

The banner features a row of six icons: a globe, a book, a handshake, a money bag with a Euro symbol, a scale of justice, and a bicycle. Below the icons, the text 'AIUCD 2021' is prominently displayed. Underneath, it reads 'DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale' and '10° congresso annuale PISA 19-22 gennaio'. On the right side, a list of topics is shown in colored text: 'DIGITAL PUBLIC HUMANITIES' (red), 'OPEN CULTURE' (orange), 'RETI SOCIALI' (yellow), 'TECH ECONOMY' (green), 'E-PARTICIPATION' (blue), and 'TECNOLOGIE ASSISTIVE' (purple). The background includes binary code and a classical building facade.

AIUCD 2021

DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale

10° congresso annuale **PISA** 19-22 gennaio

DIGITAL PUBLIC HUMANITIES
OPEN CULTURE
RETI SOCIALI
TECH ECONOMY
E-PARTICIPATION
TECNOLOGIE ASSISTIVE

Versione PROVVISORIA del contributo presentato al Convegno Annuale

DISCLAIMER

Questa versione dell'abstract non è da considerarsi definitiva e viene pubblicata esclusivamente per facilitare la partecipazione del pubblico al convegno AIUCD 2021

Il Book of Abstract contenente le versioni definitive e dotato di ISBN sarà disponibile liberamente a partire dal 19 gennaio sul sito del convegno sotto licenza creative commons.

I servizi sociali e socio-educativi in tempi di Covid-19: strategie di digitalizzazione in due programmi nazionali di contrasto alla povertà e alla vulnerabilità familiare

Andrea Petrella¹, Marco Ius², Matteo Tracchi³, Paola Milani⁴

¹ Dip. Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova – andrea.petrella(«»)unipd.it

² Dip. Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova – marco.ius(«»)unipd.it

³ Dip. Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova – matteo.tracchi(«»)unipd.it

⁴ Dip. Filosofia, Sociologia, Pedagogia e Psicologia Applicata, Università degli Studi di Padova – paola.milani(«»)unipd.it

ABSTRACT

Nello scenario creatosi in seguito all'emergenza Coronavirus le esigenze socioassistenziali ed educative delle fasce più fragili della società si sono ulteriormente ampliate e diversificate, ponendo enormi sfide al sistema dei servizi e, parallelamente, alle loro infrastrutture informatiche. Si è pertanto assistito a una riorganizzazione delle modalità di offerta ed erogazione di servizi e interventi professionali (a distanza, o in presenza ma con i dovuti dispositivi di protezione) e la nascita o il consolidamento di nuove connessioni tra enti pubblici e privati, professionisti e società civile, gruppi formali e informali, al fine di garantire continuità ai percorsi di accompagnamento e di diversificare la programmazione del *welfare* locale. Pertanto, nel campo dei servizi socioeducativi e sociosanitari, è osservabile una riconfigurazione in prospettiva *smart* potenzialmente in grado di fornire risposte via via più coerenti con i bisogni della cittadinanza. Si prefigura così il consolidamento del paradigma dello *smart welfare*, caratterizzato dall'utilizzo delle *Digital Humanities* (DH), dalle *Information and Communication Technologies* (ICT) e da una reinterpretazione delle prassi operative sia tra operatori e famiglie che all'interno dei servizi stessi.

PAROLE CHIAVE

Smart Working; Smart Welfare; Vulnerabilità; Povertà; Coronavirus; Servizi Sociali

CONTESTO

Il Laboratorio di ricerca e intervento in educazione familiare (LabRIEF) dell'Università di Padova, integrando saperi e pratiche in una prospettiva interdisciplinare e in stretta connessione con i professionisti, coordina scientificamente il programma nazionale P.I.P.P.I. (Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione) rivolto a nuclei familiari in situazione di vulnerabilità (Milani et al., 2015) e l'accompagnamento formativo dei *case manager* all'interno della misura di contrasto alla povertà Reddito di Cittadinanza (RdC). Entrambi i programmi sono finanziati dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

