

Editoriale

## I servizi socio-educativi nell'era del digitale. Sfide e opportunità

ROBERTA T. DI ROSA<sup>1</sup>, ANTONIO LOPEZ PELAEZ<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Università di Palermo*

<sup>2</sup> *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)*

I media digitali e la rete rappresentano oggi un campo innovativo di interazione, ricerca e azione che, pur generando ancora resistenze e diffidenze, sempre più risveglia entusiasmo e investimento scientifico da parte di molti ricercatori sociali, soprattutto di quelli più attenti agli sviluppi tecnologici, in una società in cui gli spazi online sono utilizzati anche dalle persone per costruire comunità coese e relazioni sociali forti, indipendentemente dalla loro appartenenza geografica, sociale e culturale (Cova, 1997). Queste complesse interazioni creano una forte sensazione di forte dinamicità del campo dell'innovazione sociale, un insieme di "spazi" fluidi e in continuo cambiamento.

Nel dibattito sull'evoluzione delle professioni sociali e nel mondo dell'educazione, la rivoluzione informatica e la globalizzazione dell'informazione hanno reso accessibili nuovi *device* che hanno estremizzato le caratteristiche tipiche del nostro tempo. Anche il lavoro sociale, tradizionalmente basato sulle relazioni sociali faccia a faccia, è stato spinto a integrare le tecnologie della comunicazione, che offrono nuove possibilità, ma anche sfide per la pratica (Banzato et al., 2002; Dominelli, 2005; Cappello, 2021; Csiernik et al., 2006; Rideout, 2008; Hill & Ferguson, 2014; Mishna, Bogo, Root, & Fantus, 2014; Lopez & Marcuello Servos, 2018; Di Rosa et al, 2018; Sanfelici & Bilotti, 2022). D'altro canto, non si può negare che questi processi di digitalizzazione hanno fatto da cornice e cassa di risonanza per le preesistenti disegualianze basate sul divario ecologico, sociale, geografico e generazionale. Si è acuito il *digital divide* sotto tutti i profili rilevanti, facendo assumere – a fronte di una rafforzata dipendenza tecnologica – un peso specifico maggiore alle criticità preesistenti vissute da coloro che non disponevano di risorse tecniche e

cognitive adeguate hanno visto peggiorare gravemente la propria condizione.

La pandemia ha avuto un ruolo di catalizzatore dei processi di digitalizzazione dei servizi e delle relazioni tra professionisti e persone, mettendo in luce l'esistenza di un "*minimo vitale tecnologico*" (Campedelli, Toccafondi e Vignani, 2021) che può marcare il confine tra inclusione ed esclusione sociale. Le misure introdotte per affrontare la diffusione del virus hanno imposto rapide trasformazioni e, in poche settimane, le tecnologie digitali sono state integrate in tutti gli aspetti della vita professionale, mostrando effetti positivi e negativi (Lopez et al., 2020). L'introduzione di numerose piattaforme, il cui uso è esploso durante la quarantena, ha fornito opportunità precedentemente sottovalutate, se non ignorate, di incontrare e interagire con persone in diverse cornici. Le tecnologie digitali hanno aiutato i professionisti, fornendo ponti virtuali e creando connessioni. Al contempo, hanno reso ancora più evidente - attraverso la constatazione degli effetti negativi della loro assenza - la rilevanza dell'accesso ai servizi e la sua stretta connessione con il successo dei percorsi di inclusione; si è resa ancora più evidente la stretta connessione tra informazione e accesso alla salute e alla tutela dei diritti, e la centralità del ruolo delle reti di telecomunicazione per garantire lo svolgimento, anche durante l'emergenza sanitaria, di alcune imprescindibili funzioni pubbliche (Di Rosa & Tumminelli, 2022).

Nell'esperienza collettiva della pandemia da COVID SARS 19 tutti i mondi vitali che gravitano intorno ai processi di aiuto e educativi (organizzazioni, persone, comunità, professionisti) si sono dovuti confrontare con le potenzialità, le opportunità, i rischi e le criticità derivanti dal ricorso alle tecnologie mediali. I gruppi

vulnerabili, quali gli anziani, le persone a basso reddito, i disabili o coloro che appartengono ad altri tipi di minoranze, hanno sofferto limitazioni di accesso a quei processi di inclusione sociale mediate da strumenti e ambienti digitali.

