

Digital Social Work tra pratica e innovazione: un'agenda per il presente

Antonio López Peláez, Gloria Kirwan, *International Routledge Handbook of Digital Social Work*, Routledge, London and New York, 2023, pp. 574.

Parole chiave

Social Work Practice, Digital Innovation, Digital Social Work, Social Aspects of IT

Matteo Moscatelli è ricercatore di Sociologia Generale presso la Facoltà di Psicologia dell'Università Cattolica di Milano. È membro del comitato scientifico della sezione Politica Sociale dell'Associazione Italiana di Sociologia (dal 2021). I suoi interessi di ricerca riguardano la qualità dei servizi sociosanitari (matteo.moscatelli@unicatt.it)

L'International Routledge Handbook of Digital Social Work, recentemente pubblicato (2023) e curato da López Peláez e Gloria Kirwan, rappresenta una risorsa essenziale per chiunque sia oggi interessato all'intersezione tra lavoro sociale e tecnologia digitale. La raccolta dei 42 contributi in oltre 500 pagine offre al lettore una panoramica molto variegata e comprensiva delle esperienze, delle sfide e delle opportunità che emergono nell'era digitale per il social work, attraverso i contributi di studiosi e professionisti di tutto il mondo, che presentano numerosi casi di studio e *best practices*, innovazioni nelle modalità di intervento

e di utilizzo di piattaforme digitali per la gestione dei casi e l'implementazione di programmi di supporto online. La presente recensione intende esplorare come i temi trattati si colleghino a studi e pratiche di lavoro sociale riferite al contesto italiano.

L'*handbook* ricorda innanzitutto che, nell'era dei media digitali, il lavoro sociale non ha altra scelta che studiare e riflettere sulle trasformazioni sociali in atto, aumentare la consapevolezza sui nuovi bisogni e sulle innovative risorse sociali disponibili, sviluppando le conoscenze specialistiche necessarie per sfruttare le nuove opportunità informatiche. Le innovazioni tecnologiche, come il metaverso, infatti generano nuovi ambienti di interazione sociale, in cui emergono nuovi spazi, certamente rischiosi per le traiettorie personali, di gruppo e comunitarie, ma anche possibile terreno per i beni relazionali. Sempre più persone sono in grado di connettersi, scambiare comunicazioni e produrre significato attraverso i media, che diventano anche un'arena possibile di movimenti sociali, giustizia sociale, agency corporata e cambiamento. Il manuale, partendo da questo nuovo ambiente, propone una rinnovata agenda per il lavoro sociale online, che, più che fornire risposte esaustive e definitive, ha tuttavia il pregio di formulare alcune domande fondamentali e di avviare piste di ricerca e spazi di riflessività sulle nuove opportunità che si offrono al professionista.

La prima domanda di ricerca che è trattata nei contributi del manuale è relativa a *quali lavori svolgono gli assistenti sociali online*. Specificamente, alcuni contributi approfondiscono le tipologie di lavoro con l'uso dei setting virtuali, i problemi affrontati e i tipi di gruppi sociali con cui gli assistenti sociali lavorano in questi nuovi contesti; in particolare, questi sono trattati nella parte 3a del volume, a titolo esemplificativo nei contributi di Mackrill (cap. 16) sui servizi per minori e in quello di Beddoe e Singh Cooner (cap. 19) sui genitori e i loro social networks. Altri studi, sempre sui lavori degli assistenti sociali, approfondiscono le nuove tecniche e gli strumenti metodologici adottati; nella parte 3b del volume, per esempio i contributi di Chan (cap. 21) sul *digital story telling* e Castillo del Mesa (cap. 23) sul *tele-social work*. Il manuale presenta in queste sezioni come la digitalizzazione

delle pratiche di lavoro sociale sia avvenuta con modalità e tempistiche molto differenziate nei diversi Paesi osservati. Strumenti di comunicazione sincrona, come Zoom, Skype e Teams, e di comunicazione asincrona, come blog, forum ed email, sono stati utilizzati in molti contesti educativi e professionali diversi in tutto il mondo, soprattutto a partire dal Covid 19. I capitoli mostrano inoltre come l'e-social work supporti ed estenda gli interventi di assistenza sociale faccia a faccia e offline attraverso un prezioso contributo, complementare in particolare al back office: alle diverse fasi della valutazione, progettazione, costruzione delle conoscenze, diffusione e valorizzazione dei risultati. In Italia, per esempio, l'integrazione delle tecnologie digitali nei servizi sociali ha subito un'accelerazione proprio durante il periodo pandemico. Gli studi italiani hanno esaminato il modo in cui strumenti come le piattaforme di videoconferenza e i servizi di messaggistica istantanea siano stati utilizzati per la prima volta in molti servizi per mantenere il contatto con gli assistiti offrendo continuità nel supporto anche in tempi di distanziamento sociale (Cacopardo 2023); gli studi italiani, nella traiettoria di quanto riportato nel manuale, hanno infatti recentemente documentato l'analisi e la ricerca sociologica su tali innovazioni (Fargion, Mauri 2023), anche per quanto riguarda l'adozione di piattaforme digitali nelle organizzazioni, come per esempio nel terzo settore (Costantini, Manzini, Fabbri 2024).