P.I.P.P.I. prevede che famiglie e bambini partecipino a tutte le fasi del progetto educativo attraverso il metodo della valutazione partecipativa e trasformativa (Serbati e Milani, 2013), concordando obiettivi e azioni e sostenendo l'attivazione di dispositivi d'intervento (servizio di educativa domiciliare, gruppi genitori, partenariato scuola-famiglia-servizi, vicinanza solidale) e di equipe multidisciplinari costituite dalle famiglie e dai professionisti di differenti servizi. Da dicembre 2017 l'esperienza maturata in P.I.P.P.I. è confluita, grazie al contributo di Università di Padova, Regioni, Ambiti territoriali e Ministero del lavoro e delle politiche sociali, nelle Linee di indirizzo nazionali "L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità. Promozione della genitorialità positiva", documento che ambisce a essere lo sfondo comune per tutti i territori e i servizi che, a vario titolo, lavorano nei percorsi di accompagnamento con bambini e genitori (Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2017). Nell'ambito del Reddito di Cittadinanza, in caso di bisogni complessi e di assenza dal mercato del lavoro da più di due anni, i beneficiari e i loro nuclei familiari sono indirizzati ai servizi sociali del territorio dove avviano insieme ai *case manager* e, in alcuni casi, a un'equipe multidisciplinare, un patto di inclusione sociale che prevede diverse fasi (dall'analisi preliminare alla progettazione personalizzata).

Entrambi i programmi presuppongono una costante interazione non solo tra servizi e famiglie incluse nei percorsi di accompagnamento, ma anche tra professionisti. Per fronteggiare le diverse forme di negligenza e povertà educativa, economica e sociale P.I.P.P.I. e RdC lavorano, pur con strumenti leggermente differenti, rafforzando le risposte genitoriali ai bisogni di sviluppo dei bambini (Milani, 2018), valorizzando le risorse relazionali e innescando dinamiche

di *empowerment* capaci di mettere in circolo i punti di forza di ogni famiglia (Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2019).

Fra le possibili risposte alla situazione di emergenza che ha investito anche i servizi, il Laboratorio, attraverso l'attivazione di una "Comunità di Pratiche" *online* ha invitato gli operatori (insegnanti, assistenti sociali, educatori, psicologi) a condividere pratiche professionali per loro significative in tempi di Coronavirus. Tale "Comunità di Pratiche" è stata messa a disposizione nel portale Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), solitamente utilizzato per la formazione *online* e per la gestione delle implementazioni dei programmi in corso. Inoltre, essa è stata resa accessibile anche agli operatori esterni ai programmi con la duplice finalità di raccogliere e documentare le pratiche per offrire strumenti di promozione della resilienza delle famiglie, degli operatori e dell'intero sistema dei servizi, anche attraverso l'utilizzo di strumenti informatici (d'Haenens, Vandoninck e Donoso, 2013; Vaquero, Urrea e Mundet, 2014; Vaquero et al., 2016). Lo scambio nella "Comunità di Pratiche" è stato pensato come una modalità per garantire una memoria del lavoro svolto e per stimolare la riflessione affinché quanto sperimentato possa trasformarsi in apprendimento durevole, accrescere i saperi professionali della comunità stessa e, conseguentemente, offrire alle fasce più vulnerabili della società servizi differenziati e rispondenti a specifiche esigenze.

OBIETTIVI

Partendo dalle trasformazioni avvenute nei servizi sociali e socioeducativi durante e dopo il periodo di *lockdown della primavera 2020*, il presente *paper* intende analizzare i limiti e le potenzialità delle nascenti e diversificate pratiche digitali nei percorsi di accompagnamento che vedono coinvolte le famiglie in situazione di vulnerabilità. Basandosi su alcune esperienze condotte nei servizi sociali italiani a partire dall'inizio delle misure restrittive per limitare i contagi da Coronavirus (marzo 2020) il *paper* esplora sia gli aspetti del lavoro sociale che è stato possibile convertire con maggiore immediatezza ed efficacia sia quelli che hanno rivelato alcuni rischi connessi a questo approccio: come si organizzano i professionisti per implementare interventi e strategie di azione con le famiglie a fronte delle misure restrittive? Come cambia il ruolo dei professionisti e dei servizi socioeducativi (nuovi spazi virtuali di incontro con cui misurarsi, nuove fragilità da affrontare, nuove interazioni da gestire mediate da strumenti telematici, ecc.)?

Infine, il *paper* si interroga su quali siano le sfide organizzative e digitali che l'emergenza Covid-19 ha reso più evidenti per i servizi alla persona. Nonostante alcuni interventi siano stati immediatamente convertiti attraverso modalità *online*, restano molte questioni aperte relative all'utilizzo e all'accessibilità delle tecnologie, alla possibilità di garantire adeguati percorsi di accompagnamento e alla frammentarietà delle risposte organizzative e gestionali riscontrabili nei singoli ambiti territoriali.

