

DIGITAL PUBLIC

HUMANITIES

OPEN

CULTURE

RETI SOCIALI

ASSOCIAZIONE per
l'INFORMATICA UMANISTICA
e la CULTURA DIGITALE



AIUCD 2021

AIUCD 2021 - DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale.

Raccolta degli abstract estesi della 10^o conferenza nazionale

AIUCD 2021 - DHs for society: e-quality, participation, rights and values in the Digital Age.

Book of extended abstracts of the 10th national conference

TECH

ECONOMY

E-PARTICIPATION

TECNOLOGIE

ASSISTIVE



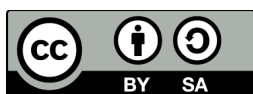
ISBN: 9788894253559

Copyright ©2021 AIUCD
Associazione per l'Informatica Umanistica e la Cultura Digitale



Il presente volume e tutti i contributi sono rilasciati sotto licenza
Creative Commons Attribution Share-Alike 4.0 International license ([CC-BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).
Ogni altro diritto rimane in capo ai singoli autori.

This volume and all contributions are released under the
Creative Commons Attribution Share-Alike 4.0 International license ([CC-BY-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).
All other rights retained by the legal owners.



Federico Boschetti, Angelo Mario Del Grosso, Enrica Salvatori (edd.), *AIUCD 2021 - DH per la società: e-guaglianza, partecipazione, diritti e valori nell'era digitale. Raccolta degli abstract estesi della 10ª conferenza nazionale*, Pisa, 2021.
Federico Boschetti, Angelo Mario Del Grosso, Enrica Salvatori (edd.), *AIUCD 2021 - DHs for society: e-quality, participation, rights and values in the Digital Age. Book of extended abstracts of the 10th national conference*, Pisa, 2021.

Immagine di copertina | cover image: Chiara Mannari, Università di Pisa.
Editing: Mario Valori
Gestione bibliografica | Bibliographic standardization: Gaia Sitri

Ogni link citato era attivo al 14 gennaio 2021, salvo ove diversamente indicato.
All links have been visited on 19th January 2021, unless otherwise indicated

Si prega di notificare all'editore ogni omissione o errore si riscontri, al fine di provvedere alla rettifica.
Please notify the publisher of any omissions or errors found, in order to rectify them.
aiucd.segreteria [at] aiucd.org

Gli abstract estesi pubblicati in questo volume hanno ottenuto il parere favorevole da parte di valutatori esperti della materia, attraverso un processo di revisione anonima mediante double-blind peer review sotto la responsabilità del Comitato Scientifico di AIUCD 2021.

All the extended abstracts published in this volume have received favourable reviews by experts in the field of DH, through an anonymous double-blind peer review process under the responsibility of the AIUCD 2021 Scientific Committee.

Il programma della conferenza AIUCD è disponibile online
The AIUCD 2021 conference program is available online
<https://aiucd2021.labcd.unipi.it/>

Comitato di programma - Programme committee

Enrica Salvatori (UNIFI – LabCD – AIUCD) Conference Chair
Angelo Mario Del Grosso (CNR-ILC – AIUCD) Conference co-Chair
Vittore Casarosa (CNR-ISTI)
Francesca Frontini (CNR-ILC – CLARIN-ERIC)
Monica Monachini (CNR-ILC – CLARIN-IT)
Gianluca Miniaci (UNIFI)
Angelica M. Puddu (UNIFI – KRINO)
Maria Simi (UNIFI)
Simona Turbanti (UNIFI)
Gigliola Vaglini (UNIFI)

Comitato scientifico - Scientific committee

Federico Boschetti (CNR-ILC – VeDPH-UNIVE) General Chair
Luca De Biase (UNIFI)
Roberto Delle Donne (UNINA)
Alessandro Lenci (UNIFI)
Barbara Leporini (CNR-ISTI)
Cristina Marras (CNR-ILIESI)
Flavia Marzano (LINK CAMPUS UNIVERSITY)
Anna Monreale (UNIFI)
Susanna Pelagatti (UNIFI)
Ginevra Peruginelli (CNR-IGSG)
Maria Chiara Pievatolo (UNIFI)
Gino Roncaglia (ROMA TRE)
Arjuna Tuzzi (UNIPD)
Giulia Venturi (CNR-ILC)

