

Maël Dif-Pradalier e Spartaco Greppi

Maël Dif-Pradalier, Ph.D. in Sociologia, è docente-ricercatore al DEASS. Autore di diverse pubblicazioni sulle trasformazioni delle organizzazioni produttive e i conflitti sociali, le politiche attive

del lavoro e dell'apprendimento, insegna attualmente allo IUEFP ed è Responsabile del CAS "Spécialiste en insertion professionnelle" presso la HES-SO.

Spartaco Greppi, Ph.D. in Economia, ricopre il ruolo di Professore e Responsabile dell'unità di ricerca in Lavoro sociale presso il DEASS. I suoi ambiti specifici di competenza sono l'analisi dei bisogni

sociali e del mercato del lavoro nel più vasto contesto della politica sociale. È inoltre membro di Direzione della Società svizzera di lavoro sociale.

Il lavoro sociale all'epoca della digitalizzazione: rischi e opportunità

La digitalizzazione e i cambiamenti tecnologici in corso che si stanno rapidamente affermando su vasta scala, hanno un impatto anche sul "mondo" del lavoro sociale. Da un lato, le trasformazioni del modo in cui si lavora, dovute all'introduzione di dispositivi e strumenti digitali, impattano già (e impatteranno sempre di più) anche sulle pratiche concrete del lavoro sociale; dall'altro, la digitalizzazione sta trasformando in modo strutturale il funzionamento del mercato del lavoro e le condizioni d'impiego, comprese quelle degli operatori e delle operatrici sociali, esposti anch'essi ai rischi di precarizzazione e di perdita del posto di lavoro. Il mondo del lavoro sociale si trova così a dover affrontare una doppia sfida: adottare le nuove tecnologie e adeguarle ai bisogni del lavoro sociale mantenendone le peculiarità.

I modi di lavorare e di organizzare il lavoro e la produzione di beni e servizi stanno profondamente e rapidamente cambiando, in particolare sotto l'effetto della cosiddetta "digitalizzazione" dell'economia e della quarta rivoluzione industriale.^[1] Nel presente contributo, distinguiamo tra "digitizzazione" e "digitalizzazione": la prima, da intendersi come una tecnica volta a trasformare oggetti analogici o fisici in un formato digitale, vale a dire in una sequenza di bit e bytes (come nel caso di cartelle cliniche cartacee convertite in cartelle informatizzate); la seconda, invece, indica l'uso delle tecnologie digitali nei processi di creazione della ricchezza e i cambiamenti economici, sociali e culturali che tale fenomeno determina.^[2] A questa prima distinzione terminologica bisogna anche aggiungere un'altra fra "digitale" e "numerico" che la copre

in gran parte. Mentre il "numerico" rimanda al tecnologico, alla codificazione e all'industria, e la "numerizzazione" al processo di dematerializzazione e quindi di cambiamento del supporto dei dati (nel senso della "digitizzazione" sopra definita), il "digitale", parola dominante nel mondo anglosassone, fa riferimento alle pratiche ed esperienze soggettive nate dall'uso di questa tecnologia numerica (la "digitalizzazione" come viene definita sopra).

L'originalità dell'attuale "nuova grande trasformazione"^[3] portata dalla digitalizzazione risiede dunque nel suo triplice effetto:

- di cumulo: per la prima volta, i cambiamenti tecnologici toccano l'insieme delle attività umane, sia professionali sia private;
- di ritmo: l'accelerazione fulminante delle possibilità di calcolo dei computer e di stoccaggio, insieme ad una diminuzione dei costi e allo sviluppo di internet, moltiplica le prestazioni possibili della digitalizzazione fino all'intelligenza artificiale che dà al programma una capacità di *deep learning*, ovvero di apprendimento e di riconfigurazione;
- di incrocio: gli effetti del cambiamento non si sviluppano necessariamente laddove questo cambiamento è avvenuto.^[4]

Questa nuova grande trasformazione, di natura sia quantitativa sia qualitativa, rimette in discussione le forme del lavoro (e dell'occupazione), a tal punto che ci si interroga sul futuro del lavoro in sé. Poiché ora è possibile immaginare la scomparsa dei radiologi, sostituiti da un algoritmo, e utilizzare il veicolo condiviso più vicino al luogo in cui ci si trova, grazie ad un'applicazione sul proprio *smartphone*, sembra possibile supporre una tendenza analoga nei servizi relazionali, e che ad esempio la valutazione della condizione sociale di una persona e l'assegnazione della misura di

[1] Schwab, K. (2015). The Fourth Industrial Revolution: What It means and How to Respond. *Foreign Affairs*. December 12 (online). Disponibile da: <https://www.foreignaffairs.com/articles/2015-12-12/fourth-industrial-revolution>

[2] Ambra, M.C. & Pirro, F. (2017). Digitalizzazione e lavoro: nuove sfide per il social investment approach. *La Rivista delle Politiche Sociali / Italian Journal of Social Policy*, 3, 79-94.

