

Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea



Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

**CURRICULUM FORMATIVO
PER OPERATORI SOCIALI**



INDICE

PGS

PREFAZIONE	5
1. IL LAVORO DELL'OPERATORE	6
1.1. Pratica riflessiva	7
1.2. Collaborazione professionale: condivisione collaborativa e innovazione delle pratiche pedagogiche	10
2. LAVORO SOCIALE E TECNOLOGIE	13
2.1. La sfida di essere utili in una società digitale	14
2.2. Il lavoro sociale digitale come nuova frontiera	15
2.3. Nuovi standard tecnologici per il lavoro sociale: Le dimensioni etiche	17
3. INSEGNAMENTO, FORMAZIONE E APPRENDIMENTO	21
3.1. Insegnamento e formazione	22
3.2. Guida	24
3.3. Apprendimento cooperativo	25
3.4. Apprendimento auto-regolato.....	26
4. RISORSE DIGITALI	30
4.1. Selezione delle risorse digitali	31
4.2. Gestire, proteggere e condividere le risorse digitali	32
5. COMUNICAZIONE NEGLI SPAZI DIGITALI	37
5.1. Connessioni sociali	38
5.2. Piattaforme di comunicazione disponibili e social media, pro e contro	39

6. POTENZIARE GLI STUDENTI	49
6.1. Accessibilità e usabilità: la volontà degli studenti di adattarsi ai cambiamenti.....	50
6.2. Inclusione digitale	51
6.3. Differenziazione e personalizzazione	52
6.4. Coinvolgere attivamente gli utenti	53
7. FACILITARE LE COMPETENZE DIGITALI DEGLI STUDENTI	56
7.1. Alfabetizzazione ai media digitali	57
7.2. Comunicazione e collaborazione digitale	59
7.3. Creazione di contenuti digitali.....	59
7.4. Uso responsabile	60
7.5. Risoluzione dei problemi digitali	61
8. FEEDBACK DIGITALE	65
8.1. Feedback agli studenti	66

Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea



Il manuale SOCIAL CONNECTIONS per promuovere il lavoro sociale digitale (creato dal partenariato del progetto nr. 2020-1-ES01-KA226-VET-095080) è concesso in licenza Licenza internazionale Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0.

Codice di progetto 2021-1-ES01-KA226-VET-095080

4



El manual SOCIAL CONNECTIONS para facilitar la atención social online (creado por el consocio del proyecto número 2020-1-ES01-KA226-VET-095080) tiene licencia bajo Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

PREFAZIONE

Questo manuale vuole essere uno strumento utile per i professionisti del settore sociale per introdurli alla pratica del lavoro sociale digitale.

Come mostrato chiaramente durante la pandemia di COVID-19, le tecnologie online possono essere sfruttate per fornire supporto sociale e aumentare il senso di appartenenza di gruppi vulnerabili e costretti a casa. Tuttavia, molti operatori sociali non sono sicuri delle proprie capacità digitali e richiedono una formazione specifica che consenta loro di fornire un'attenzione di alta qualità ai propri utenti in qualsiasi circostanza.

In risposta a queste difficoltà, è nato il progetto Erasmus+, Social Connections (Codice progetto: 2021-1-ES01-KA226-VET-095080). L'obiettivo di questa azione innovativa, attuata dal 2021 al 2023, è sviluppare le competenze pedagogiche digitali degli educatori dell'istruzione e della formazione professionale continua (C-VET) nel settore sociale, consentendo loro di sviluppare e utilizzare contenuti digitali di alta qualità per l'inclusione sociale di utenti che sono costretti a casa a causa di disabilità, malattia o restrizioni legate al COVID-19.

Il partenariato del progetto Social Connections è composto da sei organizzazioni europee: INTRAS (Spagna), è il coordinatore del progetto ed è stato coinvolto in diversi precedenti progetti europei relativi all'IFP, ANS (Italia) è stata una delle prime organizzazioni italiane a introdurre metodologie di formazione basate sulle TIC nel settore sociale, SOSU (Danimarca), è un ente che si occupa di educazione e formazione degli operatori socio-sanitari, Aproximar (Portogallo), si occupa della creazione di programmi di apprendimento e risorse formative, Virtual Campus (Portogallo), ha una vasta esperienza nella formazione professionale per le PMI e educazione degli adulti ed EaSI (Romania), che è una rete del terzo settore che riunisce organizzazioni di più di 15 paesi.

I risultati tangibili di questo progetto sono un manuale e un insieme di strumenti, entrambi concepiti per supportare i formatori nell'applicazione del lavoro sociale digitale per l'inclusione di gruppi vulnerabili. Più concretamente, questo manuale fornisce ai professionisti del sociale le conoscenze relative all'uso degli strumenti digitali nel loro lavoro abituale con gli utenti che sono costretti a casa a causa delle circostanze sopra menzionate. In questo senso, i contenuti sono strutturati in otto brevi capitoli, comprensivi di bibliografia, in modo che gli studenti possano approfondire gli aspetti di loro interesse.

Ci auguriamo che troviate le prossime pagine utili per rispondere alle difficoltà e alle sfide esistenti legate al campo tecnologico e che possa aiutarvi a lavorare online con i vostri utenti o studenti.

Siamo sicuri che i vostri sforzi per entrare nel mondo digitale saranno un successo!

Per maggiori informazioni sul progetto Social Connections, visitate:

www.socialconnectionsproject.org

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

1. IL LAVORO DELL'OPERATORE



1. IL LAVORO DELL'OPERATORE

1.1. Pratica riflessiva

Sviluppo della pratica pedagogica digitale degli educatori del lavoro sociale.

Parker e Bradley (2003) affermano che la pratica del lavoro sociale è guidata dalla teoria, ma gli operatori costruiscono anche un corpo di conoscenza informale o saggezza esperienziale lavorando con le persone nella pratica. La riflessione e la pratica riflessiva aiutano a integrare l'apprendimento teorico, formale o informale, nella pratica degli operatori sociali¹.

Con la pandemia globale sono stati sviluppati molti strumenti per mantenere un legame sociale anche a distanza. La crisi ha rivelato che siamo capaci di un grande adattamento: è possibile giocare online, comunicare, condividere competenze e informazioni e insegnare praticamente qualsiasi cosa in modo efficiente.

Gli educatori sono stati resi consapevoli di alcune sfide mentre lavoravano online, ed hanno così costruito una pratica riflessiva nella pedagogia digitale. Alcuni elementi problematici emersi dalla pratica riflessiva sono elencati qui²:

- Telecamere che non funzionano o persone che non desiderano essere visibili.
- Problemi legati a piattaforme di videoconferenza come Skype o Zoom.
- Alcune persone possono avere esigenze e stili di apprendimento unici che rendono difficile la formazione a distanza e online.
- Si ha a che fare con chi monopolizza la discussione e con chi non vuole partecipare.
- L'impossibilità di leggere correttamente le informazioni sul linguaggio del corpo e il rischio di interpretare erroneamente le intenzioni altrui.
- Il rischio di fornire un insegnamento lineare che viene percepito come noioso.
- Il disagio di stare seduti tutto il tempo.
- Problemi di connessione a Internet.
- Alcuni clienti hanno un ambiente fisico limitato in cui lavorare.
- Problemi di riservatezza.

È stato inoltre evidenziato da alcuni studi che le attività di apprendimento tra pari sono meno efficaci online rispetto a un corso in presenza³. Alcuni strumenti come Mentimeter (quiz online e sondaggi personalizzati) o Miro (lavagna collaborativa) facilitano il coinvolgimento di tutti i partecipanti in un'attività divertente ma semplice

e promuovono così il senso di appartenenza e la coesione di gruppo per migliorare le attività di apprendimento tra pari.

Inoltre, il formatore dovrebbe concentrarsi sulla creazione di un piano chiaro della sua pratica digitale. Come sottolinea la Angelo State University, il docente online deve utilizzare la tecnologia per valorizzare i contenuti del corso. Utilizzando gli aspetti positivi della tecnologia, l'insegnante online può fornire un'esperienza di apprendimento educativo di qualità⁴. Inoltre, Ko e Rossen sottolineano che "i tecnici non sono necessariamente i migliori formatori in ambiente digitale. La pedagogia dovrebbe essere al primo posto, e la tecnologia venire poi"⁵.

L'operatore sociale dovrebbe essere in grado di definire gli obiettivi da raggiungere con i suoi utenti utilizzando i seguenti criteri. Gli obiettivi devono essere⁶:

- Chiari.
- Incentrato sull'utente e di valore
- Misurabili e precisi.

È abbastanza possibile riadattare qualcosa che l'operatore sociale ha fatto in passato (faccia a faccia) in modo che possa essere fatto online. Questo è più di un semplice copia/incolla perché molte cose devono essere ripensate come:

8

- Il tempo dedicato ad ogni attività.
- Come e dove includere rompighiaccio ed energizzanti.
- Come ripensare alle attività che si fanno naturalmente in presenza.
- Come lasciare spazio per la partecipazione degli utenti.
- Come definire le regole di comunicazione tra gli utenti stessi e con l'operatore sociale.

L'operatore sociale dovrebbe tenere presente che molti utenti potrebbero incontrare difficoltà con le tecnologie digitali. Poiché alcuni studi mostrano che alcuni utenti, in particolare gli anziani, hanno difficoltà a utilizzare la tecnologia, sembra che essi abbiano bisogno del supporto tecnologico da parte di chi organizza l'intervento⁷.

L'immagine successiva mostra alcune delle principali difficoltà dell'insegnamento online, che possono essere estese a qualsiasi tipo di intervento sociale online

Nota: in particolare la sezione *Sfide interne* affronta molte delle difficoltà che gli utenti inesperti devono affrontare utilizzando le tecnologie digitali.

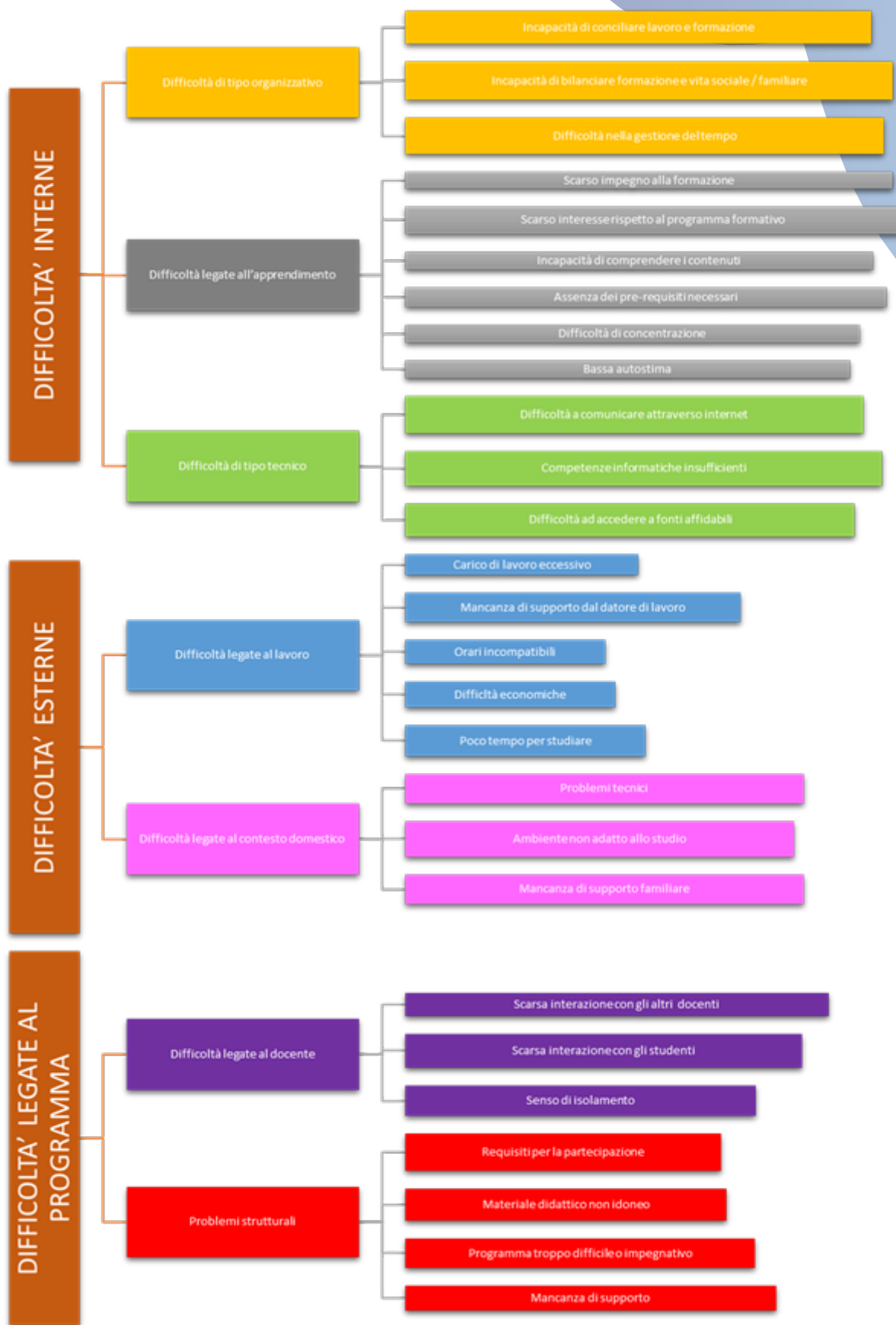


Figura 1: Principali difficoltà riscontrate nell'insegnamento online ⁷

1.2. Collaborazione professionale: condivisione collaborativa e innovazione delle pratiche pedagogiche

Utilizzare le tecnologie digitali per collaborare con altri educatori.

Le risorse di e-learning e gli strumenti di comunicazione stanno svolgendo un ruolo chiave nella pandemia di COVID-19 e non è ancora chiaro per quanto tempo tutto ciò potrebbe durare⁶. Prima della pandemia, l'uso dell'assistenza virtuale sincrona era minimo per molti servizi sanitari e sociali¹⁰. Pertanto, dovremmo cogliere questa opportunità per rafforzare le capacità di apprendimento a distanza⁶. La tecnologia può consentire agli educatori di diventare co-studenti con i propri studenti costruendo nuove esperienze per un' esplorazione più profonda dei contenuti, migliorando così l'esperienza di apprendimento⁸.

L'apprendimento pratico è un elemento centrale della formazione dei professionisti del lavoro sociale⁹. L'utilizzo delle tecnologie digitali segue uno schema simile: inizia con una fase di learning by doing, seguita da una fase digitale. Tuttavia, questa volta la differenza è il rapido passaggio all'assistenza virtuale, che porta a grandi preoccupazioni per quanto riguarda la natura relazionale della pratica del lavoro sociale¹⁰.

L'utilizzo dell'assistenza virtuale nella pratica è una novità per molti operatori sociali, quindi le piattaforme in cui possono incontrarsi, collaborare, scambiare esperienze e chiedere consigli sembrano essere cruciali per la loro fiducia sul lavoro. Ecco alcuni esempi di piattaforme in cui i professionisti possono collaborare con altri:

- **Classroom 2.0:** qui l'accento è posto sullo scambio di conoscenze sulle pratiche digitali. Insegnanti e professionisti condividono la loro opinione ed esperienza su alcuni argomenti specifici, ed è possibile interagire facilmente con loro.
- **Forum di servizio sociale:** questo forum offre la possibilità di cercare argomenti esistenti o crearne di nuovi e, naturalmente, di entrare in collaborazione con altri utenti di questo sito web.
- **I social network:** Facebook, Twitter, LinkedIn, Reddit, ecc. offrono la possibilità di creare gruppi di professionisti che lavorano nello stesso campo. Questi strumenti sono veloci, facili da usare e la maggior parte delle persone ci è già abituata.

Utilizzare le tecnologie digitali per condividere e scambiare conoscenze ed esperienze.

