

Dall'emergenza all'innovazione nella digitalizzazione dei servizi sociali

Anna Zenarolla (Università degli studi di Trieste)

La pandemia da Covid-19 ha dato un forte impulso all'introduzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) nei servizi sociali (Mishna et al., 2021). Esse infatti hanno rappresentato un'importante risorsa con la quale il servizio sociale ha cercato di garantire ai cittadini la continuità del proprio intervento nonostante le rigide misure di confinamento e distanziamento imposte per limitare la diffusione del virus. Il ricorso alle ICT da parte dei servizi è avvenuto con modalità e tempi diversi a seconda delle caratteristiche contesto istituzionale e organizzativo di riferimento (Hatch, 2018), dell'atteggiamento col quale i professionisti hanno reagito alla pandemia (Mordeglia, Sanfelici, Gui 2020) unitamente al loro approccio e alla loro competenza nei confronti delle ICT (Zhu, Andersen, 2021). In tal senso la pandemia ha rappresentato un'importante occasione per innovare i servizi sociali. Se e in che misura questo sia avvenuto, lo si può cominciare a vedere solo quando, superata l'emergenza, i servizi ritornano alla normalità del proprio lavoro. Da questo momento, infatti, è possibile capire se i cambiamenti introdotti per affrontare l'emergenza hanno avuto una funzione contingente legata al suo superamento o hanno avviato un processo di cambiamento volto ad integrare e assimilare nei propri assetti organizzativi, procedure e prassi lavorative quanto introdotto su sollecitazione esterna (Schein, 2000), attraverso un contestuale processo di apprendimento (Schon 1983, Gherardi e Nicolini, 2004). In quest'ultimo caso si può dire di essere in presenza di un processo di innovazione organizzativa (Rossi, 2018). Innovare i servizi sociali attraverso la digitalizzazione, tuttavia, è un processo complesso che chiede di affrontare diversi aspetti tutt'altro che semplici che vanno dalla compatibilità di questi strumenti con le teorie, i metodi e le tecniche del servizio sociale, all'impatto sulla relazione tra operatori e fruitori dei servizi e alle conseguenti implicazioni dal punto di vista della privacy e dell'etica, alle competenze necessarie per il loro utilizzo da parte degli operatori e dei fruitori dei servizi, alle trasformazioni degli assetti organizzativi in cui i servizi sociali operano (Chan, Holosko, 2016; López Peláez & Marcuello-Servós, 2018; Nordesjö et al. 2022). La letteratura nel merito evidenzia le questioni ancora aperte e dibattute, sollecitando a svolgere ulteriore attività di ricerca e analisi. Il paper presenta alcuni dei principali risultati di una ricerca che si è proposta di indagare se e quali tecnologie dell'informazione e della comunicazione sono state adottate dai servizi sociali della regione Friuli Venezia Giulia durante la pandemia da Covid-19 per garantire la continuità degli interventi, quale impatto hanno avuto sugli operatori, sugli utenti e sull'organizzazione, se e come vengano implementate e quali siano le implicazioni della loro implementazione. La ricerca è stata svolta intervistando i responsabili dei

servizi sociali della regione secondo una traccia di intervista volta a esplorare le dimensioni cruciali della digitalizzazione dei servizi sociali sopra richiamate.

Riferimenti bibliografici

López Peláez A. & Marcuello-Servós C. (2018), e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21:6, 801-803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475

Chan C., Holosko M., J., (2016), A Review of Information and Communication Technology Enhanced Social Work Interventions, *Research on Social Work Practice*, 26(1), 88-100.

Gherardi S., Nicolini D. (2004), *Apprendimento e conoscenza nelle organizzazioni*, Carocci, Roma.

Hatch M.J. (2018), *Teoria dell'organizzazione*, il Mulino, Bologna

Mishna F., Milne E.,Bogo M.,Pereira L. (2021), Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use, *Clinical Social Work Journal*, 49, 484-494.

Mordeglia S., Sanfelici M., Gui L., (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza Covid-19*, Franco Angeli, Milano

Nordesjö K., Scaramuzzino G. & Ulmestig R. (2022), The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review, *European Journal of Social Work*, 25:2, 303-315, DOI: 10.1080/13691457.2021.1964445

Rossi P. (2018), *L'innovazione organizzativa*, Carocci, Roma

Schein E. (2000) *Culture d'impresa*, Raffaello Cortina, Milano

Schon D.A., *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Dedalo, Bari, 1993

Zhu H. & Andersen T.S. (2021): Digital competence in social work practice and education: experiences from Norway, *Nordic Social Work Research*, DOI: 10.1080/2156857X.2021.1899967