Enti organizzatori / Organizing institutions:

AIUCD, LabCD dell'Università di Pisa, CLARIN, ILC-CNR, ISTI-CNR

Lista dei revisori - List of the reviewers

Agnese Addone, Alessandra Donnini, Alessandro Lenci, Alessandro Perissinotto, Alina Sirbu, Ana Iglesias Maqueda, Andrea Bellandi, Angelica Lo Duca, Angelo Mario Del Grosso, Anna Galluzzi, Anna Maria Tammaro, Antonio Narzisi, Armando Stellato, Barbara Guidi, Barbara Leporini, Benedetta Iavarone, Caterina Senette, Chiara Mannari, Christian D'Agata, Claudio Forziati, Cristiano Amendola, Cristina Marras, Cristina Pattuelli, Daniela Fogli, Daniela Rotelli, Daria Spampinato, Deborah Paci, Dino Buzzetti, Dominique Brunato, Edmondo Grassi, Elisa D'Argenio, Emanuela Reale, Emanuele Luigi Colazzo, Emiliano Giovannetti, Emma Pietrafesa, Enrica Salvatori, Eva Sassolini, Fabiana Guernaccini, Fabio Ciotti, Fabio Ciraci, Fabio Pacini, Federico Boschetti, Federico Meschini, Francesca Di Donato, Francesca Frontini, Francesca Levi, Francesca Pratesi, Francesca Tomasi, Francesco Grisolia, Francesco Romano, Franz Fischer, Gino Roncaglia, Giorgio Guzzetta, Giorgio Maria Di Nunzio, Giovanni Michetti, Giovanni Scarafile, Giuliana Vitiello, Giulio Mori, Giulio Rossetti, Giuseppe Andrea L'Abbate, Hansmichael Hohenegger, Ioanna Miliou, Irene Sucameli, Javier Gomez, Jisu Kim, Jorge Morato, Juan Carlos Torrado Vidal, Laura Giarré, Laura Pollacci, Letizia Cortini, Lucia Ferlino, Luigi Bambaci, Luigi Catalani, Luigi Siciliano, Marco Manca, Maria Chiara Pievatolo, Maria Claudia Buzzi, Maria Simi, Mariasole Bondioli, Marilena Daquino, Marina Buzzi, Marina Pietrangelo, Marion Hersh, Massimiliano Gambardella, Massimiliano Grava, Massimo Magrini, Massimo Zancanaro, Matteo Sanfilippo, Maurella Della Seta, Maurizio Caminito, Maurizio Lana, Maurizio Vivarelli, Michela Natilli, Michele Coscia, Mirko Tavosanis, Nadia Sansone, Nicola Lettieri, Paola Galimberti, Paolo Bottoni, Paolo Mogorovich, Paolo Monella, Paolo Rossi, Pierluigi Feliciati, Rachele Sprugnoli, Raffaele Gareri, Riccardo Del Gratta, Roberto Delle Donne, Roberto Pellungrini, Roberto Rosselli Del Turco, Rolando Minuti, Ruggero G. Pensa, Salvatore Citraro, Sara Conti, Sebastiano Faro, Serge Noiret, Silvia Corbara, Silvia Mirri, Silvia Piccini, Simona Turbanti, Simone Reborà, Simonetta Montemagni, Stefano Chessa, Stefano Rollo, Susanna Pelagatti, Timothy Tambassi, Tito Orlandi, Tiziana Mancinelli, Tiziana Possemato, Tommaso Agnoloni, Vindice Deplano, Vittore Casarosa.