- [Centro risorse Epale](#): Il Centro risorse EPALE è una banca di materiali relativi alle migliori pratiche e documenti di riferimento per l'istruzione degli adulti, inclusi casi di studio, rapporti, documenti politici nonché articoli di riviste e giornali.
- [Piattaforma dei risultati dei progetti Erasmus+](#): questa piattaforma consente agli operatori di scoprire il lavoro degli altri e di scambiarsi informazioni. Lo strumento di ricerca permette a chiunque di cercare documenti che trattano un argomento specifico. Diversi collegamenti sono disponibili in queste risorse insieme ad altri documenti utili. Chiunque può contattare l'organizzazione di origine per scambiare informazioni.
- [Federazione internazionale degli assistenti sociali](#): qui si possono trovare informazioni relative al lavoro sociale in tutto il mondo: notizie, politiche, rapporti, eventi, pubblicazioni, ecc.

È di grande importanza diffondere le risorse sopra menzionate all'interno dell'organizzazione se ci aspettiamo che gli operatori sociali inizino ad utilizzare quegli strumenti. Ricevere queste informazioni da altri colleghi o dall'organizzazione con cui stanno lavorando, aumenta la sensazione di fiducia nell'utilizzo delle risorse giuste. L'organizzazione può scambiare queste informazioni attraverso la sua intranet o utilizzando i social media che usa normalmente, come ad esempio la sua pagina Facebook, LinkedIn o Twitter.

BIBLIOGRAFIA

- ¹ Knot, C. & Scragg, T. 2007 Reflective practice in social work. Pp. 7-8.
- ² Frederic G. Reamer (2013) Distance and Online Social Work Education: Novel Ethical Challenges. Pp. 16, 373, 375.
- ³ Mary Ann Forgey & Anna Ortega-Williams (2016) Effectively Teaching Social Work Practice Online: Moving Beyond Can to How. P. 69.
- ⁴ Angelo State University (sd). Section 1.2: Effective Online Pedagogy. In: "Introduction to Design, Develop, and Implement Effective Online Instruction". Disponibile en: https://www.angelo.edu/faculty-and-staff/instructional-design/online-teaching/section_12.php. Consultato nel Novembre 2021.
- ⁵ Ko and Rossen, Teaching Online: A Practical Guide assert, 2004. P. 16
- ⁶ Electronic Platform for Adult Learning in Europe. "Key competences for lifelong learning: resources for online education". Disponibile en: <https://epale.ec.europa.eu/en/blog/key-competences-lifelong-learning-resources-online-education>. Consultato nell'Agosto 2021.
- ⁷ Mehmet Kara et. al., Challenges Faced by Adult Learners in Online Distance Education: A Literature Review, 2019. P. 17.
- ⁸ Office of educational technology of the United States of America. Section 2: "Teaching with Technology". Disponibile en: <https://tech.ed.gov/netp/teaching/>. Consultato nel Settembre 2021.
- ⁹ Hugh Mclaughlin, Helen Scholar & Barbra Teater (2020) Social work education in a global pandemic: strategies, reflections, and challenges, Social Work Education, 39:8, 975-982. Disponibile en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02615479.2020.1834545>. Consultato nell'Agosto 2021.
- ¹⁰ Rachele Ashcroft, Deepy Sur, Andrea Greenblatt, Peter Donahue, The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers, The British Journal of Social Work, 2021; bcab158. Disponibile en: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158>. Consultato nell'Agosto 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

2. LAVORO SOCIALE E TECNOLOGIE



2. LAVORO SOCIALE E TECNOLOGIE

2.1. La sfida di essere utili in una società digitale

Le capacità di accedere, adattare e creare nuove conoscenze e nuovi metodi di intervento sociale utilizzando le TIC (tecnologie dell'informazione e della comunicazione).

La digitalizzazione può essere definita come l'insieme delle relazioni, delle strutture e degli elementi coinvolti nel prendere in considerazione le tecnologie ICT in qualsiasi aspetto della vita.

I processi di digitalizzazione trasformano le interazioni con gli utenti, le organizzazioni dove gli operatori sociali si impegnano nella pratica professionale e producono un ambiente digitale che crea un proprio contesto in cui si ridefiniscono i processi di esclusione e dove è necessario sviluppare nuove strategie di diagnosi, intervento e valutazione. (López Peláez et al., 2018)

Peraltro, ci sono diverse dimensioni sociali che possono essere influenzate dall'uso delle tecnologie ICT

14

- **Connessione sociale:** la connessione sociale è stata definita come la consapevolezza soggettiva di essere in stretta relazione con il mondo sociale. Gli esseri umani hanno un profondo bisogno di connessione che, se non soddisfatto, può avere un impatto negativo sulla loro salute, sull'adattamento e sul benessere. (AbuJarour et al. 2018) Le TIC possono essere utili alla connessione sociale attraverso il mantenimento di contatti o relazioni con gli altri e lo sviluppo di nuove relazioni e connessioni. (Barlott et al., 2020)
- **Inclusione sociale:** inclusione sociale significa avere le opportunità e le risorse per partecipare pienamente alla vita economica, sociale e culturale (AbuJarour et al., 2018). La tecnologia digitale è stata descritta come un facilitatore per l'inclusione sociale, perché permette la fruizione di servizi in tempo reale che possono consentire agli individui di imparare, lavorare, socializzare, fare acquisti e interagire con la comunità senza essere soggetti a barriere fisiche. (Manzoor et al., 2018)
- **La partecipazione sociale** è descritta come il coinvolgimento delle persone in attività che forniscono interazioni con gli altri nella società (Pinto-Bruno et al., 2017). La tecnologia può supportare le persone nel rimanere socialmente attive anche in seguito a problematiche fisiche, cognitive e di mobilità

Come sottolineano Bryant et al: *“L'evoluzione e le variazioni delle TIC hanno quindi trasformato, e continuano a trasformare, la natura geografica, temporale e spaziale della comunicazione e dell'accesso alle informazioni, così come le possibilità dei modi in cui gli utenti possono collegarsi e comunicare usando mezzi verbali, testuali e grafici. Prese collettivamente, le TIC, quindi, forniscono una gamma diversificata di potenziali*

applicazioni per i servizi di assistenza sociale per colmare le barriere geografiche e di risorse tra luoghi e comunità urbane e rurali.” (Bryant et al., 2018)

Ad esempio, le webcam possono essere utilizzate per facilitare la discussione individuale o di gruppo simulando l'interazione interpersonale faccia a faccia. I software di videoconferenza migliorano questo aspetto includendo altre caratteristiche come lavagne online, sale di attesa e documenti online che possono essere visualizzati da tutti (Bryant et al., 2018). I dispositivi mobili, e in particolare gli smartphone, hanno reso più facile agli utenti non esperti accedere facilmente a tutte le informazioni e comunicazioni offerte attraverso Internet, ma sono anche un mezzo per creare e condividere facilmente video e foto..

Secondo López Peláez et al. le tecnologie ICT possono quindi rimodellare le relazioni professionali che avvengono nel lavoro sociale in tre modi: attraverso nuovi metodi di comunicazione, ripensando i ruoli del lavoro sociale e grazie al problem solving collaborativo (López Peláez et al., 2018, ii).

2.2. Il lavoro sociale digitale come nuova frontiera

Formare gli operatori sociali nella riorganizzazione dei servizi sociali che integrano le TIC

Il lavoro sociale digitale può essere inteso:

- come ambito specifico di intervento professionale
- come sfera trasversale che riguarda la vita di persone, gruppi e istituzioni
- come attività professionale degli operatori sociali (interventi che utilizzano le nuove tecnologie per affrontare problemi sociali tradizionali che vengono ridefiniti nel contesto tecnologico, ecc.)

Nella sua dimensione individuale, di gruppo o di comunità, il lavoro sociale sta subendo un continuo processo di cambiamento dovuto alla costante evoluzione della società e alle risposte istituzionali alla reazione della società civile alle richieste e ai bisogni dei suoi cittadini. Questi cambiamenti richiedono che il lavoro sociale come disciplina scientifica adatti costantemente tutte le sue aree di intervento (López Peláez et al., 2018). Una serie di attività possono essere considerate all'interno dell'etichetta di "lavoro sociale digitale", come la ricerca online, la terapia (dinamica individuale, di gruppo e comunitaria), l'insegnamento e la formazione degli operatori sociali e il monitoraggio dei programmi

di servizio sociale. In questo senso, il lavoro sociale digitale è diventato la nuova frontiera del lavoro sociale. (López Peláez et al., 2018).

L'epidemia di COVID-19 ha avuto un grande impatto sulle pratiche di lavoro sociale, che hanno dovuto cambiare rapidamente e significativamente. Come identificato da Berg-Weger e Morley in relazione ai professionisti che lavorano con clienti anziani: "gli operatori sociali (...) sono diventati creativi e pieni di risorse nel rimanere in contatto con gli utenti anziani. Le attività e i contatti di persona hanno cominciato ad essere facilitati virtualmente attraverso dispositivi individuali e videoconferenze. Sono stati introdotti il distanziamento sociale, dispositivi di protezione individuale e dispositivi di comunità per la realtà virtuale. Chiamate telefoniche quotidiane di incoraggiamento, servizi di consegna a domicilio, visite sanitarie on-line e telefoniche, educazione alla prevenzione e aggiornamento delle notizie sono diventate parte della pratica del lavoro sociale". (Berg-Weger & Morley, 2020).

Se da una parte ci sono lati positivi ed esempi di successo, sicuramente l'uso dell' ICT nel lavoro sociale solleva anche delle sfide e delle preoccupazioni. Infatti, oltre alle questioni etiche che affronteremo nel prossimo paragrafo, secondo Mishna et al. gli operatori sociali ritengono che le tecnologie abbiano avuto un impatto negativo sui principi fondamentali della professione attraverso la disumanizzazione della relazione interpersonale (Mishna et al., 2012). Secondo Bryant et al., per affrontare questi rischi, ciò che dovrebbe essere considerato è "come garantire che la pratica del lavoro sociale guidi l'utilizzo delle ICT piuttosto che la pratica sia guidata dalla tecnologia", il che significa che i valori e gli obblighi della professione sociale devono dirigere la natura del contatto attraverso le TIC (Bryant et al., 2018). Inoltre, per garantire un sistema di erogazione dei servizi sociali ricco di tecnologia, sembra che ci sia un chiaro bisogno di collaborazione interdisciplinare, che richiede partnership tra operatori sociali e tecnici informatici, ingegneri del software e manager. (Berzyna et al., 2015). Infine, si raccomanda che gli operatori sociali adottino un approccio ispirato dalla pratica all'uso delle ICT, in modo da garantire che esse possano essere utilizzate in modi che vadano a beneficio, piuttosto che a scapito, dei valori portanti della professione (Baker et al., 2014).

Per concludere, secondo Bryant et al. è solo attraverso la sperimentazione e la pratica di utilizzo delle ICT e la risoluzione dei problemi etici e pratici che il lavoro sociale farà progredire il suo impegno con esse e svilupperà una conoscenza di base dei benefici che esse comportano. Questa consapevolezza può poi essere utilizzata per modellare la formazione del lavoro sociale e guidare il cambiamento culturale, sviluppare competenze e coinvolgere professionisti dell'ICT per lavorare con le comunità locali per sviluppare e implementare servizi basati sull'ICT (Bryant et al., 2018).

2.3. Nuovi standard tecnologici per il lavoro sociale: Le dimensioni etiche

LGli standard e le norme etiche variano tra i diversi gruppi sociali.

L'uso delle ICT e dei social media dà luogo a potenziali sfide etiche per gli operatori sociali.

Uno dei limiti più citati è quello dei confini professionali (Mishna et al. 2012; Reamer, 2017). In effetti, è possibile che i social media possano minare gli sforzi degli operatori di dare messaggi chiari sulla loro reperibilità, gli orari d'ufficio, i ruoli e le responsabilità, poiché potrebbero apparire agli utenti come sempre disponibili. Inoltre, nello studio condotto da Mishna et al. risulta che secondo i partecipanti, ci sono alcune circostanze, comportamenti e richieste relative alle comunicazioni informatiche che sembrano violare i confini professionali, nel senso che l'ICT sembra incoraggiare una comunicazione meno formale e più amichevole e questo cambia o introduce un nuovo tipo di dimensione in termini di come i professionisti si relazionano con i clienti (Mishna et al. 2012).

Un'altra questione è quella della riservatezza personale quando si interagisce con i clienti o si rappresentano le organizzazioni sui social network. Per esempio, in uno studio di Ryan & Garret viene menzionato che gli operatori sociali hanno parlato della necessità di "autocensurare" le informazioni che pubblicano attraverso Facebook nel tentativo di controllare ciò che il pubblico più allargato osserva di loro. (Ryan & Garret, 2018) Inoltre, gli utenti possono raccogliere informazioni sugli operatori sociali utilizzando i social media, come Facebook e per questo spesso gli operatori scelgono di non 'postare' nulla e usano semplicemente il sito per visualizzare i post degli altri e mantenere i contatti (Greysen et al. 2010). La privacy e la riservatezza sono un'altra delle preoccupazioni comunemente menzionati: come proteggere i dati degli utenti conservati sul computer e in particolare le informazioni condivise su Internet, per evitare che gli hacker possano spiare le informazioni, o come evitare di lasciare file nascosti (residui di testo), solo apparentemente cancellati (Menon & Miller-Cribbs, 2002)

Un'altra importante questione etica è quella delle TIC come fonte di informazione. Infatti, da un lato gli operatori sociali devono essere preparati a gestire situazioni in cui gli utenti portano informazioni che hanno raccolto (López Peláez et al., 2018). Dall'altro, hanno anche l'obbligo etico di cercare materiale da fonti attendibili, come studi peer-reviewed, che sono facilmente disponibili attraverso Internet (Giffords, 2009). A questo proposito, nello studio condotto da Mishna et al., i partecipanti hanno espresso la necessità di politiche organizzative e di un codice etico di lavoro sociale che regoli il comportamento professionale al fine di aiutarli a risolvere i dilemmi incontrati in relazione alla comunicazione in rete (Mishna et al. 2012).

Infine, trattando le dimensioni etiche che riguardano la tecnologia nel lavoro sociale, menzioneremo il concetto di "divario digitale" che è collegato a tutte le questioni che abbiamo evidenziato. Infatti, come indicato da Steyaert & Gould, la tecnologia può diventare un altro indice di "esclusione sociale". Mentre gli interventi sociali volti a ridurre il

divario digitale si sono ampliati dal loro obiettivo originale di fornire l'accesso per includere il miglioramento delle competenze digitali e invitare i cittadini a diventare prodotti di informazione (il cosiddetto Web 2.0), essi devono ancora affrontare le sfide poste dalla natura di Internet, che sta diventando sempre più strumento di intrattenimento e le differenze nelle preferenze di contenuto tra i gruppi socio-economici. In quanto parte della sua attenzione generale alla prevenzione dell'esclusione sociale, il lavoro sociale ha bisogno di assicurare che l'ampia disponibilità delle opportunità di informazione di internet non avvantaggi solo chi è già ricco di informazioni. (Steyaert & Gould, 2009).

BIBLIOGRAFIA

- AbuJarour, S., Krasnova, H., & Hoffmeier, F. (2018). ICT as an enabler: Understanding the role of online communication in the social inclusion of Syrian refugees in Germany.
- Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2018). The new informational paradigm: Developing practice-led approaches to the use of mobile ICT in social work. *The British Journal of Social Work*, 48(6), 1791-1809.
- Barlott, T., Aplin, T., Catchpole, E., Kranz, R., Le Goullon, D., Toivanen, A., & Hutchens, S. (2020). Connectedness and ICT: Opening the door to possibilities for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 24(4), 503-521.
- Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the Covid-19 pandemic: Implications for gerontological social work.
- Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *American Academy of Social Work & Social Welfare*.
- Bryant, L., Garnham, B., Tedmanson, D., & Diamandi, S. (2018). Tele-social work and mental health in rural and remote communities in Australia. *International Social Work*, 61(1), 143-155.
- Giffords, E. D. (2009). The Internet and social work: The next generation. *Families in Society*, 90(4), 413-418.
- Greysen, S. R., Kind, T., & Chretien, K. C. (2010). Online professionalism and the mirror of social media. *Journal of general internal medicine*, 25(11), 1227-1229.
- López Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies.
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, M. V. (2018). e-Social work: Building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823.
- Manzoor, M., & Vimarlund, V. (2018). Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. *Health and technology*, 8(5), 377-390.
- Menon, G. M., & Miller-Cribbs, J. (2002). Online social work practice: Issues and guidelines for the profession. *Advances in Social Work*, 3(2), 104-116.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J. L., & Khoury-Kassabri, M. (2012). "It just crept in": The digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*,

40(3), 277-286.