Se il ricorso alla comunicazione digitale ha esteso il potenziale interazione tra soggetti e professionisti, ottimizzando l'individuazione e lo scambio di informazioni e facilitando il lavoro on-line e con le reti, ciò ha avuto e continua ad avere un'implicazione molto profonda sotto il profilo dei diritti e nelle relazioni tra servizi del welfare e persone: nuove competenze, infatti, sono state necessarie per poter garantire, esprimere ed esercitare i diritti di cittadinanza.

In esito all'emergenza pandemica, professionisti ed istituzioni hanno dovuto prendere atto del fatto che i processi di digitalizzazione stavano producendo una ridefinizione dei processi di inclusione ed esclusione, generando la necessità di nuove strategie per la diagnosi, l'intervento e la valutazione (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018). Allo stesso tempo, si è innescata all'interno delle comunità professionali una riflessione sulle opportunità offerte dalle tecnologie digitali in situazioni di emergenza, laddove la vicinanza alle persone non è praticabile, seppur necessaria. Soprattutto nel settore dei servizi sociali, le tecnologie multimediali hanno mostrato la loro potenzialità di strumento per l'impegno sociale, la comunicazione e la fornitura di servizi.

La transizione al digitale di percorsi di aiuto o di pratiche educative offre sicuramente un'ampia gamma di nuove possibilità, ma ha anche i loro limiti e confini e, soprattutto, presentano alla ricerca e all'educazione al lavoro sociale nuove sfide epistemologiche e metodologiche. Gli studiosi che hanno accolto l'invito a partecipare a questo numero ci offrono raccontano la ricerca epistemologica e metodologica condotta sull'applicazione delle tecnologie digitali alle pratiche di lavoro sociale e all'educazione, così come le questioni relative all'etica professionale nell'ambiente digitale e la sfida dell'accesso ai servizi e ai diritti in contesti di disuguaglianza legati al digital divide.

Negli articoli che seguono si descrivono esperienze di ricerca e di applicazione di strumenti digitali in svariati settori sociali e educativi. La scelta è stata quella di presentarle in una sequenza articolata in modo da leggere, in prima battuta, gli articoli nei quali gli autori sono stati impegnati nel presentare esperienze e riflessioni sull'impatto del digitale sui processi sociali e educativi senza riferimenti all'esperienza pandemica e poi a seguire gli articoli che hanno come sfondo l'impatto di questa esperienza e i processi di innovazione che a partire da questa hanno subito impulso e sviluppo.

Theodosiadou e Kyridis presentano una ricerca sulla concettualizzazione da parte di bambini piccoli dell'immagine e il ruolo della televisione ideale nelle loro vite. Gli autori riportano gli esiti di una ricerca condotta su bambini frequentanti la scuola materna, nella quale le rappresentazioni pittoriche dei bambini hanno consentito ai ricercatori di trarre considerazioni sulla funzione di questo strumento digitale rispetto all'intrattenimento e all'educazione ambientale. Nonostante la televisione rappresenti un mezzo digitale meno innovativo rispetto alle altre tecnologie, da quanto emerso i ricercatori e i lettori hanno la possibilità di ampliare la riflessione sul ruolo attivo che la Tv ha nella vita dei bambini e sulla positività dell'impatto della stessa sul loro sistema di aspettative.

Runchina e Gonzalez-Martinez esaminano la pratica dell'apprendimento transmediale come valido strumento finalizzato al successo formativo dello studente: gli autori delineano i punti essenziali dell'apprendimento transmediale, come circolazione di saperi nuovi oggi nelle disponibilità degli studenti, grazie allo sviluppo continuo dei media. A partire da ciò, propongono sulle loro considerazioni in merito alle opportunità e ai vantaggi offerti dall'apprendimento transmediale, in particolare nei termini di condivisione produttiva di conoscenze, di collaborazione tra gli studenti e di personalizzazione dell'apprendimento, tenendo tuttavia conto delle resistenze esistenti nelle scuole nei confronti di questi percorsi educativi.