Indice - Table of Contents

Prefazione	I
Sessione I Pierre de Coubertin	1
RESTORE: smaRt accESs TO digital heRitage and mEmory	3
GKPS: portale per la condivisione delle conoscenze nell'ambito del rischio clinico	13
Di cosa parliamo quando parliamo di FAIR?	19
L'Atlante delle stragi. Da Digital History a Digital Public History	25
The discovery platform GOTRIPLE: An EOSC service for social sciences and humanities research	31
Sessione II Claire Simon	39
Cultural Heritage for All with Virtual Reality: early findings of a Scenario-Based Design approach	41
Il progetto Overtheview: schema di progettazione per l'accessibilità museale	51
La collaborazione inclusiva: un'esperienza didattica di annotazione tramite Euforia	57
Thinking inclusion through making	62
Alessandria, un ospedale dove "la medicina è la più umana delle scienze, la più empirica delle arti e la più scientifica delle humanities"	71
Sessione III Rita Levi Montalcini	79
Analyzing the Sensor Data Stream for Monitoring and Visualization of Early Autism Signs (MoVEAS)	81
Towards the early detection of the red flags of dysorthography in non-diagnostic settings	91
La tecnologia come strumento per ridurre l'ansia dal dentista nei bambini con autismo	100
Designing Educational Supports for People with Intellectual Disabilities	109
MAV Un nuovo Manuale Audio Video di scuola guida per Bisogni Educativi Speciali	115
Sessione IV Amartya Sen	121
La lotta informatica per la Democrazia cibernetica	123
IoRestoACasa.work - isolati ma non soli	133
Privacy Risk Assessment on Network Data	135
Digital Humanities, Education and Cultural Heritage across Academic and Museum Settings	141
Sessione V Roberto Busa	151
OCR Correction for Corpus-assisted Discourse Studies: a Case Study of Old Newspapers	153
La digitalizzazione del GDLI: un approccio linguistico per la corretta acquisizione del testo?	159
Soluzioni human-centred per la lessicografia mobile	167
MITAO: a tool for enabling scholars in the Humanities to use Topic Modelling in their studies	175
On the Reusability of Terminological Data	183
Sessione VI Aldo Manuzio	187
Fonti archivistiche medievali nel digitale	189
Who wrote the erotic novel Josefine Mutzenbacher?	199
Pirandello Nazionale: per un nuovo modello di edizione digitale, collaborativa e integrata	207
Editing (and publishing) medieval vernacular inscriptions in a digital environment	217
The digital Gazetteer of Ancient Arabia	225
Sessione VII Maria Montessori	235
Fare comprendere ai ragazzi il valore della propria privacy: esiti di una sperimentazione a scuola	237
Un serious game per promuovere la cultura della salute e sicurezza nei giovani lavoratori	243
Istruzione e GAFAM: dalla coscienza alla responsabilità	249
Ristabilire la conversazione: l'IA come forma di empowerment per l'interazione nell'aula didattica	255
Ri-"scrivere in cielo alla velocità del pensiero"? Teledidattica, infrastrutture private e informatica umana	263

Sessione VIII Grazia Deledda	267
The Hypermedia Dante Network Project	269
Futuro antico. Applicazioni in AR per la creazione di never ending books	275
Nuove voci digitali per incontrare Tolkien	281
A Literary GIS of Trentino: Opportunities for Territorial Enhancement from Geographic Research and Literature	289
Fuoco dal cielo. Luoghi di penitenza e di purificazione nella preistoria della scuola onlife	297
Sessione IX Karl Popper	301
Storia e rivoluzione digitale. Una riflessione tecnica e teoretica	303
I bibliotecari della pubblica amministrazione tra gestione documentale e information literacy	309
The DCH in the Italian cultural system. The necessity of a change	315
Informatica Umanistica e Cultura Digitale. La sfida epistemologica	319
Dalla Digital History alla Digital Public History	327
Sessione X Ipazia Alessandrina	331
Il MouseGuffin come supporto di verità fittizia	333
Digit-filosofia o filosofia del digitale?	337
Lacuna di autorità e costruzione dell'ignoranza attiva	343
Filosofia e digitale: le scienze filosofiche in Wikipedia	349
Filosofia e Digitale: un confronto dialettico e multiprospettico tra teorie e pratiche	353
Sessione XI Nelson Mandela	361
Per una democrazia partecipata: gli storici, wiki e le citizen humanities	363
Digital divide? Un PRoF per ogni persona!	367
Il modello partecipativo di Roma Capitale: esperienze di democrazia diretta e nuovi diritti digitali	373
La partecipazione democratica al tempo delle nuove tecnologie: l'e-Democracy	379
Reflecting on case-law databases and publicity of judgments in the light of the ECHR	391
Sessione XII Henri de Saint-Simon	395
Tell us what you think: home and destination attachment for migrants on Twitter	397
Famiglie, minori e cyberbullismo: la rete familiare e sociale alla prova	401
Digital Commons as new Infrastructure Towards an Industrial Policy for the Digital Age	405
Contro l'odio online	409
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	415
Poster	423
Inclusività per differenti disabilità e DSA: il caso del pacchetto LATEX Aaccessibility	425
Sharing knowledge digitally, the Muruca case study	428
L'Urban Digital Twin per cittadini consapevoli	432
Fostering the collaborative creation of Linguistic Linked Open Data with LexO	436
Translation Studies Assistant for Master Students with Different Abilities	440
Per un catalogo annotato della letteratura greca antica	444
An Ontology for the Philosophy of Early Middle Ages	453
Citizen curation and NLP technologies for museums in the SPICE Project	455
Human digital library for inclusion	459
Both Digital Edition and Corpus Archive: the works of Kristijonas Donelaitis	463
DNT: un Corpus Diacronico e Multigenere di Testi in Lingua Inglese	465
MUTANT: MULTimodal, TrAcked aNd parTecipated e- learning	469
DEMOTICON. Per un'edizione semantica dei Malavoglia	471