Tuttavia, a fronte di tale sviluppo i contributi dell'*handbook* si interrogano anche su *quali siano le principali barriere o ostacoli al lavoro sociale digitale*. A fronte di questa digitalizzazione, il manuale affronta infatti in modo molto esteso e da punti di vista diversi il tema dell'accessibilità e dell'inclusione digitale, sottolineando l'importanza di garantire che i servizi digitali siano accessibili a tutte le popolazioni, comprese e soprattutto quelle vulnerabili. La disuguaglianza digitale, in particolare all'accesso, rappresenta una nuova fonte di esclusione sociale che deve essere affrontata sia a livello strutturale che culturale (Iannone 2007; Reamer 2014; 2015). Il lavoro sociale digitale può contribuire a uno sviluppo sostenibile orientato anche in termini di giustizia sociale, interagendo con un nuovo modello di transizione basato sul

principio della qualità della vita umana, che si può sviluppare sempre in interdipendenza con la considerazione del contesto ambientale e con l'economia rigenerativa. Il lavoro sociale digitale in questo senso appare transdisciplinare alle nuove conoscenze sulle transizioni sociali, alle politiche e alle pratiche sostenibili nel quadro comunitario per l'inclusione sociale di ogni cittadino, attente a non aggravare eventuali disuguaglianze. I contributi dell'*handbook* tematizzano come le reti sociali dense e ben articolate dei mondi digitali possano rispettare le differenze, sviluppare solidarietà e stabilizzare la convivenza in un ambiente democratico. Pertanto, la prospettiva adottata è che qualsiasi intervento sociale digitale dovrebbe essere concettualizzato come mezzo per abilitare, consolidare e costruire una buona e virtuosa partecipazione sociale dei soggetti, anche i più fragili (si vedano cap. 17 e 18 per esempio). In Italia, in relazione a questo aspetto, alcuni studi hanno rilevato che le disuguaglianze digitali rappresentano ancora una barriera significativa, soprattutto per gli anziani, le persone con disabilità e le famiglie a basso reddito. Le modalità di implementazione di piattaforme digitali innovative nei servizi sociali di e-welfare stanno però evidenziando alcune prime lezioni apprese in termini di partecipazione e riduzione delle disuguaglianze.

Un ulteriore aspetto che il manuale cerca di affrontare è relativo a *come gli assistenti sociali possono migliorare la pratica del lavoro digitale online*. La ricerca sui comportamenti e gli atteggiamenti dei professionisti del lavoro sociale verso la tecnologia e le loro necessità di formazione tecnologica è infatti un aspetto molto rilevante della morfogenesi in corso. Il manuale sottolinea l'importanza della formazione continua e dello sviluppo delle competenze digitali per i professionisti del lavoro sociale. Nel contesto sociale del XXI secolo, secondo gli autori, il lavoro sociale deve promuovere una pratica qualificata basata sulla centralità della conoscenza, sullo sviluppo di competenze e capacità che portino a valorizzare le sinergie con la società civile, per un welfare comunitario sostenibile (dal punto di vista sociale, oltre che economico, ambientale, culturale). Significa sostanzialmente contrastare una pratica professionale che si concentra principalmente sulla

soddisfazione dei bisogni di base (i LEPS), sull'emergenza o sulle sole risposte economico-finanziarie.

I contributi mostrano anche la necessità di ulteriori ricerche per analizzare e testare gli sviluppi comuni, in particolare nel contesto della pratica di gruppo virtuale, in modo da evidenziare metodi e skills da diffondere. In Italia, per esempio, l'emergenza COVID-19 ha smascherato le carenze preesistenti di competenze tecnologiche e infrastrutture in diversi settori di attività (Auriemma, Iannaccone 2020); diverse agenzie di assistenza sociale non disponevano della copertura tecnica e informatica necessaria per accedere al web e delle attrezzature adeguate ed efficienti per utilizzarlo come strumento di lavoro. Ai professionisti è stato richiesto in poco tempo di sviluppare in particolare competenze tecnologiche che consentissero loro di esplorare nuovi spazi di inclusione ed e-inclusione (Raya Diez 2018), responsabilizzando individui e comunità. Per questo motivo, anche in Italia, diverse Università e istituzioni hanno ormai iniziato a integrare corsi di formazione digitale nei loro programmi di studio per il lavoro sociale. La necessità di investire in competenze digitali è stata ulteriormente evidenziata, sempre durante la pandemia, accelerando il processo della digitalizzazione socio-sanitaria (López Peláez et al. 2020). Gli esempi e le metodologie presentati nel manuale possono servire come modello per ulteriori sviluppi curriculari anche in Italia, aiutando a preparare meglio i futuri professionisti alle sfide e alle opportunità del lavoro sociale digitale. La ricerca di nuove metodologie didattiche è infatti una direzione verso la quale tendere e intensificare gli sforzi, in linea con la pratica della riflessività e dell'innovazione tipica della professione del servizio sociale.

