

Friburgo, 14 novembre 2022

Ai media interessati

COMUNICATO STAMPA

La mancanza di competenze digitali è oggi uno dei principali ostacoli all'integrazione socio-professionale.

In Svizzera, la transizione digitale e la dematerializzazione delle procedure amministrative, in corso da circa vent'anni, sono state accelerate dalla crisi socio-sanitaria legata al COVID-19. La crescente importanza della tecnologia digitale nei vari ambiti del lavoro sociale, in particolare nel campo dell'integrazione socio-professionale, solleva una serie di questioni sia per le professioniste e i professionisti che per i beneficiari.

Nonostante l'attualità del tema della transizione digitale e l'importanza delle questioni in gioco, pochi studi empirici sono stati dedicati a questo argomento, soprattutto in Svizzera. Un team di ricerca della Scuola universitaria professionale in lavoro sociale di Friburgo (HETS-FR), composta da M. Dif-Pradalier, T. Jammet e C. Jacot, ha studiato nel 2022 le pratiche e le rappresentazioni delle professioniste e dei professionisti nel campo del sostegno all'integrazione, in collaborazione con l'associazione mantello nazionale Insertion Suisse/Inserimento Svizzera. Finanziata dalla Scuola universitaria professionale della Svizzera occidentale (HES-SO), questa ricerca esplorativa intitolata "Quale sostegno all'integrazione socio-professionale in una società digitale?" ha utilizzato una metodologia mista, combinando un questionario online in tre lingue rivolto a tutte le professioniste e tutti i professionisti in Svizzera e due focus group con professionisti a diretto contatto con i beneficiari e con manager.

I risultati della ricerca hanno evidenziato differenze significative tra manager e professionisti a diretto contatto con i beneficiari nel loro rapporto con la tecnologia digitale. L'attività professionale dei manager sembra essere meno legata a uno spazio di lavoro specifico (l'ufficio) e a un tempo di lavoro predefinito (orari fissi). I dispositivi digitali (computer, tablet, ecc.), soprattutto quelli che possono essere trasportati, facilitano una certa flessibilità spazio-temporale nella loro attività e sono percepiti in modo relativamente positivo. Le professioniste e i professionisti a diretto contatto con i beneficiari, invece, sono più negativi a questo proposito. Nella misura in cui la loro attività è più circoscritta, sia spazialmente che temporalmente, l'utilità degli strumenti digitali è meno evidente, mentre i loro svantaggi sono più evidenti, soprattutto in termini di rafforzamento del controllo gerarchico consentito dalla digitalizzazione delle attività. La ricerca mostra anche che i professionisti dell'integrazione non hanno i mezzi per valutare con precisione le competenze digitali dei beneficiari, ma che la maggior parte di loro ritiene che la mancanza di queste competenze sia il principale ostacolo alla loro (ri)integrazione.

Sulla base di questi risultati e in accordo con l'obiettivo pratico di questa ricerca esplorativa, vengono formulate diverse raccomandazioni per migliorare l'uso dei dispositivi digitali e facilitare le procedure online nel campo dell'integrazione. Innanzitutto, l'implementazione di uno strumento per valutare le competenze digitali dei beneficiari consentirebbe di migliorare l'orientamento verso le misure proposte e di adattarle. In secondo luogo, lo sviluppo della mediazione digitale contribuirebbe alla democratizzazione delle competenze di base dei beneficiari, al fine di promuovere l'accesso ai diritti e combattere il mancato utilizzo.

Infine, l'inclusione dei beneficiari nella progettazione degli strumenti digitali favorirebbe lo sviluppo di interfacce la cui ergonomia tenga conto delle reali capacità ed esigenze degli utenti.

Rapporto completo disponibile online: go.hets-fr.ch/insertion-numerique

Contatti:

- **Prof. Dr. Maël Dif-Pradalier**, +41 26 429 62 95, mael.dif-pradalier@hefr.ch (**parla italiano**)
- **Dr. Thomas Jammet**, +41 26 429 62 46, thomas.jammet@hefr.ch