Madeleine in Biblioteca. Un laboratorio digitale di ricordi e storie di lettura	474
Political variants mining: computational investigations on authorial variants	477
Verso la descrizione automatica delle immagini nell'editoria digitale accessibile: proposta di una tassonomia di immagini per gli algoritmi di IA	480
La Filologia come sistema dinamico: qualche considerazione preliminare	484
Filosofia e digitale: determinismo e pratiche di lettura sul web	491
Migrations, displacements and relocations: narrative cartography of movement	494
“PH-Remix”: un progetto interdisciplinare per la valorizzazione del patrimonio audiovisivo del Festival dei Popoli Festival Internazionale del Film Documentario di Firenze in ambiente digitale	497
Un Historical GIS per lo studio della geografia medica storica	504
La rete delle Biblioteche depositarie delle Nazioni Unite e la sua evoluzione in “Open Community”	510
Analisi del sentiment delle Confessioni di Sant’Agostino	515
Hashtags as an information source. Analysing tweets to map La Terra dei Fuochi	521
Languages and Cultures of Ancient Italy. Historical Linguistics and Digital Models	528
Digital preservation “FAIRness” and “TRUSTworthiness”: i principi FAIR e TRUST nei contesti di conservazione digitale	533
Proposta di modello per realizzare edizioni scientifiche digitali	539
Acquisizioni metodologiche per un’edizione critica digitale: il caso dell’Ars Breviata	542
Language Disparity in the Interaction with Chatbots for the Administrative Domain	545
Capturing Political Polarization of Reddit Submissions in the Trump Era	550
CRMtex. An ontological model for ancient textual entities	556
MIMA: a data model to represent multi-disciplinary analysis on manuscripts. Use case on Pellegrino Prisciani’s <i>Historiae Ferrariae</i>	560
Testimoniare il Lager: l’informatica al servizio della memoria	567
Mu.Vi.A. – Museo Virtuale degli Acquaviva	573
Towards the unchaining of symbolism from knowledge graphs: how symbolic relationships can link cultures.	576
Verso la definizione di un modello di codifica per l’edizione digitale delle postille di Giorgio Bassani	581
Discovering Stories using Visual GISTing	587
Alice’s Adventures in Digital Humanities	591
Musei e digitale durante la pandemia	595
Workshop – Tavola rotonda	599
Introduzione alle edizioni digitali: preparazione con codifica XML TEI e visualizzazione con il software EVT	601
Narrativa e divulgazione scientifica delle DH: l’esperienza dei QUARANTIP - KRINO in WORKSHOP	603
Qui CLARIN-IT: posso aiutarti	605
ALDiNa Archivi Letterari Digitali Nativi	607