- Pinto-Bruno, Á. C., García-Casal, J. A., Csipke, E., Jenaro-Río, C., & Franco-Martín, M. (2017). ICT-based applications to improve social health and social participation in older adults with dementia. A systematic literature review. *Aging & Mental Health*, 21(1), 58-65.
- Reamer, F. G. (2015). Clinical social work in a digital environment: Ethical and risk-management challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 120-132.
- Ryan, D., & Garrett, P. M. (2018). Social work 'logged on': Contemporary dilemmas in an evolving 'techno-habitat'. *European Journal of Social Work*, 21(1), 32-44.
- Steyaert, J., & Gould, N. (2009). Social work and the changing face of the digital divide. *British Journal of Social Work*, 39(4), 740-753.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

**3. INSEGNAMENTO, FORMAZIONE E
APPRENDIMENTO**



3. INSEGNAMENTO, FORMAZIONE E APPRENDIMENTO

3.1. Insegnamento e formazione

L'uso delle tecnologie digitali nel processo di insegnamento e apprendimento è un tema che viene discusso da diversi anni nella letteratura sulle Tecnologie Educative, prima con l'introduzione del computer, poi di Internet negli anni '90, e infine con l'accesso ai dispositivi mobili e alle piattaforme dei social media negli anni 2000 (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018). Nelle azioni di formazione e insegnamento inclusivo, ci sono studenti con diverse abilità ed esigenze e molti insegnanti stanno sempre più utilizzando un approccio in linea con il quadro di riferimento *dell'Universal Design for learning*. La sfida è quella di utilizzare la tecnologia per migliorare e trasformare l'apprendimento al fine di soddisfare le esigenze delle diverse popolazioni di studenti (Hitchcock, 2018). Oltre a questa tendenza, si presenta un'ulteriore sfida: come mantenere appropriato l'uso di entrambi i "mondi fisici e virtuali", in termini di come renderli significativi, coinvolgenti, efficienti e sicuri, ancora di più dopo tutta l'esperienza della pandemia di Covid-19. L'aspetto della sicurezza nell'uso delle tecnologie include una serie di fattori, come l'adattamento del tipo di dispositivi al profilo dei partecipanti, il modo in cui vengono utilizzati e il loro scopo (creatività, analisi dei dati, ecc), o la protezione dei dati personali. Inoltre, i formatori devono tenere a mente le fasi di sviluppo e il modo in cui queste possono influenzare la scelta dei dispositivi o delle tecnologie digitali (Virginia Department of Education, 2021).

La professione del lavoro sociale, e il suo insegnamento e la formazione dei nuovi professionisti, affronta gli stessi problemi di molti altri campi, su come adattarsi al nuovo scenario degli scenari digitali. Gli esempi provenienti dagli Stati Uniti ci forniscono spunti su come impostare gli standard per una pratica comune in termini di uso della tecnologia nel lavoro sociale. Le associazioni nazionali degli Assistenti sociali hanno infatti redatto degli standard per l'utilizzo delle tecnologie nel lavoro sociale e uno di questi riguarda proprio "l'educazione al lavoro sociale" (Knight, 2017).

Nella formazione al lavoro sociale, l'obiettivo è che i discenti siano consapevoli di una nuova realtà e di un nuovo approccio ad un campo di lavoro classico, delle sue potenzialità e opportunità, di come possono usarle efficacemente, ma anche di tutti gli altri "lati negativi" di esso: etica, analfabetismo digitale, limitazioni alla mobilitazione e al coinvolgimento delle collettività, tra gli altri (Hitchcock, 2018). Per esempio, i social media possono essere un "campo minato pericoloso", in quanto sono spesso uno spazio di pubblicazione libera e si basano troppo sulla conoscenza di ogni persona; per i professionisti del lavoro sociale, è fondamentale riconoscere l'importanza dei limiti e dei confini, in quanto ciò potrebbe compromettere il rapporto di fiducia che perseguono con i loro fruitori finali (Knight, 2017).

Oltre a questa mentalità, un'attenzione particolare deve essere rivolta a come le strategie di formazione digitale possono essere applicate agli studenti di servizio sociale, il che significa una riflessione critica da parte degli educatori su quali strumenti funzionano meglio per l'argomento che stanno insegnando. Per alcune abilità pratiche richieste per la professione, come un colloquio di persona o la creazione di empatia con un cliente, l'apprendimento faccia a faccia sembra essere più adatto, mentre per alcuni argomenti che riguardano la teoria, le politiche o la tutela, l'apprendimento online può essere più adatto. Il principio deve essere sempre quello di mantenere l'idea degli operatori sociali come "garanti delle connessioni sociali" (Knight, 2017).

Con la mentalità di un "approccio ibrido" alla formazione al lavoro sociale, alcuni metodi specifici sembrano essere rilevanti al giorno d'oggi: l'apprendimento in mobilità (mobile-learning); l'apprendimento basato sulla simulazione; apprendimento esperienziale e la gamification.

L'introduzione delle tecnologie digitali ha portato alla comparsa del mobile learning (m-learning), che può essere definito come l'uso di tecnologie interattive su dispositivi mobili nell'apprendimento (alcuni autori si riferiscono ad esso come una 'evoluzione naturale dell'elearning'). Questo metodo è stato molto studiato, anche se non in campi specifici o ambienti di apprendimento, né in relazione al suo uso da parte di insegnanti ed educatori, ma più in relazione alle percezioni e motivazioni degli studenti e degli allievi (mostrando risultati generalmente positivi). Una scoperta rilevante è che il m-learning è raramente usato in contesti formali di apprendimento, essendo più comune in contesti informali: i risultati degli studi non sono coerenti nel determinare un buon risultato, anche se essi si sono concentrati principalmente sull'uso di dispositivi mobili in attività di classe. Tuttavia, ha anche rivelato che "essere sempre connessi con i loro dispositivi mobili ha permesso agli studenti di accedere alle informazioni del corso e ha anche dato loro l'opportunità di interagire con il contenuto, contribuendo potenzialmente ad abbattere la barriera esistente tra apprendimento e vita reale" (Pedro, de Oliveira Barbosa, & das Neves Santos, 2018).

L'uso dell'apprendimento basato sulla simulazione fornisce un'opportunità ai partecipanti di praticare le loro abilità in un ambiente protetto ed è stato riconosciuto come uno strumento importante prima di collocare gli allievi/neo-professionisti in contesti di vita reale (Craig et al, 2017). Questo metodo combina il passaggio di conoscenze, l'osservazione, un ciclo di feedback tra il fare e il migliorare, e il coaching (in alcune impostazioni, esso potrebbe avere luogo tra pari da parte di studenti più anziani). Il rapido sviluppo della tecnologia offre l'opportunità di introdurre "simulazioni basate sulle tecnologie" e "utenti virtuali", per "esperienze di apprendimento immersive" (Smith et al, 2021). Queste ultime sono esperienze di apprendimento che permettono "interazioni complesse" e "una sensazione di presenza", mentre facilitano la responsabilizzazione dei partecipanti e una maggiore interattività. In questo metodo, il quadro di valutazione deve essere aggiornato e adeguato (De Freitas et al, 2009).

L'apprendimento esperienziale sta dimostrando di essere un'utile risorsa delle TIC, che si traduce in attività ed esperienze che permettono alle persone di riflettere sulle loro pratiche. Questo tipo di risorsa va anche a beneficio degli studenti/tirocinanti di servizio sociale quando non è possibile integrare le ICT nel curriculum di lavoro sociale, poiché è visto come un'opportunità per comprendere la relazione tra il contenuto teorico e la pratica professionale. L'apprendimento esperienziale è una grande risorsa per promuovere lo sviluppo delle conoscenze e delle competenze chiave tra gli studenti/tirocinanti, anche se, è importante sottolineare che è cruciale che venga applicato in modo corretto, ovvero collegando la teoria con l'esperienza di apprendimento che viene fornita (McInroy, 2021).

Simile agli strumenti precedentemente descritti, crediamo che sia importante menzionare un'altra risorsa: la gamification. La gamification è un metodo in cui l'uso di giochi promuove il pensiero critico, la motivazione e il processo di apprendimento. Quando viene utilizzata in gruppi (ad esempio, gruppi di 3-5 elementi), aumenta anche lo sviluppo di soft skills (ad esempio, mediazione, gestione del tempo, ecc). Quando pensiamo di includere la gamification nel processo di apprendimento, possiamo ipotizzare di usarla rispetto al contenuto e/o alle misure organizzative. In questo primo caso, l'educatore beneficia del gioco per introdurre un argomento o dare chiarimenti teorici; nel secondo caso, i giochi sono utilizzati per essere più accessibili agli studenti, per l'esecuzione di compiti o lo sviluppo di relazioni. Gli studi focalizzati sull'impatto della gamification sull'esperienza di apprendimento hanno dimostrato che gli studenti possono aumentare la loro assimilazione delle informazioni del 40%, rispetto ai metodi più tradizionali (Pokulyta & Kolotylo, 2021).

La sfida si concentra ora sul modo di adattare e personalizzare questi metodi generali di insegnamento e formazione all'educazione al lavoro sociale.

3.2. Guida

L'educazione, in generale, ha bisogno di adattare l'esperienza di apprendimento degli studenti al contesto della vita reale, e in questo le TIC non fanno eccezione, dal momento che sta diventando sempre più usuale usare le tecnologie per implementare attività di insegnamento e formazione digitale. Con questo tipo di adattamento, sono emersi diversi benefici nella relazione tra gli studenti e anche tra gli studenti e gli educatori, attraverso una migliore connessione e comprensione tra di loro, ma anche con gli studenti che imparano l'uno dall'altro e ricevono supporto o feedback diretto e veloce dagli insegnanti e dai formatori. Di conseguenza, e come dimostrano gli studi su questo argomento, il livello di realizzazione nell'apprendimento ha un impatto positivo grazie all'uso delle tecnologie ICT (Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, & Kiramba, 2020).

Nel caso degli studenti di servizio sociale, c'è ancora del lavoro da fare in relazione alle ICT.

Ecco perché l'American Academy of Social Work & Social Welfare (AASWSW) ha ribadito l'importanza di includere le tecnologie nell'educazione e nella performance del lavoro sociale, impegnandosi ad aumentare la consapevolezza e influenzare il desiderio degli studenti e dei professionisti di usare le tecnologie nella pratica professionale (McInroy, 2021). In relazione alla necessità di questa consapevolezza sulle ICT e l'educazione e la pratica del lavoro sociale, risulta che molti studenti non sono consapevoli dei benefici dell'uso delle tecnologie e delle risorse online. Per questo, è fondamentale cambiare il modo in cui le ICT sono percepite dai futuri operatori sociali. Uno studio fatto da Goldingay e Boddy (2017) ha rivelato che quando gli studenti sono guidati nelle loro interazioni online, aumentano la loro capacità di interagire negli ambienti online. Pertanto, i formatori attivi in questo settore hanno bisogno di percepire come la guida all'interno delle ICT può influenzare il loro modo di insegnare e formare.

3.4 Apprendimento cooperativo

Lo sviluppo di un sistema educativo che include le tecnologie ha permesso di migliorare il modo in cui il contenuto viene fornito e la relazione tra tutte le parti coinvolte nel processo educativo, dal momento che può essere visualizzato attraverso diversi metodi (ad esempio, sessioni sincrone, webinar, piattaforme online per sistemi educativi, come Moodle). Nei sistemi di formazione professionale, le classi online permettono di combinare approcci dal basso diversi ed efficaci e di coinvolgere insegnanti, formatori e studenti (Pokulyta, & Kolotylo, 2021; Commissione europea, 2020).

25

È importante prestare particolare attenzione all'aumento di questi metodi, poiché i dispositivi e le piattaforme online sono un target in continua evoluzione e aggiornamento. In questo modo, le attività di apprendimento e di insegnamento dovrebbero includere conoscenze sulle tecnologie - quelle che già esistono e quelle che stanno emergendo - che potranno in futuro avere un impatto sulle prestazioni dei discenti (in questo caso, gli operatori sociali). Ciò significa che è fondamentale promuovere l'impegno degli studenti di lavoro sociale con le ICT per mantenere le organizzazioni del settore sociale aggiornate in termini di tecnologie e per contribuire a una pratica efficace del lavoro sociale (McInroy, 2021).

Questi risultati sono in accordo con il Joint Research Centre, il quale ritiene che sia imperativo essere continuamente aggiornati in termini di ICT per *“ripensare l'apprendimento, per innovare l'istruzione e la formazione e per affrontare le nuove aspettative di competenze (ad esempio, la competenza digitale) per generare crescita, occupazione e inclusione sociale”* (EU Science Hub, n.d.). Inoltre, uno studio fatto da Kumi-Yeboah, Kim, Sallar, e Kiramba (2020) ha concluso che le ICT hanno un impatto positivo nel feedback dato agli studenti e, di conseguenza, sulla loro interazione sociale riguardante l'esperienza di apprendimento.

Le ICT hanno inoltre un impatto positivo nell'esperienza di apprendimento e, in particolare, nelle prestazioni degli operatori sociali, poiché le tecnologie sono una risorsa chiave per le persone con bisogni speciali, che possono essere escluse dalle opportunità educative e/o sociali e trarre vantaggio dai dispositivi ICT e dalle risorse online per facilitare la loro integrazione nella comunità. Questo si applica anche a quegli individui che potrebbero beneficiare di servizi educativi e sociali se fossero forniti attraverso modalità online, poiché la loro condizione geografica, finanziaria o fisica renderebbe difficile spostarsi da un luogo all'altro. Per esempio, nel caso di persone con disabilità, potrebbero beneficiare di servizi di supporto di teleassistenza nel comfort delle loro case, senza la necessità di spostarsi verso un ufficio/organizzazione - e tutte le implicazioni logistiche del viaggio (Hamburg & Bucksch, 2017; Reamer, 2020).

È importante ribadire che i risultati dello studio di Reamer (2020) mostrano che gli operatori sociali sono più consapevoli dei benefici delle ICT e sono d'accordo nell'offrire servizi online ai loro utenti. Per quanto riguarda gli strumenti che di solito vengono utilizzati dagli operatori sociali nel loro ruolo professionale, Hung, Lee e Cheung (2021) hanno trovato che i professionisti danno la preferenza ai canali dei social media e alle video-conferenze attraverso piattaforme online.

26

Nonostante il fatto che le tecnologie abbiano aspetti positivi per tutte le persone coinvolte (studenti, educatori, professionisti, clienti), è importante essere consapevoli che le risorse online possono perdere alcuni aspetti chiave, come il linguaggio del corpo e la comunicazione non verbale. Per superare le possibili aversità che possono sorgere, i facilitatori (in questo caso, i formatori, o anche gli stessi operatori sociali) dovrebbero stabilire regole di gruppo che promuovano la partecipazione e la comunicazione di tutti gli elementi in modo efficace. Per esempio, i partecipanti di una sessione di gruppo dovrebbero tenere le loro webcam accese durante tutta la sessione, il che permette loro di vedere gli altri elementi del gruppo e facilitare discussioni e interazioni utili. Inoltre, Zoom, Google Meets e altre piattaforme online sono strumenti chiave quando si offrono sessioni online, poiché permettono una maggiore interazione tra i partecipanti (ad esempio, è possibile creare stanze per dividere i partecipanti in tanti gruppi quanto necessario; i partecipanti possono modificare, disegnare o scrivere documenti; ecc) ((Hung, Lee, & Cheung, 2021).

3.4. Apprendimento auto-regolato

Le esperienze di insegnamento e apprendimento nell'area sociale sono una sfida perché ci sono sempre aggiornamenti, sia nella tecnologia che nella didattica, quindi è importante tenersi aggiornati con approcci nuovi e innovativi legati all'uso della tecnologia (Hitchcock et al, 2018).

