

In primo luogo, gli scambi chat-mediati non richiedono la co-presenza nel medesimo ambiente fisico, aiutando a superare barriere geografiche. Le interazioni possono avvenire in modo quasi sincrono, con un tempo di latenza minimo tra gli scambi interattivi, oppure in modo asincrono. Queste tecnologie consentono dunque sia forme di risposta rapida, in tempo reale, sia modalità che autorizzano spazi di riflessione tra uno scambio e l'altro. Tali interazioni possono prendere la forma di conversazioni private, e dunque più personali e confidenziali, oppure aperte a gruppi, come nelle *chatroom*.

A tali *affordances* (Capitolo 1), tuttavia, si associano anche alcuni limiti legati alle caratteristiche delle chat: il linguaggio utilizzato è prevalentemente verbale, espresso nella forma di testo scritto, anche

<sup>\*</sup> Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso, coordinato da Molè. I paragrafi 1 e 2 sono stati scritti da Molè, i paragrafi 3 e 4 da Nothdurfter e Sanfelici.

se è possibile l'uso di messaggi audio o l'invio di immagini (ad esempio, fotografie, emoticon, GIF) e ciò limita gli scambi comunicativi: durante le conversazioni via messaggio non è ad esempio possibile vedersi e interpretare molti segni del linguaggio non verbale, come gesti, espressioni facciali e movimenti corporei.

La ricerca sulle pratiche che implicano tali dispositivi è particolarmente sviluppata nel campo della psicologia, dove esiste una lunga tradizione di studi sulla *e-mental health*, intesa come uso delle tecnologie digitali per la promozione della salute mentale (Dowling e Rickwood, 2016; Sweeney *et al.*, 2019). In questo ambito, una parte della letteratura si è concentrata sulla comunicazione testuale sincrona e asincrona, analizzandone l'efficacia terapeutica (Bradford e Rickwood, 2012).

Negli studi di servizio sociale la ricerca sulle chat è iniziata più tardi, e non ha ancora sviluppato una tradizione altrettanto consolidata. In questo filone della letteratura, l'attenzione non si focalizza soltanto sulle trasformazioni nella relazione di aiuto a livello micro, ma si estende a considerare dimensioni sociali e istituzionali che condizionano l'uso e l'accessibilità delle chat nell'ambito dell'intervento sociale (van de Luitgaarden e van der Tier, 2018; Kirkegaard *et al.*, 2012).

A partire da tali premesse, i paragrafi seguenti approfondiscono i principali contributi dai due filoni della letteratura, l'uno più concentrato sulle potenzialità di questo strumento nella promozione del benessere individuale, l'altro più utile a comprenderne le implicazioni per la pratica del lavoro sociale, in relazione a specifici fattori di contesto.

### ***1.1. La letteratura psicologica: relazione terapeutica e benessere individuale***

Molti studi in ambito psicologico hanno analizzato se e in quale misura la consulenza fornita attraverso chat online possa funzionare come intervento di tipo terapeutico o di supporto emotivo. In primo luogo, la letteratura evidenzia come l'azione stessa di scrivere delle proprie esperienze o dei propri vissuti rappresenti uno strumento di riorganizzazione cognitiva ed emotiva. In questa prospettiva, le chat sono utilizzate nei percorsi psicologici come strumenti di riflessione

su di sé, di elaborazione delle emozioni e, in ambito cognitivo-comportamentale, per supportare i processi di ristrutturazione del pensiero (Barak *et al.*, 2008).

La ricerca si è concentrata in particolare sulla qualità della relazione terapeutica mediata da chat. Sebbene l'assenza di segnali non verbali possa rendere più difficile l'interpretazione delle emozioni, le evidenze indicano che è comunque possibile costruire un'alleanza terapeutica solida. Ciò richiede che il professionista adotti strategie comunicative mirate, come la riformulazione frequente dei messaggi del cittadino, l'esplicitazione delle emozioni percepite, e l'uso di strumenti (ad esempio, emoticon o pause) per chiarire intenzioni ed emozioni (Fletcher, Tomenius e Vossler, 2009; King *et al.*, 2006).

Un altro aspetto messo in luce dagli studi empirici (Xu, Zhang e Deng, 2022) riguarda la percezione soggettiva dei beneficiari: molti cittadini dichiarano di preferire questa modalità comunicativa, poiché la considerano più sicura e protetta. La distanza fisica dal professionista, per alcuni, riduce la pressione emotiva tipica delle interazioni in presenza, attenuando la sensazione di essere osservati o giudicati. Tale percezione sembra ancor più evidente quando è garantito l'anonimato (Wallin, Mattsson e Olsson, 2016). Inoltre, la possibilità di rileggere e riformulare i messaggi prima dell'invio, offre un senso di maggiore controllo sull'interazione: i "tempi di latenza" possono favorire una migliore regolazione emotiva e una più profonda consapevolezza di sé (Rochlen, Zack e Speyer, 2004). In questo modo, la comunicazione mediata dalla chat può agevolare la condivisione di esperienze intime o di problematiche complesse che, in contesti faccia a faccia, risulterebbero più difficili da esprimere. Tale effetto sembra maggiormente percepito dalle donne, che costituiscono la quota prevalente di cittadini che usufruiscono di servizi di supporto psicologico basati su chat (Jagemann *et al.*, 2024). Anche alcuni gruppi – come persone con disturbi d'ansia, fobie sociali o esperienze traumatiche – tendono a percepire la chat come uno spazio protetto che consente di ridurre l'esposizione emotiva e di "testare" la relazione d'aiuto prima di un incontro in presenza. Altri – come persone con disabilità motorie o residenti in aree remote – trovano invece nella comunicazione digitale una risorsa per superare le difficoltà logistiche e di accesso fisico ai servizi (Suler, 1999).

Tra le criticità evidenziate in letteratura vi sono invece i possibili

fraintendimenti, il rischio di dipendenza tecnologica e le difficoltà di gestione di crisi ed emergenze, in assenza di protocolli chiari (Hanley e Reynolds, 2009). Inoltre, se da un lato le chat eliminano la necessità di spostamenti e i costi logistici a essi associati (Gatti, Brivio e Calciano, 2016; Sweeney *et al.*, 2019; King *et al.*, 2006), dall’altro presuppongono l’accesso a tecnologie non equamente distribuite.

In generale, gli studi sugli esiti della terapia o del counselling chat-mediato mostrano risultati complessivamente comparabili a quelli della terapia tradizionale in presenza per la cura di disturbi come ansia, depressione lieve e difficoltà relazionali (Andersson *et al.*, 2014). In casi più complessi, l’uso della chat è invece raccomandato come parte di un approccio integrato che combina colloqui in presenza, videochiamate o telefonate, supporto medico o farmacologico, attività di gruppo e interventi educativi o riabilitativi.

## **1.2. La letteratura di servizio sociale: potenzialità e limiti nell’esperienza degli assistenti sociali**

La letteratura di servizio sociale su questi temi, pur ancora limitata, è caratterizzata da uno sguardo trifocale, orientato all’analisi della relazione assistente sociale-cittadino entro l’ecosistema in cui prende forma, composto di reti online e offline. Così, gli studi sulla digitalizzazione del servizio sociale si focalizzano non solo sulla comunicazione, ma anche sull’organizzazione dei servizi, l’allocazione delle risorse e la gestione dei dati, con effetti diretti sulla possibilità di garantire interventi equi e inclusivi (Gillingham e Graham, 2016).

Rispetto al processo di aiuto, uno degli aspetti più di frequente evidenziati riguarda le caratteristiche delle interazioni chat-mediate, descritte come *placeless* (prive di un luogo fisico) e *faceless* (prive di volto/segnali visivi): l’assenza di contatto fisico e di indizi contestuali, limita la raccolta di informazioni che alimenta i processi di analisi e valutazione sociale. Questo comporta una percezione diffusa di maggiore incertezza, che si manifesta a diversi livelli (Kirkegaard *et al.*, 2012; Blom, 2009). In primo luogo, il vissuto di minor controllo si manifesta sul piano interattivo, in relazione alla difficoltà di interpretare messaggi ambigui – come formulazioni brevi, allusive o prive di indizi paralinguistici quali tono, ritmo o espressione facciale – che

possono generare dubbi sul significato e sull'intenzione comunicativa dell'interlocutore. In particolare, nelle forme anonime l'“effetto di disinibizione” (Suler, 2004), sembra ridurre la consapevolezza della propria immagine e delle reazioni dell'altro. Il vissuto di incertezza prende forma anche a livello relazionale: l'assenza di segnali corporali e non verbali può indebolire la capacità di costruire una relazione di fiducia reciproca e aumentare il rischio di fraintendimenti, rendendo necessarie strategie comunicative aggiuntive (Stommel e van der Houwen, 2013; Thell, 2022).

Tali vissuti sembrano tuttavia legati anche a fattori individuali e di contesto. Le peculiarità degli ambienti online possono generare ansia e frustrazione nei professionisti meno abituati a tali ambienti, i quali tendono talvolta a riprodurre modalità comunicative tipiche del parlato.

Inoltre, nonostante la crescente diffusione delle pratiche digitali, la formazione specifica degli assistenti sociali in molti Paesi è ancora limitata, e fondata su un *learning by doing* che non garantisce criteri e standard condivisi (Capitolo 6).

La letteratura di social work evidenzia anche come, se da un lato la comunicazione chat-mediata offre un canale di contatto a bassa soglia, dall'altro questa modalità può generare un incremento delle richieste, talvolta complesse, con conseguenti rischi di sovraccarico emotivo e difficoltà nella gestione delle risposte (van de Luitgaarden e van der Tier, 2018). Si evidenziano inoltre questioni legate alla privacy e alla protezione dei dati (Boddy e Dominelli, 2017), in assenza di indicazioni chiare sull'applicazione della normativa e di linee guida utili a orientare la pratica (Nordesjö *et al.*, 2022).

Più in generale, i contributi in tale filone esplorano come l'uso delle chat possa essere influenzato o limitato da fattori strutturali e sociali. I temi ricorrenti riguardano: l'accessibilità dei servizi (van de Luitgaarden e van der Tier, 2018), ovvero l'analisi di chi può effettivamente utilizzarli e con quali risorse; l'equità, riferita alla possibilità che tutti abbiano le stesse opportunità di fruirne; l'inclusione, ovvero l'effettiva capacità di attivare la partecipazione di persone appartenenti a gruppi sociali diversi; le politiche pubbliche e l'organizzazione dei servizi, che possono facilitare oppure ostacolare il ricorso a questo strumento (Pink, Ferguson e Kelly, 2021).

Non abbiamo invece rintracciato ricerche che analizzano specifici-

camente la riconfigurazione delle pratiche nel lavoro sociale con l’uso delle chat. La ricerca Dig.It.In (Capitolo 1), cui questo volume fa riferimento, ha contribuito a colmare tale lacuna, analizzando le trasformazioni della pratica professionale con l’uso delle chat nei servizi per la salute. Il prossimo paragrafo offre una sintesi dei principali apprendimenti costruiti attraverso l’interazione con i partecipanti allo studio.

## **2. Lezioni apprese dalla ricerca Dig.It.In.**

L’analisi della ricerca Dig.It.In. è stata condotta attraverso tre studi di caso – i Servizi per le Dipendenze (Ser.D.) di Alfa e Beta e Ypsilon, un progetto nazionale di online peer support.

Nei due Ser.D. coinvolti nello studio, l’uso delle chat è molto recente e prende forma in modalità altamente variabili, anche in relazione ai tipi di dispositivi presenti. In alcune sedi, smartphone aziendali ad uso esclusivo consentono chat “personalizzate” tra operatori e cittadini, e sono possibili vere e proprie forme di teleconsulenza chat-mediata. In altre, il dispositivo è usato in modo condiviso da tutti i membri delle équipe, sono più limitati gli scambi confidenziali e la chat è usata soprattutto come modalità per facilitare la comunicazione tra il servizio e i cittadini, ad esempio per concordare appuntamenti o come forma di “segretariato digitale”. In altre sedi ancora, le chat non sono in uso, per scelta dei professionisti o delle équipe che non ne avvertono l’esigenza.

Ypsilon invece è uno spazio di ascolto e supporto tra pari che si fonda su un modello di *peer education* digitale in cui giovani volontari formati (peer supporter) offrono supporto scritto ad adolescenti che attraversano momenti di disagio o difficoltà relazionale. Le conversazioni si svolgono in forma scritta attraverso una piattaforma digitale che garantisce anonimato. Gli operatori professionali (psicologi, educatori e assistenti sociali) svolgono funzioni di supervisione, accompagnamento e formazione continua dei giovani peer.

In tutti i casi, la ricerca dimostra come la performatività della tecnologia renda la chat un dispositivo che non si limita a mediare la comunicazione, ma contribuisce a plasmare nuovi assetti relazionali. Ciò richiede ai professionisti di sviluppare nuove competenze, ma

anche una maggiore consapevolezza critica nella gestione delle ambivalenze che caratterizzano questi spazi ibridi. Infatti, laddove la tecnologia viene incorporata entro cornici chiare e pratiche riflessive, la chat può divenire un luogo di co-costruzione di senso; al contrario, in assenza di un’infrastruttura condivisa (protocolli d’uso, etc.) e di un orientamento metodologico, essa tende a essere relegata a un uso marginale e strumentale, talvolta disfunzionale.

In questo senso, le evidenze della ricerca Dig.It.In. e della letteratura convergono nel suggerire che le chat non vadano intese come semplici canali per mantenere il contatto con i cittadini, ma come spazi dinamici di interazione scritta nei quali si articolano nuove forme di prossimità, nuove vulnerabilità e nuove sfide professionali e organizzative.

Il paragrafo che segue approfondisce le lezioni apprese a partire da tali evidenze, mettendo in luce le condizioni che possono rendere la comunicazione chat-mediata un’esperienza di relazione di qualità e professionalmente sostenibile oppure, al contrario, una pratica a rischio.

## ***2.1. Lezione 1. Abitare la distanza: regolare i confini professionali***

Nato spesso come risposta emergenziale per “esserci” anche a distanza durante la pandemia, l’uso della chat è sempre più diffuso come strumento per mediare la relazione con i cittadini. Tuttavia, le nuove forme di consulenza e comunicazione a distanza sono vissute in modi diversi, a seconda di diversi fattori individuali e organizzativi: da un lato si creano nuovi spazi di prossimità e continuità relazionale, dall’altro emergono ambiguità nella relazione e forme di sovraccarico emotivo o organizzativo.

La chat può avvicinare e facilitare l’accessibilità, in particolare per alcuni gruppi, ad esempio i giovani che spesso usano la messaggistica per chiedere aiuto o confermare incontri. Allo stesso tempo, l’uso della chat può generare aspettative di reperibilità continua ed erodere i confini tra tempo di lavoro e tempo personale degli operatori. In alcuni dei contesti lavorativi osservati nei casi studio di Alfa e Beta, l’assenza di dispositivi dedicati e regole condivise con i cittadini e tra gli stessi professionisti sull’uso delle chat ha portato ad ali-

mentare la frustrazione dei beneficiari – che nutrivano aspettative di pronta risposta – e lo stress degli operatori, implicati nella gestione di messaggi oltre l’orario di servizio. Alcune équipe invece hanno imparato ad adottare strategie, come messaggi automatici di risposta o “patti digitali” con i beneficiari, per rendere chiari i limiti della loro disponibilità. Nei contesti dove l’uso della chat è stato maggiormente integrato nelle pratiche di servizio, emergono anche strategie collettive di regolazione e riflessività: ad esempio, incontri in équipe in cui discutere insieme quando e come utilizzare i messaggi, o momenti di confronto per interpretare i segnali di engagement provenienti dai cittadini. In questi casi, la dimensione digitale non è vissuta come una minaccia, ma come un’occasione per ripensare le pratiche di ascolto e accompagnamento, in coerenza con i principi del servizio sociale.

Un nodo cruciale della ridefinizione della distanza relazionale riguarda la porosità dei confini che, nel contesto digitale, diventano più mobili e sfumati. Se, da un lato, si generano nuove possibilità di aggancio e accompagnamento, è parallelamente necessario un costante lavoro di negoziazione: decidere quando rispondere, con quale tono, e che tipo di contenuti scambiare. Come evidenziato nello studio di caso Beta, la discrezionalità dei professionisti e le loro interpretazioni differenti dell’uso della chat possono generare pratiche anche molto diverse: alcuni assistenti sociali si limitano a un “uso logistico” – prevalentemente per scambiare messaggi utili a organizzare appuntamenti o inviare documenti – altri la implicano per costruire un nuovo spazio relazionale.

Il progetto Ypsilon mostra invece che quando la chat è sostenuta da cornici organizzative chiare e la presenza di un lavoro di regia e di supervisione delle conversazioni, è meno complesso garantire un contesto protetto e accogliente, con confini più chiari. L’organizzazione dei tempi e delle modalità di incontro è definita e chiarita sia nei canali digitali che informano della presenza del servizio di ascolto, sia nei messaggi testuali che appaiono in piattaforma. L’esperienza in questo servizio mostra come la tecnologia possa sostenere nuove forme di distanza abitabile in modo flessibile. La chat è usata come unico canale di incontro con i beneficiari e la scelta di erogare il servizio in forma anonima sembra consentire ai giovani di esprimersi con maggiore libertà, avvicinandoli alle istituzioni attraverso linguaggi a loro più familiari e l’offerta di un servizio meno dedicato a

tradizionali forme di educazione e controllo. Tuttavia, l’anonimato espone ad alcune criticità e dilemmi: in primo luogo, quando emergono situazioni di rischio o urgenza, e più in generale quando i beneficiari sembrano voler accedere a forme di interazione più profonde, e il non riconoscersi limita questa possibilità.

In tutti i casi, dunque, restano le sfide legate al fatto che la chat “avvicina” e “allontana” e si tratta di trovare in pratica nuove modalità di mettersi in ascolto e in dialogo, con continue rinegoziazioni di equilibri tra distanza e prossimità, immediatezza e attesa che abilita la riflessione, disponibilità e tutela. Serve imparare a costruire una prossimità mediata che permetta di essere presenti senza risultare invasivi, di offrire disponibilità senza oltrepassare i confini percepiti dall’altro come sicuri, e di coltivare empatia senza smarrire la dimensione professionale del ruolo. Questa “distanza abitabile” non è un limite alla relazione, ma una sua condizione di possibilità: è ciò che consente all’operatore sociale di restare accanto alla persona anche nello spazio digitale, mantenendo però la chiarezza dei ruoli, il rispetto dei tempi e la qualità dell’ascolto.

## ***2.2. Lezione 2. “La scrittura che resta” come traccia digitale***

La seconda lezione emersa dai casi analizzati riguarda la natura scritta e permanente della comunicazione chat-mediata. Diversamente dalla comunicazione verbale in forma orale, la parola scritta rimane: può essere riletta, inoltrata, archiviata. Questa caratteristica chiede di ripensare i modi in cui si esercita la responsabilità professionale negli spazi interattivi.

La chat è uno spazio di scrittura che genera documenti, prove e memorie condivise. Nel lavoro sociale chat-mediato, ogni messaggio lascia una traccia: una memoria relazionale e istituzionale che può favorire continuità e trasparenza, ma che al tempo stesso espone operatori e cittadini a nuove vulnerabilità e responsabilità. Ciò che è scritto può anche essere decontestualizzato, reinterpretato, o diventare oggetto di controllo.

Gli studi di caso hanno evidenziato che gli operatori riconoscono nella chat una forma di memoria utile a ricostruire passaggi e comunicazioni, ma anche una potenziale fonte di rischio. I contenuti scam-

biati diventano non solo informazione raccolta e utile a informare il percorso di cura, ma anche tracce che possono assumere la forma di “evidenze” usate nei processi di valutazione sociale. La consapevolezza che ogni messaggio sia tracciabile e potenzialmente recuperabile alimenta nei professionisti una tensione tra spontaneità e autocontrollo. Nei casi Alfa e Beta, questo porta alcuni operatori a preferire una comunicazione sintetica e prudente, confinata agli aspetti organizzativi, per timore di esprimere giudizi o emozioni che potrebbero essere riletti fuori contesto. Altri, invece, sperimentano forme di scrittura più riflessiva, cercando di mantenere nella parola scritta una dimensione empatica e relazionale. L’assenza di regole chiare sulla conservazione dei messaggi e sull’uso dei dispositivi aumentano le incertezze. Alcuni professionisti temono che un messaggio possa essere frainteso o utilizzato in sede amministrativa o giudiziaria, minando il senso di sicurezza nella comunicazione. Di fronte a questa ambivalenza, si pone anche la questione della documentazione dei contenuti scambiati in chat, con una costante attenzione a ciò che “resta” e a come resta, e l’esperienza frequente di dilemmi nelle scelte in pratica (Capitolo 6).

Nel caso Ypsilon, prevale la dimensione della cura attraverso l’ascolto e il dialogo, mentre risultano meno implicate funzioni di valutazione dei rischi e di controllo. Il processo di documentazione non è strutturato poiché i professionisti e i peer supporter non compilano cartelle o dossier individuali.

Le conversazioni scritte, più che per informare processi di valutazione sociale sul caso, sono usate come materiali di supervisione e formazione e per il miglioramento della qualità del servizio. La piattaforma digitale utilizzata conserva le conversazioni in forma anonima, consentendo ai professionisti di analizzarle per supportare i giovani peer e migliorare le loro competenze di supporto chat-mediato. In questo contesto, “la scrittura che resta” diventa archivio per l’analisi di pratiche e dispositivo di apprendimento collettivo. Anche in questo caso il carattere permanente del testo impone cautela: ciò che resta della conversazione non è solo un segno comunicativo tra pari, ma pur sempre un atto di servizio che contribuisce o meno a costruire la fiducia tra cittadini e istituzioni. Ad esempio, una risposta percepita come giudicante o poco empatica, anche se involontaria, può essere rilettta e discussa durante la supervisione proprio perché rischia di

minare quel delicato equilibrio di fiducia su cui si fonda l'efficacia del servizio. Al contrario, una risposta di ascolto autentico e di legittimazione dell'esperienza dell'altro diventa un modello da condividere e replicare.

Da queste esperienze emerge una lezione chiara: scrivere in chat richiede tempo e intenzionalità, implica scegliere parole che custodiscano la fiducia, che rendano chiaro l'intento comunicativo e che mantengano equilibrio tra empatia e distanza professionale; ciò comporta lo sviluppo di specifiche competenze di scrittura relazionale per saper esprimere cura e rispetto attraverso la parola scritta e costruire spazi di pensiero e di riflessione. In questo senso, la “scrittura che resta” non deve essere percepita soltanto come un rischio da contenere, ma come una risorsa per informare la riflessione sul piano etico e organizzativo: un terreno su cui costruire trasparenza, accountability e qualità relazionale. Questo processo non è tuttavia esente da dilemmi etici, che emergono in relazione agli obiettivi e al mandato dei servizi – più o meno orientati alla cura al controllo – e dal trade off tra indicazioni normative per la tutela della privacy, e la necessità di una scrittura che sappia rendere conto degli aspetti relazionali e di *caring* che distinguono l'intervento del servizio sociale (Capitolo 6).

### ***2.3. Lezione 3. L'engagement digitale: costruire legami, attivare partecipazione***

Una terza lezione che emerge dall'analisi dei casi riguarda la capacità di utilizzare la comunicazione chat-mediata come strumento per favorire l'ingaggio, la fiducia e la partecipazione dei cittadini.

Nei contesti analizzati, la chat si configura innanzitutto come un canale relazionale alternativo, che consente di raggiungere persone che difficilmente si rivolgerebbero ai servizi attraverso modalità tradizionali: giovani che evitano il contatto telefonico, cittadini che temono il giudizio, o persone che vivono situazioni di disagio e prediligono una comunicazione a distanza. In questi casi, la chat può agire come ponte: un terreno di contatto preliminare che consente di costruire una relazione di fiducia in maniera graduale. La chat apre, infatti, degli spazi di agency per i cittadini permettendo loro di prendere l'iniziativa, di contattare il servizio quando ne sentono il bisogno e

di scegliere tempi e modalità comunicative più gestibili. In questo senso, la scrittura digitale rende la relazione più accessibile e meno vincolata ai tempi e percorsi istituzionali, anche se questa apertura richiede una costante attenzione da parte dei professionisti per mantenere chiarezza nei confini, coerenza comunicativa e rispetto dei tempi di risposta (paragrafo 2.1).

La disponibilità di strumenti adeguati e le modalità di uso in pratica condiziona tuttavia tale possibilità. Ad esempio, nelle sedi dei Ser.D. dove sono disponibili smartphone individuali o di équipe, e i professionisti fanno uso abituale di questi dispositivi, è più probabile che gli operatori riconoscano la chat come spazio per tenere il filo tra un incontro e l'altro, inviando brevi messaggi di incoraggiamento o di promemoria che rafforzano la continuità e il senso di accompagnamento.

È invece evidente come in alcune sedi la mancanza di regole condivise e di strumenti dedicati limiti di fatto la possibilità di trasformare questi contatti in relazioni strutturate. Senza cornici organizzative, la chat rischia di restare una soglia utile per l'aggancio, ma fragile nel mantenimento della relazione. In assenza di cornici chiare, una delle reazioni è la difesa, quando il rischio è generare un flusso di richieste difficili da gestire e, dunque, aspettative disattese.

Nel caso del progetto Ypsilon, la chat consente di costruire un servizio di ascolto strutturato, che serve come strumento di aggancio e outreach digitale, ma può anche durare nel tempo, entro una cornice organizzativa interna ben definita. Anche in questo caso si evidenziano tuttavia limiti, legati sia alla scelta di garantire l'anonimato, sia alla rete dei servizi in cui il progetto si inserisce. Molto spesso l'aggancio e il coinvolgimento si limitano a un intervento circoscritto, che non porta a forme di presa in carico continuative e strutturate, non essendo chiaro il modo in cui potrebbe concretizzarsi il passaggio verso la rete dei servizi istituzionali.

Tutte le esperienze studiate suggeriscono che l'engagement in ambiente digitale consente di aprire spazi di partecipazione che si estendono oltre o precedono il momento dell'incontro. La scrittura in digitale permette ai cittadini di prendere iniziativa e agli operatori di mantenere una presenza discreta ma costante. Tuttavia, perché questa apertura diventi sostenibile, è necessario un lavoro riflessivo sui confini interni ed esterni all'organizzazione e nella relazione di aiuto: la

disponibilità non può essere illimitata e l'immediatezza deve essere bilanciata da momenti di elaborazione e pensiero.

Per i professionisti del servizio sociale, costruire la relazione via chat, in forma ibrida oppure esclusiva, rappresenta una pratica che è parte di un’“ecologia dell’ingaggio” più ampia, volta a parlare alle persone nei luoghi (anche simbolici) in cui si trovano e in cui si sentono più a loro agio.

In questo senso, la comunicazione chat-mediata diventa anche una forma di presenza pubblica, un’estensione relazionale del lavoro sociale nel mondo connesso. L’engagement digitale non è solo un modo per “raggiungere” i cittadini, ma un’occasione per costruire con loro spazi di partecipazione, fiducia e cittadinanza attiva, anche nei luoghi – fisici o online – in cui il welfare tradizionale fatica ad arrivare.