METODO

Attingendo dalle esperienze di P.I.P.P.I. e del Reddito di Cittadinanza, condivise dagli operatori sociali attraverso i forum *online* della "Comunità di Pratiche", le pratiche raccolte riguardano sia aspetti micro (strategie per convertire in modalità telematica interventi quali il servizio di educativa domiciliare o i colloqui con i professionisti) che aspetti macro (iniziative di riorganizzazione dei servizi, nascita di nuovi servizi, pratiche di integrazione sociosanitaria). Nei mesi di aprile e maggio 2020 sono state raccolte 26 pratiche, provenienti da altrettanti ambiti territoriali italiani di 11 regioni (Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Provincia Autonoma di Trento, Puglia, Sicilia, Toscana, Veneto). Per ciascuna pratica è stato richiesto di descrivere il contesto, il numero di partecipanti coinvolti, di delineare in sintesi l'esperienza, includendo, in base alla tipologia della stessa e alle informazioni a disposizione, gli obiettivi, la durata, gli spazi e gli strumenti utilizzati, come è stata attuata nelle diverse fasi, e gli eventuali esiti raggiunti. I testi raccolti, riferiti a entrambi i programmi nazionali, sono stati sistematizzati e analizzati individuando e selezionando temi ricorrenti (la continuità dei dispositivi di intervento, la gestione a distanza degli incontri di equipe, la riorganizzazione delle diverse fasi degli interventi) e mettendone in risalto criticità e potenzialità. Il gruppo di ricerca LabRIEF sta continuando a raccogliere queste esperienze e, pur nella consapevolezza di riferirsi a pratiche e considerazioni maturate all'interno di due specifici programmi, i dati raccolti, proprio per la loro scala nazionale, permettono di rilevare alcune tendenze rintracciabili nell'intero sistema dei servizi socioeducativi rivolti a famiglie e bambini in situazione di vulnerabilità.

RISULTATI

Per i servizi sociali ed educativi rivolti alle famiglie, l'impossibilità di incontri in presenza ha rappresentato un'enorme sfida, di cui ancora si sta comprendendo la portata, tanto per i cittadini che per il sistema dei servizi stessi. I cambiamenti nelle configurazioni organizzative e nelle modalità di lavoro più micro offrono l'occasione per comprendere come il

welfare dei bambini e delle famiglie vulnerabili abbia recepito la sfida trasformativa che la pandemia ha costretto ad affrontare. Se in alcuni servizi lo *smart working* e il ricorso – repentino, disordinato, parziale – a strumenti tecnologici e telematici è stato accolto con scetticismo e difficoltà, in altri è stato una opportunità per misurarsi con nuovi strumenti, nuove modalità di lavoro e nuovi modi di interagire con famiglie e bambini, inaugurando, forse, un *welfare* in chiave *smart* (Milani, 2020; Petrella, 2020; Petrella, Ius e Milani, 2020) capace non di sostituire i percorsi di accompagnamento in presenza, ma di completarli, di facilitarne alcune aspetti e assicurare anche in condizioni critiche la risposta ai bisogni educativi, di accompagnamento e di inclusione sociale delle fasce vulnerabili della nostra società.

Dai contributi raccolti emergono con chiarezza alcune indicazioni che si collocano a scale diverse all'interno del lavoro sociale e del sistema dei servizi:

- una prima indicazione riguarda le diverse “velocità digitali” che tuttora il Paese esprime;
- una seconda fa riferimento ai livelli di preparazione, aggiornamento e formazione degli operatori sociali rispetto all'utilizzo delle *Digital Humanities*;
- una terza è relativa a come gli strumenti telematici impattano sull'integrazione tra i professionisti;
- infine, la quarta indicazione riguarda le differenti strategie messe in atto dagli operatori sociali per includere le famiglie attraverso l'utilizzo della tecnologia.

