



**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 

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.

Publicato 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>

Stampa: Geca – Divisione Libri di Ciscra Spa, Via Belvedere 42, 20862 Arcore (MB)

Indice

Prefazione , di <i>Barbara Rosina, Silvana Mordegli</i>	pag.	9
1. Il servizio sociale nella transizione digitale , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	13
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
2. La consulenza sociale video-mediata: evidenze per orientare la pratica , di <i>Mara Sanfelici, Paolo Guidi, Eleonora Melchiorre, Laura Pinto</i>	»	32
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

3. Comunicare attraverso le chat: nuove pratiche nel servizio sociale , di <i>Maria Alessandra Molè, Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter</i>	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
4. Documentare nel servizio sociale: la cartella sociale e i sistemi informativi online , di <i>Paolo Guidi, Maria Alessandra Molè, Marzia Radesco</i>	»	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
5. Andare verso le persone: le pratiche di outreach , di <i>Eleonora Melchiorre, Urban Nothdurfter, Andrea Bilotti</i>	»	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
6. Per una transizione digitale giusta: principi, standard professionali e riflessione critica , di <i>Mara Sanfelici</i>	»	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
Conclusioni , di <i>Andrea Bilotti, Urban Nothdurfter</i>	»	145
Gli autori	»	149

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

di Maria Alessandra Molè, Mara Sanfelici, Urban Nothdurfter*

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

* 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 corporei 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 specifi-

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 équipes, 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 équipes 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 riletta 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. Ricostruire 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-mediate "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 gradualmente 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’implicazione 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 elicitar 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 abitarne 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., Junge 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 Psychology & 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.

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 accompagni 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-producono 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 disuguaglianze 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 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.

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 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.