

Pratiche di sorveglianza e datificazione nel servizio sociale: studi di caso

Marra Sanfelici (Università di Milano-Bicocca); Paolo Guidi (Università di Milano-Bicocca); Laura Pinto (Università di Milano-Bicocca)

Il presente contributo discute i risultati di un progetto di ricerca volto a comprendere come l'implementazione di sistemi informativi elettronici nei servizi sociali e socio-sanitari influenza il processo di aiuto. I sistemi informativi elettronici sono da tempo utilizzati per la raccolta di dati sulle persone, per la registrazione degli interventi, per la comunicazione tra enti in rete. Queste tecnologie svolgono una funzione di mediazione pragmatica, ma anche epistemica: il modo in cui influenzano la costruzione dell'informazione contribuisce a plasmare le "mappe cognitive" e il modo di procedere dei professionisti dell'aiuto. Le tecnologie digitali sono sempre più utilizzate anche per supportare la valutazione professionale, per l'eligibility screening, come strumenti di predizione del rischio e, più di recente, in forme di decision-making automatico. Una delle preoccupazioni degli studi che stanno analizzando gli effetti della datificazione nel social work è l'aumento di pratiche di sorveglianza sia dei professionisti, sia dei cittadini, e una spersonalizzazione degli interventi. Questo contributo si propone di analizzare questo fenomeno nel contesto italiano, presentando i risultati di:

- a) un'analisi tematica di documenti che informano l'implementazione di sistemi informativo elettronici in uso in servizi socio-sanitari e servizi a contrasto della povertà

- b) i risultati dell'analisi tematica di 35 interviste ad assistenti sociali sull'impatto della datificazione nelle loro pratiche. L'analisi dei documenti evidenzia le principali preoccupazioni (dichiarate) dei policy maker: migliorare la qualità dei dati e la conoscenza dei fenomeni, garantire l'interoperabilità tra servizi sociali, sanitari e del lavoro, valutare gli interventi. L'analisi dei discorsi dei professionisti consente di evidenziare sia le ragioni di coloro che vedono soprattutto i vantaggi delle tecnologie per la raccolta dati, e posizioni più critiche, che evidenziano il rischio di rinforzare nuove forme di categorizzazione e sorveglianza delle persone-utenti dei servizi e di vincolare la pratica a "percorsi elettronici obbligati" che impattano negativamente sulla qualità dell'intervento. L'analisi è utile a comprendere come il servizio sociale possa posizionarsi come agente in grado di de-istituzionalizzare pratiche e discorsi potenzialmente oppressivi nell'era digitale o, al contrario, contribuire a rafforzare questi processi.