## ***2.4. Lezione 4. Differenze generazionali e disuguaglianze digitali***

L’introduzione della comunicazione chat-mediata nei servizi sociali consente una relazione più immediata, capillare e continuativa, adattabile alla frammentarietà dei tempi di vita e di lavoro nelle società contemporanee, e alle esigenze di contatto asincrono tra professionisti e cittadini. Tuttavia, le esperienze analizzate mostrano che non tutti i cittadini possono abitare allo stesso modo il mondo online e che l’accesso e l’uso della tecnologia riflette, e talvolta amplifica, le disuguaglianze sociali preesistenti.

Nei tre casi di studio, emergono forme molto diverse di familiarità con la comunicazione digitale. Nei casi Alfa e Beta, gli operatori evidenziano che mentre per molti giovani la chat è un ambiente naturale e rassicurante in cui potersi esprimere con tempi e modalità propri, per altri cittadini, soprattutto adulti o anziani, l’uso del canale digitale è spesso fonte di disagio. Alcuni preferiscono inviare messaggi vocali invece di scrivere, altri rinunciano del tutto a comunicare via chat per mancanza di dispositivi adeguati, di connessione stabile o di competenze per l’uso. I casi Beta e Alfa mostrano l’attenzione di molti assistenti sociali a non amplificare il rischio di disuguaglianze e nuove forme di esclusione anche a livello istituzionale, rispettando le preferenze delle persone.

Il servizio Ypsilon offre invece un esempio di inclusione digitale progettata al fine di incontrare le esigenze dei più giovani. La piattaforma utilizzata è stata costruita per essere accessibile e anonima, senza obbligo di condividere dati personali, e con un'interfaccia pensata per adolescenti abituati alla comunicazione scritta. Tuttavia, anche in questo caso, l'inclusione non è scontata: le evidenze raccolte nelle chat e nelle interviste mostrano come i giovani con minore alfabetizzazione digitale o provenienti da contesti socioculturali svantaggiati partecipano meno frequentemente, incontrando difficoltà sia nell'inserirsi nei flussi conversazionali sia nel sostenere interazioni estese.

Un servizio che comunica prevalentemente via chat presuppone un cittadino connesso, alfabetizzato e attivo: chi non corrisponde a questa figura rischia di restare ai margini, anche se formalmente il servizio si rivolge a tutti. La disuguaglianza digitale non si risolve solo con l'abilitazione all'accesso attraverso artefatti materiali, ma richiede processi di accompagnamento, fiducia e riconoscimento.

In questa prospettiva, l'inclusione digitale diventa una questione di giustizia sociale. Non si tratta solo di fornire strumenti tecnologici, ma di creare le condizioni affinché ogni cittadino possa sentirsi legittimato e capace di scegliere consapevolmente se usare o meno questi canali. Ciò richiede strategie di accompagnamento: spiegare come funziona la chat, offrire alternative non digitali, garantire spazi di supporto per un uso consapevole e un pensiero critico sull'implicazione delle nuove tecnologie, attività di sensibilizzazione online e in presenza.

L'assistente sociale non è chiamato soltanto a saper usare la tecnologia, ma a governarne le implicazioni sociali, riconoscendo chi rischia di restarne escluso, adattando le modalità di comunicazione alle diverse competenze e biografie digitali e agendo un ruolo di mediatore tra spazi online e offline.

Solo quando la tecnologia è accompagnata da riflessività, formazione e attenzione alle differenze può diventare uno strumento di democratizzazione dell'accesso, e non un nuovo confine dell'esclusione.

## ***2.5 Lezione 5. Forme di sorveglianza reciproca in ambiente digitale: nuove sfide sul piano etico e organizzativo***

Un’ultima lezione riguarda le nuove forme di controllo e tracciabilità che emergono con l’uso delle chat nei servizi: esse abilitano infatti nuove forme di visibilità e, dunque, potenziale sorveglianza reciproca che influenza i modi in cui prende forma la relazione d’aiuto.

Una modalità ricorrente nei casi Alfa e Beta riguarda l’uso condiviso dei dispositivi elettronici che rendono possibile l’uso delle chat. In diverse sedi dei Ser.D, più operatori utilizzano lo stesso smartphone aziendale: ciò crea una forma di “trasparenza indotta”, in cui ogni messaggio può essere letto da altri membri dell’équipe. La distinzione tra comunicazione privata e pubblica si indebolisce, ed emergono dilemmi rispetto alla tutela della riservatezza come dovere deontologico. Alcuni operatori hanno raccontato di provare disagio quando l’interazione con i cittadini è visibile ad altri colleghi o responsabili, condizione che produce autocensura e cautela, ma anche una riduzione della spontaneità comunicativa, con il rischio di impoverire la comunicazione mediata dalla chat.

Inoltre, la tracciabilità delle conversazioni è vissuta come un doppio vincolo: da un lato offre una memoria utile per garantire continuità, dall’altro genera un senso di esposizione costante. Gli operatori sanno che ogni parola scritta può essere recuperata o reinterpretata, anche in sede giudiziaria, e questo li porta a scrivere con prudenza estrema, limitandosi spesso ad aspetti organizzativi e logistici e rinunciando a forme di scambio dialogico.

Un’altra dimensione cruciale del controllo digitale riguarda il tempo e la disponibilità. Nei casi analizzati, la possibilità di inviare messaggi in qualsiasi momento può produrre delle pressioni temporali: gli operatori sentono di dover rispondere rapidamente per non apparire disattenti o inefficaci e la mancata risposta può essere vissuta dal cittadino come mancanza di cura, ma anche dal professionista come colpa o inefficienza.

Nei casi Alfa e Beta, alcuni operatori raccontano di ricevere e controllare messaggi in orari serali o nei fine settimana, faticando a difendere il proprio tempo personale. Nel caso Ypsilon il sistema di turnazione e supervisione aiuta a distribuire la responsabilità della presenza. L’orario di servizio molto limitato induce comunque alcuni peer ad en-

trare nella chat anche al di fuori degli orari di apertura per controllare i messaggi e invitare i giovani a collegarsi alla prossima occasione.

Nelle pratiche che implicano l'uso delle chat si costruiscono dunque relazioni di potere e logiche che influenzano la qualità della relazione di aiuto, in direzione più democratica e paritaria o al contrario favorendo relazioni di sorveglianza reciproca e controllo, contribuendo dunque ad irrigidire i confini e minando le basi della fiducia.

### **3. Riconfigurare le pratiche nel processo di aiuto**

Sia la letteratura internazionale sia le lezioni apprese dai casi di studio effettuati nel contesto italiano indicano che il crescente ricorso a comunicazioni chat-mediate nei servizi necessita di essere accompagnato da una riflessione critica sulle pratiche emergenti. L'analisi non riguarda solo le potenzialità e il funzionamento delle tecnologie, ma i più complessi assemblaggi di idee, valori e dispositivi attraverso cui si ridefiniscono le forme di accesso ai servizi, i confini della relazione di aiuto e gli stessi significati dell'intervento sociale. Le funzionalità della piattaforma, le regole d'uso, i tempi di risposta, il linguaggio usato nei messaggi traducono implicitamente una visione del lavoro sociale. Cosa significa per un operatore sociale mantenere una "giusta" distanza, in presenza o online? Cosa cambia e in relazione a quali fattori? Come prendono forma nuovi modi di essere presenti, ascoltare e sostenere le persone in un percorso di aiuto che coinvolge anche l'uso della chat? Cosa si perde e cosa si guadagna sul piano organizzativo e nei processi che dovrebbero contribuire a nutrire relazioni tra operatori e cittadini basate sulla fiducia e il reciproco riconoscimento?

La domanda sull'efficacia delle pratiche di lavoro sociale chat-mediate non può trovare risposte generali o basate su criteri astratti, ma indicazioni su cosa influenza la qualità delle pratiche lavorative e organizzative in contesti relazionali situati, a loro volta influenzati da processi sociali e culturali più ampi. Nel servizio sociale, tali indicazioni devono essere confrontate con i fondamenti teorici e metodologici dell'agire professionale, orientato ai valori della giustizia sociale, dell'uguaglianza e della solidarietà (Capitolo 6). Possiamo allora affermare che il lavoro sociale chat-mediatato "funziona", quando rie-

sce a sostenere un’esperienza di relazione basata sulla fiducia e il riconoscimento reciproco o quando abilita forme di accesso inclusive e che, al contrario, “non funziona” quando la chat viene utilizzata prevalentemente per “comodità”, esigenze organizzative ma in modalità prive di intenzione alla cura e di regia relazionale consapevole.

I sotto-paragrafi che seguono ampliano tale considerazione, focalizzando l’attenzione sulle possibili riconfigurazioni delle pratiche nelle fasi e nei processi che distinguono il metodo del servizio sociale (Fargion, 2013) e mettendo in luce l’effetto intrinsecamente ambiguo delle tecnologie, ovvero ciò che abilitano e ciò che disabilitano.

### ***3.1. Nuove forme di “segreteria online”***

Le *affordances* delle chat abilitano possibilità per facilitare l’inclusione e l’accesso, riducendo barriere simboliche e materiali che possono ostacolare il primo contatto: lo scambio chat-mediato non richiede appuntamenti formali, lascia ai cittadini un ampio margine di controllo su tempi e modalità della comunicazione, e consente anche l’interazione in forma anonima.

Tuttavia, l’accessibilità chat-mediata può anche diventare selettiva: presuppone competenze digitali, familiarità linguistica e disponibilità di dispositivi. Tali barriere vanno riconosciute e governate, dato che inducono il rischio di ergere nuovi confini che aumentano la distanza e la sfiducia dei cittadini verso istituzioni e operatori. L’uso della chat come porta di accesso alla comunicazione con l’ente e i suoi operatori richiede dunque un intervento del servizio sociale a livello meso, ovvero sugli assetti organizzativi del servizio: ad esempio, è possibile organizzare attività di “segreteria” per la gestione delle comunicazioni in entrata su diversi canali analogici e digitali, stabilire regole chiare e trasparenti che consentono di comprendere gli orari in cui i dispositivi sono attivi, i tempi di risposta che il cittadino può aspettarsi, i tipi di contenuti che possono essere scambiati e se la chat può essere utilizzata o meno in situazioni di emergenza, a seconda degli obiettivi e delle caratteristiche del servizio. È utile scrivere una policy che ne regola l’uso, informando i cittadini sui modi in cui vengono trattati i dati scambiati via messaggio. È inoltre necessario identificare quali sono le competenze e le preferenze delle

persone rispetto all’uso del digitale, garantendo modalità di accesso online e offline.

### ***3.2. Engagement: coinvolgimento reciproco mediato da “silenzi”, parole e immagini***

Per quanto riguarda il processo di costruzione di un legame e di una relazione di fiducia, la chat permette al tempo stesso forme di contatto tempestive, oppure più graduali e protette. Nel primo caso, un vantaggio per la relazione è la possibilità di comunicare disponibilità e pronta presenza: l’assistente sociale c’è nel momento in cui emerge il bisogno, e ciò aiuta a identificarlo gradualmente come punto di riferimento accogliente e ingaggiato. La modalità asincrona consente invece tempi dilatati di risposta, in relazione alle esigenze del destinatario: il cittadino può avvicinarsi in base ai suoi tempi, scegliere quanto esporsi, decidere se e quando proseguire. Questa modalità può costruire una condizione di sicurezza, favorire l’autodeterminazione e restituire potere in una relazione intrinsecamente asimmetrica.

Alle nuove possibilità per il coinvolgimento relazionale si associano anche limiti: la più difficile lettura degli scambi comunicativi rende complesso il riconoscimento di emozioni e intenzioni, e dunque la possibilità di comprendersi a fondo. Il possibile maggior controllo sui contenuti e la conseguente condivisione di un numero ridotto di informazioni possono incidere negativamente sulla percezione di autenticità e sulla fiducia reciproca. La stessa asincronia può generare incertezza: i tempi di attesa sono spesso interpretati emotivamente, e le pause percepite come silenzi possono essere vissute come disinteresse; inoltre, la chat può nutrire l’aspettativa di una disponibilità costante, senza confini. Tali variabili possono condurre a modalità di ingaggio più disimpegnate, oppure al contrario forme di dipendenza e iper-coinvolgimento.

L’assistente sociale è dunque chiamato a organizzare le nuove forme di ascolto e accoglienza, condividendo con i beneficiari possibili modi di costruire “prossimità a distanza”. I messaggi comunicano con le parole, ma anche in relazione alla scelta dei tempi e del tono. Come nelle interazioni orali faccia a faccia, la relazione si co-

struisce in un flusso di feedback reciproci e non esistono regole pre-determinate, ma è possibile riconoscere potenziali blocchi della comunicazione (Sanfelici, 2017): una risposta affrettata può essere percepita come una forma di scarso riconoscimento o, ancora, un messaggio troppo lungo come invadenza. Saper “scrivere l’ascolto” diventa parte delle competenze professionali, per comunicare cura attraverso la parola scritta mantenendo chiarezza, coerenza e rispetto.

Si tratta anche di adattare le tecniche di ascolto attivo ed empatico: mettersi nei panni dell’altro e sintonizzarsi, significa impegnarsi a comprendere il contesto e le emozioni più o meno esplicitamente tradotte in parole e “gesti comunicativi”, senza anticipare le proprie interpretazioni, ma concedendo lo spazio per esprimersi e riflettere. Anche via chat possono essere usate tecniche di rispecchiamento (Sanfelici, 2017) che consentono di comunicare presenza e disponibilità, ma anche di verificare il grado di comprensione dell’altro.

### ***3.3. Assessment***

Anche il processo di valutazione sociale si trasforma con l’implementazione del digitale. L’esplorazione congiunta che caratterizza l’assessment (Sanfelici, 2024) è fatta di interazioni che consentono di dare senso insieme alla situazione vissuta come difficile: la chat può aumentare la frequenza di tali scambi, consente di comunicare in tempo reale pensieri e emozioni nel momento in cui emergono, aiuta la narrazione, e dunque facilita il dialogo e la comprensione reciproca. Sono possibili nuove forme di riflessione su di sé e sull’esperienza vissuta, in cui la scrittura diventa strumento per dar senso alla propria storia attraverso il racconto, ma anche per elicitare percezioni ed emozioni che diventano via via più chiare attraverso la narrazione scritta (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

Lo scambio di informazioni è tuttavia vincolato da alcuni aspetti. Nel lavoro sociale in presenza, l’assessment si basa sulla raccolta di informazioni attraverso comunicazioni in forma orale, l’analisi di documenti scritti, e l’osservazione di aspetti non verbali e di contesto. Nella chat, molti di questi elementi non sono immediatamente “visibili”: possono essere dati per scontati, esplicitati attraverso descrizioni in forma scritta o di immagini, oppure intenzionalmente celati. La

scrittura può inoltre indurre una narrazione più controllata dell’esperienza, ad esempio oscurando aspetti di vulnerabilità che è dunque difficile cogliere, in assenza di elementi sui contesti fisici in cui la persona interagisce. Ciò è vissuto come un limite, in particolare nei casi in cui è a rischio lo stato di salute e più in generale la tutela dei diritti delle persone coinvolte nel processo di aiuto, e si rende necessario attivare canali comunicativi alternativi. I dilemmi in questi casi si moltiplicano nel caso di interazioni anonime, ad esempio se il beneficiario rifiuta la possibilità di costruire altre modalità di incontro (Capitolo 6).

La tracciabilità dei messaggi scambiati offre anche nuove opportunità: le conversazioni possono essere analizzate, restituite in colloquio o in contesti di supervisione, utilizzate per riflettere sull’andamento del percorso di aiuto o sulle dinamiche relazionali. Tuttavia, ciò può indurre forme di sorveglianza reciproca, e la perdita di spontaneità. Per mitigare tali rischi è necessario esplicitare e condividere norme sui modi in cui l’informazione scambiata via chat viene usata nella valutazione sociale.

### ***3.4. Planning, implementazione del progetto e verifica in itinere***

Anche la fase di progettazione può trarre beneficio dalla forma scritta dell’interazione, che consente di negoziare e documentare obiettivi, passaggi e decisioni. La chat può essere usata in attività di supporto all’organizzazione degli interventi: è ad esempio utile per confermare appuntamenti, condividere materiali o ricordare scadenze. Le chat servono non solo ad accompagnare l’intervento per finalità logistiche, ma anche per favorire la costruzione di una trama coerente, e processi di costruzione di senso che prendono forma nell’azione condivisa. La cura in questa fase si esprime così anche attraverso messaggi più assidui che intendono comunicare presenza, garantendo reciproci aggiornamenti in modo molto più frequente, costruendo un’alleanza più forte, e lavorando insieme sugli obiettivi di cambiamento. I messaggi consentono di farlo anche senza “invadere” lo spazio dell’altro, e senza occupare completamente il tempo del professionista, spesso impegnato su più fronti.

È possibile usare la chat anche per vere e proprie forme di tele-

consulenza a distanza: gli scambi possono avvenire esclusivamente online, oppure in forma ibrida, sostenendo persone o gruppi in fase di difficoltà nel fronteggiamento di alcune sfide, oppure come rinforzo positivo che sostiene e valorizza i risultati raggiunti.

### ***3.5. Interventi sull'organizzazione***

La prossimità in ambiente digitale si fonda su una “distanza abitata”, che consente di essere presenti senza essere invasivi, di rispettare i tempi dell’altro senza rinunciare ai propri, dunque potenzialmente generativa, a patto di prendersi cura del nuovo spazio relazionale. Responsabilità dei professionisti e delle istituzioni è quello di abitare un uso critico, ed eticamente orientato (Capitolo 6).

Affinché la chat sia strumento di inclusione, è necessario che diventi oggetto di riflessione collettiva e di regolazione organizzativa. Le istituzioni sono chiamate ad adeguare le policy, fornendo cornici chiare, dispositivi adeguati e linee guida condivise, affinché la pratica chat mediata non resti un’area grigia di discrezionalità, ma una dimensione integrata e riconosciuta di un agire professionale e organizzativo. È responsabilità dei servizi costruire modalità organizzative che facilitino l’accesso anche online, e un ecosistema regolato, che ne chiarisce le modalità d’uso e l’integrazione delle nuove modalità con le attività in presenza. In assenza di policy adeguate a livello nazionale o locale, sono necessarie azioni di policy practice per garantirne un uso coerente con i fondamenti del servizio sociale e con la normativa che tutela i diritti dei cittadini (Capitolo 6).

## **4. Conclusioni**

Evidenziando i temi discussi in letteratura e le lezioni apprese dalla ricerca condotta nel contesto italiano, questo capitolo ha messo in evidenza come l’uso delle chat può diventare una risorsa nelle diverse fasi dell’intervento di servizio sociale per riconfigurare le pratiche, favorire la continuità relazionale e promuovere nuove forme di partecipazione e prossimità tra operatori e cittadini. Tuttavia, l’introduzione delle nuove tecnologie richiede un approccio critico e riflessivo da

parte dei professionisti, che devono saper abitare gli spazi che si aprono attraverso l'uso delle chat e bilanciare opportunità offerte con limiti e rischi: dalla gestione dei confini professionali alla tutela della privacy, dalla necessità di scrittura consapevole alla prevenzione di nuove forme di esclusione e sorveglianza. Allo stesso tempo, l'uso delle chat si deve poter basare su risorse adeguate, strategie organizzative chiare, policy condivise e momenti di confronto collettivo per abilitare pratiche che possano sostenere la fiducia e l'inclusione in linea con un agire professionale e organizzativo responsabile ed eticamente orientato.

## Bibliografia

- Andersson G., Cuijpers P., Carlbring P., Riper H. e Hedman E. (2014), "Guided Internet-based vs. face-to-face cognitive behavior therapy for psychiatric and somatic disorders: a systematic review and meta-analysis", *World Psychiatry*, 13, 3: 288-95.
- Barak A., Hen L., Boniel-Nissim M. e Shapira N. (2008), "A comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of Internet-based psychotherapeutic interventions", *Journal of Technology in Human Services*, 26, 2-4: 109-160.
- Blom B. (2009), "Knowing or un-knowing? That is the question: In the era of evidence-based social work practice", *Journal of Social Work*, 9, 2: 158-177.
- Boddy J. e Dominelli L. (2017), "Social media and social work: The challenges of a new ethical space", *Australian Social Work*, 7, 2: 172-184.
- Bradford S. e Rickwood D. (2012), "Adolescent's preferred modes of delivery for mental health services", *Child and Adolescent Mental Health*, 19, 1: 39-45.
- Dowling M. e Rickwood D. (2016), "Exploring hope and expectations in the youth mental health online counseling environment", *Computers in Human Behavior*, 55: 62-68.
- Eubanks V. (2018), *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*, Martin's Press, New York.
- Fargion S. (2013), *Il metodo del servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Fetcher Tomenius L. J. e Vossler A. (2009), "Trust in online therapeutic relationship: The therapist's experience", *Counselling and Psychology Review*, 24, 2: 24-35.
- Gatti F., Brivio E. e Calciano S. (2016), "Hello! I know you help people here, right?: A qualitative study of young people's acted motivations in text-based counseling", *Children and Youth Services Review*, 71: 27-35.
- 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.

- Guidi P., Pinto L. e Sanfelici M. (2026), *Il digitale nel servizio sociale dei Ser.D.: due casi a confronto*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Hanley T. e Reynolds D. (2009), “A review of the quantitative research into text-based therapy”, *Counselling Psychology Review*, 24, 2: 4-13.
- Jagemann I., Stegemann M., von Brachel R. e Hirschfeld G. (2024), “Gender differences in preferences for mental health apps in the general population – a choice-based conjoint analysis from Germany”, *BMC Psychiatry*, 24, 1: 682.
- King R., Bambling M., Lloyd C., Gomurra R., Smith S., Reid W. e Wegner K. (2006), “Online counseling: The motives and experiences of young people who choose the Internet instead of face to face or telephone counseling”, *Counseling and Psychotherapy Research*, 6, 3: 169-174.
- Kirkegaard P., Risør M. B., Edwards A. G. e Thomsen J. L. (2012), “Speaking of risk, managing uncertainty: Decision-making about cholesterol-reducing treatment in general practice”, *Quality in Primary Care*, 20, 4: 245-252.
- Nordesjö K., Scaramuzzino G. e 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.
- Pink S., Ferguson H. e Kelly L. (2021), “Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice”, *Qualitative Social Work*, 21, 2: 413-430.
- Rochlen A.B., Zack J.S., Speyer C. (2004), “Online therapy: review of relevant definitions, debates, and current empirical support”, *Journal of Clinical Psychology*, 60, 3: 269-83.
- Sanfelici M. (2017), *I modelli del servizio sociale. Dalla teoria all'intervento*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2022), “Trasformazioni possibili nel welfare post-pandemico: promuovere il sociale» nei servizi sociosanitari”, *Autonomie locali e servizi sociali*, 45, 3: 425-442.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci.
- Stommel W., e van der Houwen, F. (2013), “Formulations in ‘trouble’ chat sessions”, *Language @ Internet*, 10, 3.
- Suler J. R. (2004), “The online disinhibition effect”, *Cyberpsychology Behaviour*, 7, 3: 321-6.
- Suler J.R. (1999), “To get what you need: healthy and pathological internet use”, *Cyber Psycholgy & Behavior*, 2, 5: 385-394.
- Sweeney G., Donovan C., March S. e Forbes Y. (2019), “Logging into therapy: Adolescent perceptions of online therapies for mental health problems”, *Internet Interventions*, 15: 93-99
- Thell N. (2022), “Do I understand you right then?": (Re)formulations of users' initial problem descriptions in social services online chat”, *Qualitative Social Work*, 21, 6: 1167-1184.
- van de Luitgaarden G. e van der Tier, M. (2018), “Establishing working relationships in online social work”, *Journal of Social Work*, 18, 3: 307-325.
- Wallin E.E., Mattsson S. e Olsson E.M. (2016), “The Preference for Internet-Based Psychological Interventions by Individuals Without Past or Current Use of

Mental Health Treatment Delivered Online: A Survey Study with Mixed-Methods Analysis”, *JMIR Mental Health*, 3, 2: 5324.

Xu Y., Zhang J. e Deng G. (2022), “Enhancing customer satisfaction with chatbots: The influence of communication styles and consumer attachment anxiety”, *Frontiers in Psychology*, 22, 13: 902782.

## *4. Documentare nel servizio sociale: la cartella sociale e i sistemi informativi online*

di *Paolo Guidi, Maria Alessandra Molè, Marzia Radesco*<sup>\*</sup>

### **1. Introduzione**

L’atto di documentare nel servizio sociale costituisce il processo consapevole di rappresentazione delle conoscenze, dei dati e delle informazioni che consentono l’intervento professionale (Bini, 2018). Le attività implicate sono quelle di raccolta, archiviazione, condivisione e custodia delle informazioni relative ai beneficiari e agli interventi messi in atto, in un processo orientato dai fondamenti teorici, metodologici e valoriali della professione.

Le pratiche e gli strumenti professionali per documentare sono in costante evoluzione. A partire dagli anni Ottanta del secolo scorso, la scrittura a penna in cartelle cartacee e l’archiviazione fisica dei documenti in schedari presso le sedi dei servizi sono state gradualmente affiancate da pratiche di compilazione mediante l’uso dei PC attraverso software elettronici. Inizialmente venivano archiviati alcuni dati e informazioni relativi ai cittadini, per disporre di elenchi e informazioni aggregate, anche in file separati. Dagli anni Novanta, grazie all’evoluzione tecnologica, hanno fatto il loro ingresso i primi sistemi informativi (SI) che hanno gradualmente incorporato cartelle sociali elettroniche, modificando il contesto stesso entro cui l’informazione di servizio sociale veniva organizzata e archiviata, rendendola

<sup>\*</sup> Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso, coordinato da Guidi. I paragrafi 1, 2 e 5 sono stati scritti da Guidi, il paragrafo 3 da Guidi e Molè, il paragrafo 4 da Guidi e Radesco.

integrata e sempre accessibile (Bovens e Zouridis, 2002; Garrett, 2005; Nordesjö, Scaramuzzino e Ulmestig, 2022). Le pratiche di documentazione cartacea non sono state necessariamente sostituite, anzi, sono tutt'ora presenti in molti servizi, in maniera variabile: a seconda del grado di digitalizzazione dei processi, in alcuni servizi sono ancora in uso, mentre in altri si stanno riducendo e assumono una funzione accessoria.

In tale contesto, il contributo che la ricerca Dig.It.In. può fornire ai professionisti consiste nel rappresentare le fondamentali direttive del cambiamento innescato con la digitalizzazione dei processi di documentazione, al fine di individuare soluzioni utili a fronteggiarlo.

L'informazione raccolta nei servizi sociali assume rilevanza su più livelli: nella dimensione micro del processo di aiuto, ma anche meso, per rappresentare i fenomeni di cui i servizi sociali si occupano e macro per informare le politiche sulla base della loro analisi e interpretazione (Devlieghere, Bradt e Roose, 2016). Per questa ragione la pratica di documentare digitalmente il lavoro sociale interroga sia la natura della relazione con i cittadini, sia il rapporto che i professionisti intrattengono con le organizzazioni in nome delle quali le informazioni e i dati vengono raccolti.