1) Le diverse “velocità digitali”. Una variabile fondamentale per permettere ai servizi di rispondere ai bisogni di bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità è la dotazione di infrastrutture digitali e strumenti informatici per convertire e facilitare il lavoro sociale. Le tuttora persistenti differenze territoriali riguardanti la connettività digitale determinano livelli disomogenei tra centri e periferie, aree urbane ed extra urbane. I territori più discriminati sono quelli delle aree cosiddette interne (De Rossi, 2018) o montane con problemi di connettività digitale (Lo Presti, 2017; Mariotti e Di Matteo, 2020) e caratterizzati da “disuguaglianze economiche e sociali, esclusione da fondamentali servizi di ‘cittadinanza’ quali trasporti, istruzione e servizi, senza scordare le più impalpabili disuguaglianze di riconoscimento” (Barbera e Parisi, 2018: 308). L'attenzione è quindi da porre su quelle aree del Paese in cui a criticità di carattere economico, lavorativo, sociale si sommano difficoltà a dotare le pubbliche amministrazioni di adeguati strumenti per il lavoro agile, con ulteriori impatti negativi per genitori e bambini in situazione di vulnerabilità. L'emergenza sanitaria e il *lockdown* hanno reso evidente una volta di più la necessità per il Paese di dotarsi di un piano capillare e solido per l'estensione della banda larga, al fine di mettere tutti i territori nelle medesime condizioni.

2) Preparazione, aggiornamento e formazione degli operatori. Inoltre, è opportuno riflettere sulla dotazione di strumenti informatici e la diffusione di competenze informatiche tanto nei servizi quanto tra le famiglie. La sospensione, tra le altre, delle attività scolastiche, educative, assistenziali e la loro parziale riconversione in modalità *online* ha fatto emergere situazioni altamente differenziate. Se per alcune famiglie connettersi a un dispositivo per permettere ai bambini di seguire lezioni, laboratori e attività extrascolastiche o per proseguire il percorso di accompagnamento intrapreso con i servizi sociali o specialistici è stata un'operazione semplice e immediata, per una buona parte ha comportato enormi difficoltà, sia di natura materiale (possesso/non possesso di computer, *smartphone*, *tablet*, rete internet) che di natura immateriale. Il *digital divide* è una criticità ancora molto presente in Italia e il rischio, a fronte di un repentino passaggio a modalità *smart* e di un massiccio ricorso ai mezzi telematici, è di aumentare le disuguaglianze sociali escludendo di fatto intere fasce della popolazione dalla fruizione di servizi essenziali come, appunto, quelli scolastici, educativi o sociali.

Un altro tema, connesso a questo, è relativo alle culture professionali degli operatori, che sono strettamente connesse con l'acquisizione di nuove competenze specifiche rispetto all'utilizzo di tecnologie considerate nuove nel lavoro dei servizi sociali. Ad esempio, si nota che nella formazione di base dei professionisti non vengono ancora sistematicamente trattati aspetti relativi all'adozione di tecnologie. Ciò determina una situazione in cui i professionisti conoscono solo parzialmente le possibilità offerte dall'utilizzo delle ICT con i loro pro e contro, sviluppando idee fuorvianti su di esse a causa di una conoscenza non strutturata perché basata solo sull'esperienza personale o in mancanza di un quadro teorico e professionale (Ius, 2020a) debolmente sostenute dal confronto con i dati di ricerca e dall'evidenza non solo sui rischi, ma anche sui possibili benefici dell'utilizzo delle ICT (Zenarolla, 2013).

A tal proposito sono due i principali elementi evidenziabili. Il primo fa riferimento al lavoro diretto con le persone, per il quale si riscontrano tra gli operatori “credenze” che portano a ritenere che solo la relazione in presenza possa essere significativa ed efficace, pena il rischio di spersonalizzare gli interventi (Hill e Shaw, 2011). Lo stesso tema si ritrova già in Parton (2009) secondo cui le sfide più importanti da cogliere fanno riferimento alla cultura dei professionisti più che agli strumenti in sé. Il secondo riguarda il lavoro interprofessionale, rivolto sia agli aspetti organizzativi delle equipe, sia all'organizzazione del lavoro all'interno del singolo servizio e tra i diversi servizi coinvolti nell'accompagnamento alle famiglie in situazione di vulnerabilità. La differente combinazione tra competenze digitali, dotazioni tecnologiche e culture professionali contribuisce a determinare esiti diversi per le famiglie che accedono ai servizi, come rilevato anche da una recente indagine condotta da IRS (Casartelli e di Cioè, 2020).

