



**Focus group tavolo assistenti sociali  
area povertà e inclusione sociale  
26 ottobre 2022**

**Partecipanti**

6 assistenti sociali dell'area, compresa la coordinatrice del servizio.

**Report**

L'attività si apre con una presentazione, da parte dei facilitatori, del progetto di Agenda Digitale Locale e del suo impatto sul tema welfare. L'incontro si concentra sul confronto con gli operatori dell'area povertà e inclusione sociale, al fine di far emergere percezioni, bisogni e proposte sul tema in oggetto, con particolare attenzione agli ambiti dell'alfabetizzazione digitale, dei servizi, degli spazi, delle potenziali reti di collaborazione. Di seguito una sintesi degli interventi.

Un problema attuale è il tempo che gli operatori hanno da dedicare all'assistenza digitale alle figure fragili. Questo bisogno è caduto addosso agli assistenti sociali soprattutto nel momento della pandemia, che ha accelerato i processi e ha portato in evidenza una criticità della comunità all'utilizzo consapevole del digitale. Si ribadisce un tema di privacy legato al tipo di assistenza e accompagnamento che gli operatori danno alle persone.

Dal punto di vista dei devices, i cittadini ora sono più attrezzati (con smartphone e tablet, non tanto con i computer che sono prevalentemente nelle famiglie con figli), tuttavia vi sono ancora problemi di copertura e di competenze.

Le difficoltà dell'utente hanno bisogno di forme innovative di assistenza, creando spazi appositi, con anche mediatori, che possano dare risposte effettive. Si può pensare anche a collaborazioni con altri soggetti, come Auser che svolge già alcune attività di questo tipo, magari dando vita a sportelli misti pubblico e privato. Si fa notare come alcune comunità abbiano creato forme di supporto alla compilazione ad esempio di moduli, ma senza comunque adeguate competenze.

Uno degli obiettivi del servizio è accompagnare le persone all'autodeterminazione, per arrivare ad essere autonomi nell'utilizzo degli strumenti.

Tuttavia, ad esempio nella situazione attuale gli operatori sociali possono non avere a loro volta tutte le competenze adeguate, e per questo occorre un cambiamento complessivo.

Un tema riguarda la non disponibilità di aule attrezzate per fare le attività: occorre avere aule informatiche pubbliche attrezzate e aggiornate, perché al momento mancano. Diventa fondamentale creare luoghi di aggregazione capaci di avere queste infrastrutture, da non connotare come servizio sociale, ma come servizi alla comunità in luoghi attrattivi. Importante che il servizio non sia percepito come "sociale", ma sia per tutti.

Tali servizi potrebbero diventare un punto di riferimento anche per gli operatori, per aggiornarsi sul tema della digitalizzazione.

Importante avere wifi ovunque e aperto in tutti i servizi.

Serve poi investire su caregiver e badanti, prestare attenzione alle famiglie con bambini che hanno avuto difficoltà in pandemia. Sui giovani c'è uno scollamento tra competenze ludiche e fruizione dei contenuti multimediali e competenze avanzate nel rapportarsi con servizi e ambiti professionali.

In generale, un banco di prova è stata la modulistica per il bando affitti, che ha mostrato agli operatori alcune leve. Può essere utile avere anche moduli in più lingue, per facilitare la compilazione da parte di comunità straniere. Ancora, è importante costruire la modulistica online con attenzioni dedicate al nuovo strumento.



Si nota come i nuovi servizi siano percepiti come complessi, nonostante semplifichino sul fronte degli spostamenti, e dunque vadano incontro a persone con difficoltà a muoversi.

Si suggerisce infine di potenziare la comunicazione digitale delle amministrazioni, e dare copertura social network con tutorial su come fare le cose.

Un'ultima sottolineatura riguarda il riscontrare un bisogno di relazione forte: l'idea di incontrarsi supera i vantaggi del fruire online di servizi digitali. Di questo occorre tenere conto nelle attività di programmazione per la transizione digitale.