Questo capitolo si compone di una prima parte che fornisce una definizione di sistema informativo e sintetizza l'esperienza d'uso dei SI nei servizi sociali e sociosanitari italiani. La seconda parte esplora il contesto della digitalizzazione delle pratiche di documentazione nel servizio sociale, individuandone le principali tematiche oggetto di discussione. La terza parte – attingendo dai risultati della ricerca Dig.It.In. (Capitolo 1) e da uno studio sull'uso della piattaforma Ge-PI nei servizi sociali (Guidi, Sanfelici, *in press*) – discute di nove temi relativi ai processi di digitalizzazione della documentazione nel servizio sociale, con l'obiettivo di porre le basi per la necessaria riflessione critica sull'uso dei SI. La parte conclusiva individua i mutamenti che interessano le pratiche del servizio sociale e delinea le principali sfide future che la professione dovrà affrontare quando documenta il proprio lavoro, nella consapevolezza che la tecnologia è in costante evoluzione e impone continui adattamenti.

## 2. I sistemi informativi in Italia

In letteratura esistono diverse definizioni di sistema informativo (Carvalho, 2000). Date (1979) distingue fra sistema informativo e sistema informatico. Il primo viene definito come un insieme strutturato di procedure e di risorse umane e materiali finalizzate alla raccolta, all’archiviazione, all’elaborazione e alla comunicazione di dati, allo scopo di ottenere le informazioni necessarie a un’organizzazione per gestire sia le attività operative sia quelle di governo. Il sistema informatico è invece un sottoinsieme di un sistema informativo, dedicato al trattamento automatico di informazioni derivanti dalla gestione di dati archiviati in formato digitale.

Nella letteratura di *social work* spesso i sistemi informativi vengono nominati come sistemi informativi elettronici (Ylönen, 2023; Devlieghere, Bradt e Roose, 2016; Gillingham, 2014), riferendosi dunque agli strumenti digitali di archiviazione dei dati. Coerentemente con l’orientamento teorico e concettuale assunto in questo volume (Capitolo 1), faremo invece riferimento alla definizione proposta da Date, riferendoci ai sistemi informativi (SI) come ad assemblaggi in cui interagiscono esseri umani e tecnologie – digitali e non – finalizzati alla raccolta e alla gestione di dati utili a informare l’operatività nei servizi.

I SI oggi presenti nei servizi sociali italiani variano in relazione al tipo di offerta da parte delle aziende produttrici di software, e alle scelte assunte dal management dei servizi. Alcuni sistemi in uso sono stati costruiti appositamente per i servizi sociali, altri no: talvolta si tratta di sistemi creati per l’ambito medico-sanitario e orientati da esigenze amministrative e di rendicontazione economica. Il linguaggio adottato in questi casi spesso non corrisponde a quello del servizio sociale.

L’architettura dei SI influenza la pratica della documentazione nel servizio sociale, ad esempio, può obbligare all’inserimento di alcuni dati, introdurre scadenze vincolanti e definire la forma di compilazione dell’informazione in campi che possono essere predefiniti o aperti.

In tempi recenti, la necessità di rendere i sistemi di rilevazione uniformi, in grado di fornire un dato comparabile fra i diversi territori, ha spinto le amministrazioni centrali dello stato, in particolare il

Ministero delle Politiche Sociali e del Lavoro (MLPS), a adottare SI condivisi per l'intero territorio nazionale. L'introduzione di misure di contrasto alla povertà ha legittimato a livello nazionale la diffusione di una piattaforma comune per la Gestione dei Patti di Inclusione sociale (GePI) per consentire la raccolta, l'archiviazione, l'analisi delle informazioni sui cittadini e garantire l'erogazione della misura economica in tutti i territori. GePI è un sistema informatico progettato per i servizi sociali da agenzie che collaborano con la Banca Mondiale e costruito con l'intento di supportare gli operatori *front liner* nell'intero processo di erogazione delle misure, oltre che nella raccolta dei dati relativi alle condizioni di povertà dei beneficiari.

Il sistema informatico (GePI) fa parte dell'impianto complessivo di rilevazione dei dati del SIUSS (Sistema Informativo Unitario dei Servizi Sociali) introdotto da una norma nazionale nel 2017 e sviluppato dal MLPS. Il SIUSS si compone, di due parti: la prima dedicata alla rilevazione delle prestazioni e dei bisogni sociali, mentre la seconda rappresenta l'offerta dei servizi sociali e ricomprende al suo interno anche una banca dati sui professionisti mediante la piattaforma SIOSS (Sistema Informativo dell'Offerta dei Servizi Sociali). Il SIUSS è in fase di implementazione e ambisce a rappresentare lo stato di implementazione dei Livelli Essenziali delle Prestazioni Sociali (LEPS) che stabiliscono sull'intero territorio nazionale gli standard minimi di risposta del servizio pubblico e di relativa esigibilità delle prestazioni da parte dei cittadini.

L'adozione di GePI ha determinato una socializzazione massiva all'uso dei SI da parte delle assistenti sociali dei comuni italiani, e sembra preludere, nell'intento del legislatore, secondo quanto contenuto nel PNIS 2024-26, ad un suo utilizzo estensivo nei servizi sociali del territorio nazionale. L'obiettivo dichiarato nel documento è quello di governare l'accesso ai servizi, garantito dai Punti Unici di Accesso (PUA) e la mappatura delle prestazioni in rete mediante una versione adattata di GePI in grado di supportare a livello locale modalità di lavoro multiprofessionale e interistituzionale, anche attraverso la digitalizzazione degli strumenti in uso e l'interoperabilità dei sistemi informatici.

### 3. Il dibattito in letteratura

Negli ultimi decenni, i servizi sociali hanno attraversato trasformazioni profonde che hanno interessato non solo la dimensione organizzativa, ma anche le cornici epistemiche attraverso le quali viene riconosciuta la professionalità e la relazione tra operatori, cittadini e istituzioni. La principale spinta al cambiamento è stata la diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT), dell'automazione e, recentemente, di quello che sempre più spesso viene definito processo di datificazione (Susskind & Susskind, 2015). Si tratta di un'evoluzione che non può essere ridotta a una semplice modernizzazione degli strumenti: essa incide sui modi di lavorare e sulle logiche di *accountability*, influenzando la natura stessa della conoscenza professionale e, con essa, le aspettative riposte sugli assistenti sociali.

I sistemi informativi (SI) integrati che supportano l'intero ciclo della presa in carico del cittadino, dall'accesso ai servizi fino alla valutazione, alla pianificazione e al monitoraggio degli interventi possono influenzare il funzionamento stesso dei servizi sociali e il comportamento di professionisti e cittadini.

Attraverso i SI prende forma una nuova infrastruttura epistemica che orienta i fuochi di attenzione, cosa deve essere registrato e come, quali aspetti sono ritenuti rilevanti per la valutazione professionale, e quali, invece, restano ai margini.

In questo processo, la professionalità dell'assistente sociale viene coinvolta su più aspetti. Da un lato, si ampliano le basi di dati su cui fondare la valutazione professionale, si hanno nuove possibilità di accesso all'informazione, di coordinamento interprofessionale e cooperazione interistituzionale, dall'altro gli assistenti sociali sono chiamati ad acquisire nuove competenze digitali, facendosi carico di un crescente lavoro di traduzione delle esperienze umane in dati, affrontando le implicazioni etiche e relazionali che questo comporta.

La datificazione – intesa come traduzione di aspetti della vita sociale e professionale in dati digitali – è un processo che ricostruisce la conoscenza professionale in forme codificate e standardizzate. Se all'interno dei SI in uso nei servizi la strutturazione dell'informazione e i vincoli di processo sono elevati e non sono previste forme di compilazione a campo aperto, vi è il rischio che l'attenzione all'accuratezza della documentazione finisca per prevalere sulla cura della qualità

dell'informazione raccolta. Gli assistenti sociali sono chiamati a adattare il linguaggio dell'esperienza a quello dei SI in uso, mantenendo vigile l'attenzione per non semplificare e comprimere la complessità delle storie di vita delle persone a categorie standardizzate (Vieira da Cunha, 2013; Brivot e Gendron, 2011), riducendo la possibilità di rappresentare elementi qualitativi legati a relazioni, contesti e specificità situazionali (Parton, 2008).

La letteratura ha messo in evidenza come questa attività comporti costi cognitivi ed emotivi significativi per i professionisti e anche per i cittadini (Sleep, 2024; Eubanks, 2018). Come ha osservato Aas (2004), all'interno del database l'identità non viene più descritta nella sua singolarità biografica, ma viene adattata all'«ontologia del computer»: un insieme di elementi informativi modulari e ricombinabili, che possono essere facilmente elaborati e confrontati, ma solo a condizione di essere standardizzati e decontestualizzati.

Al contempo i vantaggi offerti dai SI sono evidenti. La tracciabilità delle informazioni sui casi e la possibilità di mantenere memoria delle storie di vita, di fondare le valutazioni su molte aree di conoscenza, il coordinamento tra servizi e professionisti, la possibilità di monitorare gli *outcome* e identificare precocemente situazioni a rischio costituiscono progressi concreti, soprattutto in contesti complessi e frammentati.

La recente comparsa dei sistemi di intelligenza artificiale (IA) ha ulteriormente potenziato alcune possibilità dei SI, ma anche introdotto nuove tensioni (Goldkind, 2021). L'IA viene presentata come un'opportunità trasformativa: strumenti automatizzati consentono di ridurre il peso delle attività di natura amministrativa, liberando tempo per la gestione dei casi e la relazione; chatbot e assistenti virtuali possono offrire informazioni immediate, orientamento e supporto continuativo ai cittadini, ampliando l'accessibilità dei servizi (Habicht *et al.*, 2024). Inoltre, i SI che incorporano modelli di decisione assistita (*Decision Support Systems*) e modelli predittivi possono fornire agli assistenti sociali strumenti sofisticati per stimare rischi complessi, identificare popolazioni vulnerabili e ipotizzare scenari d'intervento alternativi (Rodriguez *et al.*, 2024).

Alla luce di queste significative innovazioni, i SI esercitano un indirizzo e una pressione sulle priorità professionali. L'efficacia di molti sistemi predittivi e algoritmici dipende dalla quantità e dalla

coerenza delle informazioni disponibili, pertanto, gli assistenti sociali sono invitati a garantire la qualità e la completezza dei dati inseriti. Di qui può nascere un circolo ambivalente: quanto più l'ente di appartenenza struttura i processi di lavoro mediante l'uso del SI, tanto più gli assistenti sociali sono spinti a produrre dati fruibili digitalmente; quanto più i dati diventano rilevanti per decisioni e valutazioni, tanto più la loro produzione diventa prioritaria, a scapito di altri aspetti del lavoro sociale.

La letteratura evidenzia che per la loro estensione e capillarità i SI possono anche favorire nuove logiche di controllo. I sistemi informativi permettono di monitorare in tempo reale le attività dei professionisti, i percorsi delle persone, aprendo la strada a forme di supervisione diffusa che possono comprimere l'autonomia professionale ed enfatizzare le attività di sorveglianza piuttosto che quelle di cura e monitoraggio (Andrejevic e Gates, 2014).

In un contesto segnato dal *surveillance capitalism*<sup>1</sup> (Zuboff, 2019), la possibilità di accumulare dati su professionisti e cittadini non è mai neutrale, ma ridefinisce i rapporti di fiducia e le logiche di *accountability*.

Alla luce di questi scenari, la sfida non è quella di contrapporre tecnologia e relazione, ma di costruire un equilibrio critico in cui SI e strumenti digitali collegati siano al servizio del lavoro sociale e non viceversa. Come sottolineano Noordegraaf e Brock (2021), servono forme di governance multilivello, che coinvolgano operatori, organizzazioni e istituzioni nella definizione di *policy*, standard etici e protocolli d'uso (Capitolo 6). Ciò implica investimenti strutturali in formazione continua, sicurezza dei dati, trasparenza degli algoritmi e valutazione critica dei loro effetti. Al contempo, le organizzazioni hanno la responsabilità di sostenere le condizioni materiali ed etiche per un uso responsabile delle tecnologie, evitando che l'adozione dei SI si traduca in un aumento delle disuguaglianze o in una riduzione dell'autonomia professionale.

<sup>1</sup> Per capitalismo della sorveglianza Shoshana Zuboff (2019) intende un nuovo modello economico che sfrutta l'esperienza umana come "materia prima" per ricavare profitti, attraverso l'estrazione e l'analisi di grandi quantità di dati per influenzare il comportamento delle persone. Si tratta di un nuovo potere strumentale che minaccia l'autonomia individuale e la democrazia basato sull'asimmetria di conoscenza tra le aziende e i cittadini.

Considerate queste premesse e le tensioni insite nel dibattito esistente fra coloro che accettano e promuovono l’uso dei sistemi informativi digitali nella professione e chi ne vede soprattutto gli elementi critici, nel seguente paragrafo sono presentati gli elementi emersi dalla ricerca.

#### **4. Evidenze dalla ricerca utili alla professione**

Questa parte del capitolo raccoglie le principali evidenze che derivano dalla ricerca Dig.It.In. (Capitolo 1), grazie al lavoro condiviso con assistenti sociali e cittadini che hanno preso parte a interviste, focus group e momenti di osservazione nei servizi, oltre agli incontri con gli stakeholder a livello nazionale e locale. I contenuti si riferiscono in particolare all’uso situato di due differenti sistemi informativi presso aziende sanitarie (Alfa e Beta).

Il primo SI, in uso nell’Azienda Sanitaria Alfa, è caratterizzato dall’uso di un software (Jolly) introdotto da tempo e, seppur creato per le professioni mediche, successivamente adattato in alcune parti anche alle esigenze dell’area sociale. Il sistema informativo Jolly è in generale apprezzato dagli assistenti sociali, poiché pone pochi vincoli e consente la compilazione aperta del diario nella cartella sociale; maggiori difficoltà si incontrano quando si tratta di inserire le prestazioni queste sono pre-codificate e non sempre rispondenti alle esigenze della professione.

Il software in uso nell’azienda Beta (ABCD) è stato in origine pensato soprattutto per l’attività di rilevazione delle prestazioni che ottengono finanziamento, e nessuna di queste rientra nell’area sociale. Anche in relazione a ciò, è lasciata alla discrezionalità degli operatori la compilazione più o meno accurata dei pochi campi, disaggregati, dedicati all’area sociale presenti in cartella. A parere degli assistenti sociali partecipanti, ABCD non consente di registrare in modo accurato le prestazioni sociali, né di rendere conto in modo appropriato del processo che caratterizza il lavoro di cura con le persone: gli unici campi aperti sono a fianco di ciascuna prestazione inserita, disgregando l’informazione.

Le evidenze emerse dalla ricerca Dig.It.In sui due casi studio Alfa e Beta sono integrate dagli esiti di uno studio sulla piattaforma GePI,

condotto mediante interviste agli assistenti sociali che implementano in Italia le misure di contrasto alla povertà.

#### **4.1. Evidenza 1. Il SI è un «ambiente in rete»**

Il fatto che l'attività di documentazione alimenti un'informazione in rete, aggregata e facilmente condivisibile con tutti è allo stesso tempo fonte di opportunità e di dilemmi per gli assistenti sociali.

I SI consentono di estrarre e condividere informazioni in modo costante, in tempo reale e multilivello, potenziando rispetto al passato alcune possibilità d'uso dei dati e soddisfacendo contemporaneamente diverse esigenze, riconducibili a funzioni di servizio sociale di base e specialistiche, legate alle dimensioni micro, meso e macro dell'intervento sociale.

Le potenzialità del dato in rete, oltre che a livello del singolo caso, intercettano anche il livello meso, oggetto di interesse per gli assistenti sociali che si occupano del management. L'insieme dei dati e delle informazioni raccolte consente, in forma aggregata e anonima, di assolvere al debito informativo nei confronti dei soggetti istituzionali, la lettura dei fenomeni sociali e dei bisogni espressi dalle comunità territoriali anche in tempo reale (cosa non possibile prima dell'avvento dei SI) e può orientare le scelte di *policy*.

A livello macro le informazioni aggregate su vasta scala (ad esempio quelle raccolte da GePI sullo stato di povertà della popolazione italiana) possono rappresentare fenomeni anche a livello regionale e nazionale, per sostenere le scelte di programmazione di politica sociale e l'allocazione di risorse per la predisposizione di risposte ai bisogni della popolazione di riferimento.

Questi indubbi vantaggi sono controbilanciati da alcuni limiti. I dati registrati nel sistema informativo influenzano le valutazioni degli altri professionisti che, tuttavia, li visualizzano in un contesto privo delle variabili più complesse che caratterizzano gli ambienti sociali osservati, elementi noti a chi li ha inseriti, ma non a chi legge, con il rischio di generare *misunderstanding*. Inoltre, il formato scritto rappresenta, in sé, una forma di cesura nel processo di selezione delle informazioni raccolte, che rischia di ridurne la complessità. Non si

tratta di una questione nuova per la professione, dato che concerne la scrittura in generale, indipendentemente dal fatto che si usino strumenti cartacei o digitali; tuttavia, il facile accesso in rete e la potenziale riproducibilità dell'informazione fa emergere dilemmi nuovi, relativi alla qualità dell'informazione e alla perdita del controllo su di essa.

A fronte della consapevolezza dell'importanza dell'analisi dei dati ai fini di costruire una risposta migliore ai bisogni dei cittadini, dalle interviste svolte, tuttavia, non emerge un'attenzione da parte degli enti a socializzare il dato integrato e la relativa analisi in modo sistematico con gli assistenti sociali *front liner* e i cittadini. Alcuni professionisti riportano che, se in passato erano previsti incontri di gruppo annuali sulla restituzione delle analisi compiute sui dati raccolti, oggi tale pratica sembra meno attenzionata, con un riflesso negativo anche sul significato percepito da parte di coloro che alimentano quotidianamente il SI.

In ultimo, l'atto di documentare il lavoro fornisce agli operatori e all'organizzazione elementi di conoscenza strategica interna, per determinare, ad esempio, il carico di lavoro del servizio e dei singoli operatori attraverso un riscontro delle tracce dell'attività. I SI consentono di dettagliare le attività svolte, il numero dei cittadini seguiti, le prestazioni erogate, il loro numero, spesso con il rischio di valorizzare la dimensione della quantità del lavoro prestato, pur necessaria, a discapito di una lettura che tenga conto della qualità e della dimensione relazionale, cioè di aspetti meno oggettivabili.

I SI in uso nei servizi contemplano nella loro architettura funzioni integrative trasversali come l'agenda digitale, la protocollazione dei documenti, come pure sistemi interni di messaggistica dedicati a chi ne condivide l'uso. I SI tendono cioè ad integrare servizi complementari all'archiviazione delle informazioni e a divenire veri e propri ambienti di lavoro.

In generale si tratta di funzioni che supportano l'operatività in rete dei professionisti e richiedono di dedicare maggiore tempo/lavoro per alimentare il flusso di dati da caricare a PC che può generare un orientamento alla datificazione inteso come la produzione di documenti e attività entro il perimetro digitale supportato dal SI.

## **4.2. Evidenza 2. L'informazione «in rete» incentiva il lavoro multi-professionale**

La ricerca Dig.It.In. mostra come gli assistenti sociali mediante i SI sono in grado di stare in rete con gli altri professionisti, alimentando il processo di co-costruzione delle informazioni in modo integrato e complementare. Nei servizi sociali, infatti, gli spazi di lavoro fra i professionisti sono caratterizzati da uno scambio di informazioni intenso e costante relativo ai beneficiari. L'utilizzo della cartella digitale condivisa consente che i dati raccolti dall'équipe siano accessibili da qualsiasi postazione di lavoro abilitata. Ciò facilita una modalità di lavoro condiviso, in cui molte delle informazioni e delle attività possono essere costantemente aggiornate e scambiate fra i professionisti. Secondo alcuni assistenti sociali coinvolti nella ricerca, se puntualmente implementate le informazioni consentono di «*fare il punto*» del percorso compiuto insieme in qualsiasi momento, ricordare dove si è arrivati, «*perdere meno i pezzi*» e avere «*una visione più completa*», «*a 360 gradi*». In questo scambio mediato digitalmente i confini fra le professioni e le rispettive competenze professionali talvolta si assottigliano.

La disponibilità in rete di informazioni condivise e di dati aggiornati è preziosa nelle varie fasi del procedimento metodologico, poiché permette di avere uno sguardo ampio e documentato sulla situazione. Ad esempio, un'assistente sociale neoassunta riconosce che la disponibilità di dati organizzati e aggiornati nel SI ha lenito la sua “ansia da richiesta di informazioni” che talvolta conduce a quella che in letteratura è definita come la trappola dell’assessment (Miller e Rollnick, 2013), quando il bisogno di raccogliere dati per conoscere e analizzare la situazione rischia di ridurre lo spazio dedicato alla costruzione di una relazione di fiducia. Avere accesso alle informazioni tramite il SI aiuta a limitare tale rischio ed evita ai beneficiari di ripetere contenuti già condivisi in precedenza, non di rado carichi di visuti traumatici e dolorosi.

## **4.3. Evidenza 3. Custodire la storia o perdere i pezzi di un percorso**

L’informazione in rete costruita attraverso il contributo di diversi professionisti diventa memoria storica ed evolutiva, come avveniva

nel caso della documentazione cartacea, ma meno limitata alla relazione duale professionista-cittadino, poiché agevolmente fruibile da chiunque abbia accesso al SI. I professionisti possono così contenere gli sforzi nei tentativi di superare i filtri di accesso alla comunicazione con altri operatori o altri servizi, per ri-connettere la conoscenza della situazione. È agevole, con un semplice e veloce *click*, verificare se un cittadino è in cura, da quanto tempo, da chi è seguito, anche quando gli operatori che lo conoscono non sono reperibili e vi è la necessità di conoscere e approfondire la situazione.

La permanenza del dato, che può essere facilmente ri-connesso, è un elemento nuovo che le tecnologie consentono. Tenere traccia e analizzare la storia delle persone, serve a comprenderne il percorso, le fatiche, le cadute e il raggiungimento degli obiettivi. Si tratta di informazioni particolarmente utili anche quando, dopo un periodo più o meno lungo, un cittadino si rivolge nuovamente al servizio, consentendo agli operatori di collegare e contestualizzare il presente con la relazione precedente instaurata con la persona.

Tuttavia, elementi di criticità rispetto alla tenuta della documentazione emergono, come accadeva in caso di smarrimento di una cartella sociale cartacea o di parti di essa, quando da un sistema di raccolta dati informatizzato si passa ad un altro. Nel caso studio Beta le assistenti sociali ricordano come la sede distaccata di un Ser.D. presso il carcere fosse fino a pochi anni prima il «nodo più isolato» nella rete dei servizi dell'azienda, e poco aggiornato rispetto all'introduzione delle tecnologie che consentivano di migliorare pratiche organizzative e lavorative. Non era diffusa la connessione ad Internet: le e-mail arrivavano all'unica postazione PC abilitata, di una amministrativa, che stampava i testi delle e-mail e ne consegnava le copie cartacee alle assistenti sociali.

In assenza di un sistema informativo elettronico in rete, le assistenti sociali del Ser.D. presso il carcere si erano dotate di un database costruito da un operatore su un foglio Excel. Si trattava di un documento agile costruito da professionisti per professionisti, principalmente dedicato a tenere traccia delle date di presa in carico, della cronologia e del tipo di interventi. Nel database era presente anche un campo per le note, a compilazione libera, apprezzato dalle assistenti sociali per descrivere sinteticamente il tipo di problema, il percorso e le decisioni prese.

Nel momento della transizione al nuovo SI, non pensato insieme alle équipe, e già adottato dalla rete dei SerD, le assistenti sociali riportano una parziale perdita delle informazioni ritenute importanti, raccolte in precedenza, che non trovavano spazio nella nuova architettura del sistema. Ora, i professionisti, pur di mantenere alcune informazioni, “forzano” in qualche modo le rigidità del sistema, indicando interventi precedenti o riepilogando in sintesi ove possibile, per mantenere almeno parzialmente l’informazione. Questo esempio conferma che le transizioni da un SI ad un altro rappresentano sempre un passaggio delicato che può compromettere la qualità, la consistenza e il mantenimento delle informazioni sulle persone.

#### **4.4. Evidenza 4. Livelli di accesso al dato e trasparenza**

L’accesso ai SI è regolato e assume pertanto una rilevanza strategica, oltre che funzionale. Ogni SI è progettato con filtri che automaticamente selezionano chi può comporre la rete di coloro che possono farne parte a garanzia di riservatezza e privacy. Le regole sono differenziate in base al ruolo e alla copertura territoriale della funzione svolta, pertanto, gli assistenti sociali che svolgono funzioni di coordinamento, e coloro che, ad esempio, adempiono ad attività trasversali ai servizi dispongono di un accesso esteso al sistema informatico, mentre la consultazione di un assistente sociale *front liner* è limitata, di norma, ai dati dei casi di cui si occupa o al territorio di riferimento del servizio. Uno dei principali obiettivi dei filtri all’accesso è quello di garantire la protezione dei dati sensibili dei cittadini; infatti, nei servizi i regolamenti per il consenso informato richiedono loro la firma di un documento cartaceo di autorizzazione al trattamento dei dati in occasione del primo incontro che viene svolto in presenza.

Non si conoscono SI dei servizi sociali in Italia che danno la possibilità al cittadino di accedere ai propri dati, di visionare e/o intervenire su parte dei contenuti archiviati nel sistema dagli assistenti sociali durante il processo di aiuto. La partecipazione attiva del beneficiario alla co-costruzione del dato non è un aspetto ad oggi contemplato nell’ingegnerizzazione dei sistemi e neanche previsto nella rappresentazione che gli assistenti sociali hanno dei SI, che interpretano come strumenti ad uso dei soli professionisti, secondo quanto emerso

in modo chiaro dalla ricerca. Anche fra i cittadini intervistati sono rari i riferimenti alla possibilità concreta di accedere al sistema informativo, ed eventualmente visionare e modificare i dati e le informazioni in esso contenute.

Per conoscere le informazioni che li riguardano, i cittadini devono compilare una richiesta di *accesso agli atti* nella forma tradizionale. Segnali di cambiamento in questo senso sono rilevabili, ad esempio, in ambito sanitario. Normative a livello nazionale sono indirizzate verso una partecipazione attiva del cittadino all'interno, ad esempio, del fascicolo sanitario elettronico (FSE) che dovrebbe raccogliere i dati sanitari e sociosanitari digitali, permettendo la consultazione della storia clinica del cittadino, facilitando la prevenzione, la diagnosi e la cura.

Un tema ancora aperto e poco dibattuto nella professione è relativo all'interoperabilità esistente o possibile fra sistemi informativi, cioè la capacità dei SI di scambiare informazioni e dati in modo efficace e affidabile a prescindere dalla tecnologia originaria dei singoli sistemi. Ad esempio, il dialogo fra sistemi può riguardare il SI dei servizi sociali di un ente locale e il sistema informativo dell'anagrafe dello stesso ente. La possibilità di integrare dati e conoscenze, e potenziare i processi e lo scambio di informazioni utili offre molte possibilità, ma sono rilevanti al tempo stesso i rischi relativi alla garanzia di privacy, riservatezza del dato e la trasparenza nei confronti dei cittadini rispetto all'uso e alla destinazione possibile delle informazioni che li riguardano dopo che sono state archiviate.

#### **4.5. Evidenza 5. L'informazione in rete: prendersi cura o sorvegliare?**

La disponibilità dell'informazione in rete facilita azioni di verifica «in tempo reale», che si traducono in pratiche in cui il prendersi cura assume anche la forma del controllo e del monitoraggio.

