

**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*

<b>Prefazione</b> , di <i>Barbara Rosina, Silvana Mordegli</i>	pag.	9
<b>1. Il servizio sociale nella transizione digitale</b> , 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
<b>2. La consulenza sociale video-mediata: evidenze per orientare la pratica</b> , 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

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

## *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-

stemi 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 divi-*

<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 dedurre 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 intenzionalmente 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 difendono 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. Molte 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 garantiscano 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 mediano attività in presenza e a distanza (Guidi, Pinto e Sanfelici, 2026), e un progetto nazionale (Ypsilon) (Melchiorre, 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 interagiscono 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 implicazio-

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, Nothdurfter, 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

<b>Tecnologie-in-sé</b>	<b>Tecnologie-in-pratica</b>
Piattaforme per la comunicazione a distanza nella forma di video-chiamate (supportati da dispositivi quali PC, smartphone, tablet, etc.)	<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
	<b>Tele-engagement video-mediato:</b> strategie di coinvolgimento relazionale nella forma di colloqui online
	<b>Advocacy sociale online:</b> campagne di advocacy organizzate in ambienti online
Piattaforme per la comunicazione a distanza nella forma di messaggi scritti e vocali e invio di immagini (chat/email)	<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 <i>outreach</i>
	<b>Tele-engagement chat-mediato:</b> strategie di coinvolgimento relazionale nella forma di messaggi scritti o vocali
	<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
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	<i>Consulenza online erogata da sistemi di intelligenza artificiale</i>
Software per l'interazione in ambienti virtuali e gaming	<i>Simulazioni di interazioni e attività in ambienti virtuali</i> e interventi di <i>gaming</i> con finalità socioeducative
Sistemi di gestione delle basi di dati	<i>Documentazione online del processo di aiuto</i> : 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
	<i>Analisi dei dati online</i> per informare interventi a livello meso e macro (gestione, programmazione, policy practice, ecc)
Algoritmi nei sistemi informatici	<i>Decision-making automatizzato o semi-automatizzato</i> : 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)	<i>Servizi di mappatura online</i> 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 fondano 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., 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: 448-64.
- 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: Rethinking 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.

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.