La ricerca presentata da Mendez Dominguez, Castillo de Mesa Lopez Pelaez offre uno spaccato di analisi di un uso delle tecnologie digitali da parte di giovani minori non accompagnati in Spagna. Le relazioni mediate dai social network rappresentano una risposta adattiva allo sradicamento relazionale vissuto durante il processo migratorio. Gli autori richiamano l'attenzione sull'impatto che la qualità dei contenuti condivisi sui social network può avere il successivo percorso migratorio e condizionare le catene migratorie. In questo articolo, l'analisi delle reti sociali, la netnografia e alcuni algoritmi per il rilevamento delle comunità, la coesione e l'analisi delle emozioni, consente di individuare i modelli di connessione e interazione mostrati da questi giovani sui siti di social networking (Facebook), identificando le leadership e rilevando i processi di influenza delle catene migratorie.

Sánchez-Aragón, nel suo articolo presenta l'esperienza dell'implementazione in un servizio di mentoring formale di un'applicazione digitale che mette istantaneamente in contatto mentori e operatori sociali/educatori. Il ricorso ad applicazioni digitali per monitorare l'interazione tra tutor e minori, si è rivelata efficace sia al fine di migliorare i processi di ricerca scientifica, sia ai

fini della valutazione in itinere ed ex post degli esiti del progetto, in termini di valutazione dell'impatto dell'adozione della tecnologia per valutare il supporto sociale offerto a giovani vulnerabili. Questi obiettivi sono stati realizzati attraverso un sistema di raccolta e sincronizzazione dei dati in grado di fornire informazioni in tempo reale sui momenti di incontro, permettendo ai ricercatori di accompagnare attentamente il servizio di tutoraggio formale basato sulla comunità e di misurare quanto le interazioni in ambiente digitale fossero in grado di contribuire all'inclusione sociale, culturale e linguistica dei minori con un background migratorio.

Mateus, Jolls, Tam e Chapell, nel loro articolo, sottolineano l'importanza e l'urgenza dell'introduzione dell'alfabetizzazione mediatica nel sistema educativo del Perù. Gli autori, partendo dall'analisi dell'approccio del Perù agli standard nazionali e ai programmi di studio e i quadri di riferimento del Center for Media Literacy per l'alfabetizzazione mediatica, osservano come il paradigma ancora prevalente in Perù sia quello di fornire tecnologia alle scuole invece di promuovere l'alfabetizzazione mediatica nel curriculum o nella formazione degli insegnanti, ignorando la tradizione latino-americana dell'educazione. La realtà descritta dalla ricerca mostra come il ricorso alla tecnologia, in particolare i social media, sia progredito in modo significativo, ma che gli studenti non possono ancora contare sull'inserimento stabile dell'alfabetizzazione mediatica nel curriculum nazionale, come pure parallelamente sia ancora da realizzare una maggiore formazione degli insegnanti come prerequisito per l'introduzione dell'alfabetizzazione mediatica, la cui rilevanza è emersa con particolare evidenza nel contesto della pandemia Covid-19 globale.

Il secondo gruppo di articoli ha come filo conduttore l'impatto della pandemia nei processi di digitalizzazione in diversi contesti sociali e educativi.

Zaffaroni presenta i risultati di una ricerca condotta durante il lockdown sugli effetti dell'isolamento sul rischio di cyberbullismo e cybervittimizzazione dei bambini; la sostanziale espansione dell'uso dei media digitali e sociali, da un lato, e da una maggiore probabilità di entrare in contatto con diversi tipi di rischi online, dall'altro, hanno esposto i minori in modo più consistente ad entrambe le forme di esperienze di bullismo. Lo studio comparativo tra l'esperienza italiana e tedesca ha provato a ricostruire i fattori di rischio ma anche gli indicatori più significativi del disagio emotivo dei bambini.

Nanetti analizza nel suo articolo il particolare ruolo degli operatori pastorali all'interno delle parrocchie italiane in relazione all'utilizzo delle tecnologie comunitarie. Anche in questo caso, le riflessioni proposte

provengono da un percorso di ricerca sviluppatosi durante la pandemia, mirato a registrare i profili e i contributi degli operatori coinvolti nella pastorale, con una comparazione tra prima e durante la pandemia. Lo studio dei profili e delle attività permette all'autrice di sviluppare una analisi delle strategie adottate dagli operatori pastorali nell'uso delle tecnologie digitali, sia prima che durante l'evento pandemico, sottolineando la rilevanza della relazione tra competenze relazionali e competenze digitali.