Lo strumento digitale rende possibile accedere, in breve tempo, alle informazioni sul percorso di sostegno, anche a chi non conosce direttamente la persona. I SI consentono di verificare, oltre a informazioni anagrafiche e sulle reti di aiuto, ad esempio, se la persona si presenta più o meno regolarmente agli appuntamenti, di quali prestazioni fruisce. La consultazione di parti documentate in modo narrativo a compilazione aperta, nei SI che lo consentono (cartella sociale, diario socia-

le, registrazione di colloquio...), fornisce informazioni più dettagliate relative al processo di aiuto e del grado di fiducia e ingaggio con il servizio, anche in relazione a quanto la persona racconta di sé.

Se, da un lato, si rileva il bisogno di ‘vedere’ di più per monitorare il processo di aiuto e l’andamento del progetto, dall’altro, accedere a troppe informazioni, anche compilate da altri professionisti, comporta una sorta di «sconfinamento» e anche il rischio che l’esercizio di una conoscenza estesa e un controllo sulle informazioni già disponibili riguardanti la persona esponga i professionisti all’esercizio di pratiche di sorveglianza, a discapito di pratiche basate sulla relazione e la reciprocità.

La percezione di integrare un’attività di sorveglianza genera un dilemma etico ed è diffusa fra gli assistenti sociali che gestiscono in Italia l’erogazione delle misure di contrasto alla povertà. La piattaforma GePI struttura l’intero processo di presa in carico, vincolando la compilazione dei campi, definendo le scadenze e i modi dell’intervento, abilitando gli assistenti sociali a segnalare i cittadini che non adempiono alle prescrizioni o al patto di inclusione, consapevoli che la conseguenza è la possibile revoca della misura.

#### ***4.6. Evidenza 6. Scegliere le parole giuste***

Molti assistenti sociali partecipanti manifestano incertezze su come comportarsi nella compilazione della cartella digitale. Documentare in digitale significa anche costruire un’informazione che assume un carattere perpetuo e potenzialmente riproducibile. Cosa è necessario, professionalmente, scrivere sul SI e cosa invece potrebbe non essere opportuno rilevare a sistema per tutelare la privacy dei cittadini?

Per alcuni operatori, ad esempio, l’omissione di alcuni dettagli è descritta come una pratica consapevole e motivata dall’esigenza di mantenere la riservatezza riguardo ai contenuti dell’intervento. In altri casi l’esigenza di garantire la privacy è associata al rischio di usare parole che possono avere conseguenze o che riguardano persone non informate del processo di aiuto in corso, ad esempio, vicini o parenti che a loro insaputa verrebbero nominati nel diario della cartella sociale. La differenza rispetto alla cartella cartacea è riconducibile alla rapidità con cui l’informazione potrebbe diffondersi e venire a

conoscenza di molti, con il rischio che possa essere interpretata in modo non corretto, o utilizzata in modo superficiale.

Per questa ragione alcuni assistenti sociali tendono a non scrivere ciò che potrebbe essere interpretato in modo distorto o usato in sedi legali, in particolare se si tratta di informazioni difficilmente verificabili o ‘oggettive’.

In riferimento a tali aspetti, si rende evidente la necessità di policy costruite come esito di un percorso condiviso di confronto e riflessione sui trade off implicati nella pratica di scrittura online.

#### **4.7. Evidenza 7. Riconoscere la fatica di aggiornare il dato**

Il processo di compilazione e aggiornamento della cartella digitale, sommandosi alle numerose attività espletate nell’ordinario dagli assistenti sociali, comporta fatica. Il carico di lavoro elevato talvolta condiziona la completezza della compilazione. Nelle esperienze osservate, e anche dalle interviste, emerge che spesso solo alcune parti della cartella digitale vengono compilate dagli operatori. Si tratta di norma di quelle ritenute utili in relazione ad obiettivi non sacrificabili nel rapporto con i cittadini oppure di quei dati il cui inserimento è reso vincolante dal sistema stesso.

Di norma la parte relativa al diario sociale nella cartella digitale, quando presente, è apprezzata dagli assistenti sociali poiché l’assenza di vincoli di compilazione favorisce una documentazione narrativa.

In alcuni casi la scelta di omettere un dato o non compilare un’area non è motivata unicamente dalla mancanza di tempo, ma assunta in relazione alle caratteristiche dei SI che talvolta sono dotati di interfaccia poco *friendly* e intuitiva. In altri casi emerge che i SI richiedono la registrazione di informazioni molto dettagliate, valutate non rilevanti per il proprio lavoro, tanto da demotivare l’assistente sociale che non trova un significato alla fatica della compilazione. L’informazione ritenuta non indispensabile, così, non viene registrata.

Nelle situazioni in cui la fruibilità del dato nel sistema informativo non è soddisfacente, gli assistenti sociali adottano sistemi alternativi di rilevazione di alcune informazioni di cui necessitano, come ad esempio l’adozione di fogli Excel o di strumenti cartacei.

#### **4.8. Evidenza 8. Quando il SI «partecipa» al colloquio**

Le caratteristiche dei SI possono portare a configurazioni differenti delle pratiche professionali. Durante le interviste e le osservazioni per la ricerca Dig.It.In. e le interviste sull'utilizzo della piattaforma GePI si è potuta ad esempio riscontrare l'influenza sulle modalità di svolgimento dei colloqui.

Quando la relazione di aiuto è strutturata da un processo digitalizzato che vincola il cittadino e l'assistente sociale a condividere i passaggi previsti attraverso il SI, può risultare funzionale far coincidere parte del colloquio in presenza con il momento della documentazione a sistema. Il SI può richiedere informazioni estese e dettagliate sulla persona, la sua famiglia, gli ambiti di vita e di lavoro, guidando nella raccolta delle informazioni necessarie ad avviare una pratica o una richiesta di intervento, come accade per l'assegno di inclusione.

In questo caso il livello di *agency* del SI diventa più evidente anche al cittadino e assume una presenza nel colloquio con il video del PC rivolto al professionista che inserisce i dati e che, in caso di bisogno, può essere spostato e mostrato alla persona, anche per rinforzare un atteggiamento orientato alla trasparenza. Da una parte la compilazione durante il colloquio evita che la professionista debba successivamente inserire i dati in piattaforma, con il rischio di non disporre, in caso di bisogno, della fonte prima del dato, ma al tempo stesso le dinamiche interattive si modificano: ad esempio, il focus è più spesso orientato su ciò che la piattaforma “chiede” di inserire anziché sulle principali preoccupazioni del cittadino coinvolto.

Così, alcuni assistenti sociali esprimono dubbi e resistenze rispetto all'uso del PC durante il colloquio, in quanto percepito come ostacolo nella comunicazione.

### **5. Come cambiano le pratiche? Una riflessione critica**

Gli elementi emersi dai casi studio e dall'approfondimento su GePI confermano possibili esiti positivi e altrettanti rischi legati all'uso dei SI e alle loro implicazioni nelle pratiche professionali di servizio sociale (Steiner, 2021; Nordesjö, Scaramuzzino and Ulmestig, 2022).

Nel dibattito emergono due rilevanti tensioni che coesistono: la

prima orientata ad enfatizzare le potenzialità offerte dai SI, come fruire in tempo reale di dati condivisi in rete per informare il processo di aiuto nelle dimensioni micro, meso e macro; la seconda sottolinea i limiti e i rischi di indirizzare il lavoro sociale verso un approccio burocratico-procedurale che ne contraddice l'essenza stessa. Alla luce di queste tendenze, le evidenze presentate consentono di delineare alcune traiettorie del cambiamento in atto nei servizi sociali e sociosanitari italiani.

Una possibile direzione riguarda il livello di implementazione delle infrastrutture e dei sistemi informatici. Un apprendimento centrale per la professione è relativo al fatto che le organizzazioni devono farsi carico di realizzare percorsi formativi e di supervisione utili non solo a trasmettere nozioni sulle procedure e il funzionamento delle piattaforme elettroniche, ma a costruire competenze di analisi critica degli assetti organizzativi e delle possibili riconfigurazioni della pratica professionale con la digitalizzazione del dato.

Un ulteriore vertice di osservazione riguarda infatti i possibili mutamenti della pratica professionale. Il tempo dedicato a documentare in digitale può in alcuni casi coincidere con quello del colloquio, quando la presenza del SI, mediante l'infrastruttura informatica del PC, muta il setting e tende a strutturare l'interazione fra assistente sociale e cittadino. Ciò può incidere sulla qualità della relazione di aiuto se, invece di uno scambio di significati in un contesto situato, l'interazione diventa principalmente strumentale alla raccolta dei dati richiesti dal SI. Il rischio è elevato, soprattutto in quei servizi sociali in cui la pressione esercitata, ad esempio, dall'elevato carico di lavoro può spingere all'adempimento del compito e ostacolare un'operatività riflessiva e consapevole.

È dunque necessario accompagnare la pratica con un costante esercizio di riflessione critica, e introdurre nuovi contenuti nella formazione di base e continua, affinché la documentazione digitale sia conosciuta per i vantaggi che offre e per le criticità che introduce.

Inoltre, la letteratura scientifica e la ricerca individuano un limitato accesso diretto ai SI e la ridotta partecipazione da parte dei beneficiari. Possibili sviluppi potrebbero essere promossi dagli assistenti sociali per facilitare un maggior coinvolgimento dei cittadini alla co-costruzione dell'informazione in una prospettiva di trasparenza ed equità.

I SI inoltre consentono nuove forme di sorveglianza istituzionale

(Eubanks, 2018), abilitate da sistemi di monitoraggio (alcuni dei quali possono prevedere anche sanzioni o esclusioni). Gli assistenti sociali alimentano i dati nei sistemi e fruiscono dell'informazione in rete da loro custodita, facendo esperienza di dilemmi etici legati a nuove possibili forme di controllo ed esclusione, con il rischio di trasformare l'identità stessa del servizio sociale e limitare le pratiche professionali (Capitolo 6). Il tema della privacy si rivela centrale e trasversale: esso è percepito come una preoccupazione tanto dai professionisti quanto dai cittadini, specie da coloro che, per motivi culturali o biografici, mantengono una diffidenza verso l'utilizzo del computer per la registrazione dei loro dati personali.

Gli aspetti di criticità che i SI rappresentano introducono forme di resistenza anche da parte dei professionisti alla digitalizzazione acritica e alla datificazione diffusa. Queste si esprimono nel mantenimento di strumenti di documentazione cartacea, nella scelta di omettere informazioni sensibili per tutelare la privacy del cittadino o di non compilare parti dei database ritenute poco utili. Tali atteggiamenti mostrano la volontà e possibilità di mantenere un approccio coerente con i valori della professione.

La recente introduzione dell'Intelligenza artificiale (IA), che non è stata oggetto di studio nella ricerca Dig.It.In., offre molte opportunità e anche alcuni rischi. È uno strumento che ha le potenzialità per agevolare la strutturazione di documenti in formato elettronico o aggregare e riformulare i loro contenuti per finalità specifiche, quali ad esempio la presentazione di una relazione sociale. L'IA potrebbe quindi agevolare e velocizzare l'elaborazione della documentazione professionale informatizzata, ma lascia aperti aspetti controversi rispetto alla perdita di controllo e capacità d'uso dell'essere umano.

Di fronte ad uno scenario in costante evoluzione emerge pertanto la necessità di linee guida dalla politica, dalle organizzazioni e dalla professione che traducano i principi etici del lavoro sociale nelle pratiche digitali (Capitolo 6): una direzione che sia inclusiva e che contempi un crescente coinvolgimento dei cittadini, dei professionisti e degli stakeholder, mediante organismi (*panel* esterni riconosciuti politicamente e *panel* di beneficiari) deputati alla supervisione dei nuovi SI introdotti nei servizi sociali pubblici e dei processi di datificazione.

La posta in gioco non è se adottare o meno le tecnologie, ma come

governarle in modo che nel perseguitamento del benessere dei cittadini garantiscano un'efficace risposta ai bisogni e rafforzino la dimensione relazionale e fiduciaria, piuttosto che indebolirla.

## Bibliografia

- Aas K.F. (2004), "From narrative to database: Technological change and penal culture", *Punishment and Society*, 6, 4: 379-393.
- Andrejevic M. K. e Gates K. (2014), "Editorial. Big Data surveillance: Introduction." *Surveillance & Society*, 12, 2, 185-196.
- Bini L. (2018), *Documentazione e Servizio Sociale – Manuale di scrittura per operatori*, Carocci, Roma.
- Bovens M. e Zouridis S. (2002), "From street-level to system-level bureaucracies: How information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control", *Public administration review*, 62, 2: 174-184.
- Brivot M. e Gendron Y. (2011), "Beyond panopticism: On the ramifications of surveillance in accounting and organizations", *Accounting, Organizations and Society*, 36, 3: 135-155.
- Carvalho J.A. (2000), *Information System? Which one do you mean?* In: Falkenberg, E.D., Lyytinen, K., Verrijn-Stuart, A.A. (eds) *Information System Concepts: An Integrated Discipline Emerging*, The International Federation for Information Processing, 36: 259-277, Springer, Boston, MA.
- Date C.J. (1979). *An Introduction to Database Systems*, Addison Wesley Publishing Company.
- Devlieghere J., Bratt L. e Roose R. (2016), "Policy rationales for Electronic Information Systems: An area of ambiguity", *British Journal of Social Work*, 47, 1500-1516. doi:10.1093/bjsw/bcw097.
- Eubanks V. (2018), *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*, St. Martin's Press, New York.
- Garrett P.M. (2005), "Social work's 'electronic turn': Notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families", *Critical Social Policy*, 25, 4: 529-553.
- Gillingham P. (2014), "Electronic information systems and social work: Who are we designing for?", *Practice*, 26, 5: 313-326.
- Goffman E. (1963), *Stigma. Notes on management of spoiled identity*, Englewood Cliffs, N.J.
- Goldkind L. (2021), "Social Work and AI: Into the Matrix, commentary", *Social Work*, National Association of Social Workers. <http://www.doi:10.1093/sw/swab028> VC 2021.
- Habicht J., Viswanathan S., Carrington B., Hauser T.U., Harper R. e Rollwage M. (2024), "Closing the accessibility gap to mental health treatment with a personalized self-referral chatbot", *Nature Medicine*, 30(2): 595-602.

- Miller W.R. e Rollnick S. (2013), *Motivational interviewing: Helping people change* (3rd edition), The Guilford Press.
- National Association of Social Workers (2017), *Code of ethics of the National Association of Social Workers*, Washington, DC.
- Noordegraaf M. e Brock D.M. (2021), “Protective and Connective Professionalism: What we have learned and what we still would like to learn”, *Journal of Professions and Organization*, 8: 228–36.
- Nordesjö K., Scaramuzzino G. e 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.
- 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.
- Rodriguez M.Y., Goldkind L., Victor B.G., Hiltz B. e Perron B.E. (2024), “Introducing generative artificial intelligence into the MSW curriculum: A proposal for the 2029 Educational Policy and Accreditation Standards”, *Journal of Social Work Education*, 60, 2: 174–182.  
<https://doi.org/10.1080/10437797.2024.2340931>.
- Sleep L.N. (2024), “‘This is NOT human services’: Counter-mapping automated decision-making in social services in Australia”, Special Issue: The Digital Welfare State: Contestations, Considerations and Entanglements”, *Journal of Sociology*, 60, 3: 618–642. doi: 10.1177/14407833241266022.
- Steiner O. (2021), “Social work in the digital era: Theoretical, Ethical and practical considerations”, *British Journal of Social Work*, 51: 3358–3374.
- Susskind R. e Susskind D. (2015), *The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Experts*. Oxford University Press, Oxford.
- Vieira da Cunha J. (2013), “Accountability and data practices in public services”, *Public Administration*, 91, 3, 567–585. <https://doi.org/10.1111/padm.12023>.
- Ylönen K. (2023), “The use of Electronic Information Systems in social work. A scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019”, *European Journal of Social Work*, 26, 3: 575–588.
- Zuboff S. (2019), *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Public Affairs, New York.

## 5. *Andare verso le persone: le pratiche di outreach*

di *Eleonora Melchiorre, Urban Nothdurfter, Andrea Bilotto*<sup>\*</sup>

### 1. Il lavoro di outreach: definizioni, tipologie e funzioni nella letteratura di riferimento

Questo capitolo esplora l’outreach come dimensione centrale del lavoro sociale richiamando nel primo paragrafo gli elementi concettuali e le principali definizioni presenti in letteratura per approfondire poi come le pratiche si declinano, in particolare quando incontro e relazione si sviluppano attraverso ambienti e strumenti digitali. A partire dai risultati della ricerca Dig.It.In. (Capitolo 1), i paragrafi successivi evidenziano sfide, potenzialità e apprendimenti utili a orientare la riflessione teorica e professionale sull’outreach digitalmente mediato.

Nel servizio sociale con il termine outreach (“out” fuori e “reach” raggiungere), più conosciuto come lavoro di prossimità o di aggancio, si indica un approccio proattivo volto a contattare persone *hard-to-reach*, ovvero difficili da raggiungere, prima o senza che esse chiedano spontaneamente aiuto. Le sue radici affondano nelle prime esperienze di intervento sociale ottocentesche dell’Inghilterra vittoriana animate dall’intento di portare aiuto a chi era ai margini: dalle missioni dell’Esercito della Salvezza, che offrivano assistenza materiale e spirituale ai senzatetto e ai poveri urbani; alle visite domiciliari dei *friendly visitors* delle Charity Organization Societies (COS), che visitavano le famiglie povere per valutarne i bisogni, rieducarle a

<sup>\*</sup> Questo capitolo è frutto di un lavoro condiviso, coordinato da Melchiorre. I paragrafi 1 e 3 sono stati scritti da Melchiorre, il paragrafo 2 da Melchiorre e Nothdurfter, il paragrafo 4 da Melchiorre e Bilotto.

comportamenti virtuosi anche associati al rischio di interventi a loro volta oppressivi (Cox e Pawar, 2006)<sup>1</sup>.

Pur con una lunga tradizione, alcuni autori (Andersson, 2013) ritengono che l’outreach resti di difficile definizione, mentre altri (Szeintuch, 2015) osservano che è spesso utilizzato come sinonimo di pratiche quali il lavoro di strada o la prevenzione di prossimità. Queste esperienze ne condividono la logica dell’”andare verso”, ma ne rappresentano solo alcune declinazioni e non ne esauriscono la specificità metodologica.

Per molti studiosi, più che un metodo in senso stretto, l’outreach rappresenta una postura professionale e organizzativa, fondata su un orientamento epistemologico attento ai contesti e alla co-costruzione del significato dell’aiuto, centrato su relazione, flessibilità e presenza attiva nei luoghi di vita (Grymonprez *et al.*, 2017). Ciò che la distingue è il dove e il come: non protocolli standardizzati, ma adattamento di spazi, tempi e modalità all’incontro con le persone.

Pur nelle varietà delle definizioni e delle questioni in gioco, la letteratura converge su alcuni tratti comuni. Andersson (2013) la descrive come un’attività di contatto e mediazione di risorse svolta fuori dai contesti formali, rivolta a individui o gruppi difficilmente raggiungibili, che necessitano di un collegamento accessibile a forme di supporto. In modo analogo, altri studiosi (Gonzalez Benson *et al.*, 2024; Szeintuch, 2015) lo interpretano come un processo di costruzione di fiducia tra persone in difficoltà e organizzazione di aiuto, volto a rendere possibile l’accesso ai servizi e a favorire il riconoscimento reciproco. Anche in ambito sanitario, l’outreach è inteso come offerta attiva di interventi direttamente nei luoghi di vita o di lavoro dei gruppi target. In tutte queste prospettive, l’accento cade sul portare il servizio dove sono le persone, abbattendo barriere d’accesso e costruendo ponti tra individui e risorse (Eugenio *et al.*, 2023).

Sul piano operativo, l’outreach comprende tre passaggi fondamentali. Il primo è il contatto, che prevede sempre un movimento: l’operatore

<sup>1</sup> Si trattava di pratiche fortemente ambivalenti, dove, accanto alla spinta riformatrice, vi era spesso un intento paternalistico, moralizzante o normalizzatore. Ricordarle oggi significa riconoscere che ogni forma di outreach richiede consapevolezza storica e riflessiva dei propri presupposti etici necessari e dei rischi insiti, su cui torneremo nel corso del capitolo.

lascia il setting d'ufficio e si muove nei contesti informali – la strada, gli spazi pubblici, le abitazioni – per incontrare chi è ai margini. Segue l'ingaggio, in cui si costruisce una relazione di fiducia, spesso in contesti informali e poco strutturati, attraverso ascolto attivo e rispetto dei tempi dell'altro. Infine, la mediazione (*linkage*): l'operatore collega la persona ai servizi, facilitando l'accesso e accompagnando i processi di attivazione e connessione con le risorse disponibili. In questa prospettiva, l'outreach non sostituisce l'intervento socioassistenziale o sociosanitario nel suo complesso, ma ne rappresenta la scintilla iniziale: la sua riuscita si misura più sulla capacità di stabilire contatti e connessioni che sugli esiti finali, i quali dipendono da altre fasi e da altri attori (Andersson, 2013).

In sintesi, l'outreach è un intervento a soglia bassa che riduce burocrazia e rigidità organizzative. Tale flessibilità comporta il continuo bilanciamento tra autonomia operativa e basi metodologiche solide per evitare il rischio di oscillare tra spontaneismo e professionalità strutturata.

### ***1.1. Ambiti applicativi***

Le pratiche di outreach trovano applicazione in numerosi ambiti del servizio sociale e sociosanitario, adattandosi ai destinatari e ai contesti organizzativi. Dalla sanità pubblica al lavoro con i giovani, fino ai servizi per persone senza dimora, con background migratorio o con problemi di dipendenza, l'elemento comune è la logica dell'andare verso chi non si rivolge spontaneamente ai servizi.

In sanità, l'outreach mira a ridurre le disuguaglianze di accesso e favorire la partecipazione ai programmi di salute pubblica (Eugenio *et al.*, 2023): telemedicina e teleassistenza per aree periferiche o persone con ridotta mobilità; cliniche mobili e unità di strada per migranti e senza dimora (Fornero, 2022; Scardala *et al.*, 2025); interventi di educazione sanitaria e screening mirati (ad esempio prevenzione HIV per sex worker e popolazione LGBTIQ+) (Zadra e Elsen, 2024). In questi casi, gli operatori svolgono anche funzioni di osservazione e raccolta dati utili al monitoraggio epidemiologico. Nella logica di “sanità di iniziativa”, promossa dal PNRR, l'outreach è uno strumento di prevenzione e assistenza nei luoghi di vita dei gruppi marginali.

Nei servizi socioassistenziali, l’outreach è una metodologia consolidata per il contatto con persone in condizione di grave marginalità. Si realizza tramite unità mobili multidisciplinari attive in stazioni, quartieri periferici o insediamenti informali, che offrono supporto immediato e collegamento ai servizi (Zadra e Elsen, 2024). In molte città, le unità di strada, diurne e notturne distribuiscono beni essenziali e informazioni per instaurare un primo rapporto di fiducia. Nei progetti di contrasto al caporalato, gli operatori e i mediatori culturali favoriscono l’emersione dei braccianti sfruttati e l’invio protetto ai servizi legali e sanitari. Nelle dipendenze, gli interventi di riduzione del danno (distribuzione di siringhe, counselling mobile) rappresentano esempi paradigmatici di azioni a soglia bassa, centrate sull’accesso e sulla relazione diretta (Fornero, 2022).

In tutti questi contesti, l’efficacia dell’outreach dipende anche dal ruolo di attori intermedi (istituzioni, organizzazioni partner o figure-ponte), che possono facilitare o filtrare l’accesso ai destinatari, orientando chi viene effettivamente raggiunto (Gründělová *et al.*, 2024).

Negli ultimi anni, l’idea di “raggiungere fuori” si è estesa ai luoghi digitali, dando origine a forme di prossimità mediate dalla tecnologia. L’outreach digitalmente mediato, nato dall’evoluzione delle pratiche di contatto nella trasformazione dei servizi sociali, non si limita a trasferire online il lavoro relazionale ma ne amplia i confini, integrando chat, social network e web-app nei processi di ascolto e mediazione (Brownlie, 2018). Le analisi recenti sostengono che queste specifiche pratiche hanno funzioni di *bridging*, cioè di creazione di ponti tra persone e servizi, e di *upskilling*, ovvero di rafforzamento delle capabilities digitali e relazionali (Lintner e Zadra, 2024), evidenziando la funzione preventiva e capacitante della prossimità tecnologica.

L’outreach mediato dalla tecnologia risponde alla stessa logica del “portare dentro” tipica del modello in presenza, ma attraverso canali digitali che favoriscono accompagnamenti più flessibili e continuativi. L’intercettazione e l’aggancio restano la funzione centrale: ridurre le soglie d’accesso e orientare verso servizi qualificati, più che fornire interventi completi di presa in carico.

Tra i settori più sviluppati spicca la salute mentale e il benessere giovanile, che valorizza la familiarità dei giovani con gli strumenti online (Brownlie, 2018). App e chatbot offrono supporto psicologico e informativo di base; campagne come #BeCyberSmart promuovono

negli USA consapevolezza su rischi digitali e cyberbullismo. In Europa, esempi rilevanti sono TripApp per la riduzione del danno (Fornero, 2022) e Helpinet, applicazione italiana che consente alle persone senza dimora di individuare in tempo reale mense, ambulatori e posti letto. Le reti antitratta – come il progetto N.A.Ve. – integrano strumenti digitali multilingue per contattare lavoratori sfruttati e vittime di tratta (Zadra ed Elsen, 2024). Analogamente, agenzie internazionali hanno sviluppato piattaforme come FunDoo di UNICEF e Welcome In-one-click di UNHCR, che offrono a migranti e rifugiati informazioni e percorsi di inserimento; in Gran Bretagna, StreetLink consente ai cittadini di segnalare online persone senza dimora, attivando unità mobili di soccorso.

In definitiva, gli interventi di outreach – offline e online – si dimostrano adattivi e trasversali, capaci di rinnovarsi nei diversi contesti. Logiche nate in ambiti specifici, come la riduzione del danno o l’educativa di strada, sono oggi estese al sostegno dei caregiver informali e alle pratiche di assistenza digitale e relazionale per le persone anziane, sviluppate anche durante la pandemia da COVID-19 (Lintner e Zadra, 2024). Questa evoluzione conferma la capacità dell’outreach di coniugare presenza e mediazione tecnologica, adattandosi a spazi sempre più ibridi, dove l’accesso – materiale, simbolico o digitale – resta il nucleo del lavoro sociale di prossimità e del suo impegno per l’inclusione.

## ***1.2. Punti di forza, criticità e prospettive emergenti***

La letteratura riconosce alle pratiche di outreach – sia nelle forme in presenza che digitali – un ruolo strategico nel servizio sociale contemporaneo, evidenziandone vantaggi, ma anche rischi, criticità e sfide future sotto il profilo relazionale, etico e organizzativo.

Il principale punto di forza, come già detto, è la possibilità di varcare soglie: raggiungere chi resta ai margini e aprire passaggi verso il sistema di welfare (Andersson, 2013; Gonzalez Benson *et al.*, 2024), superando barriere logistiche e psicologiche e riducendo ostacoli burocratici e stigma attraverso un accesso più equo e partecipato.