3) L'integrazione tra i professionisti. Come brevemente anticipato nel secondo punto, al focus sulla relazione tra professionisti e famiglie va aggiunto quello sul rapporto tra i professionisti stessi e l'organizzazione del lavoro all'interno dei loro servizi. Coerentemente con l'approccio della valutazione partecipativa e trasformativa, la risposta all'emergenza sanitaria ha portato molti Ambiti territoriali a rimodulare e riprogettare le loro modalità di incontro e scambio aprendo inedite occasioni di apprendimento. Infatti, se da un lato si riscontrano le difficoltà di alcuni territori che non hanno avuto le risorse personali, culturali e materiali per attivare un cambiamento nelle pratiche professionali, dall'altro si evidenziano risposte resilienti (Ungar, 2018) in cui l'innovazione è stata innescata spesso per iniziativa di singoli operatori che hanno fatto da "pionieri" più che da azioni di sistema. Ad esempio sono state utilizzate piattaforme (*Zoom, Meet, Skype, GoToMeeting, Teams, WebEx*) per gli incontri di equipe multiprofessionali e per il coordinamento organizzativo all'interno del servizio, modalità che prima dell'emergenza sanitaria sarebbero parse inopportune se non addirittura impossibili.

Tra le potenzialità che gli strumenti telematici hanno reso evidenti menzioniamo le opportunità rese disponibili per le equipe di professionisti per riunirsi, confrontarsi e lavorare insieme. Il distanziamento fisico e l'impossibilità di riunioni in presenza ha determinato la trasposizione di questi momenti in modalità telematiche. Da un lato ciò, insieme all'iniziale maggiore disponibilità di tempo, ha moltiplicato le possibilità di incontro tra i professionisti, venendo meno – almeno apparentemente – le difficoltà legate alla distanza, agli spostamenti, alle sovrapposizioni di impegni e mansioni. Questi elementi sembrano andare nella direzione di rendere finalmente più praticabile l'integrazione sociosanitaria prospettata da decenni e disattesa in molti territori (Martelli, 2007), facilitando scambi e travalicando confini disciplinari. La condivisione delle stesse modalità organizzative, l'utilizzo dei medesimi strumenti (informatici e non solo), l'investimento nella trasparenza delle procedure, l'ottimizzazione dei tempi e delle agende di ciascun professionista si sono rivelate pertanto delle condizioni di partenza utili per la diffusione del lavoro agile in settori e servizi che non si considerino più isolati e separati gli uni dagli altri. Tuttavia, questa presunta maggiore facilità nel garantire raccordi interistituzionali e continuità alle riunioni di equipe non si è manifestata ovunque: per alcuni territori il lavoro da casa dei propri operatori ha di fatto rappresentato una brusca interruzione delle loro interazioni e una sospensione delle occasioni di confronto reciproco e collegiale tra servizi diversi. In altri, invece, gli incontri di equipe sono avvenuti in maniera frammentata e con colloqui individuali gestiti dall'assistente sociale con i singoli professionisti, ma senza realizzare incontri collettivi.

4) Strategie e tecnologie per includere le famiglie. Una ulteriore indicazione positiva riguarda le tante possibilità offerte dalle nuove tecnologie e dal loro utilizzo creativo e flessibile, capace di aprire scenari interessanti e generativi (Ius, 2019). I servizi di messaggistica, *in primis WhatsApp*, le videochiamate attraverso *tablet* o *smartphone* hanno permesso di ricreare un clima inclusivo per le famiglie e garantire continuità a interventi educativi domiciliari, colloqui specialistici o gruppi di confronto tra genitori o tra bambini. La scelta dello strumento, della piattaforma o della modalità da adottare è essa stessa un aspetto sul quale investire spazi di condivisione e confronto per rendere genitori e bambini coinvolti nelle decisioni e per individuare congiuntamente le migliori opzioni per comunicare e interagire (Ius, 2020a). L'innovazione richiesta dal lavoro a distanza rende necessario adottare soluzioni sia organizzative che tecnologiche adeguate alla sfida, per gli operatori e per le famiglie. Si richiama qui il paradigma delle tecnologie di comunità (Rivoltella, 2017), secondo il quale *media* e *social media* possono essere fondamentali per attivare e mantenere connessioni e ricostituire il capitale sociale delle comunità attraverso, anche, azioni di *capacity building* (Chaskin, 2001; Ius, 2020b).