[3] Greppi, S. (capo-progetto). (2017). *Lavoro gratuito o poco remunerato nella nuova grande trasformazione*. Rapporto finale di ricerca sottoposto alla Direzione per la ricerca e l'innovazione della SUPSI, Scuola universitaria professionale della Svizzera italiana (SUPSI), Dipartimento economia aziendale, sanità e sociale (DEASS). Manno, 30 novembre.

[4] Lasfargue, Y. (1998). *Technologies, technofolies? Comment réussir les changements technologiques*. Paris: Les Editions d'Organisation.

[5] Staglianò, R. (2018). *Lavoretti*. Torino: Einaudi.

[6] Faherty, V.E. (1983). Simulation and Gaming in Social Work Education: A Projection. *Journal of Education for Social Work*, 19(2), 111-118.

[7] Confédération suisse (2017). *Conséquences de la numérisation sur l'emploi et les conditions de travail: opportunités et risques: rapport du Conseil fédéral donnant suite aux postulats 15.3854 Reynard du 16 septembre 2015 et 17.3222 Derder du 17 mars 2017*. Disponibile da: <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/50255.pdf>

[8] Commissione Europea (2017). *Des conditions de travail plus sûres et plus saines pour tous: moderniser la législation et la politique de l'Union européenne en matière de sécurité et de santé au travail: communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social et au Comité des régions*. COM(2017)12 final. Bruxelles: Commission européenne, 10 janvier.

[9] Harlow, E. & Webb, S.A. (2003). *Information and Communication Technologies in the Welfare Services*. London: Jessica Kingsley.

[10] Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879.

[11] Reamer, F.G. (2013). Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163-172.

[12] Schneider, M. (2017). Les conditions d'adoption du numérique dans le service social. *La Revue française de service social*, Dossier spécial: Le travail social à l'épreuve du numérique, 264(1), 57-65.



integrazione sociale e/o professionale più adatta siano guidate da un algoritmo. Si può anche pensare ad un'applicazione in grado di offrire un servizio di assistenza sociale in tempo reale e la possibilità di mettersi in relazione con l'operatore o l'operatrice più vicino/a. In altre parole, i cambiamenti in corso nel mondo del lavoro indotti dalla digitalizzazione dell'economia concernono anche il "mondo" del lavoro sociale, e in misura doppia. Da un lato, le trasformazioni del modo in cui si lavora, dovute all'introduzione di dispositivi e strumenti digitali (intelligenza artificiale, algoritmi, ecc.), impattano già (e impatteranno sempre di più) anche sulle pratiche concrete del lavoro sociale; dall'altro, la digitalizzazione sta trasformando in modo strutturale il funzionamento del mercato del lavoro e le condizioni d'impiego, comprese quelle degli operatori e delle operatrici sociali, creando anche un'occupazione contingente e precaria, e la necessità di integrare il proprio reddito, cumulando due o più impieghi o facendo ricorso ai servizi sociali.^[5]

In questo nuovo, e per certi versi inedito contesto, è necessario chiedersi fino a che punto il lavoro sociale sarà trasformato dalle possibilità offerte dalle nuove tecnologie digitali. Più precisamente, in che misura l'uso degli strumenti digitali come *gaming* o *gamification* – termini che indicano l'uso delle tecniche dei giochi digitali in ambiti non ludici, come quello educativo o terapeutico – tecnologia mobile, *social media*, robotica, ecc., possono dare luce ad innovative forme di protezione e di intervento sociale mag-

giormente individualizzati. Non si tratta naturalmente di un concetto nuovo, ma nuove appaiono le dinamiche e le prospettive connesse all'uso delle tecnologie digitali allo scopo di insegnare, persuadere e motivare.^[6] Allo stesso tempo, quali sono i rischi legati a queste trasformazioni e come si ridefinisce la questione dei vincitori e dei perdenti o, in altre parole, quali sono le nuove disuguaglianze prodotte e come si trasforma l'utenza del lavoro sociale?

Benché le sfide generali poste dalla digitalizzazione siano sempre più al centro dell'attenzione politica e della ricerca scientifica, sono ancora rari gli studi che si focalizzano sul modo in cui i processi di digitalizzazione stiano trasformando il campo dei servizi sociali e del lavoro sociale. Emblematica a questo proposito è l'assenza del lavoro sociale dalle preoccupazioni del Consiglio Federale^[7] ma anche della Commissione europea^[8], che nei loro ultimi rapporti sul tema della digitalizzazione si focalizzano soprattutto sulle forme inedite o emergenti di lavoro digitale e sull'impatto di quest'ultimo sulle tipologie "tradizionali" di lavoro e impiego. Le poche ricerche che vertono sul lavoro sociale si soffermano soprattutto su studi di caso in Inghilterra, Francia e Germania. A partire dallo studio pionieristico di Harlow e Webb realizzato nel contesto inglese nel 2003, due sono i poli tra i quali si muove la produzione scientifica.^[9]