La rapidità e la proattività dell’outreach costituiscono ulteriori punti di forza: con risorse contenute (piccoli team, veicoli, strumenti infor-

mativi) è possibile *raggiungere* target specifici, prevenire l’aggravarsi dei problemi e contribuire alla lettura dei bisogni territoriali (Coleman *et al.*, 2014). Gli operatori agiscono come antenne del territorio, favorendo processi di advocacy, empowerment comunitario e una ridefinizione del rapporto tra cittadini e istituzioni, attraverso una postura relazionale e politica che rende visibili bisogni sommersi e li traduce in istanze collettive, in domande pubbliche e negoziabili (Bilotti, 2023).

L’espansione delle tecnologie digitali ha ampliato queste potenzialità, consentendo di mantenere contatti continuativi e di superare barriere geografiche e di mobilità. Tuttavia, nelle pratiche online si ridefiniscono tempi, spazi e linguaggi, con nuove asimmetrie tra operatori e cittadini (Lintner e Zadra, 2024). Nelle chat e nei canali social, ad esempio, gli operatori possono trovarsi a gestire richieste improvvise, vissute con urgenza, o messaggi in orari non programmati, spesso in condizioni di anonimato e attraverso una comunicazione mediata dal testo. O ancora, nella fase di mediazione (*linkage*) possono emergere dilemmi sulla tutela della privacy, che richiedono di bilanciare la fiducia faticosamente costruita con la persona con l’esigenza dei servizi di raccogliere informazioni minime per favorire un accesso efficace e sicuro. Questi scenari mostrano che la gestione della riservatezza e la definizione di confini etici, comunicativi, di reperibilità e di gestione del rischio diventano cruciali, così come la capacità di mantenere una presenza professionale che unisca empatia e sicurezza relazionale.

Il digital divide rappresenta un altro limite strutturale: molti destinatari non dispongono di connessioni o competenze adeguate e numerosi operatori mancano di formazione e spazi riflessivi sulle pratiche digitalmente mediate. Queste disuguaglianze rischiano di riprodurre, in forma nuova, le esclusioni già presenti nei servizi più tradizionali. Inoltre, sia i cittadini che i professionisti si trovano a dipendere dal funzionamento delle infrastrutture digitali che, se malfunzionanti o poco sicure, possono compromettere la continuità e la qualità della relazione, rendendo necessari sistemi resilienti e protetti e una chiara governance su responsabilità, interoperabilità e protezione dei dati<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Tra le criticità emergenti, la letteratura segnala anche l’uso di algoritmi e intelligenza artificiale per individuare segnali di disagio online (Brownlie, 2018), che sollevano interrogativi etici su privacy, consenso e rischio di “sorveglianza emotiva”.

Una delle tensioni più complesse riguarda la difficoltà di stabilire cosa appartiene alla sfera dei problemi individuali (*private troubles*) e ciò che invece riflette questioni di ordine collettivo (*public issues*) (Nothdurfter, 2016). L’outreach, proprio per la sua natura di prossimità, si trova spesso a operare su questa soglia incerta, dove il confine tra esperienza personale e questione sociale deve essere continuamente negoziato.

Una delle analisi più interessanti è quella che approfondisce i suoi orientamenti strategici, riconoscendone principalmente due (Grymonprez *et al.*, 2017, 2022). Il primo, residuale o di *gatekeeping* (filtro, controllo), interpreta l’outreach come strumento di regolazione dell’accesso, volto a indirizzare le risorse solo verso i “giusti beneficiari” e a scoraggiare gli “abusi” del welfare. Tale logica, vicina a visioni neoliberali di responsabilizzazione individuale o persino di sorveglianza, ha talvolta prodotto etichette stigmatizzanti come quella dei *care avoiders*, cioè coloro che evitano o rifiutano l’aiuto, spostando la responsabilità della non-domanda sui soggetti anziché sulle barriere strutturali (Van Ewijk, 2009).

In tal senso, alcuni autori invitano a considerare criticamente la categoria stessa di *hard-to-reach* (Duvnjak e Fraser, 2013): infatti, il ricorso a tale etichetta può riprodurre logiche di distinzione tra “noi” e “loro”, collocando le persone in posizioni di marginalità passiva. Inoltre, rischia di spostare la responsabilità della distanza relazionale sulla persona, presentandola come difficile, invece di riconoscere i limiti istituzionali e organizzativi che ostacolano l’accesso. In questa prospettiva, la difficoltà di contatto non risiede solo nelle caratteristiche dei destinatari, ma anche nelle soglie, nei linguaggi e nelle pratiche dei servizi.

Altri studiosi (Gründělová *et al.*, 2024) sottolineano inoltre il ruolo dei *gatekeeper* istituzionali – operatori, enti, mediatori – nel determinare chi può essere raggiunto e con quali modalità. L’accesso ai contesti e alle persone non è mai neutro, ma dipende da negoziazioni situate e da rapporti di fiducia che possono agire, consapevolmente o meno, come filtri di inclusione o esclusione. Questa dimensione “intermedia” dell’outreach richiama la necessità di considerare le relazioni di potere che attraversano anche le pratiche di contatto più informali.

Il secondo orientamento, universalista o di pratica dell’accessibilità, interpreta invece l’outreach come dispositivo di inclusione e di di-

ritti: non solo per “far entrare” più persone nei servizi, ma per ridefinirne i confini e rimuovere le soglie che escludono, assumendo un significato riflessivo e democratico come pratica di prossimità capace di trasformare i rapporti tra istituzioni e cittadini (Grymonprez *et al.*, 2017; Szeintuch, 2015). La sua efficacia inclusiva dipende, dunque, dal quadro etico e politico entro cui viene praticato e dall’autonomia professionale riconosciuta agli operatori.

Alla luce di quanto evidenziato, l’outreach può svolgere una funzione di controllo, filtrando l’accesso ai servizi in logica selettiva; una funzione di accessibilità, come leva di inclusione attiva; e una funzione preventiva, volta a intercettare precocemente bisogni latenti e segnali di disagio, intervenendo *upstream* (Champion *et al.*, 2016), ovvero anticipando l’insorgere di criticità soprattutto in ambito sociosanitario.

Spesso queste dimensioni coesistono nello stesso progetto, delineando un continuum tra pratiche di controllo e pratiche di empowerment. Proprio questa duplice e ambivalente potenzialità fa dell’outreach un terreno privilegiato per osservare le tensioni contemporanee del welfare e per leggere in modo critico le diverse pratiche: tra razionalizzazione e diritti, tra efficienza e cura, tra distanza istituzionale e prossimità umana.

Sempre interrogando le criticità dell’outreach, è interessante la riflessione sul piano relazionale portata da McMahon (2009), secondo cui l’elemento più delicato è la costruzione della fiducia in condizioni di asimmetria e informalità. Nei contatti con persone “difficili da aiutare”, il professionista può sperimentare sentimenti di frustrazione e fallimento, poiché l’assenza di una domanda esplicita richiede di tollerare l’incertezza e rispettare i limiti del non-ingaggio. Questa dimensione relazionale, spesso fragile e imprevedibile, è parte integrante del lavoro di outreach e impone di coniugare disponibilità, prudenza, riflessività e tolleranza dell’ambiguità. Il professionista agisce spesso senza una richiesta esplicita, in spazi non propri, e deve evitare intrusioni o atteggiamenti prescrittivi. Da qui l’importanza di un approccio rispettoso, non giudicante e autenticamente interessato (Chui e Ho, 2006).

Infine, sul piano organizzativo, la mancanza di linee di indirizzo, di supporto stabile e di integrazione nelle politiche dei servizi rende spesso l’outreach – in presenza o mediato dal digitale – un’azione episodica. Anche la documentazione delle attività è problematica: molte interazioni avvengono fuori dai canali ufficiali, rendendo difficile garantire

re continuità, valutazione e tutela dei dati. In risposta a queste sfide, la letteratura propone alcune prospettive convergenti: integrare outreach tradizionale e digitalmente mediato entro una cornice etica e organizzativa solida (Lintner e Zadra, 2024); fornire formazione specifica, supervisione e strumenti adeguati; rafforzare le garanzie di consenso, trasparenza e protezione dei dati; e riconoscere l’outreach come pratica professionale stabile, con risorse e indicatori di qualità. In questa direzione, l’outreach, nelle sue declinazioni territoriali e digitali, continua a rappresentare una frontiera innovativa del servizio sociale, capace di ampliare l’accesso, migliorare la tempestività e costruire nuove forme di prossimità etica tra servizi e cittadini.

## **2. Lezioni apprese dalla ricerca: evidenze a partire da un caso di outreach digitalmente mediato**

Nell’ambito della ricerca Dig.It.In. (Capitolo 1), lo studio del caso Ypsilon (paragrafo 2.1.) – progetto che implica l’uso di una piattaforma digitale, gratuita e anonima, di chat ascolto e supporto tra pari per connettersi a giovani tra i 14 e i 25 anni – offre l’occasione di sviluppare alcune riflessioni generali sul tema dell’outreach mediato dal digitale. Il caso rappresenta, nel contesto della ricerca, l’unico esempio pienamente riconducibile a una pratica strutturata di outreach digitalmente mediato. Negli altri contesti analizzati (i Ser.D. di ASL Alfa e Beta), le tecnologie digitali sono state utilizzate soprattutto per mantenere la continuità relazionale con persone già prese in carico, più che per attivare nuovi contatti. Tuttavia, si riscontrano esperienze che segnalano l’inclusione di forme di outreach digitalmente mediato: nell’ASL di Alfa, ad esempio, un’assistente sociale ha raccontato del contatto video instaurato con una giovane in condizione di ritiro sociale, che ha permesso di superare la resistenza a recarsi in sede. Si tratta di episodi puntuali ma emblematici, che mostrano come la comunicazione mediata possa estendere l’azione dei servizi oltre i confini fisici e temporali dell’intervento tradizionale. Allo stesso tempo, tali esperienze, più spesso improvvise, suggeriscono che l’outreach attraverso il canale digitale non può ridursi a pratiche attivate per esigenze contingenti, ma va pensato e strutturato intenzionalmente, con obiettivi, metodi e strumenti propri.

A partire da queste premesse, le pagine che seguono propongono un’analisi degli apprendimenti maturati attraverso la ricerca, utili per stimolare una riflessione teorica e operativa in chi si approccia ai servizi di outreach digitalmente mediati. Le lezioni apprese verranno articolate secondo le tre dimensioni centrali dell’outreach nel lavoro sociale – contatto, ingaggio e mediazione – a cui si aggiunge una riflessione finale sugli equilibri organizzativi necessari per sostenere nel tempo questo tipo di intervento.

## ***2.1. Contatto: creare spazi digitali di prossimità attraverso il coinvolgimento di esperti per esperienza***

Nel caso Ypsilon (Melchiorre, Molè, Nothdurfter, 2026) il contatto coincide con la costruzione di spazi digitali protetti e a bassa soglia per raggiungere giovani che altrimenti resterebbero ai margini dei canali di aiuto tradizionali. Il progetto si configura come un ambiente anonimo, accessibile da smartphone o computer, in cui i giovani possono esprimersi liberamente senza dover rivelare immediatamente la propria identità. Attraverso una chat mediata da una web-app dedicata, Ypsilon mira a ridurre le barriere simboliche e materiali che spesso tengono lontani gli adolescenti dai servizi, offrendo uno spazio liminale – né pienamente istituzionale né del tutto informale – che consente un primo avvicinamento graduale e sicuro all’aiuto professionale. In questa prospettiva, il digitale diventa una soglia intermedia di accesso al welfare, che permette ascolto immediato e senza etichette formali, attivando una forma di prevenzione partecipata prima ancora che la domanda di aiuto si espliciti.

Dall’esperienza di Ypsilon apprendiamo che “fare outreach” in ambiente digitale significa anche interrogarsi sulla scelta del canale tecnologico più adatto a entrare nei mondi di vita delle persone. Il progetto ha sperimentato inizialmente l’uso dei social network, per poi passare alla realizzazione di una piattaforma proprietaria, capace di garantire maggiore sicurezza, anonimato e protezione dei dati. Questo passaggio mostra che la decisione su quale strumento utilizzare non è neutra: implica valutazioni sui destinatari, sulle risorse dell’ente e sul tipo di relazione che si intende costruire.

Un altro elemento centrale è rappresentato dal ruolo degli attori

intermedi che facilitano l'accesso. Le esperienze più efficaci di outreach in ambiente digitale indicano che, per raggiungere i destinatari, è strategico coinvolgere figure di prossimità credibili e riconoscibili, capaci di abitare i linguaggi della popolazione target e di ridurre la distanza con le istituzioni. In Ypsilon questo ruolo è svolto dai *peer educators*, giovani formati che diventano mediatori tra pari e traduttori di sensibilità generazionali. La *peer education* mediata dal digitale consente di valorizzare la voce e l'esperienza dei ragazzi, combinando la loro prossimità esperienziale con la competenza metodologica dei professionisti.

Tuttavia, questa partecipazione richiede un processo accurato di selezione, formazione e accompagnamento. I giovani volontari, pur motivati, necessitano di sostegno costante e momenti di confronto con gli adulti di riferimento. La formazione e la supervisione garantiscono tutela e qualità del contesto relazionale, trasformando la collaborazione in uno spazio di apprendimento reciproco: gli intermediari ampliano la comprensione del mondo giovanile, mentre i professionisti affinano strumenti di riflessione e competenze di gestione dell'aiuto.

L'outreach proposto da Ypsilon implica anche un cambiamento di prospettiva: non è più l'operatore a muoversi fisicamente verso i luoghi dei giovani, ma è il servizio stesso che entra nei loro mondi digitali, abitandone linguaggi, tempi e spazi. Tuttavia, questo "andare verso" non è mai invasivo: richiede che la persona scelga attivamente di scaricare l'app e di utilizzarla, mantenendo così il controllo sul proprio livello di esposizione.

Accanto all'interazione online, il progetto ha investito nella promozione territoriale, essa stessa parte delle strategie di contatto: presentazioni nelle scuole, eventi pubblici e campagne social che costituiscono spazi di contatto ibridi, dove si incontrano online e offline. Ypsilon ha adottato un approccio multicanale per l'aggancio: alla chat anonima si affiancano campagne social, presentazioni nelle scuole, eventi locali e altre iniziative che mettono in connessione online e offline. L'incontro con la rete di aiuto può avvenire tramite spazi intermedi – ad esempio un'iniziativa scolastica o un post su Instagram – che fungono da punti di contatto e di prossimità. La tecnologia diventa così un veicolo di connessione, ma il suo pieno potenziale emerge quando è parte di un ecosistema integrato di interventi:

la presenza online favorisce l'aggancio, mentre quella territoriale consolida la relazione nel tempo. Questo primo apprendimento mostra come il contatto nell'outreach mediato dal digitale richieda una presenza congiunta nei luoghi virtuali frequentati dalle persone che si vogliono raggiungere e in quelli territoriali della comunità, per costruire percorsi di avvicinamento sostenibili e continui.

## **2.2. Ingaggio: costruire fiducia tramite scrittura anonima**

Il caso Ypsilon conferma un principio noto del servizio sociale: l'ingaggio non si produce automaticamente per il solo fatto di entrare in contatto, ma richiede una costruzione intenzionale di fiducia nel tempo.

La comunicazione mediata dalla tecnologia, e in particolare dalla scrittura in digitale, può facilitare l'apertura. In particolare, l'anonimato iniziale riduce la paura del giudizio e permette ai giovani di esprimersi più liberamente. Tuttavia, pur rappresentando una risorsa nella fase di primo aggancio, può diventare un limite per la continuità dell'aiuto e per il passaggio verso la rete dei servizi. Per questo, nei servizi di outreach mediato dal digitale, è utile modulare l'uso dell'anonimato, prevedendo la possibilità, quando la persona lo desidera, di passare a un secondo livello di relazione – anche in digitale – più riconosciuto, ad esempio con un professionista. Se gestito con chiarezza e flessibilità, l'anonimato resta una soglia di protezione; se assoluto, rischia di interrompere la relazione prima che essa possa trovare continuità.

Un'altra lezione riguarda la scrittura come strumento di comunicazione online. Per i giovani, scrivere è il mezzo più naturale e familiare: consente di scegliere tempi e parole, riduce l'esposizione emotiva e rafforza la percezione di controllo. Tuttavia, la scrittura presenta limiti comunicativi rilevanti: rispetto a una telefonata o a un incontro visivo mancano le *cues* relazionali – tono, inflessione, ritmo, gestualità – che sostengono l'interpretazione emotiva. Ciò richiede agli operatori dedicati all'outreach nuove competenze di ascolto e decodifica, come la capacità di leggere il silenzio, riconoscere il senso di una pausa o attribuire significato a punteggiatura ed emoji, che diventano marcatori affettivi e relazionali, assumendo un valore comu-

nicativo preciso, dove le parole devono supplire all'assenza di sguardi e gesti (cfr. Cap. 2).

Nel caso Ypsilon, la fiducia online si costruisce attraverso specifiche pratiche organizzative e relazionali che garantiscono coerenza comunicativa nel tempo. Le chat vengono gestite da coppie di peer formati e costantemente supervisionati, che mantengono uno stile di ascolto empatico e rispettoso, con tempi di risposta rapidi e modalità di chiusura concordate.

Una criticità ricorrente riguarda la discontinuità relazionale: le persone possono affacciarsi alla chat in modo episodico o incontrare di volta in volta interlocutori diversi. Per ridurre la frammentazione e mantenere una voce unitaria e riconoscibile, il servizio ha cercato negli anni di costruire coerenza attraverso linguaggi condivisi, protocollari comunicativi e momenti di confronto costante. Nel concreto, l'alternanza dei peer viene mitigata da riunioni cadenzate e dalla redazione, ad ogni fine turno di chat, di un diario di bordo che consente di dare continuità alle conversazioni e di ricostruire il filo tra i diversi scambi.

In questo quadro, si rivela centrale la presenza costante di un'équipe di supervisione, che funziona sia in modalità sincrona alle chat che in modalità asincrona, ovvero attraverso incontri periodici in presenza. Essi, unitamente ai momenti di formazione continua, rappresentano un ulteriore elemento di affidabilità: ogni chat può essere riletta, discussa e perfino simulata per individuare nodi emotivi, stili comunicativi, ambiguità interpretative o segnali di disagio che richiedono un accompagnamento specifico. In tal senso, si consolida anche la riflessività delle figure-ponte, trasformando l'esperienza dell'ascolto online in un percorso di apprendimento continuo.

In alcune sedi di Ypsilon sono state altresì sperimentate modalità che permettono di "passare" in modo protetto le situazioni più complesse dal peer all'équipe professionale, senza interrompere la relazione di fiducia.

Questo equilibrio tra presenza informale e cornice organizzativa consente di rendere stabile un rapporto che, pur nato online, viene percepito dai giovani come autentico e sicuro. Laddove tutto ciò manca, si producono delusioni o roture difficili da riparare, soprattutto in un contesto privo di contatto diretto.

Nel complesso, Ypsilon mostra che l'anonimato e la scrittura digi-

tale possono diventare strumenti di prossimità e di costruzione della fiducia se accompagnati da progettazione consapevole e riflessività professionale; ma, se gestiti senza cornici chiare o sostegno, rischiano di produrre relazioni fragili e non sostenibili.

### ***2.3. Mediazione: collegare l'online con i servizi territoriali***

Dal caso Ypsilon abbiamo compreso che la mediazione è il passaggio decisivo per dare continuità, laddove necessario, all'outreach digitalmente mediato e trasformare la relazione anonima in un percorso di aiuto concreto. La chat rappresenta un canale di primo accesso, ma la sua efficacia dipende dalla capacità di collegare la persona alla rete dei servizi territoriali, evitando che l'intervento resti isolato o episodico.

L'esperienza nel progetto Ypsilon mostra che l'anonimato, che facilita il contatto iniziale, può diventare un ostacolo nella fase di mediazione: senza un minimo di riconoscibilità reciproca è difficile attivare invii o garantire continuità. Quando emergono bisogni che richiedono un aiuto più strutturato, il peer con il supporto della supervisione propone alla persona di recarsi in un servizio dedicato, spesso l'interfaccia fisica di Ypsilon (ad esempio un consultorio, uno spazio giovani o un'associazione di auto mutuo aiuto). Alcune persone intervistate hanno immaginato che, in prospettiva, potrebbero essere sperimentate ulteriori modalità di transizione – come la possibilità di lasciare un recapito, essere ricontattati da un operatore o accedere a un secondo livello di chat o colloquio video direttamente con il professionista. L'obiettivo è sempre quello di accompagnare il passaggio all'aiuto professionale senza spezzare la fiducia costruita nella fase precedente, rispettando tempi, consenso e autonomia del giovane.

La mediazione, nell'outreach in digitale, non riguarda solo la relazione tra pari, ma diventa una funzione di connessione tra diversi attori e livelli di intervento. È il processo che traduce la domanda emersa in chat in una forma comunicabile al sistema dei servizi, costruendo un linguaggio comune tra mondi che usano codici differenti: quello informale della popolazione target nel suo ambiente di vita, quello operativo degli operatori dedicati all'outreach e quello istituzionale dei professionisti. Tale funzione di traduzione richiede una

regia esplicita e continuativa, capace di garantire coerenza e responsabilità nei passaggi.

Un ulteriore insegnamento riguarda la supervisione invisibile dei professionisti presenti in back-end (modalità sincrona), che rappresenta un dispositivo organizzativo di garanzia: consente di monitorare l'andamento delle conversazioni, intervenire nei casi complessi e assicurare coerenza metodologica. La supervisione, in questa prospettiva, diventa parte del sistema di mediazione più che uno strumento di controllo.

La mediazione richiede anche protocolli, alleanze, canali di segnalazione e invio, oltre ad accordi di collaborazione tra la piattaforma digitale e la rete territoriale. Nel caso Ypsilon, è emerso che laddove questi collegamenti sono strutturati – ad esempio nelle sedi pubbliche più integrate nel welfare locale – la chat funziona come una vera porta d'ingresso ai servizi: diversi giovani, arrivati successivamente a servizi e sportelli, hanno riferito di essere stati orientati dai peer in chat. Al contrario, nei contesti del privato sociale meno connessi alla rete istituzionale, la funzione di linkage risulta, a detta degli stessi intervistati, debole o assente, e l'intervento si concentra soprattutto su promozione ed empowerment, più che su outreach e mediazione verso percorsi di presa in carico. In tali situazioni i possibili effetti perversi sono l'aumento dell'isolamento e della frustrazione sia nella popolazione target che negli operatori.

In sintesi, il caso Ypsilon mostra che il linkage nell'outreach mediato dal digitale non è un passaggio tecnico né un effetto della tecnologia in sé, ma un processo continuo di connessione che richiede governance, chiarezza e coordinamento tra attori. Solo organizzazioni capaci di integrare ruoli, linguaggi e tempi diversi possono trasformare il contatto online in un accompagnamento reale, rendendo la relazione nel digitale una soglia riconosciuta e affidabile verso il sistema di welfare.

## ***2.4. Equilibri tra informalità, ruoli professionali e adattamento organizzativo***

L'esperienza Ypsilon mette in luce il delicato equilibrio tra informalità e formalità che caratterizza l'outreach digitalmente mediato, e

la necessità di sostenerlo attraverso assetti organizzativi flessibili ma solidi. In definitiva, funziona quando l'informalità è sostenuta dalla struttura e la struttura è resa viva dall'informalità.

La chat tra pari si colloca in uno spazio ibrido: offre un ascolto spontaneo e non giudicante, ma è al tempo stesso parte di un servizio qualificato, inserito in una rete istituzionale e sottoposto a supervisione professionale. Questa duplice natura solleva interrogativi sui confini dei ruoli e sulle responsabilità reciproche.

Dal caso Ypsilon apprendiamo che mantenere questo equilibrio richiede trasparenza di funzioni e strumenti di regolazione. Gli operatori dedicati all'outreach, pur formati e motivati, non sono professionisti: il loro compito è offrire prossimità e orientamento, non sostituire funzioni specialistiche. Parallelamente, il ruolo dei professionisti – educatori, psicologi, assistenti sociali – deve essere ridefinito come accompagnamento e garanzia, non come controllo. Anche la qualità del rapporto intergenerazionale tra operatori giovani e professionisti adulti rappresenta un fattore decisivo: quando è fondato sulla fiducia, la collaborazione diventa spazio di apprendimento reciproco; quando manca chiarezza, emergono tensioni e incertezze operative.

La tenuta di questo equilibrio è assicurata da strumenti organizzativi e formativi: linee di indirizzo, momenti di confronto d'équipe, protocolli di referral e supervisione costante. Queste cornici non devono irrigidire la relazione, ma sostenerla: l'informalità funziona solo se è accompagnata da regole condivise che offrono sicurezza agli operatori e tutela ai cittadini.

Un'altra lezione riguarda la dimensione situata dell'outreach in contesti digitali. Ogni sede ha adattato orari, modalità di promozione, criteri di selezione e formazione alle proprie risorse e culture organizzative. Questa diversità conferma che l'innovazione sociale non è esportabile come modello unico, ma si costruisce localmente attraverso negoziazioni e interpretazioni. Tuttavia, la flessibilità deve poggiare su basi stabili: la mancanza di risorse strutturali o di riconoscimento formale può trasformare l'adattamento in precarietà, indebolendo la continuità dell'intervento.

Infine, dall'esperienza emerge l'importanza di culture organizzative riflessive, capaci di apprendere dall'esperienza e di integrare la dimensione digitale nel lavoro sociale senza subirla. La tecnologia, di per sé, non genera innovazione: sono le pratiche, la supervisione e il

lavoro d'équipe a determinarne il significato e l'efficacia. Quando le organizzazioni riconoscono il valore dell'apprendimento, del confronto e della riflessività, il digitale diventa un'occasione per ripensare le forme della prossimità e della cura.

### **3. Guida alla riflessione critica sulla pratica: raccomandazioni per l'outreach mediato dal digitale**

La riflessione che segue traduce gli apprendimenti della ricerca in spunti per l'azione professionale e organizzativa. L'esperienza di Ypsilon ha evidenziato potenzialità e dilemmi che accompagnano l'outreach in generale e, in particolare, l'uso delle tecnologie digitali in questa pratica: opportunità di contatto più ampio, ma anche nuovi rischi di esclusione, confini incerti e sfide etiche. Questi elementi invitano a sviluppare uno sguardo critico e riflessivo, utile per chi, nei servizi, sperimenta o intende sperimentare pratiche di “andare verso” anche attraverso canali digitali, come chat, app, piattaforme social o sistemi di messaggistica. Dunque, più che un modello da replicare, il progetto Ypsilon rappresenta un dispositivo dinamico che interroga il servizio sociale e l'outreach su come abitare il digitale senza perdere prossimità, responsabilità e continuità di cura.

A partire da questa esperienza, è possibile orientare la progettazione e la riflessione professionale attorno a tre domande chiave.

#### ***3.1. Chi vogliamo raggiungere e perché non arriva?***

Ogni intervento di outreach nasce da un'assenza: qualcuno che non si vede, non chiede, non entra. Riflettere su chi si vuole raggiungere significa individuare e comprendere chi resta fuori e per quali ragioni: barriere economiche, sociosanitarie, culturali, relazionali, territoriali, burocratiche. Mappare bisogni, contesti e invisibilità non ha finalità meramente quantitative, ma serve a leggere gli squilibri di accesso e le esperienze di esclusione o di sfiducia verso le istituzioni.