Affrontare questi strumenti e intraprenderne un utilizzo efficace e realmente rispondente alle esigenze delle famiglie non è un passaggio scontato. Uno dei rischi più evidenti è quello di standardizzare le procedure e gli strumenti telematici individuati come funzionali ai servizi e che, a prime e superficiali analisi, appaiono essere replicabili per tutte le famiglie. La riflessione che alcuni operatori condividono, invece, pone al centro la necessità di differenziare e personalizzare i percorsi e le modalità *smart*, senza cioè trascurare l'importanza di un approccio *tailor-made* (Thompson, 2015; De Mönnink, 2017) capace di plasmarsi sulle esigenze e le caratteristiche di ciascuna famiglia.

Per molti versi le modalità di lavoro telematiche risultano purtroppo inedite nel settore dei servizi socioeducativi (Marzo, 2020). Sembrano pertanto rendersi necessarie azioni formative e di aggiornamento che possano fornire ai professionisti e ai servizi le più aggiornate competenze informatiche, tecnologiche e comunicative per continuare quel lavoro al fianco delle famiglie in situazione di vulnerabilità che P.I.P.P.I. e Reddito di Cittadinanza promuovono.

Rispetto, invece, alle criticità raccolte, ricorre il tema della difficoltà a ricreare, pur con strumenti telematici, videochiamate, messaggistica, ecc., la vicinanza relazionale, vero valore aggiunto dei percorsi di accompagnamento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità (Formenti, 2014). La dinamica relazionale è la dimensione probabilmente più complessa, ma non impossibile, da riprodurre a distanza, da reinventare attraverso modalità non convenzionali, piuttosto che ridimensionare alla luce delle limitazioni. In particolare, alcune delle testimonianze raccolte sottolineano le difficoltà nell'assicurare adeguate relazioni d'aiuto e di supporto necessarie per affrontare la fase di analisi

e valutazione multidimensionale (Serbati e Milani, 2013; Milani, 2018) delle singole situazioni, funzionale a sua volta a co-costruire progetti condivisi realmente rispondenti ai bisogni di sviluppo dei bambini e benessere del nucleo familiare. Occorre tuttavia notare che, in questa fase, alcune famiglie, e in certi casi soprattutto i bambini, sembrano essere state particolarmente recettive e propositive rispetto alle modalità di interazione e di intervento a distanza, favorendo la continuità relazionale tra percorsi pre e post *lockdown*. Molti operatori hanno anche riferito di aver fatto una nuova, inattesa, esperienza, ossia che gli “assi di risonanza” (Rosa, 2020), ossia quel qualcosa che ci tocca profondamente e emotivamente in una relazione, sono possibili anche online, come dimostra la situazione dei tifosi che piangono, urlano, parlano ai giocatori che sono nel campo della partita che stanno vedendo dallo schermo.

CONCLUSIONI

Le esperienze analizzate suggeriscono che ciò che ha funzionato di più per garantire servizi differenziati è stata la capacità di apprendere dalle famiglie, modulandosi sui loro ritmi e le loro esigenze per personalizzare e calibrare gli strumenti e le strategie adottate. I territori che hanno maggiormente sperimentato interventi e sostegni a distanza sono stati capaci di differenziare gli strumenti e le pratiche adottate in corrispondenza di ciascun nucleo familiare e delle sue specifiche esigenze. Modalità, strumenti, piattaforme e tempistiche che hanno funzionato bene per alcune famiglie possono non essere state altrettanto adeguate per altre: un valore aggiunto dai professionisti sta proprio nel saper proporre e negoziare con le famiglie stesse lo strumento più adatto a ciascuna situazione. In questi frangenti, essere flessibili e sapere adattare le proprie professionalità e competenze a contesti inediti, come quelli determinati dalla pandemia, ha rappresentato un notevole vantaggio e ha garantito una vicinanza emotiva e una continuità degli interventi ai nuclei più colpiti direttamente (malattia e lutti) e indirettamente (perdita del lavoro, convivenze forzate, violenze domestiche amplificate dalla condizione di isolamento) dal Coronavirus. Pertanto, l'elemento cruciale sembra più legato a come gli operatori hanno saputo mettere in campo risposte intenzionali ai bisogni delle famiglie a partire dagli strumenti a loro disposizione, con le relative competenze tecniche e culturali, piuttosto che a specifici strumenti e alle loro caratteristiche.