Oltre a indagare l'area della formazione e del framework entro cui esercitare nuove pratiche, alcuni contributi del manuale tentano di indicare *alcuni risultati del lavoro digitale online che possono essere utili per promuovere innovazioni diffuse*. Essi raccontano dei metodi di valutazione per osservare l'efficacia/efficienza dei progetti. Per esempio, di fronte al distanziamento, una pianificazione digitalizzata del lavoro sociale in situazioni di emergenza ha mostrato risultati positivi (pp. 443-453). Inoltre, l'uso delle tecnologie emergenti come i videogiochi

e la realtà mista hanno mostrato potenziali significativi per l'inclusione delle persone con disabilità (pp. 229-239). A livello dei processi di lavoro, le esperienze in Cile (Reconnectando), per esempio, hanno dimostrato l'importanza della valutazione partecipativa digitale nei contesti di emergenza umanitaria, dove strumenti digitali hanno mantenuto canali di comunicazione aperti tra i diversi stakeholders per azioni di cambiamento sociale a distanza (Madsen 2007). Dai risultati delle ricerche dell'*handbook* emerge chiaramente che sono necessarie maggiori opportunità per la formazione alla valutazione partecipativa, utilizzando strumenti digitali che facilitino l'identificazione delle metodologie di monitoraggio, degli indicatori adattati a ciascun tipo di emergenza, migliorare la rendicontazione online, la misurazione dell'impatto degli interventi, nonché l'uso di protocolli e moduli per la risposta in ogni diversa realtà di intervento sociale (pp. 443-453).

Il manuale tratta infine una quinta area di indagine relativa a *quali sono i principali problemi etici e dilemmi nel lavoro sociale online*, rilevando ancora una certa assenza di ricerche pratiche su questioni tradizionalmente cruciali per il lavoro sociale. Le tecnologie digitali hanno creato nuove opportunità, ma hanno anche posto significative sfide, come i problemi sui confini professionali, i conflitti di interesse, la riservatezza, la privacy, il consenso online e la protezione dei dati, quest'ultima regolata in Europa dal GDPR (2016). Inoltre, le distanze sono sempre più sfumate tra domini pubblici e privati (Boddy, Dominelli 2017), rendendo necessarie ulteriori riflessioni. Il manuale mostra che le questioni legate alla preservazione della pratica basata sulla relazione con gli utenti dei servizi, pirateria dei sistemi informatici, furto di identità digitale e mancanza di legislazione riguardo a queste tematiche stanno infatti creando preoccupazioni in aumento tra i professionisti del lavoro sociale.

Gli studi inclusi nell'*handbook* discutono alcune implicazioni etiche dell'uso delle tecnologie digitali nel lavoro sociale, provando a offrire alcune linee guida che possono essere utili per i professionisti italiani nel navigare le complessità della privacy digitale e nell'assicurare che i diritti degli utenti, affinché siano rispettati, anche considerando il quadro dei rigidi requisiti per il trattamento dei dati sensibili che è

presente in Italia. Su questo tema, per esempio Bifulco (2023), ha recentemente esplorato le questioni etiche e legali legate alla protezione dei dati personali nel lavoro sociale digitale e l'impatto del GDPR sulle pratiche del lavoro sociale.

In sintesi, l'*International Routledge Handbook of Digital Social Work* di Peléaz e Kirwok è un'opera fondamentale che offre una vasta gamma di riflessioni sul lavoro sociale nell'era digitale. Per i professionisti e i ricercatori italiani, il manuale non solo fornisce una comprensione globale delle pratiche digitali, ma offre anche spunti preziosi che possono prestarsi a futuri adattamenti. L'integrazione delle tecnologie digitali nel lavoro sociale è in evoluzione, e questo manuale rappresenta una prima agenda utile per navigare questo cambiamento, garantendo che i servizi sociali continuino a evolversi e a rispondere efficacemente ai bisogni di tutti i soggetti coinvolti. Come ricordano le conclusioni del manuale, ogni innovazione tecnologica non è neutra: è generata a priori in una società con caratteristiche specifiche ed è il prodotto delle aspirazioni, dei bisogni e delle richieste in vigore in un dato momento. In tal senso, la digitalizzazione delle nostre società non è certamente esente da presupposti: l'e-government genera opportunità, ma anche barriere all'accesso, e l'accesso digitale e il divario di accesso diventano predittori di esclusione sociale. Gli autori che hanno contribuito a questo manuale tentano di identificare un possibile modello di digitalizzazione, evidenziando i dibattiti etici di una nuova area di specializzazione che non sostituisce la relazione faccia a faccia con gli utenti, ma piuttosto trasforma l'interazione utente-professionista attraverso delle nuove tecnologie.