Nell'ambito delle pratiche digitalmente mediate ciò può significare chiedersi se ci sono gruppi di popolazione che si potrebbero raggiungere più efficacemente attraverso le tecnologie digitali (vedi ad esem-

pio i giovani o chi è isolato geograficamente). Al contempo, quando tali pratiche sono già attive è importante domandarsi chi non intercettiamo attraverso i social, chi non accede alle chat o chi resta escluso per mancanza di connessione o di alfabetizzazione tecnologica.

In questo senso, è importante mantenere uno sguardo critico anche sui servizi stessi, che possono talvolta agire come filtri impliciti (gatekeeping), attraverso criteri di accesso, linguaggi, orari, modulistica, assetti organizzativi che selezionano più o meno consapevolmente ed implicitamente chi può entrare e chi resta fuori. Riconoscere queste dinamiche consente di evitare che l'outreach diventi, a sua volta, un nuovo meccanismo di marginalizzazione, perdendo la sua vocazione inclusiva.

### ***3.2. Dove e come vogliamo incontrare le persone?***

Chiarito chi manca, occorre chiedersi dove e come può avvenire l'incontro. L'outreach implica spostarsi verso i luoghi della vita quotidiana delle persone – fisici o digitali – e costruire spazi a bassa soglia accessibili e non stigmatizzanti. Nel digitale, questo può significare presidiare ambienti online frequentati dai target di riferimento (forum, social, chat tematiche, piattaforme di gaming) o progettare ambienti digitali propri del servizio. Qui si gioca l'equilibrio tra due istanze necessarie, informalità e formalità: la prima favorisce fiducia e linguaggi condivisi, la seconda garantisce tutela, riconoscimento e responsabilità.

È inoltre necessario riflettere su chi coinvolgere come mediatori dell'intervento: professionisti, esperti per esperienza, rappresentanti del gruppo target? In tal senso, può essere senz'altro utile distinguere tra équipe che “va verso” ed équipe che accoglie, per assicurare un passaggio fluido tra le due rive dell'intervento.

Infine, la scelta se introdurre modalità mediate dal digitale o mantenere un intervento interamente in presenza va sempre commisurata alle capabilities dei destinatari, dell'ente e dei professionisti coinvolti, considerando non solo l'efficienza tecnica ma anche la qualità relazionale che ciascun mezzo consente e il potenziale di adattamento che offre rispetto alle pratiche.

### ***3.3. Dopo l'aggancio, cosa succede?***

La terza domanda è decisiva: una volta stabilito il contatto e raggiunta una forma di engagement cosa accade? Esiste una rete pronta ad accogliere la persona? L'outreach perde efficacia se rimane sospeso al primo ascolto. Il contatto deve poter evolvere – quando necessario – in orientamento, invio, presa in carico: così si misura la solidità del sistema di alleanze. Se non esistono servizi pronti, disponibili e riconoscibili, il rischio è doppio: creare aspettative e non rispondere, oppure intercettare bisogni senza possibilità di continuità. Inoltre, quando il contatto avviene in forma anonima o informale, può risultare più difficile garantire un sistema di segnalazione e invio efficace. Senza almeno un minimo di riconoscibilità reciproca, si rischia di interrompere la relazione prima che trovi un luogo di accoglienza e cura. Per questo è essenziale costruire in anticipo connessioni tra chi intercetta il bisogno online e chi può farsene carico offline e/o online, definire canali chiari di invio, informazioni comprensibili per le persone e confini di responsabilità per i professionisti. La costruzione di canali stabili tra chi intercetta il bisogno e chi può farsene carico evita che la relazione si interrompa prima di trovare un luogo di accoglienza e, in definitiva, consente all'outreach di diventare una pratica strutturale e non episodica del welfare.

Queste tre domande non forniscono una ricetta, ma un orientamento critico per la pratica. L'outreach non è soltanto uscire dai servizi, ma costruire traghettiamenti credibili, relazioni che accompagnino le persone nel passaggio dall'invisibilità alla possibilità di essere viste e seguite. L'uso del termine traghettiamenti ci sembra, in definitiva, ancora più pregnante del più consueto ponti, richiamato in letteratura e nelle interviste sul campo. Rende la dimensione processuale e relazionale dell'outreach: non una connessione statica, ma un accompagnamento situato e riflessivo che consente di attraversare soglie, con tempi e mediazioni differenti, fino a raggiungere luoghi di relazione e di riconoscimento. Solo così il “verso” dell'andare incontro diventa anche un “con” – con le persone, i territori, le istituzioni – e l'outreach può tradursi in una pratica sostenibile, capace di integrare accesso, responsabilità e continuità.

## 4. Conclusioni

Questo capitolo ha approfondito il tema dell’outreach mediato dal digitale, evidenziandone il valore come postura professionale e strategia d’intervento dell’assistente sociale, articolata nei tre passaggi del contatto, dell’ingaggio e della mediazione. Mettendo in dialogo letteratura e risultati della ricerca Dig.It.In. (Sanfelici, Nothdurfter, 2026), sono state formulate alcune raccomandazioni per orientare la progettazione e la riflessione sull’“andare verso” in ambienti digitalmente mediati.

Come emerso dal caso Ypsilon, l’espansione delle tecnologie apre nuove possibilità di contatto, ma anche tensioni e criticità: disuguaglianze digitali, rischi di esclusione, rappresentazioni stigmatizzanti dei destinatari e logiche di controllo implicite. È necessario un approccio riflessivo e situato, per evitare che l’uso del digitale riproduca le stesse dinamiche selettive dei servizi tradizionali. Inoltre, l’outreach mediato dal digitale sposta la relazione di aiuto in contesti meno strutturati, dove si ridefiniscono ruoli, confini e forme di collaborazione tra professionisti, volontari e cittadini. Ciò sollecita nuove attenzioni alla tutela della privacy, alla gestione dei tempi di lavoro e alla definizione dei limiti dell’agire professionale.

Altre sfide riguardano la mediazione e la continuità degli interventi. L’outreach perde efficacia se resta confinato al primo contatto: è necessario che le organizzazioni lo riconoscano come pratica professionale a pieno titolo, dotandolo di supporto organizzativo, risorse, strumenti adeguati e coordinamento tra interventi digitali e territoriali. Senza strategie, tecnologie e investimenti coerenti, esso rischia di ridursi a interventi episodici, non integrati in una cornice strategica di promozione dei diritti e di inclusione sociale.

Per sviluppare strategie inclusive ed efficaci di outreach mediato dal digitale è, infine, necessario costruire spazi di confronto e co-produzione di sapere tra i diversi livelli professionali e istituzionali. Rendere visibili le condizioni di efficacia, le tensioni e i rischi emergenti può alimentare una riflessione critica e collettiva sull’outreach come frontiera dinamica del lavoro sociale e su politiche capaci di sostenerlo. In questa prospettiva, l’outreach mediato dal digitale si configura come un banco di prova per la capacità del servizio sociale di ripensare sé stesso come pratica relazionale, riflessiva e politica nell’era della connessione.

In chiusura, la tabella (tab. 1) propone alcune domande guida per orientare la progettazione e la riflessione professionale sulle pratiche di outreach, sia in presenza che digitalmente mediate.

*Tab. 1 – Strumento di riflessione per la pratica dell’outreach*

<i>Area di riflessione</i>	<i>Domande chiave per l’azione professionale e organizzativa</i>
<b>1. Analisi di contesti e bisogni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi resta fuori? Quali barriere (fisiche, relazionali, simboliche, digitali) ne ostacolano l’accesso?</li> <li>- Come mappiamo bisogni e mondi di vita, anche digitali, per individuare forme di invisibilità?</li> <li>- Le nostre rappresentazioni rischiano di riprodurre stereotipi o etichette stigmatizzanti?</li> <li>- L’outreach nasce dall’ascolto dei territori o da esigenze istituzionali di ampliare gli accessi?</li> </ul>
<b>2. Scelta di canali e strumenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quali canali sono più efficaci per il gruppo target (scuole, spazi pubblici, social media, piattaforme)?</li> <li>- La scelta del canale tiene conto di pratiche comunicative e di stili di vita delle persone da raggiungere?</li> <li>- Quali combinazioni online/offline rendono il contatto sostenibile e continuo?</li> <li>- Come bilanciare informalità e formalità negli spazi digitali e territoriali?</li> </ul>
<b>3. Ruoli, competenze e formazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi sono le figure più adatte ad “andare verso”? Servono operatori dedicati, peer o altri intermediari credibili per età/linguaggi/esperienza?</li> <li>- Quali percorsi di selezione e formazione sostengono il ruolo di “traghettamento”?</li> <li>- Le équipe che “vanno verso” e quelle che accolgono dialogano e condividono criteri/strumenti?</li> <li>- Quali spazi di supervisione e riflessività supportano il lavoro a bassa soglia e mediato dal digitale?</li> </ul>
<b>4. Engagement e mediazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Come costruire fiducia in contesti non istituzionali o anonimi (anche digitali)?</li> <li>- Quando l’anonimato facilita l’aggancio e quando ne ostacola la continuità?</li> <li>- Possiamo prevedere livelli di interazione (ad esempio primo contatto anonimo, seguito da secondo livello più personalizzato)?</li> <li>- Come assicurare connessioni stabili e canali di invio tra chi intercetta il bisogno e chi se ne fa carico?</li> <li>- Che ruolo hanno scrittura e comunicazione mediata digitalmente nell’espressione emotiva e nella comprensione reciproca?</li> </ul>

<b>5. Governance, sostenibilità e rete</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L’organizzazione riconosce l’outreach (anche digitale) come pratica strutturale, con risorse, spazi e tempi dedicati?</li> <li>- Esistono protocolli o accordi che facilitano la collaborazione tra servizi e comunità locali?</li> <li>- Sono previsti investimenti in tecnologie, formazione e supervisione per integrare interventi digitali e territoriali?</li> <li>- Quali strategie di monitoraggio, documentazione e valutazione favoriscono apprendimento dalle esperienze ed efficacia?</li> </ul>
--	---

## Bibliografia

- Andersson B. (2013), “Finding ways to the hard to reach—considerations on the content and concept of outreach work”, *European Journal of Social Work*, 16, 2: 171-186.
- Bilotti A. (2023), “Quale spazio per la digital social advocacy nel servizio sociale? Risultati da una ricerca esplorativa su una pratica anti-oppressiva”, *La rivista di servizio sociale*, 1: 71-82.
- Brownlie J. (2018), “Looking out for each other online: Digital outreach, emotional surveillance and safe(r) spaces”, *Emotion, Space and Society*, 27: 60-67.
- Champion K. E., Newton N. C. e Teesson M. (2016), “Prevention of alcohol and other drug use and related harm in the digital age: what does the evidence tell us?”, *Current Opinion in Psychiatry*, 29, 4: 242-249.
- Chui W. H. e Ho K. M. (2006), “Working with involuntary clients: Perceptions and experiences of outreach social workers in Hong Kong”, *Journal of Social Work Practice*, 20, 2: 205-222.
- Coleman A., MacKenzie D. e Churchill B. (2014), *The role of outreach: responding to primary homelessness*, Swinburne, Melbourne.
- Cox D. e Pawar M. (2006), *International social work: Issues, strategies, and programs*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Duvnjak A. e Heather F. (2013), “Targeting the ‘hard to reach’: re/producing stigma?”, *Critical and Radical Social Work*, 1, 2: 167-182.
- Eugenio E., Baglio G. e Geraci S. (2023), “Marginalità sociale e prossimità sanitaria”, *Bollettino Epidemiologico Nazionale (BEN)*, 4(4), i–v. Istituto Superiore di Sanità.
- Fornero E. (2022), “Specificità del servizio sociale e interventi di outreach”, testo disponibile al sito: [www.welforum.it](http://www.welforum.it).
- Gonzalez B. O., Magan I. M. e Yu M. (2024), “Outreach work in ‘hard-to-reach’ communities: A critical analysis of task shifting, contact making, establishing credibility and on-the-Spot, solution-focused assistance”, *The British Journal of Social Work*, 54, 3: 1191-1210.
- Gründělová B., Broskevičová Z. e Kowolová I. (2024), “Negotiating Access to

- Hard-to-Reach Populations through Institutional Gatekeepers in Social Work Research”, *The British Journal of Social Work*, 54, 6: 2790-2807.
- Grymonprez H., Roose R. e De Corte J. (2022), “In search of transformative practice: Outreach work tactics for perpetuating symbolic boundaries”, *The British Journal of Social Work*, 52, 5: 2743-2759.
- Grymonprez H., Roose R. e Roets, G. (2017), “Outreach social work: From managing access to practices of accessibility”, *European Journal of Social Work*, 20, 4: 461-471.
- Lintner C. e Zadra F. (2024), “Outreaching digitally. Digital Social Work experiences in low threshold social services”, *Autonomie locali e servizi sociali*, 47, 1: 183-200.
- McMahon J. (2009), “Hard to reach and impossible to help: working at the rough end of social care”, *Journal of Social Work Practice*, 23, 3: 275–289.
- Nothdurfter U. (2016), “The street-level delivery of activation policies: constraints and possibilities for a practice of citizenship”, *European Journal of Social Work*, 19, 3-4: 420-440.
- Scardala S., Iannace A., Traglia F. e Santone G. (2025), “Il Progetto ‘La ASL in camper’: esperienze e pratiche sociali nelle rilevazioni dei bisogni socio-sanitari dei migranti nei 6 territori della ASL Roma 1”, *La Rivista di Servizio Sociale*, 1: 53-61.
- Szeintuch S. (2015), “Street work and outreach: A social work method?”, *The British Journal of Social Work*, 45, 6: 1923-1934.
- Van Ewijk H. (2009). *European social policy and social work: Citizenship-based social work*. Routledge, New York.
- Zadra F. e Elsen S. (2024), “Preventing and redressing exploitation. Methods of anti-trafficking social work outreach in Northern Italy”, *European Journal of Social Work*, 27, 1: 151-164.

## *6. Per una transizione digitale giusta: principi, standard professionali e riflessione critica*

di *Mara Sanfelici*

### **1. Introduzione**

I capitoli precedenti, a partire dai risultati della ricerca Dig.It.In., hanno analizzato le trasformazioni del lavoro sociale innescate dall'introduzione di nuove tecnologie nei servizi: il digitale abilita e allo stesso tempo disabilita, potenzia alcune capacità, ma ne indebolisce altre, dando origine a nuove sfide etiche per gli assistenti sociali.

In molti Paesi occidentali, il processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione è più avanzato e le associazioni professionali, in collaborazione con l'accademia (Reamer, 2017), hanno elaborato da almeno una decade linee guida e standard (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) per un uso eticamente corretto delle nuove tecnologie. In Italia, invece, la transizione digitale ha seguito un percorso più lento e – in particolare nel campo del servizio sociale – non adeguatamente orientato dalla ricerca e dalla normativa, con la conseguenza di un uso creativo, ma spesso improvvisato, dei nuovi strumenti (Sanfelici, 2022; Sanfelici, Nothdurfter, 2026). L'unico sforzo al momento riconoscibile è quello del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali (CNOAS), che ha elaborato un documento utile a guidare la riflessione sui possibili vantaggi e rischi associati all'uso di strumenti digitali, anche se con un focus limitato ai social media (CNOAS, 2023).

Questo capitolo intende dunque ampliare la riflessione sulle questioni etiche emergenti nei processi di digitalizzazione del lavoro sociale. A partire dalla sistematizzazione del sapere già consolidato nella disciplina – incluse le evidenze emerse dalla ricerca Dig.It.In. –

l’obiettivo è fornire una base utile alla successiva definizione di possibili linee guida, adatte anche al contesto italiano. In particolare, il paragrafo che segue analizza i contributi dalla letteratura scientifica, mettendoli in dialogo con i contenuti della *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali per il decennio digitale* (2023/C 23/01) e con i principi etici internazionalmente riconosciuti nel servizio sociale, sintetizzati nel *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IFSW, IASSW, 2018). La seconda parte discute più nel dettaglio le nuove sfide etiche nel processo di aiuto, analizzando anche le scelte condotte in altri Paesi che maggiormente hanno contribuito alla definizione di standard professionali a tutela di cittadini e assistenti sociali.

## 2. Guide etiche in Europa e nel mondo

Secondo la *Carta dei diritti fondamentali dell’Unione Europea* (UE), l’UE si fonda sui valori universali della dignità umana, della libertà, dell’uguaglianza e della solidarietà. Si tratta di un orientamento pienamente in linea con il servizio sociale, che si pone l’obiettivo di promuovere il cambiamento sociale, fondando la propria azione sui valori della dignità umana, della giustizia sociale, e della solidarietà, e in relazione ai principi di equità, autodeterminazione, partecipazione e antidiscriminazione (IFSW, IASSW, 2018).

La transizione digitale comporta una riflessione su come gli stessi principi possano essere rispettati sia online che offline. La *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali* (di seguito nominata “*Dichiarazione*”) risponde a tale obiettivo, tracciando una rotta per promuovere un modello europeo basato sui valori e i diritti fondamentali riconosciuti nell’UE. Il documento riconosce innanzitutto l’ambiguità strutturale dell’innovazione tecnologica: da un lato, il digitale offre opportunità in termini di miglioramento della qualità della vita, della crescita economica e della sostenibilità, dall’altro innescia nuove sfide sul piano sociale ed economico, implicando il rischio di regressione dei diritti (paragrafo 3). La *Dichiarazione* non dà dunque per scontata l’idea di innovazione tecnologica come fonte di progresso sociale, e invita piuttosto a comprendere e valutare come e se la tecnologia sia al servizio della società e dell’ecosistema.

Il *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (di seguito nominato come “*Statement*”) (IFSW, IASSW, 2018) esplicita una posizione molto simile: un’intera sezione è dedicata all’uso delle tecnologie, ed esplicita come i principi etici del servizio sociale devono orientare tutti i contesti della pratica, della formazione e della ricerca, sia online che offline. Lo *Statement* indica la necessità di partire dai fondamenti valoriali condivisi, per comprendere come garantire azioni coerenti, anche in ambiente digitale.

I sottoparagrafi che seguono entrano nel dettaglio, guidando la necessaria riflessione sulle trasformazioni in corso, in relazione ai valori e ai principi elencati nella *Dichiarazione* e nello *Statement*: la dignità umana, la giustizia sociale, la solidarietà, la tutela dei dati personali e la partecipazione.

## **2.1. Mettere al centro le persone e riconoscere la dignità umana**

La *Dichiarazione* chiarisce che nell’UE le persone sono considerate “al centro della trasformazione digitale” (Capitolo 1): si riconosce che l’innovazione tecnologica non è neutra, ma deve essere orientata allo sviluppo di condizioni che vanno a beneficio di tutte le persone, facilitando il perseguitamento delle loro aspirazioni e nel rispetto dei loro diritti; è pertanto necessario garantire un’azione “responsabile da parte di tutti gli attori, pubblici e privati” coinvolti nella trasformazione digitale.

Il servizio sociale è uno di questi attori, e assume un ruolo centrale nel promuovere le relazioni umane, la cura e la giustizia sociale (Sanfelici, 2024). Uno dei suoi valori fondanti è il riconoscimento della dignità intrinseca di tutti gli esseri umani: nella pratica professionale questo si traduce nella capacità di promuovere relazioni fondate sul rispetto, il non giudizio e una profonda comprensione empatica. Le persone sono “al centro”, riconosciute nella loro unicità, globalità, libertà e capacità di espressione, guardando alla complessa interazione tra le dimensioni biologiche, psicologiche, sociali, culturali e spirituali della loro esistenza; il fine è orientare valutazioni e interventi olistici, sviluppati con la piena partecipazione delle persone, delle organizzazioni e delle comunità con cui gli assistenti sociali collaborano.

Come hanno dimostrato le dettagliate analisi nei capitoli prece-

denti, la diffusione del digitale abilita nuove forme di riconoscimento e di inclusione, ma il loro uso in pratica può anche tradursi in interazioni disfunzionali che superano i confini del rispetto reciproco o alimentano dinamiche escludenti. Anche i processi di datificazione<sup>1</sup> (Dencik, 2022) nei servizi sociali possono portare all'emergere di dilemmi che derivano dalle inevitabili cesure in essi implicate (Capitolo 4): il rischio è perdere di vista le persone, le loro aspirazioni, i loro mondi di vita, quando la programmazione e l'azione dei servizi sono guidate prevalentemente da indicatori sintetici che restituiscono immagini parziali e segmentate dei beneficiari, ridotti a “dati” e “casi” da amministrare, invece che inclusi in processi di scambio dialogico.

## **2.2. Promuovere la giustizia sociale, la solidarietà e la responsabilità collettiva**

La *Dichiarazione* esplicita che “la tecnologia dovrebbe essere utilizzata per unire le persone, e non per dividerle”. “La trasformazione digitale dovrebbe contribuire a una società e a un’economia eque e inclusive nell’UE”, senza “lasciare indietro nessuno”; a tal fine, dovrebbe realizzare la parità di genere, la diversità culturale e linguistica, e includere le persone anziane, con disabilità, chi vive nelle zone rurali, o subisce fenomeni di marginalizzazione. Nell’orientamento dell’UE, dunque, i valori della giustizia, dell’equo accesso alle risorse e della solidarietà devono essere parte integrante del processo di innovazione tecnologica, come garanzia di uno sviluppo che rispetti i diritti fondamentali. Secondo la *Dichiarazione*, “anche gli operatori del mercato che traggono vantaggio dalla trasformazione digitale devono assumere le proprie responsabilità sociali e contribuire in modo equo e proporzionato ai costi delle infrastrutture, dei servizi e dei beni pubblici, a beneficio di tutte le persone che vivono nell’UE”.

La giustizia sociale è anche uno dei valori al centro dello *Statement*, connesso a quelli di equità e solidarietà. L’azione del servizio

<sup>1</sup> In letteratura si definisce “datificazione” il processo attraverso cui azioni, relazioni, pratiche e aspetti della vita sociale vengono trasformati in dati digitali quantificabili, aggregabili e analizzabili, che possono essere successivamente convertiti in informazioni e valore (anche economico) (Southerton, 2020).

sociale per promuovere una società più giusta si concretizza attraverso il contrasto a forme di discriminazione e oppressione – nei contesti sociali e nelle stesse istituzioni – il rispetto e l'inclusione della diversità, la costruzione di reti di solidarietà e di canali per un equo accesso alle risorse. Gli assistenti sociali sono orientati a promuovere il benessere delle persone, e pongono particolare attenzione ai processi che costruiscono forme di vulnerabilità sociale. Il digitale introduce nuove sfide per i professionisti, riconfigurando i processi di inclusione ed esclusione, e dunque le possibilità di partecipare alla pari alla vita sociale (Fraser e Honneth, 2003). Da un lato, le *affordances* che esprimono le nuove tecnologie (Capitolo 1) consentono di rimuovere barriere organizzative, culturali e simboliche nei servizi del welfare e nei contesti sociali più ampi. Gli strumenti digitali possono essere sfruttati anche per rinforzare le reti e i legami sociali nel lavoro con i gruppi e le comunità, negli interventi di *outreach* (Capitolo 6) e in attività di advocacy sociale. Tuttavia, non tutti accedono allo stesso modo ai nuovi dispositivi e l'assessment delle *capabilities* digitali diventa una nuova area imprescindibile nei processi di valutazione sociale e progettazione degli interventi (Capitolo 2). La sfida della connettività si lega alla possibilità di promuovere comunità inclusive ed ecosistemi sostenibili, ma costruisce nuove gerarchie sociali legate alle capacità di accesso a risorse materiali e simboliche veicolate in ambienti digitali. L'ingresso di nuove tecnologie può abilitare processi di innovazione ecologica e sociale, ma anche giustificare politiche e pratiche ingiuste che segmentano ulteriormente i gruppi e contribuiscono a costruire muri e distanze. È responsabilità collettiva, e dunque anche del servizio sociale, promuovere un accesso fluido e sicuro ai servizi pubblici digitalizzati, garantendo dispositivi e connessioni adeguate anche a persone in condizioni di svantaggio economico, e strumenti per un pensiero critico sull'uso del digitale.

La *Dichiarazione* richiama anche la condizione dei lavoratori: è un diritto svolgere il proprio lavoro in un ambiente sicuro per il benessere fisico, psichico e sociale, anche online; la possibilità di disconnettersi come garanzia di equilibrio tra vita professionale e vita privata deve essere garantita anche nei servizi sociali.

### **2.3. Promuovere l'autodeterminazione e la partecipazione**

La *Dichiarazione* afferma che “ogni persona dovrebbe essere in grado di scegliere realmente e liberamente quali servizi online utilizzare, sulla base di informazioni obiettive, trasparenti, facilmente accessibili e affidabili”; inoltre, il diritto di scelta per quanto riguarda la salute, l’istruzione, l’occupazione e la vita privata non dovrebbe essere pregiudicato dall’uso di tecnologie come l’intelligenza artificiale.

Anche lo *Statement* mette al centro il principio di autodeterminazione, che si fonda sul riconoscimento delle persone come capaci di agire e assumere le proprie scelte, nel rispetto dei diritti e degli interessi degli altri; nella relazione di aiuto, tale principio si concretizza nella possibilità di partecipare attivamente ai processi decisionali che incidono sulle loro vite. Assumendo in premessa un concetto di autonomia relazionale (Anderson e Honneth, 2011; Sanfelici, 2024), lo *Statement* sottolinea la necessità di riconoscere le condizioni sociali che promuovono o ostacolano l’effettiva possibilità di autodeterminazione. Si tratta dunque di considerare nell’analisi e nell’intervento sociale i fattori socioculturali, economici e politici che promuovono la capacità di agire o, al contrario, forme di marginalizzazione e sfruttamento. Le nuove tecnologie possono potenzialmente facilitare azioni di promozione sociale o, al contrario, rinforzare processi di chiusura entro reti di privilegio, che costruiscono forme di accesso selettivo alle risorse per il funzionamento psicologico e sociale. Tale condizione implica non solo azioni a livello macro, per rendere esigibili i diritti che consentono l’autonomia, ma anche la creazione di spazi e processi di partecipazione, sia nelle comunità sia nell’implementazione delle politiche che orientano gli interventi online e offline.

È inoltre necessario garantire che negli ambienti digitali le persone – e in particolar modo quelle più colpite da forme di vulnerabilità sociale – siano protette dalla disinformazione, dalla manipolazione delle informazioni e da altre forme di contenuti dannosi; questo – esplicita la *Dichiarazione* – si realizza anche grazie alla capacità delle istituzioni di “conferire alle persone maggiore autonomia e responsabilità affinché compiano scelte liberamente determinate e specifiche, e limitare lo sfruttamento delle vulnerabilità e dei pregiudizi”.

## **2.4. Promuovere un ambiente digitale sicuro e protetto, nel rispetto della riservatezza e della privacy**

Il diritto alla protezione dei dati personali, di accedere ai dati raccolti e di ottenerne la rettifica è elencato nella CEDU tra i diritti fondamentali e, nell'UE, è regolato da diversi documenti, tra cui il G.D.P.R (*General Data Protection Regulation*). La *Dichiarazione* dedica un intero capitolo a tale tema, indicando che le persone hanno diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei propri dati personali, ad avere il controllo di come sono utilizzati e con chi sono condivisi, alla riservatezza delle comunicazioni sui propri dispositivi elettronici, e a non essere sottoposta a sorveglianza online illecita. I prodotti e i servizi digitali devono essere dunque sicuri, garantendo protezione, integrità, disponibilità e autenticità delle informazioni trattate.