Il primo polo si concentra sulle implicazioni della digitalizzazione nei servizi sociali. In particolare

esso individua le pratiche operative che sorgono grazie alle tecnologie digitali^[10], analizza la nuova natura del lavoro sociale e i nuovi dilemmi etici che ne nascono^[11] o ancora evidenzia il rischio di “macchinizzazione dell’umano”, fenomeno che nasce secondo Schneider dall’insufficiente conoscenza del digitale da parte degli operatori e delle operatrici sociali e che può determinare un rigetto da parte dell’utenza (mentre la tecnica potrebbe rafforzare la dimensione relazione del lavoro sociale liberando l’operatore o l’operatrice di gran parte dei compiti amministrativi ad esso legati), e contemporaneamente una riduzione degli operatori e delle operatrici a semplici esecutori di un sistema informatico totalizzante.^[12]

Il secondo polo fa invece riferimento a prospettive che adottano il lavoro sociale in un’ottica di più ampia portata: Rafferty e Steyaert, per esempio, introducono il tema del *digital divide* e dell’alfabetizzazione digitale^[13], mentre Goldkind e Wolf sottolineano quanto le nuove tecnologie creino nuove disuguaglianze.^[14] Proprio per colmare i nuovi bisogni indotti dalla digitalizzazione, Meyer, Bonjour e Daragon propongono uno scenario di valorizzazione del digitale attraverso le figure dell’“assistente sociale digitale” e del “socionauta” quali nuovi attori del legame sociale al tempo della digitalizzazione.^[15]

Dall’esame della letteratura disponibile, sembra che i professionisti, come pure gli studiosi del lavoro sociale, siano ancora reticenti ad adottare le nuove tecnologie e che l’ostilità manifestata durante la prima digitalizzazione (adozione dei PC, programmi di videoscrittura, fogli di calcolo, informatizzazione delle cartelle, dell’amministrazione pubblica e della gestione delle realtà istituzionali attive nel sociale) non sia ancora del tutto superata. Tra i motivi di questa reticenza si possono individuare la mancanza di risorse a disposizione, problemi di natura etica e legale, un ritardo formativo o ancora una depersonalizzazione (potenziale) della relazione con l’utenza che rappresenta precisamente il fulcro tradizionale di un lavoro sociale concepito come “individuale, riparatore e categoriale”.

Il fatto che si continui a trasmettere un metodo di lavoro fondato essenzialmente sulla relazione faccia a faccia può, in questo senso, essere interpretato come una forma di resistenza da parte degli operatori e delle operatrici sociali. La sfida consiste però nel mettere il lavoro sociale maggiormente al servizio di un rafforzamento dello sviluppo dell’individuo nel rispetto delle sue preferenze e potenzialità grazie alle nuove tecnologie. In quest’ottica, alcune recenti iniziative pres-

so diverse realtà del sociale, incitano a pensare che si stia cominciando a recuperare terreno e a colmare la lacuna rispetto agli altri settori, anche quelli “contigui” al lavoro sociale (psicologia, psichiatria, *counselling*, ecc.), dove le nuove tecnologie tendono a migliorare la fedeltà alle terapie e agli interventi, e a garantirne la continuità e quindi il successo. Si fa riferimento ad esempio a quelle iniziative volte a fare della padronanza della propria identità numerica un obiettivo dell’accompagnamento socioprofessionale e una leva per l’inserimento professionale, o a far riflettere l’utenza su usi, rischi e potenzialità delle tecnologie, grazie ad un lavoro socioeducativo specifico che coinvolge degli esperti esterni.

“La digitalizzazione sta trasformando in modo strutturale il funzionamento del mercato del lavoro e le condizioni d’impiego, comprese quelle degli operatori e delle operatrici sociali.”

Il lavoro sociale si trova quindi di fronte ad una doppia sfida: adottare le nuove tecnologie (che si imporranno *volens nolens*) e adeguarle ai suoi bisogni (anche nel senso di creazione di nuovi strumenti specifici) per rendere efficace e possibilmente efficiente il compimento del suo obbiettivo di cura (intesa in senso lato). La sua priorità dovrebbe essere quella di un nuovo universalismo (digitale) che tuttavia non si concretizzi nell’aumento del lavoro non remunerato, svolto fuori orario, e non vada quindi ad incoraggiare una nuova dimensione del lavoro gratuito nel sociale. In altre parole, occorre evitare di consolidare quella propensione allo “sconfinamento”^[16] rispetto alle procedure standardizzate che caratterizza il lavoro degli operatori e delle operatrici sociali e che permette loro di rispondere adeguatamente ai bisogni espressi dai destinatari delle loro prestazioni.

[13] Rafferty, J. & Steyaert, J. (2007). Social work in a digital society. In Lymbery, M. & Postle, K., *Social Work: A Companion to Learning* (165-178). London: Sage.

[14] Goldkind, L. & Wolf, L. (2015). A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice. *Social Work*, 60(1), 85-87.

[15] Meyer, V., Bonjour, A. & Daragon, E. (2017). L’assistant digital social et le socionaute. *La Revue française de service social*, Dossier spécial: Le travail social à l’épreuve du numérique, 264(1), 66-76.

[16] Ferrari, M. (2014). Vecchie e nuove forme di gratuità lavorative: ipotesi per l’utilizzo della categoria dello sconfinamento nel lavoro sociale al tempo della crisi. *Sociologia del lavoro*, 133, 29-41.