L'introduzione dei dispositivi e delle piattaforme ICT nei campi educativi ha cambiato il modo in cui le parti coinvolte (studenti, professionisti, educatori) intendono i processi di apprendimento e la necessità di sviluppare e aumentare le competenze ICT. Come menzionato dall'OCSE: "è difficile immaginare strategie di innovazione nell'istruzione senza una forte attenzione allo sviluppo di competenze digitali tra gli studenti e i professionisti" (Syauqi, Munadi, & Triyono, 2020)

Le risorse ICT si sono trasformate in una maggiore opportunità di fornire formazione e supervisione per gli operatori sociali, ed è diventato consueto partecipare a corsi e formazione online come parte della propria crescita professionale. Come accennato in precedenza, le piattaforme online, come Zoom, permettono ai facilitatori di pianificare attività di gruppo durante le sessioni sincrone, e permettono ai professionisti di migliorare le loro ICT e soft skills, dato che devono essere preparati a promuovere l'impegno di tutti i partecipanti. Inoltre, gli educatori dovrebbero prendere in considerazione la necessità di includere tutti i destinatari e garantire la diversità negli aspetti tecnologici dell'esperienza di apprendimento (NASW, 2017; Hitchcock et al, 2018).

Per quanto riguarda l'uso delle risorse tecnologiche nella pratica professionale del lavoro sociale, è importante che i professionisti siano consapevoli delle aspettative, della chiarezza della comunicazione con la persona/gruppo, di essere continuamente aggiornati sulle metodologie innovative - apprendimento attivo -, e di essere consapevoli della relazione tra gli obiettivi della sessione e le attività che saranno svolte, che dovrebbero avere un collegamento chiaro con l'obiettivo dell'intervento (Hitchcock et al, 2018).

BIBLIOGRAFIA

- Craig, S. L., McInroy, L. B., Bogo, M., & Thompson, M. (2017). Enhancing competence in health social work education through simulation-based learning: Strategies from a case study of a family session. *Journal of Social Work Education*, 53(sup1), S47–S58.
- De Freitas, S., Rebolledo-Mendez, G., Liarokapis, F., Magoulas, G., and Poulovassilis, A. (2010). Learning as immersive experiences: Using the four-dimensional framework for designing and evaluating immersive learning experiences in a virtual world. *British Journal of Educational Technology*, Special Issue: Crossing Boundaries: Learning and Teaching in Virtual Worlds, Volume41, Issue1.
- Goldingay, S., & Boddy, J. (2017). Preparing social work graduates for digital practice: Ethical pedagogies for effective learning. *Australian Social Work*, 70(2), 209-220.
- Hamburg, I., & Bucksch, S. (2017). Inclusive education and digital social innovation. *Advances in social sciences research journal*, 4(5).
- Hitchcock, L. I., Sage, M., & Smyth, N. J. (Eds.). (2018). *Technology in Social Work Education: Educators' Perspectives on the NASW Technology Standards for Social Work Education and Supervision*. Buffalo, NY: University at Buffalo School of Social Work, State University of New York.
- Hung, E. N., Lee, T. T. T., & Cheung, J. C. S. (2021). Practising social work groups online: Practitioners' reflection on the COVID-19 outbreak. *International Social Work*, 0020872821989796.
- Knight, S. A. (2017). New technology Standards Guide Social Work Practice and Education. *Social Work Today*, 17(4), 10. Disponibile da: <https://www.socialworktoday.com/archive/072417p10.shtml> - Consultato nel 2021
- Kumi-Yeboah, A., Kim, Y., Sallar, A. M., & Kiramba, L. K. (2020). Exploring the Use of Digital Technologies from the Perspective of Diverse Learners in Online Learning Environments. *Online Learning*, 24(4), 42-63.
- McInroy, L. B. (2021). Teaching technology competencies: A social work practice with technology course. *Journal of Social Work Education*, 57(3), 545-556.
- Pedro, L. F. M. G., de Oliveira Barbosa, C. M. M., & das Neves Santos, C. M. (2018). A critical review of mobile learning integration in formal educational contexts. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15(1), 1-15.
- Pokulyta, I. K., & Kolotylo, M. O. (2021, March). Media technologies and virtual practices in creative approaches to educational training of a social worker. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1840, No. 1, p. 012055). IOP Publishing.

Reamer, F. G. (2020, May). Virtuous Virtual Social Work. Social Work Today. Disponibile da: https://www.socialworktoday.com/news/eoe_0520.shtml

Smith, M. J., Bornheimer, L. A., Li, J., Blajeski, S., Hiltz, B., Fischer, D. J., ... & Ruffolo, M. (2021). Computerized Clinical Training Simulations with Virtual Clients Abusing Alcohol: Initial Feasibility, Acceptability, and Effectiveness. *Clinical Social Work Journal*, 49(2), 184-196.

Syauqi, K., Munadi, S., & Triyono, M. B. (2020). Students' Perceptions toward Vocational Education on Online Learning during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 9(4), 881-886.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

4. RISORSE DIGITALI



4. RISORSE DIGITALI

4.1. Selezione delle risorse digitali

Identificare, valutare e selezionare risorse digitali appropriate da utilizzare nel contesto dell'insegnamento del lavoro sociale

All'indomani del Covid-19, sono sorte molteplici domande al cui fine è utile trarre conoscenze per un futuro utilizzo dei progressi tecnologici per le connessioni sociali. Gruppi particolarmente vulnerabili di persone sono stati esposti, si sono sentiti esclusi, socialmente disconnessi e hanno sperimentato un declino nella qualità della vita durante la pandemia.

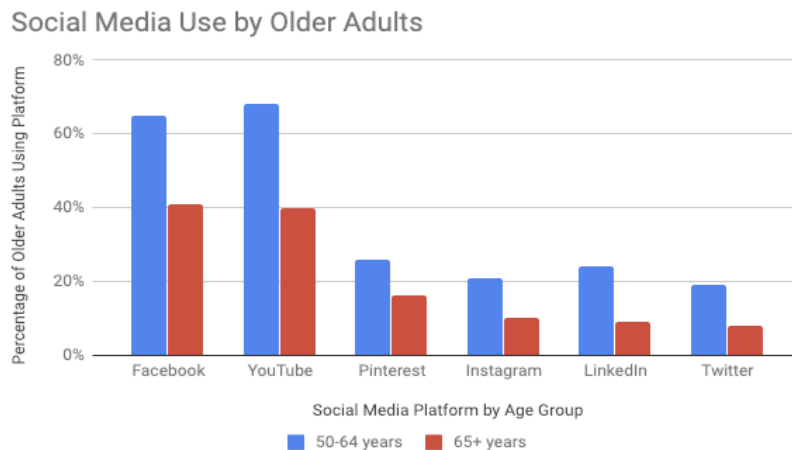
Nell'ultimo decennio, è stato studiato come i siti di social networking possano migliorare la vita sociale degli anziani e delle persone disabili e ridurre la loro sensazione di isolamento sociale. Questo è importante, specialmente per gli anziani e le persone disabili che vivono da sole e che soffrono di problemi di mobilità, che limitano la loro capacità di socializzare. Per le persone anziane e disabili che si muovono meno, Facebook e simili social media potrebbero giocare un ruolo critico nel rompere l'isolamento facendoli sentire parte di una grande comunità o per mantenere un ruolo importante nella loro vita familiare, mantenendo i contatti con stretti legami.

Uno studio del 2016 ha fatto emergere che l'uso della tecnologia sociale tra gli anziani è legato a una migliore salute percepita e a meno malattie croniche e depressione. La tecnologia sociale includeva e-mail, social network come Facebook e Twitter, video online o telefonate, come Skype, chat online o messaggistica istantanea e smartphone. Più del 70% del campione ha riferito di essere aperto all'apprendimento di nuove tecnologie. Inoltre, il 95,6% degli anziani ha riferito di essere almeno un po' soddisfatto delle tecnologie che usano per comunicare. Questi risultati mostrano che gli anziani sono in gran parte desiderosi di imparare e sviluppare nuove competenze tecnologiche.

Lo studio ha anche scoperto che l'uso della tecnologia sociale prevedeva livelli inferiori di solitudine, che a sua volta è predittivo di una migliore salute mentale e fisica, e che coloro che la utilizzavano erano generalmente più soddisfatti della loro qualità di vita^{2,3}.

Nel 2018 un altro studio ha scoperto che Facebook e YouTube sono ampiamente le principali piattaforme utilizzate dagli anziani. Le altre quattro piattaforme più note (Pinterest, Instagram, LinkedIn e Twitter) seguono con tassi analoghi in popolarità.

Questo è stato anche il risultato di una ricerca Pew del 2017, che ha individuato Facebook come il social network più popolare tra gli anziani.



32

Quando si pensa ai benefici dei social media, si può immediatamente immaginare l'utilità di rimanere attivi e mantenere relazioni con altre persone. Un invecchiamento positivo è chiaramente associato ad alti livelli di salute fisica e cognitiva e all'impegno sociale. Ma come possiamo raggiungere e includere coloro che soffrono di problemi di udito, movimento, vista e cognitivi? E come possiamo insegnare agli operatori sociali a selezionare la piattaforma più adatta tra un'ampia gamma, considerando le possibili limitazioni individuali dell'utente finale?

Per evidenziare le possibilità nell'uso delle diverse piattaforme e strumenti, è necessario esaminare e valutare quali piattaforme si adattano alle diverse limitazioni e identificare cosa suggerire per aiutare le persone anziane o disabili a passare al digitale.

Una revisione della letteratura ha concluso che gli anziani potrebbero utilizzare maggiormente la tecnologia se avessero una migliore comprensione di come essa potrebbe influenzare la loro vita quotidiana e se fossero consapevoli dei benefici della tecnologia a misura di anziano. Il primo passo è quindi: rivelare le nuove opportunità che si aprono e spiegare il valore della connessione digitale con i familiari più stretti in una chiamata Zoom o Teams o mostrare loro le foto dei loro nipoti su Facebook. Al di là delle connessioni sociali, la tecnologia di oggi ha molte applicazioni pratiche, ad esempio: prendere appuntamenti medici online o ordinare la spesa a domicilio.

Considerare gli obiettivi di apprendimento specifici, il contesto, l'approccio pedagogico e il gruppo di studenti

Le nuove tecnologie a volte possono essere travolgenti ed è importante ricordare che alcune persone anziane o disabili non hanno mai usato il computer durante il loro

periodo lavorativo. Uno studio Pew trova che il modo migliore per avvicinare la tecnologia a questo gruppo è con la pazienza e la ripetizione guidata. Lo studio ha scoperto che il 77% degli anziani ha bisogno di assistenza per imparare a usare le tecnologie ICT ⁵.

Quindi, il modo migliore per avvicinarsi ai benefici della tecnologia è quello di comprenderne l'utilità. Ad esempio: guidare le persone anziane o disabili a come fare a vedere le foto dei loro nipoti su smartphone o tablet, dimostrare quanto sia facile parlare con un amico o un parente che non vedono da anni attraverso Facetime o Teams, o aiutarli ad inviare un messaggio di testo o un'e-mail e far vedere che la risposta arriva in pochi secondi o minuti.

Gli operatori sociali sono impiegati in prima linea per svolgere questo compito. Il primo passo è quello di individuare lo stato della strumentazione digitale, se accessibile. L'utente dispone di un PC, un tablet, uno smartphone o ha bisogno di aiuto per comprarne uno? Possono essere istruiti in piccoli gruppi locali o le loro limitazioni fisiche o di distanziamento sociale impediscono la partecipazione fisica e richiedono lezioni individuali a casa?

4.2. Gestire, proteggere e condividere le risorse digitali

Organizzare il materiale digitale e renderlo disponibile agli studenti

Essendo consapevoli delle possibili limitazioni fisiche della persona anziana o disabile, gli operatori sociali dovrebbero essere in grado di adattarsi ai bisogni degli utenti finali. Ad esempio, per qualcuno che ha problemi di udito può essere utile utilizzare materiale visivo o scritto, al contrario per chi ha problemi di vista si potrebbe privilegiare l'utilizzo di audio. Un modo per far capire all'utente il nuovo mondo digitale potrebbe essere produrre un dizionario con spiegazioni delle diverse "parole nuove" (slang digitale). Il dizionario potrebbe anche essere parlato e dovrebbe includere diversi siti web come Skype, Teams, WhatsApp ecc.

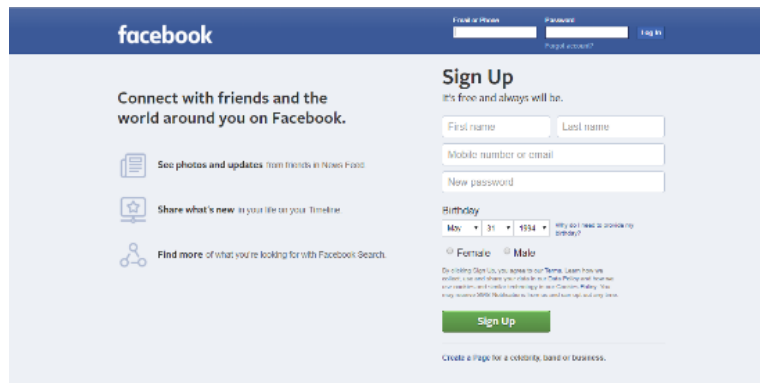
Per esempio:

Cos'è Kindle: *Creato nel 2007, Amazon Kindle è un lettore digitale che tramite una connessione ad internet permette agli utenti di sfogliare, acquistare, scaricare e leggere in formato digitale libri, giornali, riviste.*

Cos'è Facebook? *Inventato nel 2004, Facebook è un popolare sito gratuito che permette agli utenti registrati di caricare foto, video, inviare messaggi e tenersi in contatto con amici, familiari e colleghi.*

Prima ancora di iniziare a usare la tecnologia digitale e accedere ai social media, è necessario risolvere il potenziale ostacolo di un account utente. Un certo numero

di piattaforme di comunicazione tra le più popolari oggi sono accessibili solo con un account utente, che spesso richiede anche un account di posta elettronica, il che rende essenziale aiutare l'utente finale a iscriversi e creare l'account. Ci sono vari siti web che spiegano il processo di iscrizione passo dopo passo ⁶. Se ha l'obiettivo di rendere i social media disponibili alle persone anziane o disabili, l'operatore sociale dovrebbe prestare particolare attenzione a questo aspetto, poiché gli ostacoli nell'iscrizione e nell'accesso ai social media, se non risolti, possono essere una barriera significativa all'apprendimento.



[Come usare Teams e creare un account](#)

Protezione dei contenuti digitali sensibili

L'uso di internet sta cambiando e un numero crescente di persone anziane o disabili desidera essere connesso per tenersi in contatto con amici e familiari. Sebbene questo sia ottimo per alleviare l'isolamento sociale, significa anche che è necessario educarli all'uso sicuro di internet e dei social media.

La sicurezza su internet per gli utenti inesperti è molto simile alla sicurezza su internet per chiunque altro abbia più esperienza. Gli utenti hanno bisogno di essere istruiti su come gestire minacce come il phishing e il malware/ransomware e su come usare in modo sicuro internet e i social media mantenendo il loro software aggiornato con un antivirus.

La sicurezza online inizia con l'educazione. Gli anziani, i disabili e gli utenti inesperti affrontano gli stessi attacchi di malware e phishing di chiunque altro, ma possono essere più vulnerabili semplicemente perché hanno meno esperienza nella navigazione di diverse piattaforme su internet e quindi meno familiarità nell'evitare o rifiutare finestre pop-up sospette e link e-mail.

È molto importante che gli operatori sociali spieghino che non ci si può fidare di tutto ciò che è online e che gli utenti finali non dovrebbero mai dare informazioni personali come i numeri delle carte di credito a sconosciuti online, né dovrebbero aprire link o scaricare file o programmi sospetti ⁷.

Capire l'uso delle risorse educative gratuite (OER)

È stato dimostrato che le OER aumentano l'apprendimento e allo stesso tempo abbattano le barriere di economicità e accessibilità ⁸. Questo soddisfa le esigenze sia degli operatori sociali che degli utenti finali per insegnare ed imparare i benefici degli strumenti digitali per ridurre al minimo l'isolamento sociale.