Per quanto riguarda le sfide organizzative e professionali, gli esiti sembrano essere diversificati: se per alcuni territori il ricorso forzato a riunioni *online* ha rappresentato un'opportunità da cogliere per superare le tradizionali difficoltà di integrazione e di incontro tra professionisti di servizi diversi, per altri le settorialità disciplinari e quelle relative agli enti di appartenenza si sono acuite, rafforzate da una scarsa padronanza dei mezzi telematici o da culture organizzative dei singoli servizi non ancora pronte o adeguatamente attrezzate per affrontare le sfide dello *smart working*. Difficilmente servizi caratterizzati da difficoltà organizzative interne, chiusure nei confronti di altri interlocutori (istituzionali e non) e confusione nei ruoli hanno dimostrato rapidità e apertura nei confronti dell'utilizzo di strumenti telematici sia per i contatti con le famiglie che tra professionisti. La *governance* integrata tra servizi diversi e una matura cultura organizzativa si impongono quindi come prerequisiti fondamentali per poter gestire i servizi sempre, ma ancora di più in situazioni emergenziali e, in seconda battuta, per impostare ambienti di lavoro efficacemente attrezzati per affrontare le sfide dello *smart working*. Ciò si traduce nella necessità, per le pubbliche amministrazioni e per il privato sociale, di abbracciare un approccio maggiormente orientato alla responsabilizzazione degli operatori e basato sulla fiducia reciproca. Nell'ambito di una *policy* come il Reddito di Cittadinanza assume perciò una grande rilevanza il ruolo del *case manager* come professionista a cui è affidata la gestione della rete virtuale con altri colleghi e a cui è richiesta una capacità di interagire con diversi enti, attraverso strumenti telematici diversi (piattaforme e *software* per videoconferenze, piattaforme per la condivisione di documenti).

Per concludere, il lavoro con le famiglie in situazione di vulnerabilità si conferma come un settore particolarmente delicato, incentrato sul valore della relazione, sulla prossimità, sul supporto (materiale e immateriale), sull'intervento a domicilio o presso strutture, che se da un lato sono difficili da convertire in modalità digitale, dall'altro rappresentano delle interessanti sfide da esplorare, non solo in modalità sostitutiva, ma complementare. A proposito dei servizi complementari e dei sostegni a distanza che possano sopperire alle temporanee sospensioni delle attività come sta accadendo durante questa emergenza sanitaria, si nota che la loro capacità di rispondere dipende e dipenderà dalla diversa formazione e dotazione tecnica degli operatori e da come il servizio promuove e organizza il sistema per attuare tale risposta. Dal punto di vista macro e della *governance*, ci sembra di poter sostenere che la riqualificazione professionale, così come il mutamento di paradigma culturale, dovrebbero auspicabilmente essere gestite e accompagnate verso modelli uniformi e confrontabili almeno a livello regionale – se non nazionale – per evitare di incorrere in iniziative episodiche, frammentate ed esclusivamente dipendenti dalla volontà di singoli professionisti o singoli enti, e per rendere le nuove pratiche occasioni di apprendimento trasformativo.