Anche lo *Statement* individua tra i principi fondamentali quello del rispetto del diritto alla riservatezza e alla privacy delle persone: gli assistenti sociali devono informarle dei loro diritti, ma anche dei limiti del loro esercizio previsti dalla normativa, quando sono implicati potenziali danni alle persone.

Nei servizi sociali sono oggi in uso diverse piattaforme digitali in grado di abilitare la comunicazione a distanza (Capitoli 2 e 3) o la raccolta di dati (Capitolo 4). L'uso di sistemi avanzati di crittografia consente di proteggere la riservatezza dei beneficiari dei servizi, ma si pongono problemi relativi all'uso di diverse piattaforme proprietarie, con differenti sistemi di protezione (Morgan e Polowy, 2011); sono dunque necessarie policy che consentano a professionisti e cittadini di riconoscere facilmente i diversi livelli di sicurezza e protezione dei dati.

La sezione 9 dello *Statement* invita i social workers e le loro associazioni a identificare le sfide ai principi di riservatezza e privacy e a individuare strumenti utili per fronteggiarle; il documento cita in particolare il consenso informato come rilevante modalità di garanzia dei cittadini.

La tutela di questo diritto richiede non solo una buona conoscenza della normativa, ma anche la capacità di renderla effettivamente esigibile. Talvolta, il rischio è che la firma dei moduli per il consenso al trattamento dei dati diventi una prassi formale, più utile a difendere

l’organizzazione che a garantire la piena comprensione e partecipazione dei cittadini ai processi di raccolta e analisi dei dati che li riguardano. Il lavoro a distanza può rendere più sfidante il dialogo su questi temi, soprattutto quando sono coinvolte persone più vulnerabili – ad esempio, i bambini o i cittadini affetti da disturbi cognitivi (Capitolo 3). Situazioni di criticità emergono anche quando le policy sono calate dall’alto e non pienamente chiare per gli stessi professionisti, in assenza di adeguata formazione.

Se, dunque, i principi che dovrebbero orientare gli interventi del servizio sociale sono chiaramente delineati, la sfida per gli assistenti sociali è quella di tradurli in pratica in contesti complessi, dove diverse variabili non dipendono direttamente dalla loro intenzione. I paragrafi che seguono discutono più nel dettaglio le tensioni e le ambiguità di cui questi professionisti fanno esperienza nella pratica per la tutela dei diritti online e offline.

### **3. Questioni etiche emergenti nel processo di aiuto**

Nelle pratiche che prendono forma in ambienti online, i dilemmi etici emergono non solo perché di fatto alcuni principi e diritti sono talora in tensione reciproca – ad esempio il diritto all’accesso a Internet e quello all’oblio, oppure il principio di trasparenza e quello di protezione dei dati – ma anche in relazione a diverse variabili di contesto che influenzano la pratica.

La letteratura offre ancora pochi contributi su questo tema. Una recente revisione sistematica (Rodríguez-Martínez *et al.*, 2024) ha rintracciato 15 pubblicazioni, di cui 7 di natura teorica, solo 5 studi empirici condotti su campioni molto limitati e 3 focalizzati sul tema delle competenze digitali. Tra i lavori disponibili, i contributi di Reamer (2013, 2017, 2018, 2021) sono quelli più frequentemente citati per l’efficace sforzo di sistematizzazione sulle questioni etiche che emergono con l’uso delle tecnologie digitali. Lo stesso autore è stato coordinatore di due *task forces* in cui si è concretizzato l’impegno delle associazioni professionali per delineare standard e linee guida utili al lavoro in pratica. In particolare, Reamer (2021) ha coordinato un gruppo che ha riunito associazioni di diversi Paesi anglosassoni – tra cui Canada, USA, Irlanda, Nuova Zelanda – e ha portato all’ela-

borazione del *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* (ASWB, 2014); successivamente, ha diretto una *task force* statunitense – promossa dalla *National Association of Social Workers*, dalla *Association of Social Work Boards* e dal *Council on Social Work Education* e dalla *Clinical Social Work Association* – il cui lavoro è confluito nel documento *Standards for Technology in Social Work Practice* (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017), utile a identificare standard per l’uso delle tecnologie nel servizio sociale.

Qui di seguito è proposta una riflessione che richiama i contenuti di tali contributi, discussi alla luce dei principi riconosciuti nel contesto europeo (paragrafo 2) e dei risultati emersi dalla ricerca Dig.It.In. (Capitoli 2,3,4,5), al fine di contestualizzare l’analisi in relazione alla specificità del servizio sociale italiano. Verranno in particolare discussi i temi che la letteratura scientifica e grigia identifica come centrali nella pratica degli assistenti sociali, ovvero: i dilemmi che emergono dalla riconfigurazione dei confini professionali nel processo di aiuto con le persone (paragrafo 3.1), le potenzialità e i rischi negli interventi di advocacy online (paragrafo 3.2) e le sfide etiche emergenti nei processi di documentazione in ambiente digitale (paragrafo 3.3). Tale analisi è integrata dalla discussione di questioni emergenti legate al più recente uso di sistemi di decisione automatici (paragrafo 3.4), alla necessità di formare nuove competenze dei professionisti (paragrafo 3.5) e al ruolo politico del servizio sociale nel processo di transizione digitale (paragrafo 3.6).

### ***3.1. Dilemmi legati alla riconfigurazione dei confini professionali***

Una delle questioni ricorrenti in letteratura (Zur, 2017; Reamer, 2021) – emersa di frequente anche come preoccupazione dei partecipanti alla ricerca Dig.It.In. – riguarda la riconfigurazione dei confini professionali, quando la relazione di aiuto prende forma in ambienti online.

In generale, la “giusta” prossimità si associa a una relazione autentica e calda (Gui e Sanfelici, 2023) che, tuttavia, non può valicare i confini di un setting professionale (Gabbard, 1996), distinguendosi da relazioni che implicano un coinvolgimento più intimo e informale, come quelle di amicizia o di amore.

Alcuni autori (Herlihy e Corey, 2015; Reamer, 2021) hanno pro-

posto una tipologia di possibili criticità sul piano etico, deontologico e legale, che possono emergere sia nel lavoro in presenza sia nelle interazioni online, identificando: a) dilemmi etici nei processi decisionali, in situazioni complesse e ambigue, b) errori non intenzionali, dovuti a negligenza o incompetenza (anche tecnologica) e c) violazioni disciplinari o illeciti professionali, legati a comportamenti intenzionali.

La criticità più frequente riguarda l'emergere di dilemmi etici nelle interazioni online, in cui diverse sfide possono sorgere in relazione al fatto che le potenzialità e i limiti del digitale sono due facce della stessa medaglia. Ad esempio, il tentativo del professionista di avvicinarsi per esprimere all'altro attenzione e comprensione, può aumentare il senso di prossimità pur a distanza, ma anche essere vissuto come invasivo (Capitoli 2, 3). Se, da un lato, riuscire a esserci tempestivamente attraverso canali online può essere percepito come una forma di riconoscimento in situazioni difficili, dall'altro può indurre forme di dipendenza da una presenza continua, oppure vissuti di abbandono, quando in un momento di indisponibilità del servizio il cittadino non riceve pronto supporto (Guidi, Pinto, Sanfelici, 2026). L'intensità e la frequenza degli scambi online possono talvolta generare fraintendimenti e l'aspettativa di un coinvolgimento intimo (Reamer, 2023; Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026).

La scarsa consapevolezza o inesperienza nell'uso delle tecnologie digitali può portare anche ad azioni o omissioni non intenzionali, che non costituiscono violazioni gravi del codice etico, ma possono danneggiare la fiducia e l'equilibrio nei confini professionali. Scambi di messaggi elettronici, anche oltre l'orario di lavoro, soprattutto quando il professionista utilizza profili o account personali, possono generare relazioni ambigue, ma anche mettere a rischio la riservatezza.

Alcuni enti prevedono servizi di reperibilità per gestire situazioni di crisi anche oltre gli orari di apertura ordinari. Gli assistenti sociali non di rado portano con sé i dispositivi, con maggiori difficoltà a costruire confini chiari tra la vita lavorativa e quella personale e rischi legati alla protezione dei dati.

Si osservano conseguenze anche in relazione al benessere dei professionisti: i social workers spesso intraprendono la loro carriera per una forte motivazione ad aiutare gli altri, ma la possibilità di esserci prontamente attraverso il canale digitale può indurre a condizioni di

sovraffaccarico lavorativo ed emotivo, con conseguenze sulla qualità del servizio svolto.

Con la diffusione dei social media, inoltre, molti assistenti sociali ricevono sempre più spesso richieste di connessione e “amicizia” online. In questi casi, i cittadini possono venire a conoscenza di informazioni sulla loro vita privata, generando dinamiche relazionali potenzialmente critiche. In alcuni casi, i professionisti hanno incontrato difficoltà per aver condiviso su un social media un post privato – visibile per errore a tutti – che non conteneva nomi propri, ma il riferimento alla situazione di una persona incontrata al lavoro: il cittadino si è riconosciuto nella descrizione e ha percepito una violazione della privacy (Reamer, 2023).

Anche i contenuti scambiati in chat di gruppo con i beneficiari dei servizi possono tradursi nel rischio di diffusione più o meno intenzionale di informazioni riservate e private.

In tutti questi esempi non c’è intenzionalità, né si rintracciano violazioni deliberate e gravi degli standard etici che si verificano invece nei casi di abuso di potere, induzione di persone vulnerabili a relazioni intime, o il loro sfruttamento per fini personali o economici, attraverso reti online o offline. Si tratta di comportamenti rari, mentre nella maggior parte dei casi le situazioni di criticità sono riconducibili a scarsa riflessione sulla pratica o a una limitata padronanza degli strumenti digitali e non, che tuttavia può creare potenziali danni relazionali o di immagine (Reamer, 2023).

Il confine tra formale e informale nella relazione professionale è esito di negoziazioni continue, e non esistono procedure in grado di indicare come mantenere la “giusta prossimità”. È tuttavia possibile negoziare regole chiare con le persone, e dialogare sulle modalità che si ritengono più corrette per mantenere una relazione basata sul rispetto e il riconoscimento reciproco.

In relazione a ciò, gli standard definiti dalle associazioni professionali nordamericane (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) raccomandano di:

- riferirsi a policy del servizio sull’uso delle diverse tecnologie digitali, per rendere conto in modo trasparente delle regole d’uso (ad esempio, tempi e modalità di risposta nelle comunicazioni mediate dal digitale) e, in assenza di policy, promuoverne l’introduzione;

- garantire l'adesione dei beneficiari a forme di comunicazione digitalmente mediate, attraverso l'espressione di un consenso informato e il dialogo sulle regole indicate nelle policy;
- evitare il ricorso ad account o indirizzi personali;
- evitare e prevenire la diffusione di contenuti e immagini relativi ai beneficiari su canali online condivisi;
- acquisire competenze sulla rimodulazione delle tecniche di comunicazione online.

Il lavoro sociale si svolge per definizione nell'incertezza e in contesti in trasformazione, coglie e intercetta bisogni emergenti, lavora per creare riconnessioni dove i legami si sono interrotti: gli standard, dunque, costituiscono un riferimento per riflettere collettivamente su dilemmi emergenti in pratica, ma non devono essere usati per ingabbiare l'azione, ad esempio ricorrendo a un'eccessiva burocratizzazione come difesa organizzativa o professionale. Ad esempio, nei servizi di *outreach*, costruiti per cercare di avvicinare le persone che hanno più sfiducia nelle istituzioni, l'uso del digitale è certamente fonte di dilemmi non risolvibili in riferimento a standard adottati in modo acritico (Capitolo 6).

### ***3.2. Potenzialità e rischi negli interventi di advocacy online***

Le possibilità d'uso delle tecnologie digitali sono sempre più sfruttate in attività di advocacy (Berzin, Singh e Chan, 2015); esse mirano, da un lato, a aumentare la consapevolezza sui processi che costruiscono condizioni di svantaggio e, dall'altro, a influenzare le decisioni alla base di interventi, progetti, o politiche che incidono su tali processi. Il fine è garantire la tutela e l'esigibilità dei diritti, chiedendone l'attuazione, denunciandone la violazione, ma anche ampliando la gamma di quelli riconosciuti (Sanfelici, 2022b), ad esempio nelle interazioni che si svolgono in ambienti digitali. Parallelamente, l'obiettivo è la promozione della capacità di azione e di influenza delle persone escluse dal godimento di tali diritti. Anche questi interventi devono essere costante oggetto di riflessività critica, in relazione ai principi etici del servizio sociale: nelle campagne di advocacy, le informazioni devono essere presentate in modo accurato e rispettoso, senza cedere alla tentazione di enfatizzare o diffondere notizie sensazionalistiche, mossi

dall'elevato livello di impegno e passione generalmente sotteso a tali attività (Segal, Gerder e Steiner, 2019).

L'uso dei media digitali aumenta i canali per accedere a dati e informazioni, connettere le persone interessate alla causa, sensibilizzare chi non è direttamente coinvolto, diffondere contro-narrazioni per contrastare discorsi che rinforzano processi di discriminazione. La costruzione e la condivisione dei contenuti, tuttavia, non sono processi esenti da rischi. In primo luogo, il format di alcuni social media impone sintesi che rischiano di sfociare in semplificazioni e riduzioni della complessità; inoltre, la possibilità di condivisione e interazione pubblica deve essere gestita in relazione all'emergere di possibili contenuti che violano la privacy o il rispetto reciproco. È anche possibile correre il rischio di sostituirsi alla voce delle stesse persone che ci si propone di aiutare, in contrasto con il principio di partecipazione. Le campagne di advocacy richiedono pertanto il confronto con colleghi e supervisori, il coinvolgimento dei cittadini che dovrebbero beneficiare di tali interventi, la costruzione di strumenti per segnalare contenuti problematici, l'attenzione alla gestione dell'account implementato, per preservare la trasparenza e l'integrità professionale.

Sono inoltre fondamentali processi di scambio e negoziazione con i manager degli enti, considerato che ogni informazione o post pubblicato sui loro canali ufficiali riflette l'immagine e i valori delle organizzazioni.

È infine necessario sviluppare policy su cosa sia appropriato condividere pubblicamente, in coerenza ai valori della professione, sull'uso di un linguaggio rispettoso e corretto, oltre a fronteggiare dilemmi etici quando emergono conflitti tra prospettive. Un approccio proattivo nella gestione dei rischi e una policy chiara e ben strutturata rappresentano la migliore garanzia contro potenziali criticità etiche e reputazionali (Reamer, 2017).

### ***3.3. Sfide etiche nei processi di documentazione in ambiente digitale***

Garantire un processo di documentazione di qualità è rilevante non solo per informare i percorsi di aiuto, ma anche come forma di accountability ed esercizio di responsabilità professionale. Condividere informazioni in rete, grazie ai nuovi sistemi informatici, facilita

la collaborazione tra professionisti e istituzioni e promuove uno sguardo multidimensionale (Capitolo 4). Tuttavia, emergono dilemmi nelle decisioni su come proteggere i dati, quali informazioni è opportuno mettere in rete e quali no, chi può accedere e come è possibile usarli. Dilemmi emergono anche rispetto alla registrazione di informazioni in rete che possono essere usate come prove ed evidenze in ambito giudiziario.

Sono dunque necessarie policy condivise che garantiscano scelte aderenti ai codici etici e alla normativa rispetto a come tenere traccia e come gestire diversi tipi di informazioni in ambiente digitale: ad esempio, come registrare quelle raccolte attraverso interazioni orali (al telefono, in presenza, etc.) oppure quelle costruite in forma di testo scritto, ad esempio nelle interazioni via chat o e-mail (Capitolo 3).

Un tema emergente riguarda inoltre l'uso dei social media per reperire informazioni sui cittadini attraverso il loro profilo, una pratica adottata dagli assistenti sociali, quando ritengono necessario integrare le informazioni raccolte dai colloqui. Si tratta perlopiù di casi in cui il rapporto di fiducia non è ancora solido, e la persona per diverse ragioni è restia a condividere informazioni su di sé, oppure di situazioni di crisi (ad esempio, persone a rischio di suicidio). Su questo aspetto sono intervenute le associazioni professionali statunitensi che nel documento *Standards for Technology in Social Work Practice* (NASW, ASWB, CSWE, CSWA, 2017) indicano che “gli assistenti sociali non devono raccogliere informazioni sui clienti da fonti online senza il loro consenso; se lo fanno, devono adottare misure ragionevoli per verificare l'accuratezza delle informazioni trovate”. Una ricerca di informazioni online può essere eticamente appropriata solo in situazioni di emergenza, quando il cittadino si trova in pericolo immediato e l'unico modo per rintracciarlo o contattarlo è l'uso dei social media, oppure quando si tratta di proteggere persone vulnerabili, esposte a rischio di danni fisici o psicologici. Anche in questi casi, il documento raccomanda di considerare prima alternative più adeguate come, ad esempio, coinvolgere le reti sociali di riferimento o, quando necessario, interpellare le autorità.

Le decisioni relative a quali informazioni cercare regolarmente sui beneficiari dei servizi devono essere assunte con grande attenzione e riviste periodicamente, per assicurare che le policy dei servizi siano fondate su motivazioni etiche e metodologiche legittime.

Gli standard delle associazioni professionali nordamericane raccomandano:

- lo sviluppo di policy – incluse nel consenso informato – che dettagliano le modalità di acquisizione, condivisione e archiviazione dei dati, specificando quali media elettronici (chat, etc.) vengono usati per raccoglierli, in quali modi sono registrati (in cartelle cartacee o elettroniche), le modalità di accesso, se e come vengono condivisi;
- il supporto per la piena comprensione del diritto a prestare un consenso informato, ad esempio, attraverso una riflessione condivisa con i beneficiari su come i dati dagli scambi offline e online vengono registrati nelle cartelle elettroniche a loro associate e come possono essere utilizzati dai professionisti coinvolti;
- la conoscenza della normativa sulla protezione dei dati e la comprensione del funzionamento dei sistemi di raccolta, per assicurare il rispetto della riservatezza.

### ***3.4. Dilemmi etici legati a sistemi di decisione automatizzati***

In molti Paesi occidentali, è sempre più diffuso l'uso di sistemi automatizzati o semi-automatizzati per supportare o sostituire le decisioni dei professionisti in campo medico, giudiziario e sociale. Alcuni strumenti incorporano algoritmi che selezionano l'accesso alle prestazioni, ad esempio per l'approvazione di prestiti o l'assegnazione di alloggi e sussidi. Algoritmi più complessi sono in grado di suggerire ai professionisti alcune scelte, fondate sulla predizione di esiti statisticamente probabili. La logica sottesa a questi sistemi è comparabile a quella degli strumenti attuariali di previsione del rischio (Sanfelici, 2015), da tempo in uso nei paesi anglosassoni nella forma di schede di assessment cartacee. La costruzione di tali strumenti implica la disponibilità di ampi database per consentire di riconoscere – sulla base di analisi statistiche – i trend nelle variabili che influenzano esiti infausti (ad esempio, la recidiva di comportamenti violenti) e di classificare i casi in relazione a soglie di rischio. L'obiettivo è aiutare i professionisti a valutare l'appropriatezza e l'urgenza dell'intervento, oltre alla quantità di risorse da mettere in campo.

L'uso contemporaneo di algoritmi nei servizi sociali (Ottman e

Noble, 2025) si basa similmente sull’analisi di dati che il sistema usa per proporre valutazioni e decisioni. La loro introduzione è motivata in termini di efficienza e efficacia: la capacità di elaborazione dei dati, superiore a quella degli esseri umani, dovrebbe aiutare a assumere decisioni informate dalle evidenze, e dunque a superare pregiudizi e distorsioni inevitabili nel giudizio umano, fornendo soluzioni in modo più rapido, preciso ed economico (Ranerup e Henriksen, 2020). Tuttavia, la letteratura evidenzia anche diversi limiti nel processo con cui tali sistemi sono stati costruiti e operano nei servizi (Sanfelici e Briziarelli, 2026). Innanzitutto, è oggetto di critica la natura proprietaria di molti algoritmi (Birhane, 2021): la transizione dalle decisioni umane a quelle automatiche sta avvenendo in un contesto politico e economico fortemente orientato alla privatizzazione di molte funzioni pubbliche, portando non di rado a confondere i confini della responsabilità tra governi e imprese tecnologiche private. Un altro aspetto fonte di criticità riguarda la scarsa chiarezza sulle modalità di elaborazione dei dati e sugli effetti dell’apprendimento automatico (Eubanks, 2018): il processo decisionale algoritmico risulta opaco sia per i professionisti – che per essere affiancati da tali sistemi dovrebbero riuscire a comprenderne il funzionamento – sia per i cittadini, che ne subiscono le conseguenze. Oltre al problema della trasparenza, emerge il tema della presenza di *bias* sistematici (di genere, di classe, razziali) negli stessi sistemi di raccolta dei dati: ad esempio, i database dei servizi sociali si alimentano più spesso di informazioni raccolte in modo parziale, e su individui in condizioni di svantaggio che più probabilmente si rivolgono alle istituzioni per chiedere aiuto (Eubanks, 2018); il rischio è introdurre sistemi di sorveglianza (Zuboff, 2019) delle popolazioni che già subiscono gli effetti di multiple forme di oppressione sociale, trascurando letture sistemiche dei processi che mantengono condizioni di privilegio e svantaggio. È, ad esempio, il caso di SyRI (Rachovitsa e Johann, 2022), una piattaforma di gestione di dati alimentati da sistemi governativi olandesi per la concessione di sussidi alle famiglie; un algoritmo nel sistema è stato usato per classificare gli utenti in profili di rischio di frode, escludendo molte persone dall’accesso alle misure di sostegno. Il Tribunale dell’Aja ha tuttavia ritenuto che tale sistema violasse l’articolo 8 della CEDU sul diritto al rispetto della vita privata, in quanto fondato su un trattamento massivo, opaco e poco controllabile dei dati perso-

nali, sproporzionato rispetto all’obiettivo di contrasto alle frodi e privo di adeguate garanzie per prevenire discriminazioni nei confronti dei cittadini.

Oltre al rischio di nuove forme di oppressione, si creano ulteriori elementi di complessità nel valutare le responsabilità che restano in capo ai professionisti, e nell’individuare il punto esatto della filiera tecnologica nei casi in cui si generano errori. Più in generale, si evidenzia il rischio di deumanizzare l’istituzione pubblica: un possibile effetto è indurre una visione degli esseri umani come un insieme di variabili quantificabili, trasformando la valutazione sociale in un processo limitato a categorizzazioni, classificazioni e ipotesi predittive, con scarso valore e attenzione alle dimensioni della cura. Al contrario, gli assistenti sociali basano le proprie decisioni su una conoscenza costruita insieme alle persone, riconosciute nella loro unicità e globalità (paragrafo 2). L’intervento del servizio sociale include la responsabilità di fondare le decisioni su un sapere consolidato anche grazie allo studio quantitativo dei fenomeni, ma ciò affianca il lavoro relazionale orientato a costruire spazi in cui è possibile dialogare, condividere, apprendere e giungere a nuove interpretazioni che autorizzano processi trasformativi a livello micro e macro (Sanfelici, 2024).

Una tutela dagli esiti ingiusti di tali processi si ritrova nel GDPR che riconosce a ogni individuo il diritto di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente su un trattamento automatizzato dei dati, qualora tali decisioni producano effetti giuridici, o incidano in modo significativo su ambiti fondamentali della vita personale e sociale. Anche i codici etici professionali dovranno essere aggiornati sul posizionamento dei professionisti rispetto all’introduzione di nuovi strumenti a supporto delle decisioni, che influenzano l’esercizio dell’autonomia professionale e la qualità della relazione di aiuto.

### ***3.5 L’aggiornamento delle competenze nelle organizzazioni dei servizi sociali***

Secondo il *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice* (ASWB, 2014), al fine di usare in modo appropriato e etico le tecnologie, gli assistenti sociali dovrebbero:

- fare uso di strumenti tecnologici solo dopo aver ricevuto formazione, supervisione e consulenza adeguate da parte di esperti competenti nell’uso delle tecnologie digitali nel servizio sociale;
- mantenersi costantemente aggiornati sulle conoscenze emergenti relative alla pratica online, attraverso lo studio della letteratura scientifica e la partecipazione a percorsi di formazione continua, privilegiando le evidenze fondate su standard metodologici ed etici riconosciuti;
- saper riconoscere e affrontare le sfide comunicative specifiche in diversi ambienti digitali;
- conoscere e osservare le normative vigenti per garantire i diritti tutelati dalla legge;
- saper valutare se i servizi digitali offerti sono in linea con i bisogni e i vissuti delle persone, tenendo conto delle differenze culturali e rispettando la loro libertà di rifiutare modalità online;
- valutare l’impatto del *digital divide* sui processi di esclusione sociale, e abilitare l’inclusione in ambienti digitali attraverso progetti che agiscono a livello individuale e collettivo.

Tale mandato, tuttavia, dà per scontato un contesto in cui le organizzazioni del welfare e della professione sono attive e ingaggiate in un processo di costruzione collettiva di conoscenze richieste in relazione ai processi di trasformazione digitale. La ricerca Dig.It.In. aiuta a riflettere su tale questione, orientando il focus non solo sulle responsabilità del singolo professionista, ma anche a livello meso e macro: le capacità, le conoscenze e le effettive possibilità degli assistenti sociali dipendono anche dalle organizzazioni in cui prestano servizio, dalle politiche che ne governano gli orientamenti, e dal grado di implicazione delle associazioni professionali e dell’accademia nei processi di trasformazione digitale.

La ricerca evidenzia ad esempio come, in Italia, l’assenza di policy nazionali e aziendali sull’uso delle tecnologie digitali abbia lasciato un ampio margine alla discrezionalità degli operatori. Allo stesso modo, l’accademia italiana non sembra aver investito fino ad ora in modo sufficiente nella ricerca sulla digitalizzazione del servizio sociale, né di conseguenza aggiornato gli insegnamenti, utili a consolidare conoscenze, metodi e tecniche professionali. Così, se da un lato, il *learning by doing* consente di innovare e apprendere dalla pratica, dall’altro è evidente come un agire lasciato alle valutazioni del singo-

lo e delle équipe rischi di portare a scelte spesso motivate da ragioni pragmatiche, non sempre coerenti con i fondamenti della professione (Capitolo 2).

L'adeguamento del sapere nel servizio sociale emerge dunque come un tema cruciale, che implica l'assunzione di una responsabilità collettiva: è necessario lo sviluppo di competenze specialistiche anche in collaborazione con altre discipline – filosofia, giurisprudenza, psicologia – in un'azione congiunta con i policymakers e gli stessi Ordini, chiamati nel nostro Paese a garantire il corretto esercizio della professione.

Il principio di integrità professionale, spiega il *Global Social Work Statement of Ethical Principles* (IFSW, IAASW, 2018), chiama in primo luogo le associazioni professionali a sviluppare e aggiornare regolarmente i propri codici deontologici o linee guida etiche, in relazione alle trasformazioni sociali, comprese dunque quelle innescate dalla digitalizzazione. In coerenza a tale mandato, il Consiglio Nazionale ha preso parte all'*advisory board* della ricerca Dig.It.In. (Sanfelici, 2026), con il fine di rendere i risultati utili a sistematizzare il sapere e informare la pratica, anche attraverso la costruzione di linee guida adatte al contesto nazionale.

Il paragrafo conclusivo, qui di seguito, amplia tale riflessione, approfondendo il tema del ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale.