Hewlett.org definisce le OER come:

“Le risorse educative gratuite sono materiali per l'insegnamento, l'apprendimento e la ricerca su qualsiasi supporto – digitale e non - che risiedono nel pubblico dominio o sono stati rilasciati sotto una licenza aperta che permette l'accesso, l'uso, l'adattamento e la ridistribuzione a costo zero da parte di altri senza restrizioni o con restrizioni limitate.” ⁹

Uno dei principali vantaggi dell'uso delle OER è la capacità dell'operatore sociale di personalizzare il materiale del corso o di creare il pacchetto formativo più adatto anziché essere legato a modelli di corso validi per tutti gli utenti in modo indifferenziato. La personalizzazione indirizza il materiale del corso direttamente ai bisogni e alle esigenze dell'utente finale e l'esperienza dell'utente diventa quindi molto più rilevante ¹⁰.

BIBLIOGRAFIA

- ¹ Penn State. "Posting, commenting and customizing on Facebook help involve, empower older adults." ScienceDaily. ScienceDaily, 1 May 2018. Disponibile da: <https://www.sciencedaily.com/releases/2018/05/180501130814.htm>. Consultato nel 2021.
- ² Chopik WJ. "The Benefits of Social Technology Use Among Older Adults Are Mediated by Reduced Loneliness". Cyberpsychol Behav Soc Netw. 2016;19(9):551-556. doi:10.1089/cyber.2016.0151. Disponibile da: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5312603/>. Consultato nel 2021.
- ³ Michigan State University. "What digital divide? Seniors embrace social technology." ScienceDaily. ScienceDaily, 25 August 2016. Disponibile da: <https://www.sciencedaily.com/releases/2016/08/160825101115.htm>. Consultato nel 2021.
- ⁴ Pew Research Center. "Social Media Update 2016" by Shannon Greenwood, Andrew Perrin and Maeve Duggan. Disponibile da: <https://www.pewresearch.org/internet/2016/11/11/social-media-update-2016/>. Consultato nel 2021.
- ⁵ Pew Research Center. Disponibile da: <https://www.pewresearch.org/internet/2017/05/17/technology-use-among-seniors/>. Consultato nel 2021.
- ⁶ Senior Tech Club. "Technology use among seniors" by Monica Anderson and Andrew Perrin. Disponibile da: <https://www.seniortechclub.com/tech-recipe/social-media-for-seniors/>. Consultato nel 2021.
- ⁷ SafeWise. "How Can I Keep Grandma and Grandpa Safe Online?" by Celeste Tholen. Disponibile da: <https://www.safewise.com/faq/senior-safety/senior-internet-protection/>. Consultato nel 2021.
- ⁸ The Pennsylvania State University. "Benefits of Using OER". Disponibile da: <https://oer.psu.edu/benefits-of-using-oer/>. Consultato nel 2021.
- ⁹ William and Flora Hewlett Foundation. "Open Education". Disponibile da: <https://hewlett.org/strategy/open-educational-resources/>. Consultato nel 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

5. COMUNICAZIONE NEGLI SPAZI
DIGITALI



5. COMUNICAZIONE NEGLI SPAZI DIGITALI

5.1. Connessioni sociali

Forme di comunicazione digitali in assenza di relazioni sociali fisiche

La pandemia di COVID-19 ha svolto un ruolo importante nella ridefinizione delle interazioni sociali, portandoci a perseguire nuove forme di comunicazione o ad esplorare ulteriormente quelle già esistenti al fine di ridurre al minimo la distanza. In questo contesto, i professionisti del sociale sono stati tra coloro che hanno dovuto fare uno sforzo in più per raggiungere i propri beneficiari e per mantenere rapporti di fiducia in assenza di presenza fisica. La ricerca ha dimostrato che la tecnologia digitale e i social network hanno contribuito a mantenere le connessioni sociali durante la pandemia tra operatori e beneficiari, supportando la creazione di affiliazioni e il senso di appartenenza (Pandey et al., 2021).

La tecnologia, ovvero i social network, hanno svolto un ruolo importante durante la pandemia, soprattutto nei primi mesi, agendo sia come strumento di resilienza e connessione sia come mezzo per diffondere notizie che inducono panico o ansia (Pandey et al., 2021). Per quanto riguarda il lavoro sociale, la tecnologia facilita la continuazione delle relazioni cliente-beneficiario, fungendo da collegamento comunicativo.

Le piattaforme di video chat e videoconferenza possono alleviare la distanza fisica in una proporzione maggiore rispetto a messaggi di testo ed e-mail. Poter avere una comunicazione sincrona, avere un'interazione faccia a faccia, seppur virtuale, contribuisce a creare una connessione più forte tra operatori sociali e utenti, simulando il contesto di intervento tipico. Tuttavia, dovrebbe essere posta maggiore attenzione ai segnali non verbali che possono essere offuscati durante un'interazione online.

I social network, come Facebook, Instagram o WhatsApp continuano a facilitare la comunicazione, sia sincrona che asincrona, poiché non solo le conversazioni dirette, ma la condivisione di contenuti visivi e/o scritti può aiutare a ridurre il senso di isolamento e solitudine (Neves, 2017). Inoltre, un'analisi qualitativa ha dimostrato che "il supporto

percepito grazie al progresso tecnologico ha funzionato come componente mentale nel recupero dei pazienti” (che hanno contratto il COVID-19) (Pandey et al., 2021).

5.2. Piattaforme di comunicazione disponibili e social media, pro e contro

Mappatura delle piattaforme di comunicazione e social media disponibili

Questa sezione fornirà informazioni sulle piattaforme di comunicazione più adatte per l'e-social work, dalle applicazioni di videoconferenza, alle piattaforme collaborative, ai social media. Comprendendo sia i pro che i contro di ciascuna piattaforma, come operatore sociale, puoi decidere correttamente lo strumento migliore da utilizzare nel tuo lavoro.

Videoconferenza

Tutte le piattaforme di videoconferenza elencate di seguito sono simili nelle caratteristiche e nella struttura del piano tariffario, pertanto questa sezione include gli aspetti più rilevanti per ogni piattaforma, siano essi pro o contro. Non è stato ritenuto necessario un elenco dettagliato delle funzionalità delle piattaforme, in quanto è possibile accedervi tramite i riferimenti forniti.

Zoom¹

Zoom è tra le piattaforme più user-friendly, poiché offre tantissime funzioni utili anche nel Piano Gratuito. Per opzioni più avanzate, è consigliabile passare a un abbonamento a pagamento (Pro/Business/Enterprise). Zoom richiede la creazione di un account per utilizzare la piattaforma, ma i passaggi sono facili da seguire e non sono richiesti molti dettagli. Un piccolo inconveniente può essere la necessità di scaricare l'applicazione, indipendentemente dal dispositivo: desktop, tablet o smartphone. Di seguito puoi trovare alcune delle funzionalità incluse nella versione Free che, a parte la durata limitata della riunione di gruppo a 40 minuti, offre funzionalità abbastanza adatte per il lavoro sociale digitale.

PRO	CONTRO
Interfaccia intuitiva	Richiede il download dell'applicazione su qualsiasi dispositivo (non può essere utilizzato nel browser)
Processo di registrazione facile	
Ospita fino a 100 partecipanti	Richiede la creazione di un account
Riunioni di gruppo illimitate per un massimo di 40 minuti	Durata limitata di una riunione di gruppo per il piano gratuito
Riunioni individuali illimitate senza limiti di tempo	
Chat privata e di gruppo	
Condivisione dello schermo da desktop, tablet o dispositivi mobili	
Lavagna condivisa	
Video e voce HD	
Opzione registrazione riunione	
Possibilità di partecipare a una riunione per telefono	
Riunioni istantanee o pianificate	
Supporto online	
Numero illimitato di riunioni al mese	

Microsoft Teams

Microsoft Teams integra le applicazioni di Office (es. Word, PowerPoint), rendendo più semplice per gli utenti la condivisione di vari documenti. La versione gratuita include molte funzionalità, ad esempio l'avvio di videoconferenze direttamente dalle chat. Pertanto, dopo che l'operatore e il beneficiario hanno scaricato l'applicazione, possono facilmente entrare in contatto tramite Teams. Altre caratteristiche interessanti possono essere trovate di seguito, così come i contro della piattaforma.

PRO	CONTRO
Versione Web di Word, Excel e PowerPoint	Qualità video e audio non ottimale
Archiviazione e condivisione di file	Connessione lenta e/o instabile durante l'intera riunione, come indicato da alcuni revisori
Fino a 300 utenti	
Assistenza telefonica e Web 24 ore su 24, 7 giorni su 7	Richiede uno spazio di archiviazione considerevole su Desktop e dispositivo mobile

Google Meet²

Come parte di Google Workspace, Google Meet è un'alternativa semplice a una piattaforma di videoconferenza, costituita da tutte le caratteristiche di base necessarie per una riunione di successo. Semplicemente accedendo al proprio account Google con il proprio indirizzo Gmail, è possibile accedere alla piattaforma. Non è necessario scaricare alcuna applicazione aggiuntiva, è possibile accedere alla riunione video dal browser Web e inoltre è possibile pianificare una riunione istantanea e condividere il collegamento con i partecipanti. Di seguito si possono trovare i pro della versione gratuita, insieme ad alcuni inconvenienti da tenere in considerazione quando utilizzi Google Meet.

PRO	CONTRO
Facile da usare	La versione gratuita non ha un'opzione di registrazione
Durata della riunione uno-a-uno: 24 ore	
Numero illimitato di riunioni	Richiede di avere un account Gmail per creare una riunione
Fino a 100 partecipanti	
Possano essere invitati esterni	Difficoltà nell'invio di file multimediali tramite la piattaforma
Sottotitoli in diretta	
Consente la condivisione dello schermo	
Aspetti modificabili	
App mobili native	

Cisco Webex³

Cisco Webex consente riunioni fino a 50 minuti e fino a 100 partecipanti all'interno del piano gratuito. La piattaforma può essere supportata su iPhone, iPad, Android e dispositivi indossabili. È una delle piattaforme di videoconferenza più sicure poiché prevede funzioni quali Transport Layer Security (TLS), accreditamenti di terze parti, crittografia, compatibilità con firewall, single sign-on e opzioni di pianificazione sicura. Una caratteristica interessante e inclusa nel piano a pagamento sono le trascrizioni delle registrazioni che altre piattaforme non forniscono.

PRO	CONTRO
Durata della riunione fino a 50 min nella versione gratuita	Complicato da navigare rispetto ad altre piattaforme di videoconferenza
Limite di partecipanti: fino a 100 nella versione gratuita	Richiede un account e il download dell'app
Video a schermo intero con 4 opzioni di layout	Non abbastanza intuitivo
Condivisione dello schermo	Opzioni di composizione/chiamata disponibili per numeri di telefono con prefisso limitato
Pianifica riunioni dal calendario Google, Microsoft Outlook Calendar o Microsoft Office Suite 365	Problemi audio
Salva le registrazioni sul computer	Problemi nell'accesso all'app dal browser

Skype (Versione gratuita)⁴

Skype è tra i pionieri della videoconferenza con un'interfaccia intuitiva e funzionalità di facile accesso. È uno strumento adatto per un utente ICT medio, soprattutto per la sua notorietà e le sue caratteristiche ben note. Richiede il download dell'applicazione; tuttavia, è anche possibile effettuare una chiamata tramite browser web. Skype permette di connetterti utilizzando il proprio numero di telefono, facilitando l'accesso degli utenti attraverso la piattaforma.

PRO	CONTRO
Facile da usare	Complicato da navigare rispetto ad altre piattaforme di videoconferenza
Ottimizzato per dispositivo mobile, desktop, tablet, browser Web	Richiede un account e il download dell'app
Accessibile tramite applicazione e browser Web	Non abbastanza intuitivo
Consente di effettuare una chiamata su più dispositivi (ad es. telefoni, tablet e desktop)	Opzioni di composizione/chiamata disponibili per numeri di telefono con prefisso limitato
Disponibile per Windows, Mac OS X, Linux, iOS, Android	Problemi audio
	Problemi nell'accesso all'app dal browser

GoToMeeting

GoToMeeting è una piattaforma di videoconferenza facile da usare, benché non così popolare come altri concorrenti, è un'alternativa valida e affidabile. La versione gratuita fornisce una riunione di 40 minuti incluse le funzionalità di base, come la condivisione dello schermo e la chat dal vivo e l'opzione per accedere alla riunione tramite browser web.

PRO	CONTRO
Audio e video ad alta definizione	Non ottimizzato correttamente per i dispositivi mobili
Registrazioni delle riunioni	Prezzi elevati rispetto ai piani di altre piattaforme simili
Condivisione dello schermo	Richiede una connessione molto stabile a Internet
Adatto per la versione desktop,	
Assistenza clienti 24 ore su 24/7 giorni su 7	Interfaccia obsoleta
Sicurezza	

Lifeseize⁵

Lifeseize è simile ad altre piattaforme di videoconferenza, costituito da tre piani tariffari che variano nelle funzionalità. La versione gratuita, tuttavia, include diverse caratteristiche che potrebbero facilitare l'incontro digitale tra i professionisti del sociale e i loro beneficiari. Con la sua interfaccia intuitiva e le sue funzioni facili da usare, Lifeseize è un'opzione che vale la pena prendere in considerazione.

PRO	CONTRO
Economico	Limite di durata per uso individuale (versione gratuita) fino a 40 minuti
Software altamente protetto	Problemi operativi su dispositivi iOS
Esperienza di utilizzo	Utilizzabile come ospite (tramite browser web)
Elevata qualità audio-video	Difficoltà nell'annullamento del abbonamento

44

Social Media

Facebook⁶

Con i suoi 2,89 miliardi di utenti in tutto il mondo, Facebook è di gran lunga il social network più popolare. Pertanto, è uno strumento che può valere la pena utilizzare per mantenere le connessioni con gli utenti, se questo approccio di comunicazione è appropriato per entrambe le parti (operatore e beneficiario). Con l'applicazione Messenger integrata, la comunicazione diretta è semplice, potendo effettuare telefonate o videochiamate tramite l'app. Le funzionalità sono disponibili per desktop e mobile e tutto è gratuito. Tuttavia, è necessario menzionare i problemi di sicurezza quando si fa riferimento a Facebook Messenger, poiché le chiamate non sono crittografate per impostazione predefinita, a meno che non sia attivata la funzione "conversazione segreta".

WhatsApp

Sebbene di proprietà di Facebook, WhatsApp è un'applicazione crittografata, che la rende più adatta per interventi di assistenza sociale tramite i social media. È facile da usare in quanto richiede solo il tuo numero di telefono. Tuttavia, per motivi di sicurezza, gli utenti devono assicurarsi che la condivisione della posizione sia disattivata.

Instagram

Instagram offre anche un'opzione di chat video, anch'essa di proprietà di Facebook. È principalmente destinato alla condivisione di contenuti (immagini e video) ed è utilizzato per motivi di intrattenimento. Sebbene sia un buon posto per trovare risorse di ispirazione, Instagram potrebbe non essere la piattaforma più professionale per condurre interventi di assistenza sociale.

Altre piattaforme

Signal⁷

Per questioni di privacy, Signal è una delle scelte migliori per una piattaforma di chat video, poiché le videochiamate sono crittografate end-to-end. Signal non raccoglie i dati dei clienti; quindi, questo la rende una delle app di messaggistica più sicure. Rispetto ad altre piattaforme, Signal non è famoso come Facebook o WhatsApp. Finora, l'applicazione consente solo videochiamate one-to-one ed è disponibile esclusivamente su dispositivi mobili.

FaceTime⁸

FaceTime è un'applicazione di chat video facile da usare; tuttavia, è disponibile solo su iPhone. È gratuita, crittografata e end-to-end. D'altra parte, Apple raccoglie i metadati dei clienti, incluse informazioni come con chi hai comunicato, a che ora hai chiamato, ecc. A bassa velocità di Internet, la qualità audio-video è scarsa.