Alla luce dei contributi presentati in questo *Handbook*, oltre a definire e fare il punto sull'agenda presente, le conclusioni di López Peláez e Kirwan identificano anche i principali trend di sviluppo nel campo del digital social work nei prossimi anni. I trend presentati sono i seguenti: (a) lo sviluppo di metodologie digitali di intervento sociale basate sulla co-progettazione e la partecipazione di tutti gli attori coinvolti; (b) la riorganizzazione dei servizi sociali in un contesto digitale, sulla base di un upgrade dei sistemi informativi che consentano un migliore sfruttamento dei dati per la progettazione, l'intervento e la valutazione delle

politiche sociali; (c) l'analisi comparativa delle buone pratiche in materia di intervento professionale nell'ambiente digitale; (d) la rielaborazione degli standard di intervento professionale secondo i diritti digitali dei cittadini, con particolare attenzione alle questioni etiche; (e) l'elaborazione di strategie volte a migliorare il coordinamento con altre unità amministrative nell'ambito di un'amministrazione pubblica complessivamente più digitalizzata. Il modo in cui le politiche e questa generazione di assistenti sociali risponderanno alla trasformazione digitale della società, in relazione a questi punti, avrà implicazioni per la professione e per le generazioni future, sottolineando l'importanza di formare fin d'ora gli assistenti sociali alle competenze digitali che devono acquisire come professionisti attivi (García-Castilla et al. 2017), ripensando i curricula universitari e post-laurea nel campo delle emergenze sociali.

Riferimenti bibliografici

Auriemma, V., Iannaccone, C.

2020, *COVID-19 pandemic: socio-economic consequences of social distancing measures in Italy*, *Frontiers in Sociology*, 5, 575791, pp. 1-8.

Bifulco, R.

2023, *Riverberi costituzionali del Metaverso*, *Media Laws*, n. 3, pp. 41-49.

Boddy, J., Dominelli, L.

2017, *Social media and social work: The challenges of a new ethical space*, *Australian social work*, 70, n. 2, pp. 172-184.

Cacopardo, B. M.

2023, *Servizio sociale e tecnologia tra opportunità e ostacoli: un'indagine esplorativa con gli assistenti sociali della Regione Lombardia*, Tesi di laurea, Università Cattolica del Sacro Cuore, Milano, Ciclo XXX, relatore M. L. Raineri.

Costantini, E., Manzini, N., Fabbri, T.

2024, *Tecnologia e digitalizzazione in ambito socio-sanitario: vincoli e opportunità di contesto per le organizzazioni di Terzo Settore*, *Studi organizzativi*, a. XXVI, n. 1, 2024, pp. 9-43.

Fargion, S., Mauri, D.

2023, *Ricerca, Practice research e costruzione di sapere nel servizio sociale*, *Rivista di servizio sociale*, v. 2023, n. 2, pp. 1-4.

García-Castilla, F. J., De-Juanas, A., Páez, J.

2017, *e-Social Work and the digital skills in the training of social workers. Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social*, Editorial Aranzadi, Sau.

Iannone, R.

2007, *Società dis-connesse: la sfida del Digital Divide*, Armando, Roma.

López Peláez, A., Marcuello Servós, C., Castillo de Mesa, J., Almaguer-Kalixto, P. 2020, *The more you know, the less you fear. Reflexive social work practices in times of Covid-19*, *International Social Work*, 63, n. 6, pp. 746-752.

Madsen, W. C. 2007, *Collaborative Therapy with Multi-stressed Families*, The Guilford Press, New York.

Raya Diez, E. 2018, *e-Inclusion and e-social work: New technologies at the service of social intervention*, *European Journal of Social Work* 21, n. 6, pp. 916-929.

Reamer, F. G. 2013, *Social work in a digital age. Ethical and risk management challenges*, *Social Work*, 58, n. 2, pp. 163-172.
2015, *Clinical social work in a digital environment. Ethical and risk-management challenges*, *Clinical Social Work Journal*, 43, n. 2, pp. 120-132.