BIBLIOGRAFIA

- [1] Barbera, Filippo e Tania Parisi. «Gli innovatori sociali e le aree del margine». In *Riabitare l'Italia. Le aree interne tra abbandoni e riconquiste*, 307-15. A cura di Antonio De Rossi. Roma: Donzelli, 2018.
- [2] Casartelli, Ariela a Francesco di Ciò. «Il Servizio sociale nell'emergenza Coronavirus». *Welforum.it*, 16 aprile 2020. <https://welforum.it/il-servizio-sociale-nellemergenza-coronavirus/>
- [3] Chaskin, Robert. «Building community capacity: A definitional framework and case studies from a comprehensive community initiative». *Urban Affairs Review*, 36, 3 (2001): 291–323.
- [4] d'Haenens, Leen, Sofie Vandoninck e Verònica Donoso. *How to cope and build online resilience?* London: EU Kids Online, 2013. <http://eprints.lse.ac.uk/48115/1/How%20to%20cope%20and%20build%20online%20resilience%20%28Isero%29.pdf>
- [5] De Mönink, Herman. *The Social Workers' Toolbox: Sustainable Multimethod Social Work*. London: Routledge, 2017.
- [6] De Rossi, Antonio (a cura di). *Riabitare l'Italia. Le aree interne tra abbandoni e riconquiste*. Roma: Donzelli, 2018.
- [7] Formenti, Laura (a cura di). *Sguardi di famiglia. Tra ricerca pedagogica e pratiche educative*. Milano: Guerini e Associati, 2014.
- [8] Hill, Andrew e Ian Shaw. *Social Work and ICT*. London, Thousand Oaks: SAGE Publications, 2011.
- [9] Ius, Marco. «L'accompagnamento come cura generativa. Una lettura del Programma Nazionale P.I.P.P.I.». *Pedagogia e Vita*, 3 (2019): 35-45.
- [10] Ius, Marco. «Progettare resiliente con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità». Padova: Padova University Press, 2020a.
- [11] Ius, Marco. «Social Services Cooperating with Schools to Enable Community: The Case of two Territories of Southern Italy». *Journal of Child Care in Practice* (2020b): 1-15.
- [12] Lo Presti, Veronica. «Positive thinking e sviluppo locale: quali approcci per la promozione dell'innovazione nelle aree interne». *Sociologia e ricerca sociale*, 112 (2017): 138-55.
- [13] Mariotti, Ilaria e Dante Di Matteo «Coworking in emergenza Covid-19: quali effetti per le aree periferiche?». *EyesReg Giornale di scienze regionali*, 10, 2 (2020). <http://www.eyesreg.it/2020/coworking-in-emergenza-covid-19-quali-effetti-per-le-aree-periferiche/>
- [14] Martelli, Alessandro. «Verso una nuova governance locale delle politiche sociali?». *Autonomie locali e servizi sociali*, 1 (2007): 97-108. <https://www.rivisteweb.it/doi/10.1447/24563>
- [15] Marzo, Patrizia. «Una circolare può cambiare il servizio sociale?». *Animazione sociale*, 334 (2020): 34-39.
- [16] Milani, Paola. *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Roma: Carocci, 2018.
- [17] Milani, Paola. «È nato un nuovo smart welfare?». *Animazione sociale*, 334 (2020): 31-34.
- [18] Milani, Paola, Marco Ius, Sara Serbati, Ombretta Zanon, Diego Di Masi e Marco Tuggia. *Il Quaderno di P.I.P.P.I. Teorie, Metodi e strumenti per l'implementazione del programma*. Padova: Becco Giallo, 2015.
- [19] Ministero del lavoro e delle politiche sociali. *Linee di Indirizzo nazionali "L'intervento con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità"*. Roma: Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2017.
- [20] Ministero del lavoro e delle politiche sociali. *Linee Guida. I quaderni dei Patti per l'inclusione sociale*. Roma: Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2019.
- [21] Parton, Nigel. «Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: from the "social" to the "informational"?». *Children and Youth Services Review*, 31, 7 (2009): 714-21.
- [22] Petrella, Andrea. «Distanti ma connessi? Lo smart welfare nei servizi socio-educativi ai tempi del Coronavirus». *Encyclopaideia*, 24, 57 (2020): 57-73.
- [23] Petrella, Andrea, Marco Ius e Paola Milani. «Smart Welfare». *Studium Educationis*, XXI, 2 (2020): 139-48.
- [24] Rivoltella, Pier Cesare. *Tecnologie di comunità*. Brescia: Scholé, 2017.
- [25] Rosa, Hartmut. *Pedagogia della risonanza*. Brescia: Scholé, 2020.
- [26] Serbati, Sara e Paola Milani. *La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili*. Roma: Carocci, 2013.
- [27] Thompson, Neil. *Understanding Social Work. Preparing for Practice*. London: Palgrave, 2015.
- [28] Ungar, Michael. «Systemic resilience: Principles and processes for a science of change in contexts of adversity». *Ecology and Society*, 23(4), 34 (2018).

- [29] Vaquero, Eduard, Aida Urrea e Anna Mundet. «Promoting resilience through technology, art and a child rights-based approach». *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 45 (2014): 144–59.
- [30] Vaquero, Eduard, Marco Ius, Sara Serbati, Paola Milani e Maria Angels Balsells Bailón. «El uso de las TIC en el ámbito de la intervención socio-familiar:revisión de la literatura y experiencias teórico-prácticas». In *EDUcación y TECnología. Propuestas desde la investigación y la innovación educativa*, 364-65. A cura di Rosabel Roig-Vila. Barcelona: Octaedro, 2016.
- [31] Zenarolla, Anna. *Dalla cartella dell'operatore al fascicolo sociale elettronico. Nodi e prospettive sul sistema informativo dei servizi sociali*. Milano: Franco Angeli, 2013.