45

Google Duo⁹

Google Duo offre un'esperienza di videochiamata di alta qualità su vari software, da Windows, Android, MacOS e iOS. Sebbene disponga di una crittografia end-to-end, Google utilizza i metadati degli utenti. Pertanto, questo aspetto dovrebbe essere considerato nella scelta della piattaforma di video chat da utilizzare negli interventi di assistenza sociale.

Google Drive

Google Drive è tra le piattaforme collaborative più conosciute, poiché consente la condivisione di vari tipi di documenti. È utile nel caso in cui siano necessari documenti da condividere tra il professionista e il beneficiario. La piattaforma è intuitiva, facile da usare e ha un design user-friendly. È possibile accedere a un documento di Google Drive senza disporre di un account Gmail se il proprietario ha concesso l'accesso a utenti esterni.

Accessibile da qualsiasi dispositivo, desktop o mobile, Google Drive potrebbe essere un interessante strumento da aggiungere al lavoro social digitale.

Considerazioni sull'idoneità dei diversi media digitali in base alle caratteristiche dei gruppi target

A seconda del target, i professionisti sociali dovrebbero adattare il loro approccio all'uso della tecnologia digitale nel lavoro sociale. Prima di scegliere la piattaforma o lo strumento digitale più adatto da utilizzare durante un incontro, dovrebbe essere condotta un'analisi del gruppo target. L'operatore sociale dovrebbe considerare quanto segue:

- **Età del gruppo target.** Per i più giovani l'adozione della tecnologia digitale potrebbe essere più semplice in quanto sono già abituati a svolgere attività online, rispetto a un gruppo target più anziano. Ad esempio, il 50% delle persone di età compresa tra 18 e 34 anni utilizza Internet, rispetto al 31% delle persone di età compresa tra i 45 e gli oltre 65 anni (secondo le statistiche del 2019)¹⁰.
- **Grado di adeguatezza degli interventi online in relazione alle situazioni dei gruppi target.** Sebbene durante la pandemia di COVID-19 la società sia riuscita ad adattare digitalmente quasi ogni aspetto, non sempre le condizioni dell'utente hanno consentito di formare una relazione professionale digitale. La riluttanza agli strumenti online, la salute mentale o i problemi cognitivi potrebbero essere fattori che potrebbero rendere più difficile la scelta dell'ambiente di comunicazione da parte dell'operatore sociale.
- **Livello di alfabetizzazione digitale. In relazione all'età dei gruppi target, questo aspetto deve essere considerato.** Lavorare con un cliente con conoscenze digitali di base suggerisce che dovrebbe essere scelta una piattaforma facile da usare, che non richieda il download di app, la creazione di un account o l'installazione di un'app desktop. I social media come WhatsApp potrebbero essere una buona alternativa per i clienti con conoscenze ICT di base. Per gruppi target più digitalmente avanzati, potrebbero essere selezionate piattaforme come Zoom o Google Meet.
- **Possedere/potere accedere a qualsiasi tipo di dispositivo elettronico che possa facilitare la comunicazione online.** A seconda del dispositivo disponibile del cliente, l'operatore sociale può decidere se vi sono le condizioni per utilizzare qualsiasi strumento digitale nella comunicazione o quale piattaforma specifica sarebbe la più appropriata. Alcune piattaforme sono disponibili solo per iPhone, ad esempio. In alcuni casi, i beneficiari sono persone con una situazione finanziaria precaria e non hanno le risorse per accedere ad un dispositivo. Pertanto, i professionisti sociali devono essere pronti ad adattarsi e trovare soluzioni per creare/mantenere la comunicazione con i beneficiari.
- **Stabilità della connessione Internet.** Questo è estremamente importante in quanto una connessione scadente potrebbe compromettere l'intera sessione. Sperimentare interruzioni è spiacevole sia per il cliente che per l'operatore sociale. Pertanto, come

accennato in precedenza, alcune piattaforme richiedono una connessione più stabile, mentre altre sono ottimizzate meglio per quelle meno stabili.

- **Posizione del cliente.** Un aspetto importante da tenere in considerazione è la posizione del cliente per motivi di privacy e riservatezza. Per esempio, ipotizziamo di avere una giovane donna incinta che ha bisogno di supporto per decidere se vuole tenere il bambino o no. L'operatore sociale deve assicurarsi che l'utente abbia il giusto spazio per discutere di questi temi senza essere interrotta o addirittura giudicata/influenzata da altri.

Per valutare gli aspetti sopra menzionati, l'operatore sociale potrebbe fare una prima analisi della situazione e concordare se un'ulteriore comunicazione sul caso può essere effettuata online e decidere insieme al beneficiario quale canale utilizzare.

Importante! Gli operatori sociali devono assicurare di aver selezionato sui loro dispositivi impostazioni di privacy sicure quando utilizzano strumenti digitali nel loro lavoro al fine di evitare il superamento di confini che potrebbero compromettere la relazione professionale (Tunick et al., 2011 apud Halabuza, 2014)".

BIBLIOGRAFIA

- ¹ The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponibile da: <https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/>. Consultato nel 2021.
- ² Google Meet vs Zoom: Choose The Best Video Conferencing App. Akhil Kumar. Disponibile en <https://www.appventurez.com/blog/google-meet-vs-zoom/>. Consultado en 2021.
- ³ The 7 Best Video Conferencing Software Platforms for 2022. Disponibile da: <https://www.dgicommunications.com/video-conferencing-software/>. Consultado en 2021.
- ⁴ Trustradius, review about Skype. Disponibile da: <https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?q=pros-and-cons>. Consultato nel 2021.
- ⁵ Trustradius, review about Skype. Disponibile da: <https://www.trustradius.com/products/skype/reviews?q=pros-and-cons>. Consultato nel 2021.
- ⁶ The Pros and Cons of Video Chat Apps .Disponibile da: <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultato nel 2021.
- ⁷ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponibile da: <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultato nel 2021.
- ⁸ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponibile da: <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultato nel 2021.
- ⁹ The Pros and Cons of Video Chat Apps. Disponibile da: <https://www.avg.com/en/signal/pros-and-cons-of-video-chat-apps>. Consultato nel 2021.
- ¹⁰ Internet use by age group worldwide as of November 2019. Disponibile da: <https://www.statista.com/statistics/272365/age-distribution-of-internet-users-worldwide/>. Consultato nel 2021.
- ¹¹ "Guidelines for Social Workers' Use of Social Networking Websites". Donalda Halabuza, Ph.D., MSW, RSW Faculty of Social Work, University of Regina. Journal of Social Work Values and Ethics, Volume 11, Number 1 (2014). Disponibile da: <https://jswve.org/download/2014-1/articles/4-JSWVE-11-1-Guidelines%20for%20Social%20Workers%20Use%20of%20Social%20Networking%20Websites-pp%2023-32.pdf>. Consultato nel 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

6. POTENZIARE GLI STUDENTI



6. POTENZIARE GLI STUDENTI

6.1. Accessibilità e usabilità: la volontà degli studenti di adattarsi ai cambiamenti

Di fronte a una nuova realtà sociale causata dalla crisi del Coronavirus, con un'interazione sociale molto limitata o addirittura assente, è emersa la necessità di una maggiore interazione sociale digitale con familiari e amici stretti.

L'accesso e l'utilizzo dei social media digitali e delle piattaforme di comunicazione potrebbe risultare facile per le nuove generazioni. Tuttavia, per le generazioni più anziane o per le persone malate o disabili, non è sempre così. Adattarsi a una nuova realtà di connessione sociale digitale non richiede solo un atteggiamento aperto e prontezza mentale, ma anche gli strumenti digitali necessari e la capacità di utilizzarli. La necessità di adattarsi improvvisamente al distanziamento sociale, insieme all'adattamento a una nuova realtà sociale digitale, può far sentire sopraffatti. Serve un aiuto, in termini di comprensione e utilizzo di strumenti e media digitali. La necessità di aiuto digitale può variare da individuo a individuo, a seconda del tipo di disabilità e delle competenze digitali. Due aspetti in particolare si applicano all'uso dei media digitali, l'*accessibilità* e l'*usabilità*. Trattandosi di strumenti e media digitali, l'aspetto dell'*accessibilità* si concentra principalmente sulle persone con disabilità. Molti requisiti di accessibilità digitale in realtà spesso migliorano l'esperienza di usabilità per tutti. Occorre prestare attenzione al fatto che, anche se alcuni anziani hanno limitazioni funzionali legate all'età, potrebbero non identificarle come "disabilità". L'*accessibilità* riguarda gli aspetti che possono consentire alle persone con disabilità un'esperienza utente equivalente¹.

Accessibilità digitale significa che le persone con disabilità, incluse le persone anziane o disabili, possono ugualmente percepire, comprendere, navigare e interagire con varie piattaforme di comunicazione e strumenti digitali. Tuttavia, attualmente molti siti Web e alcune piattaforme di comunicazione sono sviluppati involontariamente con barriere di accessibilità che ne rendono difficile l'utilizzo per alcune persone. Internet, comprese le piattaforme di comunicazione digitale, è fondamentalmente progettato per funzionare per tutte le persone, indipendentemente dal loro hardware, software, lingua, posizione o capacità. Quando Internet e le piattaforme di comunicazione raggiungono questo obiettivo, sono accessibili a persone con una vasta gamma di capacità uditive, motorie, visive e cognitive¹. Naturalmente, questo presuppone che le persone anziane o disabili sappiano utilizzare le opportunità offerte dal digitale piuttosto che considerarle come barriere. Se siti web, piattaforme di comunicazione, applicazioni, tecnologie o strumenti sono progettati male, possono creare barriere, escludendo dal web le persone con diverse disabilità, invece di includerle. Pertanto, dovrebbe esserci la consapevolezza che non tutti gli strumenti e i media digitali sono ugualmente adatti quando si tratta di connessioni sociali digitali. Questa attenzione vale non da ultimo per gli operatori sociali che assistono le persone anziane disabili nella gestione degli strumenti digitali. In considerazione di ciò,

è altrettanto essenziale che l'operatore sociale stesso sappia utilizzare specifici strumenti digitali o piattaforme di comunicazione prima di coinvolgere gli anziani o le persone disabili in attività digitali. Comprendere la funzionalità e l'usabilità degli strumenti digitali e delle piattaforme di comunicazione, contribuisce a una formazione credibile e convincente e promuove la motivazione ad adattarsi al cambiamento. La volontà di adattarsi al cambiamento, in termini di utilizzo dei media digitali per la connessione sociale, viene rafforzata se gli anziani o le persone disabili vedono chiaramente i vantaggi nell'uso dei media digitali in questo ambito.

6.2. Inclusione digitale

L'accessibilità supporta l'inclusione sociale per le persone con disabilità, così come per le persone anziane con abilità che cambiano a causa dell'invecchiamento, disabilità temporanee dovute a malattia o persone con "restrizioni situazionali", come nel caso della pandemia di COVID-19 e delle conseguenti restrizioni sociali. Come accennato in precedenza, alcuni requisiti di accessibilità relativi all'interazione dell'utente e al design visivo devono essere soddisfatti per includere l'utente con disabilità.

Un design inadeguato può causare barriere significative per le persone con disabilità. Per garantire una buona esperienza di usabilità, i siti Web o le piattaforme di comunicazione devono avere istruzioni o feedback comprensibili. Siti web e piattaforme di comunicazione con un design inclusivo, che considerino i requisiti di accessibilità, andranno a beneficio dell'esperienza dell'utente per le persone con scarsa alfabetizzazione digitale. Diversi aspetti riguardanti la progettazione dell'interfaccia di siti Web o piattaforme di comunicazione sono importanti per le persone con disabilità legate all'età, come il declino di:

Vista, compresa la ridotta sensibilità al contrasto, la percezione del colore e la miopia, che rendono difficile la visualizzazione di siti Web, la lettura di pagine Web e la navigazione di piattaforme digitali.

Abilità fisiche, tra cui ridotta destrezza e tremore alle mani, che inibiscono il controllo motorio fine, rendendo difficile l'uso del mouse e fare clic su piccoli bersagli.

Udito, compresa la difficoltà a udire chi parla borbottando o i suoni più acuti, specialmente quando c'è un rumore di fondo.

Abilità cognitive, inclusa una ridotta memoria a breve termine, difficoltà di concentrazione e facilità di distrazione, che rende difficile seguire la navigazione e completare le azioni online.

Le disabilità sopra menzionate non sono necessariamente legate alla sola età, ma sono fattori importanti per il successo dell'inclusione digitale¹. Pertanto, l'operatore sociale deve considerare questi problemi, nel considerare quali strumenti digitali e piattaforme di comunicazione sarebbero i più adatti e in grado di soddisfare i requisiti di base dell'accessibilità digitale. Gli strumenti digitali e le piattaforme di comunicazione

che soddisfano i requisiti di accessibilità promuovono l'inclusione digitale, facilitando l'inclusione sociale e la connessione attraverso i media digitali, invece di costituire una barriera. Gli stessi operatori sociali devono ovviamente conoscere bene gli strumenti e i media selezionati, per essere in grado di valutare se uno strumento o una piattaforma è più adatto di un'altra. La valutazione dovrebbe essere basata sulla conoscenza delle disabilità della persona. Ad esempio, per alcune persone potrebbe essere più semplice utilizzare la funzione di scorrimento di un iPad o un tablet, piuttosto che utilizzare un mouse. Per alcune persone, al fine di ridurre la distrazione dal rumore di fondo, potrebbe essere una buona idea offrire delle cuffie. Queste considerazioni sono strettamente legate ad una user experience accessibile della persona con disabilità. Un'esperienza utente accessibile promuove l'inclusione digitale e sentirsi inclusi nel digitale promuove la motivazione per impegnarsi in attività sociali digitali. L'esperienza e l'importanza di sentirsi digitalmente inclusi si applicano quindi sia all'operatore sociale che alla persona con disabilità digitale. Se entrambe le parti hanno competenze digitali compromesse, è fondamentale che l'operatore sociale acquisisca familiarità con gli strumenti digitali prima di utilizzarle con persone anziane o disabili.

6.3. Differenziazione e personalizzazione

52

Nel coinvolgere digitalmente utenti anziani, disabili o inesperti, l'operatore sociale dovrebbe considerare le loro esigenze di apprendimento individuali. Il supporto digitale deve quindi essere adattato alle esigenze e agli interessi dell'individuo. Fornendo supporto digitale, l'operatore sociale dovrebbe sapere come applicare alcuni principi di buone pratiche, come segue^{2,3}:

Adattarsi alle proprie esigenze: l'utente finale potrebbe non essere convinto dell'importanza dell'utilizzo della tecnologia digitale per far fronte alle proprie esigenze quotidiane. L'operatore sociale deve cercare di catturare la sua attenzione facendo leva sui suoi interessi. Ad esempio, quando un anziano scopre che può facilmente raggiungere un vecchio amico o che può chattare con la nipote, molto probabilmente si abituerà all'uso della tecnologia digitale.

Flessibilità e pertinenza: è utile concentrarsi sull'aiutare l'utente finale a fare ciò di cui ha bisogno e desidera fare online, piuttosto che ciò che è sensato dal punto di vista del professionista.

Il ritmo giusto: apprendere nuove competenze digitali quando si è utenti anziani o inesperti richiede più tempo e la progressione nell'apprendimento avverrà a ritmi diversi. È importante non provocare stress nel percorso di apprendimento: un approccio paziente è la chiave.

Ripetizione e riflessione: un approccio paziente concede anche tempo e spazio per la ripetizione e la riflessione sull'apprendimento, il che è un fattore importante per il successo.

Linguaggio comprensibile: occorre evitare di usare il gergo digitale: è necessario concentrarsi sull'attività, non sulla tecnologia e cercare di tradurre le proprie conoscenze in un linguaggio semplice e quotidiano.

Supporto incoraggiante uno a uno: una forte relazione tra formatore e discente è la chiave per costruire la fiducia di uno studente. Gli utenti finali sono più motivati ad apprendere quando sono incoraggiati. E' utile riconoscere i progressi che vengono fatti.