Il tema della trasformazione digitale nelle attività socio-educative è sviluppato da Coppola e Crescenzo, che presentano una ricerca ancora una volta comparativa tra il "pre" e il "post" pandemia nelle attività di *youth work*, che riguardano l'area di intersezione tra il sistema educativo formale e le pratiche di socializzazione informale. Già prima della pandemia, lo sviluppo dei social media, lo *storytelling* digitale e il *digital making* sono diventati parte integrante degli elementi e delle disposizioni in materia di *youth work* in tutta Europa, ricevendo slancio e supporto attraverso gli interventi promossi negli ultimi anni dalle istituzioni europee. L'osservazione delle iniziative rivolte agli *youth workers* durante il lockdown conferma la tendenza in atto verso una "digitalizzazione accelerata e improvvisata" che richiedono una attenta riflessione sugli scenari di rischio che si aprono nello *youth work* digitale futuro.

Moscatelli presenta un'analisi del cambiamento digitale avvenuto nei servizi per e con le famiglie durante la crisi Covid19, attraverso i dati di una ricerca condotta in Regione Lombardia sulla propensione da parte delle famiglie ad utilizzare il digitale per trovare risposta ai propri bisogni. A fronte delle risposte attivate dagli enti continuare ad offrire i propri servizi a distanza, attraverso internet e il telefono, ai quali le famiglie si sono spesso adattate, ma offrendo risposte molto variabili che in alcuni casi non sono riuscite a soddisfarne i desiderata. I servizi sociosanitari, che hanno cambiato in ottica adattiva, non appaiono ancora pienamente riflessivi rispetto all'impatto a lungo termine dell'offerta digitale di aiuto.

Ancora nella linea di riflessione sull'impatto della pandemia nei processi di digitalizzazione, l'articolo di Nardi presenta i risultati di un percorso di innovazione educativa – l'iniziativa "Formarsi e Confrontarsi con le *Avanguardie educative*" – attivata in un contesto scolastico e sviluppatasi nel biennio 2020/2022. Emerge evidente, nell'analisi del contesto scolastico, la coesistenza di un forte impegno di tutti i servizi educativi e una significativa capacità di reagire alle condizioni poste dalla pandemia di Covid-19, con alcuni rischi e lacune che hanno reso non sempre attuabile ed efficace l'utiliz-

zo della tecnologia digitale nella relazione educativa. In particolare, la ricerca presentata ha messo a fuoco i bisogni formativi, di aggiornamento e sviluppo professionale emergenti durante il periodo pandemico e presenta la valutazione di un ciclo di webinar rivolti agli insegnanti, misurandone l'efficacia come strumento di accompagnamento/sviluppo professionale e come opportunità di scambio di buone pratiche tra pari.

La relazione nido-famiglia e l'attività di narrazione – declinata secondo la tipologia del Digital Storytelling – costituiscono gli assi portati della ricerca presentata nell'articolo di Albanese e Nicolosi ancora in relazione all'impatto del periodo covid-19. A fronte delle difficoltà ad applicare le usuali modalità comunicative e inter-relazionali durante l'epoca pandemica, educatori e educatrici si sono interrogati su come dialogare con i bambini e su come alimentare la relazione a distanza. Tra gli obiettivi della ricerca, svolta a Palermo, il potenziamento nei genitori la competenza riflessiva, la competenza narrativa e la rielaborazione critica supportate dall'utilizzo delle tecnologie digitali e per facilitare l'acquisizione delle competenze riflessive e narrative e di rielaborazione critica da parte dei genitori con il supporto degli educatori del nido.

Le considerazioni che derivano dalla lettura degli articoli presentati convergono nell'affermare la validità di percorsi sociali e educativi che affrontano le sfide attuali attraverso l'innovazione, generando opportunità di inclusione sociale in un ambiente in continua evoluzione e, al contempo curarne la sostenibilità, per garantire che questa inclusione sia duratura nel tempo.

