

## **Digital social work e capitale sociale. L'opportunità di innovare e accrescere l'efficacia delle pratiche lavorative e organizzative**

*Rita Affatigato (Università di Palermo), Roberta Tersa Di Rosa (Università di Palermo)*

Le transizioni contemporanee che attraversano i sistemi di welfare sollecitano sempre più tra i soggetti decision making attivi nel contesto delle politiche sociali, l'avvio di innovative pratiche lavorative e organizzative caratterizzate da sostenibilità economica, sociale e ambientale, al fine di poter raggiungere con maggiore efficacia situazioni di vulnerabilità sociale in un'ottica preventiva e riparativa.

Tale riflessione macro-strutturale ci conduce ad un'altra rilevante condizione del lavoro sociale sviluppatosi negli ultimi due decenni, sempre più connesso alle trasformazioni digitali della società e all'impatto che essa ha su persone, professionisti, organizzazioni e i sistemi di welfare. L'era digitale ha infatti, modificato le pratiche professionali, l'accessibilità alle informazioni, la fruibilità dei diritti sociali e civili, mutando l'esperienza quotidiana di persone e operatori sociali, aprendo così a nuove prospettive e sfide etiche. La letteratura internazionale evidenzia come l'uso di TIC rappresenti una delle vie maggiormente trasformative del lavoro sociale, in termini di comprensione dei bisogni sociali e progettazione di interventi. Ci sono tecnologie che devono ancora essere scoperte e che possono essere integrate nelle nostre capacità di risoluzione dei problemi (Cosner, Singer e Chan, 2015).

Nel presente lavoro si intende proporre una rivisitazione del ruolo del capitale sociale nei mondi vitali del social work, alla luce delle trasformazioni strutturali dell'era digitale. I cambiamenti dell'era digitale caratterizzanti il XXI secolo rappresentano una trasformazione strutturale di pari importanza a quella avvenuta con l'introduzione dell'elettricità nel XX secolo e delle ferrovie nel XIX secolo (Castels, 1996). In tal senso non possiamo non considerare come la società dell'informazione rappresenti anche il luogo di incontro tra individui, gruppi e comunità, organizzazioni e professionisti del lavoro sociale, mondo accademico e agenzie formative: le TIC costituiscono di fatto il tessuto connettivo che pone in continuità relazionale la dimensione reale e virtuale.

Il capitale sociale definito come l'insieme di quegli elementi dell'organizzazione sociale -come la fiducia, le norme condivise, le reti sociali- che possono migliorare l'efficienza della società nel suo insieme, nella misura in cui facilitano l'azione coordinata degli individui (Putnam, 1993) trova nel lavoro sociale uno spazio di rilievo soprattutto in considerazione delle recenti contrazioni del welfare.

Promuovere attraverso i canali del digital social work il capitale sociale, inteso come proprietà della comunità professionale dei social worker e della persona, può contribuire alla generatività delle reti professionali e all'inclusione sociale, come modalità aggiuntiva per favorire la creazione di un tessuto civico fatto di cooperazione, solidarietà e partecipazione. Nel contesto dei social network esistono diverse funzionalità per creare comunità esplicite, cioè spazi orientati alla condivisione di interessi specifici. (Castillo de Mesa, López Peláez, Méndez Domínguez, 2021). Ci sono ricerche scientifiche che dimostrano come i social network permettono agli individui di creare legami, promuovere comunità, migliorare lo scambio di informazioni e la mobilitazione delle risorse (Castillo de Mesa, Gómez-Jacinto, López-Peláez, Erro-García, 2020).

Ricerche e studi in diversi ambiti disciplinari rilevano l'utilità e l'applicabilità del capitale sociale in relazione a differenti fenomeni sociali. Dalla politica, e nello specifico le relazioni tra capitale sociale e politiche pubbliche, alle ricerche su società civile e cambiamento sociale, sul mondo del volontariato e del non profit. Studi di sociologia delle organizzazioni e di sociologia economica; nonché ricerche dedicate alla qualità della vita ed alla soddisfazione personale mettono in evidenza il ruolo del concetto di capitale sociale nel dibattito su welfare e social work.

In conclusione all'interno della cornice sociale in cui le organizzazioni e i servizi del welfare stanno attraversando una stagione di ridefinizione nella programmazione di interventi e prestazioni, orientata verso le dimensioni della social innovation, ovvero una nuova prossimità sociale, sostenibilità economica e ambientale, con il presente contributo si intende argomentare come la valorizzazione e la promozione del capitale sociale nell'ambito delle pratiche professionali del digital social work possa aprire nuovi scenari operativi relativamente alla connessione delle reti e delle risorse.

## Bibliografia

Castels M., 1996, *The Rise of the network Society Age: Economy, Society and Culture*, Vol. I. Cambridge, MA; Oxford, Blackwell.

Castillo de Mesa, J., López Peláez, A., & Méndez Domínguez, P, 2021. Digital social work practice through groupwork on social networking sites: A case study with users of Social Services Community Centre from Malaga (Spain) on Facebook. *Groupwork*, 29(3).

Cosner Berzin S, Singer J.Chan C, 2015. Practice Innovation through Technology in the Digital Age:A Grand Challenge for Social Work. Working Paper No. 12 October, Grand Challenge: Harness Technology for Social Good. American Academy of Social Work and Social Welfare

Putnam R., Leonardi R., Nannetti R.Y. (1993) La tradizione civica nelle regioni italiane Mondadori, Milano.