Tempo per costruire relazioni: è necessario pianificare un tempo sufficiente per costruire la comunicazione e la fiducia tra formatore e allievo. Questo aiuta a mantenere l'interesse digitale degli studenti, aumentando la loro autoefficacia.

Guida e supporto continui: la guida e il supporto digitali dovrebbero essere sempre disponibili, consentendo agli studenti di ricontattare nel tempo gli operatori per domande o problemi tecnici. Quando si offre supporto è comunque importante non sostituirsi a loro ma guidarli lasciando che se possibile, risolvano da soli le difficoltà

Co-progettazione: quando si sviluppa un programma di formazione o di intervento, è una buona idea coinvolgere un'ampia gamma di utenti nella modellazione e nella progettazione, per garantire la pertinenza e l'efficacia per l'utente finale.

6.4. Coinvolgere attivamente gli utenti

Un obiettivo chiave per l'operatore sociale è stimolare il coinvolgimento attivo e creativo degli utenti. La suddetta co-progettazione dell'intervento digitale, che coinvolge gli utenti attraverso la co-creazione e un processo iterativo che crea soluzioni che rispondono alle loro esigenze, è un approccio coinvolgente. Di fronte al fatto che potrebbe non essere sempre possibile per l'operatore sociale incontrare personalmente gli utenti, è importante che gli operatori sappiano adattare i metodi di coinvolgimento al fine di fornire supporto lavorando a distanza⁴. Il coinvolgimento degli utenti implica lavorare con una vasta gamma di persone con diverse sfide cognitive, fisiche o sociali, che potrebbero non aver avuto accesso a un computer, un laptop o uno smartphone.

Quando si pianifica di coinvolgere attivamente gli utenti, ad esempio creando una chat online o un workshop basati su interessi comuni, ci sono diversi approcci da considerare. Per prima cosa è necessario abbattere le barriere del coinvolgimento digitale. È importante valutare se gli utenti finali si sentono a proprio agio nella partecipazione digitale. Come accennato in precedenza, prima del workshop dovrebbe essere fatto uno sforzo per verificare se dispongono dell'attrezzatura giusta e, in caso affermativo, se si

sentono sicuri nell'utilizzo del software. Quando si ha a che fare con sessioni di gruppo o workshop online, è importante prendere in considerazione tecniche di supporto tra cui:

- Formazione e supporto individuali prima della sessione/workshop di gruppo in modo che i partecipanti possano esercitarsi in un ambiente privato e familiarizzare con la tecnologia.
- Concedere tempo aggiuntivo prima di una sessione/workshop di gruppo online (fino a 20-30 minuti) per consentire alle persone di unirsi e sentirsi a proprio agio.
- Fornire un numero di telefono prima della sessione/laboratorio di gruppo e visualizzarlo sullo schermo durante la sessione, così che chiunque abbia problemi con la tecnologia utilizzata può richiedere assistenza immediata (questo implica naturalmente che un facilitatore sia disponibile per risolvere problemi tecnici).

Le conversazioni di gruppo e le attività creative possono essere facilitate online tramite Facebook, gruppi WhatsApp o videochiamate di gruppo su Teams o Zoom. Queste piattaforme consentono una dinamica di gruppo in cui i partecipanti sono in grado di costruire sulle risposte degli altri e offrono ai partecipanti l'opportunità di condividere e ascoltare altre persone con esperienze o interessi simili⁴. I workshop potrebbero essere pianificati iniziando con una discussione aperta su argomenti di interesse comune, attività creative o argomenti di attualità. Un approccio coerente, che riunisce lo stesso gruppo di partecipanti, aiuta a costruire un aspetto sociale e fa sentire i partecipanti sempre più a loro agio nel condividere i propri pensieri e sentimenti con il gruppo. L'aspetto sociale può essere ugualmente o più importante per le persone anziane o disabili, contribuendo a ridurre la solitudine⁵. Impegnarsi con lo stesso gruppo per un periodo di tempo prolungato, aiuta a sviluppare un senso di comunità. Tuttavia, l'operatore sociale/facilitatore del gruppo online deve considerare le dimensioni del gruppo. In gruppi online più grandi può essere difficile che una discussione organica fluisca.

Il coinvolgimento a distanza può effettivamente consentire alle persone di continuare a essere coinvolte in modi inclusivi e significativi. Detto questo, è importante considerare che anche una combinazione di metodi a distanza insieme al coinvolgimento faccia a faccia è un modo potente per sviluppare soluzioni adatte agli utenti coinvolti⁵.

BIBLIOGRAFIA

- ¹ Web Accessibility Initiative (WAI). Accessibility, Usability, Inclusion. Disponibile da: <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-usability-inclusion/en> 2021.
- ² Centre for Ageing Better (2020). How has COVID19 changed the landscape of digital inclusion? Disponibile da: <https://www.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2020-08/landscape-covid-19-digital.pdf>. Consultato nel 2021.
- ³ Blog. Ultimate Guide to Teach Tech to Seniors in 2021. Disponibile da: <https://www.easytechseniors.com/ultimate-guide-to-teach-tech-to-seniors-2/>. Consultato nel 2021.
- ⁴ Centre for Ageing Better, UK Research and Innovation (2021). Remote engagement: Removing barriers to inclusion in the context of COVID19. Disponibile da: <https://cop.ageing-better.org.uk/sites/default/files/2021-01/remote-engagement-CoP.pdf>. Consultato nel 2021.
- ⁵ Piercy, L. (2017). Designing digital skills intervention for older people. Disponibile da: https://www.goodthingsfoundation.org/sites/default/files/research-publications/older_people_report_v2.pdf. Consultato nel 2021.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

7. FACILITARE LE COMPETENZE
DIGITALI DEGLI STUDENTI



7. FACILITARE LE COMPETENZE DIGITALI DEGLI STUDENTI

La mancanza di competenze digitali può causare insicurezza o una sensazione di impotenza all'utente inesperto. È importante che l'operatore rassicuri i propri utenti che le loro competenze digitali, anche se di base, sono sufficienti per utilizzare gli strumenti digitali e navigare sulle piattaforme. Per supportare l'alfabetizzazione digitale occorre quindi iniziare con l'identificazione delle esigenze della persona per selezionare gli strumenti digitali più adatti. Per una persona con abilità digitali ridotte, l'apprendimento attraverso l'azione, l'apprendimento lento e la ripetizione sono la chiave per comprendere la funzionalità, quindi l'alfabetizzazione digitale richiede tempo e pazienza, per entrambe le parti. Pertanto, se intende allenare le competenze digitali dei propri utenti, l'operatore deve considerare l'aspetto del tempo. Al fine di creare un contesto di apprendimento sicuro, è importante che lo studente non si senta sotto pressione. La pressione del tempo rischia di creare una barriera all'apprendimento perché non c'è abbastanza tempo per la riflessione e la ripetizione delle azioni.

7.1. Alfabetizzazione ai media digitali

La presenza online, in particolare sui social network, porta una serie di vantaggi allo studente, ad esempio: accesso facile e immediato a servizi e informazioni, comunicazione e comunicabilità veloci, presenza emotiva e sociale e, infine, ma non meno importante, un sentimento di inclusione in questo nuovo mondo sociale. In questo senso, è importante conoscere le basi su come utilizzare Internet per rimanere socialmente connessi.

Negli ultimi anni, il settore dell'istruzione e della formazione ha affrontato cambiamenti radicali con l'uso di nuove tecnologie che supportano nuovi approcci di apprendimento. Ciò è stato particolarmente evidente durante la pandemia di Covid-19. I nuovi modelli di apprendimento comportano un approccio più attivo o partecipativo degli studenti invece di un approccio passivo basato sull'istruzione e quindi offrono la possibilità di costruire un metodo di apprendimento più personalizzato per l'educazione degli adulti. Gli operatori sociali non sono esenti dall'essere messi alla prova da queste nuove tecnologie e metodologie pedagogiche, quindi dovrebbero essere introdotti alle migliori pratiche per fare il miglior uso personale di queste tecnologie.

Il DigComp 2.1, il quadro europeo delle competenze digitali per i cittadini¹, presenta un ampio insieme di competenze organizzate in otto livelli di competenza per l'alfabetizzazione digitale e relativi esempi di utilizzo. Il DigCompEdu, il quadro europeo per la competenza digitale degli educatori², è un quadro completo che descrive cosa significa per gli educatori (tutti i livelli di istruzione) essere digitalmente competenti e fornisce un quadro di riferimento generale per supportare lo sviluppo delle competenze digitali specifiche degli educatori in Europa. L'attenzione di DigCompEdu non è sulle competenze tecniche, ma descrive in dettaglio come le tecnologie digitali possano

essere utilizzate per migliorare e innovare l'istruzione e la formazione. Presenta 22 competenze organizzate in sei aree: impegno professionale, risorse digitali, insegnamento e apprendimento, valutazione, responsabilizzazione degli studenti e facilitazione delle competenze digitali degli studenti.

Utilizzando questi strumenti, gli operatori possono rilevare le lacune nell'alfabetizzazione digitale dei loro utenti e incorporare attività di apprendimento digitale per supportare e migliorare la loro alfabetizzazione digitale. Questo può essere fatto con una varietà di modelli e strumenti:

- Curriculum digitale: gli educatori possono utilizzare numerosi contenuti digitali, multimediali e risorse online gratuite per creare programmi di studio personalizzati. Gli educatori possono anche creare e condividere le proprie risorse. Gli educatori possono utilizzare video e audio clip, giochi interattivi per migliorare l'apprendimento e la motivazione degli studenti. Ad esempio, i serious games stimolano la mente ed è possibile attirare l'attenzione dei partecipanti migliorando il loro funzionamento psicologico.
- Modelli di aula digitale: oltre al modello di apprendimento totalmente online, l'apprendimento misto combina lezioni online e in aula. Durante la lezione l'insegnante può utilizzare screencast, podcast, presentazioni powerpoint, ecc. Nella cosiddetta classe capovolta (o flipped classroom) gli studenti iniziano ad esplorare un argomento a casa al loro ritmo, in genere con l'uso di materiale video, e poi lo praticano in classe.
- Offrire agli studenti più opzioni oltre al tradizionale saggio, poster o relazione: gli studenti possono realizzare una presentazione multimediale in PowerPoint o un fumetto creato con un software di animazione per trasmettere la loro comprensione di un argomento.
- L'utilizzo di strumenti digitali può aiutare l'educatore a raccogliere feedback immediati sulla comprensione degli studenti e utilizzare le informazioni per personalizzare le lezioni.

Esistono anche una varietà di piattaforme e-Learning gratuite che supportano diversi modelli pedagogici e aiutano gli insegnanti a condividere informazioni e a comunicare con i propri studenti, come Moodle³, ATutor⁴, Forma LMS⁵, Dokeos⁶, ILIAS⁷, Opigno⁸ e OpenOLAT⁹.

7.2. Comunicazione e collaborazione digitale

Utilizzare le tecnologie digitali per la comunicazione e la partecipazione civica

L'avanzare delle nuove tecnologie e delle possibilità digitali a disposizione ci permette di superare le frontiere del tempo e dello spazio, con modalità per comunicare dal vivo senza considerare i confini geografici. L'accesso all'informazione attraverso la tecnologia dovrebbe essere considerato un modo efficiente ed economico per affrontare l'esclusione sociale, dal momento che la comunicazione mediata dal computer ha evoluto gli antichi modi di condividere le informazioni, ad esempio, con la comunicazione a lunga distanza, la comunicazione multi-a-molti e la possibilità di utilizzare diversi tipi di multimedialità per esprimersi. L'accesso agli strumenti digitali online è diventato una condizione necessaria e fondamentale per superare l'esclusione sociale. Sebbene non siano l'unica variabile che dovrebbe essere presa in considerazione, se implementati nel modo giusto, gli strumenti digitali online possono funzionare come un moltiplicatore di azioni di inclusione sociale, miglioramento dell'istruzione e del rapporto tra istituzioni e cittadini e accesso all'assistenza sanitaria. (Warschauer, 2004, p. 30) Alcuni studi sono stati condotti nell'ambito dell'uso di Internet e del suo contributo nell'influenzare atti di partecipazione politica formale, e i risultati affermano che le nuove tecnologie aumentano effettivamente la partecipazione e l'impegno politico (come il voto). Vi sono anche studi che esplorano la relazione che esiste tra la comunicazione potenziata dall'elettronica e gli atti di collaborazione sociale, fiducia e solidarietà (Bimber, 2000, p. 329).

59

In questo senso, Internet e gli strumenti elettronici e digitali possono svolgere un ruolo importante nel superare le sfide sociali e coinvolgere le persone nella partecipazione sociale, perché anche se i movimenti sociali nascono online, è poi possibile connettersi con altri partecipanti locali e convergere nell'interazione faccia a faccia. A questo proposito, è giusto dire che nel mondo di oggi il social network può essere percepito come più di una semplice piattaforma di chat: è ormai una fonte di conoscenza, consapevolezza, informazione, connessione sociale e collaborazione.

La grande varietà di strumenti di comunicazione e gestione delle informazioni consente di realizzare numerose azioni tramite Internet. Per iniziare a esplorare questi vantaggi, è possibile utilizzare una varietà di metodi di comunicazione online, come e-mail, messaggistica istantanea, social media, ricerca di informazioni, transazioni con i consumatori e partecipazione a chat room o ambienti multiutente. I social network come Facebook¹⁰, Twitter¹¹, Instagram¹² o gli strumenti di comunicazione come Skype¹³, Whatsapp¹⁴ o Zoom¹⁵ sono ampiamente diffusi al giorno d'oggi.

7.3. Creazione di contenuti digitali

La nuova era della rivoluzione online ha trasformato l'utente di Internet in qualcuno che crea e condivide contenuti digitali. Piattaforme come Youtube¹⁶, TikTok¹⁷, Snapchat¹⁸ o

Pinterest¹⁹ oltre a tutti i social network precedentemente citati consentono agli utenti di creare e/o caricare contenuti in più formati.

Questo può essere riportato nel mondo dell'istruzione e della formazione quando gli educatori generano attività di apprendimento e incarichi che richiedono agli studenti di esprimersi attraverso mezzi digitali, creando quindi contenuti digitali che vanno oltre i tradizionali formati di consegna. Questo può essere fatto anche in modo collaborativo, consentendo agli studenti di sviluppare abilità come creatività, innovazione, pensiero per la risoluzione dei problemi e collaborazione (Ivers & Barron, 2015).

Oltre alle piattaforme menzionate in precedenza, educatori e studenti possono utilizzare gli strumenti gratuiti disponibili per la creazione di contenuti digitali da utilizzare nei loro compiti di insegnamento e apprendimento. Alcuni esempi sono:

- **Bongo Virtual Classroom**²⁰, una piattaforma in cui insegnanti e studenti possono effettuare valutazioni video in un ambiente di classe virtuale.
- **Edpuzzle**²¹, uno strumento di valutazione gratuito che offre l'opportunità di creare video online interattivi per studenti e insegnanti. Gli studenti possono anche creare e caricare video propri affinché l'insegnante possa esaminarli.
- **Screencast-O-Matic**²², uno strumento di screencasting e editing video che consente di catturare qualsiasi area dello schermo e aggiungere narrazione. Consente inoltre all'insegnante di tenere lezioni da casa e agli studenti di frequentare le lezioni online.
- **Canva**²³, un sito web molto user-friendly dove gli utenti possono creare post per social media, biglietti d'auguri, CV e molto altro da zero o ci sono anche semplici modelli facili da modificare.
- **Kahoot!**²⁴, una piattaforma di quiz adatta a tutti i tipi di studenti, a prescindere dall'età o dal background.

7.4. Uso responsabile

Poiché le persone sono sempre più connesse e dipendenti dalla tecnologia e dai dispositivi digitali per completare le attività quotidiane di base, la riservatezza dei dati e l'etica non vanno dimenticati. In questo ambito, l'UE ha lanciato nel 2017 il GDPR (General Data Protection Regulation)²⁵, un approccio comune dell'UE alla protezione dei dati personali per rafforzare la fiducia, rimettendo alle persone il controllo dei propri dati personali e garantendo allo stesso tempo la libera circolazione dei dati personali tra gli Stati membri dell'UE. La direttiva relativa a questo quadro politico - 95/46/CE sulla Protezione dei dati, è costantemente in fase di riforma per tenere conto dei cambiamenti sociali portati dalle nuove tecnologie.