#### **4. Il ruolo politico del servizio sociale nei processi di trasformazione digitale**

Nelle società contemporanee, il servizio sociale è chiamato non solo a utilizzare in modo competente le nuove tecnologie, ma anche a interrogare criticamente gli esiti delle reconfigurazioni sociali in atto sulla garanzia dei diritti fondamentali, sulle relazioni interpersonali e sui processi di inclusione e esclusione sociale.

La dimensione politica della professione, come impegno nel contrastare i processi che a livello micro e macro sono fonti di ingiustizia e nel promuovere relazioni di solidarietà, si estende oggi anche agli ambienti digitali, dove si aprono nuove possibilità di connessione tra persone e servizi, ma anche nuove forme di disuguaglianza e

controllo. Gli assistenti sociali dovrebbero giocare un ruolo strategico nella formulazione e nell'attuazione delle politiche pubbliche che governano la transizione digitale; in considerazione del loro posizionamento specifico, come mediatori di istanze che emergono dai mondi di vita delle persone, dalle organizzazioni dei servizi, e dal più ampio contesto sociale e politico, possono prendersi cura del tessuto sociale, facendo attenzione a che le spinte all'innovazione tecnologica non si traducano in ulteriori forme di oppressione.

È inoltre necessario agire sui contesti educativi, anche accademici, affinché siano in grado di fornire nuove lenti per leggere criticamente le trasformazioni in corso, e contemporaneamente aggiornare le competenze e le tecniche per il lavoro in ambienti che ibridano online e offline.

Anche l'elaborazione di policy sull'uso delle tecnologie diventa un atto politico in sé: non si tratta di un mero adempimento amministrativo, in funzione difensiva, ma di un processo deliberativo che coinvolge la riflessione collettiva sul senso della professione nell'era digitale. Tale azione di *macro practice* è un modo per esercitare agency professionale, in un contesto in cui è in discussione la stessa responsabilità pubblica su questioni che vedono una stretta interazione con interessi privati e logiche economiche, non sempre accompagnate da un necessario impegno etico.

Gli obiettivi dell'Unione Europea esplicitati nella *Dichiarazione europea sui diritti e i principi digitali* possono concretizzarsi anche grazie all'impegno del servizio sociale: da un lato, intercetta e analizza le aspirazioni e le difficoltà delle persone, gli effetti dei diversi livelli di qualità delle infrastrutture digitali, i rischi legati a nuove forme di dipendenza e ai sistemi di sorveglianza digitale sulle persone più vulnerabili; dall'altro, promuove *capabilities* digitali per sapersi muovere in ambienti online e facilita nuove forme di partecipazione.

La ricerca è uno degli ambiti di azione del servizio sociale: essa può accompagnare la trasformazione attraverso forme di ricercazione, contribuendo ai processi di costruzione e revisione delle policy, sostenendo lo sforzo comune alle professioni di unire saperi dal campo e dall'accademia, e favorendo la sistematizzazione della conoscenza che viene da contesti situati di apprendimento, come nella ricerca Dig.It.In. Non si tratta di moltiplicare e applicare regole dall'alto, ma di costruire processi partecipati, anche in collaborazione

con altre discipline implicate nella regolazione di tali processi. I risultati della ricerca sono inoltre utili a stimolare processi di riflessività critica sulle politiche e modelli di governance che, seppur pensati con l'intento di migliorare l'efficienza dei servizi, possono introdurre nuovi elementi di rischio ed incidere negativamente sulla qualità del lavoro con le persone.

Definirsi *human right profession* (IFSW, IASSW, 2018) comporta la responsabilità di saper tradurre l'azione del servizio sociale in uno sforzo collettivo orientato a promuovere trasformazioni in direzione della giustizia sociale e della solidarietà. I diritti umani individuali, online e offline, possono essere rispettati solo se le istituzioni si fanno garanti della tutela dei cittadini, ma anche a condizione che i diversi attori coinvolti si assumano la responsabilità degli uni verso gli altri, e verso l'ambiente sociale e naturale, contribuendo a relazioni di reciprocità all'interno delle comunità. Non si tratta solo di tutelare il diritto alla protezione dei dati, ma anche di nutrire processi che promuovono visioni, politiche, idee e pratiche per un nuovo umanesimo, in cui le tecnologie contribuiscono alla cura dei contesti micro e macro. Saper costruire prossimità, anche a distanza, accogliere, ascoltare, essere attenti, restare aperti alle espressioni delle vulnerabilità sono processi che gli assistenti sociali attivano nel lavoro con le persone e le comunità, fornendo un contrappeso alle spinte alla burocratizzazione e proceduralizzazione degli interventi, e all'enfasi sulla innovazione tecnologica come chance per la crescita solo economica, anziché come strumento per lo sviluppo sociale.

## Bibliografia

- Anderson J. e Honneth A. (2011), *Autonomia, vulnerabilità, riconoscimento e giustizia*, in A. Carnevale, I. Strazzeri (a cura di), *Lotte, diritti e politiche del riconoscimento*, Morlacchi, Perugia.
- Association of Social Work Boards (2014), *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice*, Testo disponibile al sito: [www.aswb.org](http://www.aswb.org)
- Berzin S.C., Singer J. e Chan C. (2015), *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work* (Grand Challenges for Social Work Initiative Working Paper No. 12). American Academy of Social Work and Social Welfare.

- Birhane A. (2021), *Algorithmic injustices: Towards a relational ethic*. Patterns, 2, 2. Testo disponibile al sito: <https://doi.org/10.1016/j.patter.2021.100205>.
- Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali (2023), *Social media policy. Linee guida per l'utilizzo dei social media e delle tecnologie digitali da parte degli assistenti*. Testo disponibile al sito: <https://cnoas.org/wp-content/uploads/2023/10/CNOAS-Social-Media-Policy-1-.pdf>.
- Dencik L. (2022). *The datafied welfare state: A perspective from the UK*, in A. Hepp A., Jarke J. e Kramp L. (eds.), *New perspectives in critical data studies. Transforming Communications – Studies in Cross-Media Research*. Palgrave Macmillan, Cham, 145-165.
- Eubanks V. (2018), *Automating inequality. How high-tech tools profile, police and punish and punish the poor*, St Martins Press, New York.
- Fraser N. e Honneth A. (2003), *Redistribution or Recognition? A Political-Philosophical Exchange*, Verso, London.
- Gabbard G.O. (1996), “Lessons to be learned from the study of boundary violation”, *American Journal of Psychotherapy*, 50: 311-321.
- Gui L. e Sanfelici M. (2023), *Essere riconosciuti, riconoscere e riconoscersi: l'esperienza dei genitori e degli assistenti sociali*, in Sicora A. e Fargion S. (a cura di), *Costruzioni di genitorialità in terreni incerti. Quale ruolo per il servizio sociale?*, Il Mulino, Bologna.
- Guidi P., Pinto L. e Sanfelici M. (2026), *Il digitale nel servizio sociale dei Ser.D.: due casi a confronto*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Herlihy B., Corey G. (2015), *Boundary issues in counseling: multiple roles and responsibilities* (3<sup>rd</sup> ed), American Counseling Association.
- International Federation of Social Workers e International Association of Schools of Social Work (2018), *Global Social Work Statement of Ethical Principles*, <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.
- Morgan S. e Polowy C. (2011), *Social workers and Skype: Part I*. NASW Legal Defense Fund, Legal Issue of the Month. Disponibile al sito: [www.socialworkers.org/ldf/legal%5Fissue](http://www.socialworkers.org/ldf/legal%5Fissue).
- National Association of Social Workers, Association of Social Work Boards, Council on Social Work Education e Clinical Social Work Association (2017), *Standards for technology in social work practice*. National Association of Social Workers, Washington, DC.
- Ottman G. and Noble, C. (eds.), *Social work, the AI revolution, and the expansion of coercive statecraft*. Routledge.
- Rachovitsa A. e Johann N. (2022), “The human rights implications of the use of AI in the digital welfare state: lessons learned from the Dutch SyRI case”, *Human Rights Law Review*, 22, 2: 1-15.
- Ranerup A. e Henriksen H.Z. (2020), “Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services”, *Social Science Computer Review*, 40, 2: 445 – 461.
- 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, 120–132.
- Reamer F.G. (2017), “Evolving ethical standards in the digital age”, *Australian Social Work*, 70, 2: 148–159.
- Reamer F. G. (2018), “Ethical standards for social workers’ use of technology: Emerging consensus”, *Journal of Social Work Values and Ethics*, 15, 2, 71–80.
- Reamer F.G. (2021), *Ethics and risk management in online and distance social work*, Cognella, San Diego.
- Reamer F.G. (2023), “Social Work Boundary Issues in the Digital Age: Reflections of an Ethics Expert”, *Advances in Social Work*, 23, 2: 375-390.
- Rodríguez-Martínez A. e Amezcua Aguilar M.T., Cortés Moreno J. e Jiménez-Delgado, J.J. (2024), “Ethical issues related to the use of technology in social work practice: A systematic review”, *SAGE Open*, 14, 3: 1-14.
- Sanfelici M. (2015), *Domestic violence and the child protection system: a study of case decisions and outcomes in Ontario*. Disponibile al sito: [https://boa.unimib.it/retrieve/handle/10281/83879/123233/phd\\_unimib\\_724462.pdf](https://boa.unimib.it/retrieve/handle/10281/83879/123233/phd_unimib_724462.pdf)
- Sanfelici M. (2022a). “Trasformazioni possibili nel welfare post-pandemico: promuovere il sociale nei servizi socio-sanitari”, *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 3, 425-442.
- Sanfelici M. (2022b), *Advocacy*, in Campanini A., *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2024), *Fondamenti del servizio sociale anti-oppressivo*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M. (2026), *Tecnologie al lavoro nei servizi socio-sanitari: la cornice teorica e metodologica della ricerca Dig.It.In*, in Sanfelici M., Nothdurfter U., a cura di, *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Sanfelici M., Briziarelli M. (2026), *A Critical Reflection on the Changing Capacity of Surveillance in Digitally-Mediated Welfare Services*, in Ottman G., Noble, C. (eds), *Social work, the AI revolution, and the expansion of coercive statecraft*. Routledge.
- Sanfelici M. e Nothdurfter U. (2026), *La digitalizzazione del lavoro sociale. Studi di caso nei servizi per la salute*, Carocci, Roma.
- Segal E.A., Gerdes, K.E. e Steiner, S. (2019), *An introduction to the profession of social work: Becoming a change agent* (6th ed.), Cengage, Boston.
- Southerton C. (2020), Datafication. In: Schintler, L., McNeely, C. (eds) *Encyclopedia of Big Data*. Springer, Cham. Testo disponibile al sito: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-32001-4\\_332-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-32001-4_332-1).
- Zuboff S. (2019), *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*, Public Affairs, New York.
- Zur O. (2017) (ed.), *Multiple relationships in psychotherapy and counseling: unavoidable, common and mandatory dual relations in therapy*, Routledge, New York and London.



# *Conclusioni*

di *Andrea Bilotti, Urban Nothdurfter*

Basandosi su una ricognizione del dibattito scientifico in corso e sulle lezioni apprese dalla più ampia ricerca finora condotta in Italia sulle pratiche digitalmente mediate nel servizio sociale (Capitolo 1), questo volume ha sottolineato la necessità di concettualizzare e interrogare criticamente l'ingresso delle tecnologie digitali nei servizi sociali e sociosanitari. L'obiettivo non è stato solo quello di evidenziare le trasformazioni in atto, ma anche quello di contribuire alla costruzione di un lessico analitico e di una consapevolezza condivisa che permettano a professionisti, studenti e studiosi del servizio sociale (e di professioni e discipline affini) di orientarsi all'interno delle trasformazioni digitali che coinvolgono il welfare e i processi di cura e aiuto. Il percorso tracciato nel volume ha avuto come filo conduttore l'esplorazione delle pratiche emergenti, mettendo in luce sia nuove opportunità sia limiti e rischi, per promuovere – a livello professionale, organizzativo e politico – un dibattito critico e riflessivo su come abitare e abilitare spazi e processi digitalmente mediati, in linea con gli obiettivi di inclusione, partecipazione e giustizia sociale.

Il framework adottato (Capitolo 1) ha permesso di andare oltre una visione delle tecnologie digitali come meri strumenti a disposizione (o meno) dei professionisti, considerandole invece elementi attivi nella costruzione delle pratiche del servizio sociale. Piattaforme, interfacce e sistemi informativi non solo supportano l'operatività, ma acquisiscono senso attraverso un agire che, a sua volta, viene plasmato da essi. Questa prospettiva sociotecnica e relazionale ha consentito di entrare nelle pratiche emergenti dall'interazione dinamica tra ciò

che le tecnologie permettono o inibiscono, le regole formali e informali che ne orientano l’uso, e gli schemi interpretativi degli attori coinvolti nei contesti organizzativi e politici. In questo modo, è possibile superare una visione dicotomica tra entusiasmo e scetticismo, mettendo a fuoco il carattere ambivalente delle trasformazioni in corso. Il digitale, quindi, non è neutro, ma contribuisce a ridisegnare i confini del possibile e del legittimo nell’agire professionale. L’invito del volume è dunque quello di abbandonare una visione deterministica della tecnologia, per abbracciare una prospettiva critica e riflessiva, capace di valorizzare le potenzialità della digitalizzazione e, al contempo, di riconoscerne tensioni e rischi.

I singoli capitoli hanno messo in luce come le tecnologie digitali – dalle piattaforme per le videochiamate (Capitolo 2) e le chat (Capitolo 3) alle cartelle sociali elettroniche (Capitolo 4) – amplino gli spazi e le possibilità di intervento, rendendo i servizi più accessibili e favorendo forme inedite di comunicazione e partecipazione, soprattutto per quei cittadini che incontrano barriere fisiche, geografiche o simboliche. Tuttavia, l’uso di queste stesse tecnologie introduce tensioni e dilemmi legati alla tutela della privacy e dei dati sensibili, all’aumento delle aspettative di disponibilità continua e alla necessità di acquisire nuove competenze. Il digitale può quindi contribuire a ridurre le disuguaglianze e ad ampliare le opportunità di accesso, ma può anche accentuarle, penalizzando chi non dispone delle risorse materiali, culturali o cognitive necessarie per abitare i nuovi ambienti che si aprono.

Uno degli aspetti trasversali più rilevanti riguarda la ridefinizione dei confini professionali. Le tecnologie digitali rendono più labile la distinzione tra dimensione personale e professionale, modificando linguaggi, tempi e luoghi della relazione di aiuto. Questi processi richiedono una rinnovata attenzione all’importanza della riflessività come pratica individuale e collettiva di lettura, interpretazione e governo del cambiamento.

Il passaggio da una concezione individuale della responsabilità a una visione relazionale ed ecosistemica è, infatti, un altro degli aspetti importanti evidenziati. Le responsabilità messe a fuoco non sono solo in capo ai singoli professionisti, ma si distribuiscono attraverso una rete che coinvolge diversi attori (Capitolo 6). Parlare di responsabilità significa interrogare anche le azioni collettive, ribadendo che

il servizio sociale opera all'interno di sistemi complessi, nei quali decisioni ed effetti si generano dall'interazione tra molteplici livelli. Gli assistenti sociali devono senz'altro assumersi la responsabilità di un agire etico e riflessivo per gestire i dilemmi posti dalla digitalizzazione, in linea con i valori e i principi deontologici della professione. Tuttavia, la responsabilità dei professionisti, per essere effettiva, deve essere sostenuta da contesti organizzativi capaci di fornire strumenti, formazione e politiche chiare. La responsabilità istituzionale si esprime attraverso la governance dei processi di digitalizzazione e la creazione di condizioni che permettano ai professionisti di agire in modo chiaro e sicuro. Ciò implica regolamentare l'uso delle tecnologie, promuovere infrastrutture adeguate e assicurare la tutela dei diritti di professionisti e cittadini che si rivolgono ai servizi.

In questa prospettiva, il servizio sociale è chiamato ad agire anche come attore politico e culturale, impegnato nel denunciare le forme di controllo e sorveglianza che la digitalizzazione può generare e nel contribuire alla definizione di politiche orientate alla giustizia sociale. Il digitale diventa così un altro banco di prova per la capacità del servizio sociale di promuovere processi di trasformazione orientati alla dignità, alla libertà e alla giustizia sociale (Capitolo 6). Una dimensione che merita ancora maggiore attenzione nel dibattito sul welfare digitale è quella della partecipazione e della democratizzazione dei servizi e degli interventi di welfare. Le questioni legate all'uso e ai significati delle tecnologie digitali nei servizi sociali e sociosanitari non possono limitarsi a questioni strumentali che riguardano l'utilizzo di dati e tecnologie per informare le decisioni, promuovere l'efficacia degli interventi e raggiungere i gruppi difficilmente avvicinabili attraverso i canali tradizionali. Bisogna invece tenere stretto il collegamento tra le questioni di innovazione digitale e quelle della partecipazione e della democrazia. Le pratiche digitalmente mediate riescono a coinvolgere i cittadini come co-produttori di welfare, a creare possibilità di collaborazione alla pari, a includere nuovi attori, a facilitare la progettazione e la realizzazione di interventi che riescano a inserirsi in modo rispettoso nei mondi di vita delle persone e a promuovere in questo modo i diritti e i processi di partecipazione e democratizzazione del welfare? Interrogarsi su tali questioni è necessario per la realizzazione della cittadinanza nei contesti di welfare digitale e per costituire un contrappeso indispensabile

a logiche di razionalità strumentale e di aumento dell'efficacia e dell'efficienza tramite l'innovazione tecnologica.

È in quest'ottica che abbiamo pensato e realizzato la ricerca Dig.It.In. e condiviso i risultati che ne sono emersi (Sanfelici, Nothdurfter, 2026). Fare ricerca di servizio sociale esplorando le pratiche digitalmente mediate ha significato non collocarsi "fuori" dalla pratica per osservarla, ma attraversarla con l'aiuto dei partecipanti alla ricerca e contribuire alla costruzione di un sapere condiviso. Ricercaatori, professionisti, rappresentanti di cittadini beneficiari dei servizi hanno partecipato alla definizione degli interrogativi, alla raccolta dei dati e all'interpretazione dei risultati, riconoscendo la legittimità dei saperi plurali. Tale impegno si è tradotto in questo volume, offrendo una sistematizzazione della conoscenza raccolta nel processo di ricerca, pensata come un dispositivo di condivisione e democratizzazione del sapere nel servizio sociale.

È con questo spirito che vogliamo consegnare questo lavoro alla comunità professionale e scientifica del servizio sociale (e a chi se ne interessa), con l'auspicio che possa fornire degli spunti di riflessione utili, offrire un contributo per la formazione dei professionisti e informare dibattiti e decisioni a livello organizzativo e politico. In questo senso, il volume è ben collocato nella collana della Fondazione Nazionale Assistenti Sociali, alla quale va il nostro ringraziamento assieme a tutti i partecipanti, i collaboratori e i sostenitori del progetto di ricerca.

## *Gli autori*

*Andrea Bilotti* è assistente sociale specialista e professore associato di Sociologia e di Servizio sociale presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell’Università Roma Tre, dove insegna Principi e fondamenti del servizio sociale e Metodologie e pratiche innovative di servizio sociale. I suoi interessi di ricerca riguardano il social work, le disuguaglianze, l’innovazione delle politiche e dei servizi sociali, i processi partecipativi e l’approccio basato sui diritti umani.

*Paolo Guidi* è assistente sociale specialista e dottore di ricerca in servizio sociale, assegnista di ricerca presso l’Università degli Studi di Milano Bicocca e docente presso l’Università degli Studi di Genova, dove insegna Metodi e tecniche del servizio sociale. I suoi interessi di ricerca riguardano la digitalizzazione del servizio sociale, la didattica del colloquio professionale e l’uso della letteratura per l’infanzia nei percorsi di accoglienza.

*Eleonora Melchiorre* è assistente sociale specialista, dottoressa di ricerca in servizio sociale e assegnista di ricerca presso la Libera Università di Bolzano. Da oltre quindici anni opera nei servizi sociosanitari, sia nel Terzo settore sia nelle istituzioni pubbliche. Accanto all’attività professionale, svolge attività di ricerca, didattica accademica, formazione e supervisione rivolta a studenti e professionisti del servizio sociale.

*Maria Alessandra Molè* è dottoressa di ricerca in Teoria e ricerca educativa e sociale. È docente a contratto presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell’Università Roma Tre e il Pontificio Istituto Teologico Giovanni Paolo II. I suoi interessi di ricerca inclu-

dono la povertà urbana, le trasformazioni digitali e le interazioni sociali nei contesti quotidiani e istituzionali, affrontate a partire da una prospettiva etnometodologica.

*Silvana Mordegli* è assistente sociale specialista, dottoressa di ricerca in Servizio sociale e docente a contratto nel corso di laurea in Servizio sociale del Dipartimento di Giurisprudenza nell'Università degli Studi di Genova. È Presidente della Fondazione nazionale assistenti sociali. Esercita la professione di assistente sociale presso il Dipartimento per la Giustizia minorile e di comunità. I principali interessi scientifici riguardano i profili della responsabilità professionale, le tematiche dei diritti sociali, dell'immigrazione, della devianza minorile e del servizio sociale in situazioni di urgenza ed emergenza sociale.

*Urban Nothdurfter* è assistente sociale e professore associato di Servizio sociale presso la Libera Università di Bolzano, dove insegna corsi di teoria, storia ed etica del servizio sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sul ruolo del servizio sociale nel contesto delle trasformazioni digitali ed ecosociali, con particolare attenzione alla riconfigurazione della cura e alla ridefinizione delle responsabilità all'interno di sistemi di solidarietà in mutamento.

*Laura Pinto* è assistente sociale specialista e dottoressa di ricerca in Servizio sociale. Ha maturato una lunga esperienza professionale nella giustizia penale minorile e insegna nel campo della formazione di servizio sociale in diversi atenei del Nord Italia. È impegnata nell'ambito della supervisione a gruppi di lavoro che operano nell'aiuto ai minori e alle loro famiglie con attenzione all'accompagnamento delle persone nei percorsi giudiziari.

*Marzia Radesco* è dottoranda in servizio sociale presso l'Università Roma Tre con un progetto di ricerca in tema di piattaforme digitali e servizio sociale. Lavora come assistente sociale presso Asl Toscana Centro - Società della Salute Pistoiese dove si occupa di minori con disabilità.

*Barbara Rosina* è assistente sociale specialista e Presidente del Consiglio nazionale Ordine Assistenti Sociali. È dottoressa di ricerca in Sociologia (curriculum Servizio sociale) ed è stata docente a contratto presso l’Università degli Studi del Piemonte Orientale, l’Università degli Studi di Torino e l’Università degli Studi di Milano Bicocca. Ha pubblicato contributi su temi di servizio sociale, con particolare attenzione all’ambito della salute mentale e dell’aggressività contro gli assistenti sociali.

*Mara Sanfelici* è assistente sociale specialista e professoressa associata di Servizio sociale presso l’Università degli Studi di Milano Bicocca, dove insegna Teorie e metodologia del servizio sociale e Policy practice nel lavoro sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sulle possibilità per una pratica anti-oppressiva nei servizi sociali, su servizio sociale e povertà e sui processi di digitalizzazione del lavoro sociale.

# Questo LIBRO



ti è piaciuto?

---

**Comunicaci il tuo giudizio su:**

[www.francoangeli.it/opinione](http://www.francoangeli.it/opinione)



**VUOI RICEVERE GLI AGGIORNAMENTI  
SULLE NOSTRE NOVITÀ  
NELLE AREE CHE TI INTERESSANO?**



ISCRIVITI ALLE NOSTRE NEWSLETTER

SEGUICI SU:



**FrancoAngeli**

La passione per le conoscenze

# Vi aspettiamo su:

[www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it)

per scaricare (gratuitamente) i cataloghi delle nostre pubblicazioni

DIVISI PER ARGOMENTI E CENTINAIA DI VOCI: PER FACILITARE  
LE VOSTRE RICERCHE.



Management, finanza,  
marketing, operations, HR  
Psicologia e psicoterapia:  
teorie e tecniche  
Didattica, scienze  
della formazione  
Economia,  
economia aziendale  
Sociologia  
Antropologia  
Comunicazione e media  
Medicina, sanità



Architettura, design,  
arte, territorio  
Informatica, ingegneria  
Scienze  
Filosofia, letteratura,  
linguistica, storia  
Politica, diritto  
Psicologia, benessere,  
autoaiuto  
Efficacia personale  
Politiche  
e servizi sociali

**FrancoAngeli**

La passione per le conoscenze

I processi di digitalizzazione nei sistemi di welfare stanno contribuendo a riconfigurare le pratiche degli assistenti sociali, gli assetti organizzativi dei servizi e le relazioni tra istituzioni e cittadini. A partire dai risultati della ricerca Dig.It.In. – il primo studio nazionale sul lavoro sociale digitalmente mediato – questo volume propone una lettura critica dei cambiamenti in atto per suggerire una possibile guida che accompagna i processi di transizione digitale. In particolare, attraverso l'analisi di alcune pratiche emergenti – dalla consulenza sociale video-mediata all'uso delle chat, dalla documentazione online all'outreach mediato da canali digitali – il libro sistematizza evidenze empiriche e apprendimenti utili per sostenere e orientare gli interventi degli assistenti sociali. Adottando una prospettiva sociomateriale e relazionale, gli autori mostrano come le tecnologie non siano strumenti neutri, ma elementi che co-producano interazioni, decisioni e significati nel processo di aiuto, sollevando questioni etiche, metodologiche e politiche centrali per la professione. Il volume chiude con una riflessione sulla necessità e l'urgenza di un'azione collettiva per promuovere una transizione digitale giusta, capace di tutelare i diritti delle persone, ridurre le diseguaglianze e rafforzare la qualità relazionale dell'intervento sociale.

Rivolto ad assistenti sociali, studenti, ricercatori, dirigenti e decisori pubblici, il libro intende contribuire alla costruzione di un sapere condiviso che metta in dialogo ricerca e pratica, offrendo strumenti di lettura e orientamento per affrontare in modo consapevole le sfide nell'era digitale.

**Mara Sanfelici** è assistente sociale specialista e professore associata di Servizio sociale presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca, dove insegna Teorie e metodologia del servizio sociale e Policy practice nel lavoro sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sulle possibilità per una pratica anti-oppressiva nei servizi sociali, su servizio sociale e povertà e sui processi di digitalizzazione del lavoro sociale.

**Urban Nothdurfter** è assistente sociale e professore associato di Servizio sociale presso la Libera Università di Bolzano, dove insegna corsi di teoria, storia ed etica del servizio sociale. La sua attività di ricerca si concentra attualmente sul ruolo del servizio sociale nel contesto delle trasformazioni digitali ed ecosociali, con particolare attenzione alla riconfigurazione della cura e alla ridefinizione delle responsabilità all'interno di sistemi di solidarietà in mutamento.

**Andrea Bilotto** è assistente sociale specialista e professore associato di Sociologia e di Servizio sociale presso il Dipartimento di Scienze della Formazione dell'Università Roma Tre, dove insegna Principi e fondamenti del servizio sociale e Metodologie e pratiche innovative di servizio sociale. I suoi interessi di ricerca riguardano il social work, le diseguaglianze, l'innovazione delle politiche e dei servizi sociali, i processi partecipativi e l'approccio basato sui diritti umani.