Lo scenario di forte trasformazione digitale nella post pandemia richiede infatti ai diversi attori del welfare di ripensare strategicamente il sostegno alle relazioni familiari e di innovare la *smartness*, l'accessibilità e la diversificazione dell'offerta di aiuto per intervenire con incisività a fronte dei bisogni aggravati e delle disuguaglianze che si sono acuite.

Nel post pandemia, è essenziale cogliere esperienze e riflessioni che possono sviluppare nuovi percorsi, non più "necessitati" dall'emergenza, di innovazione e di miglioramento dei servizi pubblici e sociali, nella direzione di una maggiore partecipazione e responsabilizzazione degli operatori sociali e allo stesso tempo dare "voce" ai destinatari/beneficiari, permettendo e stimolando, tramite gli strumenti digitali, l'attivazione di reti comunitarie. Sia per fare luce sulle esigenze dei cittadini che per trovare il modo più efficace di rispondervi, è essenziale rivolgere lo sguardo al modello di digitalizzazione che si sta sviluppando e che avrà conseguenze durature sul futuro (López Peláez, Suh e Zelenev, 2023).

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Banzato, S., Battistelli, A., & Frattone, P. (2002). *Internet per il servizio sociale. Manuale per l'uso della rete*. Roma: Carocci.
- Campedelli, M., Toccafondi, L. & Vignani, G. (2021), *Professioni sociali e competenze digitali. Una proposta per adeguare i percorsi formativi*, 21/11/2021 Welforum. it, Disponibile all'url: <https://welforum.it/professionisoncionali-e-competenze-digitali/>
- Cappello, G. (2021). Bridging the Gaps: Literacy, Media Literacy Education, and Critical Digital Social Work. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 48(3), 99-106.
- Cova, B. (1997). Community and consumption; Towards a definition of the "linking value" of product or services. *European Journal of Marketing*, Vol. 31(3/4), 297-316.
- Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L., & Rishchynski, G. M. (2006). Information technology and social work- the dark side or the light side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3/4), 9-25, doi: 10.1300/J394v03n03\_02
- Di Rosa & Tumminelli (2022, forthcoming), Vulnerabilità sociali e diseguaglianze digitali post pandemia: l'inclusione trascurata dei migranti. *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 3/2022.
- Di Rosa, R.T. Musso, G., Gucciardo, G., & Dellavalle, M. (2018). Social Work online: a recognition of experiences and practices in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(6), 889-901, doi: 10.1080/13691457.2018.1469473
- Dominelli, (2005), *Il servizio sociale. Una professione che cambia*. Erikson, Trento.
- Fronek, P., & Smith Rotabi-Casares, K. (2021). *Social Work in Health Emergencies. Global Perspectives*. New York: Routledge.
- Hill, K., & Ferguson, S. (2014). Web 2.0 in social work macro practice: Ethical considerations and questions. *Journal of Social Work Values & Ethics*, 11(1), 2-11.
- López Peláez, A., Marcuello Servós, Ch., Castillo De Mesa, J., Almaguer-Calixto, P. (2020). The more you know, the less you fear. Reflexive social work practices in times of COVID-19. *International Social Work*, 63: 6, pp. 746-752, doi: 10.1177/0020872820959365
- López Peláez, A., Marcuello-Servós, C. (2018). E-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21:6, 801-803, doi: 10.1080/13691457.2018.1520475
- López Peláez, A., Suh, Sang-Mok, Zelenev, S. (eds.). (2023 forthcoming) *Digital Transformation and Social Well-Being. Promoting an Inclusive Society*. New York: Routledge.

- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., & Fantus, S. (2014). Here to stay: Cyber communication as a complement in social work practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 95(3), 179–186. doi: 10.1606/1044-3894.2014.95.23
- Ragnedda, M., & Muschert, G. W. (Eds.). (2015). *The digital divide: The internet and social inequality. International perspective*. Londra: Paperback.
- Rideout, V. N. (2008). Digital taylorization of social service work. *Canadian Journal of Communication*, 33, 685–700. doi: 10.22230/cjc.2008v33n4a2092
- Sanfelici, M., Bilotti, A. (2022). Teaching social advocacy in the digital era: an experimental project. *Italian Journal of Sociology of Education*, 14(1), 227-245, doi:10.14658/PUPJ-IJSE-2022-1-13.