Questa azione è particolarmente importante per garantire che le aziende e gli individui online facciano tutto il possibile per proteggere le informazioni ottenute dagli utenti. Questa norma richiede alle aziende che hanno utenti nell'UE di aggiornare le proprie politiche e promuovere strategie sulla privacy più rigorose, di chiedere agli utenti il

permesso di raccogliere, conservare o vendere parti chiave dei propri dati e di dare agli utenti il diritto di accedere e richiedere la cancellazione dei propri dati. In particolare, quando le aziende utilizzano questi dati per profilare l'utente. **La profilazione** si riferisce all'uso di sofisticati algoritmi di riconoscimento di modelli per ricavare informazioni significative da dati di massa e classificare l'utente in base alle sue preferenze.

Dal punto di vista dell'utente, è importante comprendere il concetto di identità digitale o identità online: un'identità sociale che un utente di Internet adotta nelle comunità online e nei siti Web. Essa può essere attivamente costruita come copia (o meno) della propria identità reale, una riproduzione nella struttura sociale online parallela. I rischi relativi riguardano il **furto di identità** e il **cyberbullismo**. Gli utenti dovrebbero sempre essere consapevoli dell'impronta digitale lasciata dalle loro attività online.

Nei social network, come Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat, TikTok o LinkedIn, dove l'utente può condividere, co-creare o scambiare varie forme di contenuti digitali, incluse informazioni, messaggi, foto o video, è particolarmente importante tenere presente che questo contenuto è curato dall'utente per mostrare solo gli aspetti che preferisce. Questa rappresentazione incompleta (a volte anche falsa) dell'identità offline può indurre gli altri a pensare di dover cercare di essere all'altezza delle vite che credono erroneamente che gli altri stiano conducendo. Molti studi collegano l'uso dei social media e lo sviluppo di comportamenti compulsivi e dipendenza, dal momento che è difficile astenersi dal loro utilizzo perché i commenti e i "Mi piace" agiscono come trigger di rinforzo positivo. (Bashir & Bhat, 2017, pag. 126). Queste caratteristiche racchiudono rischi e pericoli, perché portano a conseguenze che incidono sul benessere psicologico e sulla salute mentale.

Un'altra preoccupazione attuale per il mondo digitale online riguarda il fatto che molti utenti ottengono informazioni e notizie principalmente dai social network, mentre l'aumento e l'uso diffuso e incontrollato di notizie false è una realtà tangibile. Le notizie false non solo possono influenzare la vita privata delle persone, ma anche la sfera pubblica in cui vengono diffusi fatti alternativi attraverso i social media che portano molto facilmente e pericolosamente alla disinformazione.

7.5. Risoluzione dei problemi digitali

Quando gli educatori forniscono tutte le informazioni di cui gli studenti hanno bisogno, questi ultimi tendono ad adottare un comportamento passivo quando si tratta di cercare informazioni e trovare le risposte da soli. Tuttavia, quando gli educatori forniscono agli studenti l'opportunità e gli strumenti necessari per cercare le informazioni da soli, gli studenti diventano più attivi e si affidano maggiormente alla propria capacità di scoprire da soli le risposte alle proprie domande.

L'apprendimento attivo corrisponde sostanzialmente a qualsiasi metodo pedagogico che richiede e favorisce il coinvolgimento dei discenti nel loro processo di apprendimento e quindi riconosce e promuove le loro esperienze personali nei contesti sociali.

L'apprendimento basato su progetti e problemi, l'apprendimento esperienziale, l'apprendimento attivo, l'apprendimento agile, il pensiero progettuale e l'apprendimento basato sull'indagine sono esempi di metodologie attive e incentrate sullo studente che possono essere utilizzate per strutturare l'apprendimento attivo. Queste metodologie vengono normalmente applicate facendo lavorare insieme gli studenti in gruppi, ma possono anche essere utilizzate per favorire la riflessione individuale (Vaz de Carvalho e Bauters, 2021). Supportare l'apprendimento attivo attraverso strumenti digitali (piattaforme di comunità virtuali, piattaforme di apprendimento personalizzate, giochi, simulazioni, laboratori virtuali, sistemi di realtà virtuale e aumentata, ecc.) crea ambienti di apprendimento in cui lo studente "nativo digitale" si sente a proprio agio ed è motivato ad apprendere (Batista & Carvalho, 2008).

Nell'apprendimento basato sui problemi, lo studente si confronta con un problema e deve compiere attivamente alcuni passaggi per risolverlo. In primo luogo, deve studiare, identificare e ridurre il problema a una formulazione concreta, fissando quindi obiettivi per la sua risoluzione. Quindi formula domande che condurranno verso il proprio processo di ricerca, raccolta, analisi e sintesi delle informazioni. Gli studenti quindi identificano le possibili soluzioni ed eventualmente implementano e testano tali soluzioni per convalidare le loro risposte.

Pertanto, nell'era digitale gli educatori dovrebbero allontanarsi da modelli di educazione obsoleti e lasciare che il loro lavoro e apprendimento riflettano il pensiero inventivo e la creatività.

BIBLIOGRAFIA

- ¹ <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC106281>
- ² <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcompedu>
- ³ <https://moodle.org/?lang=pt>
- ⁴ <https://atutor.github.io/>
- ⁵ <https://www.formalms.org/>
- ⁶ <https://www.dokeos.com/>
- ⁷ <https://www.ilias.de/en/>
- ⁸ <https://www.opigno.org/>
- ⁹ <https://www.openolat.com/>
- ¹⁰ <https://www.facebook.com/>
- ¹¹ <https://twitter.com/>
- ¹² <https://instagram.com/>
- ¹³ <https://www.skype.com/pt/>
- ¹⁴ <https://www.whatsapp.com/>
- ¹⁵ <https://zoom.us/>
- ¹⁶ <https://www.youtube.com/>
- ¹⁷ <https://www.tiktok.com/>
- ¹⁸ <https://www.snapchat.com/>
- ¹⁹ <https://www.pinterest.com/>
- ²⁰ <https://www.bongolearn.com/>
- ²¹ <https://edpuzzle.com/>

²² <https://screencast-o-matic.com/>

²³ <https://www.canva.com/>

²⁴ <https://kahoot.com/>

²⁵ <https://gdpr-info.eu/>

Bashir, H., & Bhat, S. A. (2017). Effects of Social Media on Mental Health: A Review. *The International Journal of Indian Psychology*, 4(3), 125–131. Disponibile da: https://www.researchgate.net/profile/Shabir-Bhat/publication/323018957_Effects_of_Social_Media_on_Mental_Health_A_Review/links/5a7c9e97aca272341aeb7472/Effects-of-Social-Media-on-Mental-Health-A-Review.pdf

Bimber, B. (2000). The Study of Information Technology and Civic Engagement. *Political Communication*, 17, pp. 329-333. Disponibile da: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10584600050178924>

Carvalho, C. V., & Baptista, R. (2008). Work in progress - learning through role play games. *Frontiers in Education Conference*, (pp. 7-8). Disponibile da: https://www.researchgate.net/publication/224361192_Work_in_progress_-_learning_through_role_play_games

64

Carvalho, C. V., & Bauters, M. (2021). Technology to Support Active Learning in Higher Education. In C. V. Carvalho, & M. B. (eds.), *Technology Supported Active Learning*. Singapore: Springer.

Ivers, K. S., & Barron, A. E. (2014). *Digital Content Creation in Schools: A Common Core Approach*. Exeter: Libraries Unlimited.

Warschauer, M. (2004). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge: MIT Press.

Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

8. FEEDBACK DIGITALE



8. FEEDBACK DIGITALE

8.1. FEEDBACK AGLI STUDENTI

L'uso delle tecnologie digitali per fornire feedback mirati e tempestivi agli studenti

- Questa sezione descrive diverse caratteristiche di un feedback efficace e dalle piattaforme digitali consigliate per condividere feedback con gli studenti. Il feedback costruttivo favorisce il miglioramento delle prestazioni degli studenti. Grazie a suggerimenti approfonditi, pratici e personalizzati, non solo gli studenti miglioreranno le loro competenze, ma costruiranno relazioni di fiducia con il docente. Prima di approfondire, evidenzieremo gli aspetti chiave di cui ogni formatore dovrebbe essere consapevole quando fornisce un feedback.
- Avere un atteggiamento positivo e assicurarsi che il feedback sia potenziante e costruttivo, anche se tocca aspetti negativi.
- Fornire esempi specifici ed evitare frasi vaghe e generiche.
- Fare attenzione al linguaggio: parole forti come “povero” o “debole” potrebbero demotivare lo studente. Occorre mantenere un equilibrio nella formulazione per consolidare l'apprendimento.
- Concentrarsi sul comportamento/azioni, non sulla persona.
- Personalizzare il feedback per lo studente: bisognerebbe prendere in considerazione ogni individuo con le sue esigenze di apprendimento, risultati, personalità e stile di apprendimento.
- Essere tempestivi: il feedback dovrebbe essere dato immediatamente o entro un giorno o due.
- Essere consapevoli del proprio tono e non essere giudicanti quando si presentano aspetti negativi.
- Concentrarsi sulle soluzioni e su ciò che può essere migliorato.
- Assicurarsi che il feedback sia una conversazione bidirezionale.
- Dare seguito al feedback (follow up)

La nostra raccomandazione è che il formatore utilizzi un approccio di feedback centrato sullo studente. Secondo Blumberg (2009) (apud Costelo, Crane, 2010), questo modello ha le seguenti caratteristiche:

- Comprendere perché è necessario apprendere determinati contenuti
- Aumentare la propria consapevolezza circa la capacità di apprendimento e di acquisizione di conoscenze.
- Risolvere problemi.
- Recuperare e valutare le situazioni di apprendimento.
- Comunicare le proprie conoscenze in contesti reali.

Feedback sincrono

Feedback dal vivo (orale)

Dopo la valutazione degli studenti i formatori dovrebbero programmare una sessione di feedback individuale per fornire un feedback orale. Una sessione sincrona facilita la comunicazione, mitigando i rischi di non essere pienamente compresi e consente al formatore di utilizzare le sue inflessioni vocali per enfatizzare determinati argomenti. Anche l'ascolto attivo è un'importante abilità di cui gli studenti dovrebbero essere dotati, quindi ascoltare il loro feedback è una buona occasione per esercitarla. Per la sessione dovrebbe essere scelta una piattaforma di videoconferenza appropriata, che potrebbe essere quella in cui si sono svolte le lezioni inizialmente o un'altra per la comodità sia dei formatori che dello studente.

Feedback asincrono

Feedback registrato (orale e scritto)

Per preservare tutti i vantaggi del parlato, il feedback orale registrato può essere un'alternativa efficiente. I formatori si registrano e poi condividono l'audio e/o il video con i loro studenti. Le piattaforme di videoconferenza menzionate nel Capitolo 5, che includono una funzione di registrazione, possono essere utilizzate per fornire questo tipo di feedback. Inoltre, di seguito forniamo alcuni suggerimenti sulla piattaforma da utilizzare.

- **Vocaroo** è un registratore vocale online che consente ai formatori di fornire un feedback orale sotto forma di podcast audio.
- **Mote** e **Kaizena** sono ottimi strumenti per fornire feedback audio online agli studenti. Mote ha una funzione di trascrizione per il commento audio che gli studenti possono leggere. Kazeina ha più funzionalità, ma sono incluse nell'abbonamento a pagamento.
- **TechSmith Capture** (precedentemente Jing) è una piattaforma che combina contenuti audio e video dello schermo. I formatori possono registrare su schermo i compiti degli

studenti e fornire feedback verbali. Dopo il completamento, un collegamento video può essere condiviso con gli studenti, insieme al voto (se del caso).

- **Audacity** è una piattaforma open source gratuita che consente agli istruttori di creare file audio, modificarli e condividerli con gli studenti in un secondo momento.
- **Online voice recorder** è una piattaforma completamente web-based destinata alla registrazione audio, facile da usare ed efficiente per fornire feedback.
- **QuickTime Player** è una piattaforma di feedback video, disponibile per desktop, tuttavia, meglio ottimizzata per Mac OS.
- **Knovio** consente ai formatori di fornire feedback più complessi, poiché consente di creare una presentazione sul feedback, riprodurre la presentazione e utilizzare una fotocamera per aggiungere il proprio video al feedback.
- **Screencastify** consente agli utenti di registrare video fino a cinque minuti nella versione gratuita in cui i formatori possono fornire feedback. È un'estensione per la registrazione dello schermo di Chrome, utile per i commenti video.

Consiglio utile: Vai sul semplice! Consigliamo di scegliere solo uno o due metodi per fornire feedback, così che né il formatore né lo studente si confondano con i tecnicismi. Prima di registrare i commenti – nel caso di metodi asincroni – è importante assicurarsi di spiegare come funziona la piattaforma di feedback e che gli studenti ne comprendano le caratteristiche. Prima delle sessioni di feedback sincrono, occorre controllare la propria connessione Internet e chiedere gentilmente allo studente di fare lo stesso per garantire una discussione senza interruzioni. Inoltre, l'istruttore dovrebbe concordare in anticipo con lo studente la piattaforma digitale da utilizzare durante la sessione di feedback.

Tre principi del feedback centrato sullo studente

1. **Dare senso:** gli studenti cercano attivamente dialoghi con varie fonti (ad es. personale accademico, colleghi) per migliorare la creazione di significato. Le informazioni di feedback fornite da queste fonti sono accuratamente progettate per aiutarli a comprendere i messaggi chiave (Nicol, 2010).
2. **Impatto:** le informazioni di feedback sono progettate per essere fruibili e per avere un impatto benefico. Sebbene questo impatto possa essere cognitivo, metacognitivo, affettivo, motivazionale o relazionale, l'assunto sottostante è che migliorerà l'apprendimento o le prestazioni future dei partecipanti (Henderson, Ajjawi, Boud e Molloy, 2019a).
3. **Agenzia:** gli studenti hanno la volontà di cercare, utilizzare e valutare le informazioni di feedback da una serie di fonti a proprio vantaggio (Carless & Boud, 2018; Nicol, 2010). Hanno anche solide capacità di giudizio valutativo, che è "la capacità di prendere decisioni sulla qualità del lavoro di se stessi e degli altri" (Tai, Ajjawi, Boud, Dawson & Panadero, 2017, p. 467).

BIBLIOGRAFIA

EduHack “Use digital technologies to provide targeted feedback to learners”. Disponibile da: <https://eduhack.eu/course/area-3/activity-4/>. Consultato nel 2021.

“Create Effective Feedback With Education Technology”. Disponibile da: <https://www.viewsonic.com/library/education/create-effective-feedback-with-education-technology/>. Consultato nel 2021.

The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponibile da: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultato nel 2021.

“Ten Ways to Provide Quality Feedback”. Joel Garfinkle. Disponibile da: <https://garfinkleexecutivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback>. Consultato nel 2021.

“How to Provide Meaningful Feedback Online”. Amy Rottmann and Salena Rabidoux. Disponibile da: <https://www.insidehighered.com/digital-learning/views/2017/09/06/how-provide-meaningful-feedback-online-course>. Consultato nel 2021.

“Three Strategies for Personalizing Feedback Online”. Dr. Catlin Tucker. Disponibile da: <https://catlintucker.com/2020/04/personalizing-feedback-online/>. Consultato nel 2021.

“Digital Tools for Giving Feedback”. Tools to help you give feedback in the digital world Disponibile da: <https://www.teachingenglish.org.uk/blogs/amin-neghavati/digital-tools-giving-feedback>. Consultato nel 2021.

The University of Melbourne. “Effective feedback in digital learning environments”. Tracii Ryan. Disponibile da: https://melbourne-cshe.unimelb.edu.au/_data/assets/pdf_file/0004/3417079/effective-feedback-in-digital-learning-environments_final.pdf. Consultato nel 2021

Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea



Social Connections

TRAINERS FOR E-SOCIAL WORK

CURRICULUM FORMATIVO PER OPERATORI SOCIALI