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 Università di Padova – andrea.petrella [at] unipd.it

² Università di Padova – marco.ius [at] unipd.it

³ Università di Padova – matteo.tracchi [at] unipd.it

⁴ Università di Padova – paola.milani [at] unipd.it

SINTESI

Nello scenario creatosi in seguito all'emergenza Coronavirus le esigenze socio-assistenziali 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 socio-educativi 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

INTERVENTO

1 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 [19] 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 [26], 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 [20]. 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 [18], valorizzando le risorse relazionali e innescando dinamiche di *empowerment* capaci di mettere in circolo i punti di forza di ogni famiglia [21].

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 [7; 29; 30]. 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.

2 OBIETTIVI

Partendo dalle trasformazioni avvenute nei servizi sociali e socio-educativi 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 socio-educativi (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.

3 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.

4 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* [17; 23; 24] 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 [5] o montane con problemi di connettività digitale [13; 14] 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” [1]. 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 (possessione/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 [11] 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 [31].

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 [9]. Lo stesso tema si ritrova già in Parton [22] 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 inter-professionale, 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 [2].

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 [28] 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 [15], 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 [10]. I servizi di messaggistica, *in primis WhatsApp*, le video-chiamate 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 [25], 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* [3; 12].

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* [27; 4] 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, video-chiamate, 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 [26; 18] 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" [8], 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.

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*, a cura di Antonio De Rossi. Roma: Donzelli, 2018.
2. Casartelli, Ariela, e Francesco Di Ciò. «Il Servizio sociale nell'emergenza Coronavirus». *Welforum.it*, 2020. <https://welforum.it/il-servizio-sociale-nellemergenza-coronavirus/>.
3. Chaskin, Robert J. «Building community capacity: A definitional framework and case studies from a comprehensive community initiative». *Urban affairs review* 36, n. 3 (2001): 291–323.
4. De Mönink, Herman. *The Social Workers' Toolbox: Sustainable Multimethod Social Work*. Routledge, 2017.
5. De Rossi, Antonio. *Riabitare l'Italia: le aree interne tra abbandoni e riconquiste*. Donzelli Editore, 2019.
6. Formenti, L. «Sguardi di famiglia. Tra ricerca pedagogica e pratiche educative.», 2014.
7. Haenens, Leen d', Sofie Vandoninck, e Verónica Donoso. «How to cope and build online resilience?», 2013.
8. Hartmut, Rosa. «Pedagogia della risonanza». Scholé, 2020.
9. Hill, Andrew, e Ian Shaw. *Social Work and ICT*. London: Thousand Oaks: SAGE Publications, 2011.
10. Ius, Marco. «L'accompagnamento come cura generativa. Una lettura del Programma Nazionale P.I.P.P.I.» *Pedagogia e Vita* 3 (2019): 35–45.
11. ———. «Progettare resiliente con bambini e famiglie in situazione di vulnerabilità». *Padova University Press*, 2020.
12. ———. «Social services cooperating with schools to enable community: The case of two territories of Southern Italy». *Child Care in Practice* 26, n. 4 (2020): 416–430.
13. Lo Presti, Veronica. «Positive thinking e sviluppo locale: quali approcci per la promozione dell'innovazione nelle aree interne.» *Sociologia e ricerca sociale*, n. 112 (2017).

14. Mariotti, I., e D. Di Matteo. «Coworking in emergenza Covid-19: quali effetti per le aree periferiche?», 2020.
15. 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>.
16. Marzo, Patrizia. «Una circolare può cambiare il servizio sociale?» *Animazione sociale* 334 (2020).
17. Milani, Paola. «È nato un nuovo smart welfare?» *Animazione Sociale* 334 (2020): 31–34.
18. ———. *Educazione e famiglie. Ricerche e nuove pratiche per la genitorialità*. Roma: Carocci, 2018.
19. 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.
20. 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.
21. ———. «Linee Guida. I quaderni dei Patti per l'inclusione sociale». Ministero del lavoro, 2019.
22. Parton, Nigel. «Challenges to practice and knowledge in child welfare social work: From the 'social' to the 'informational'?» *Children and youth services review* 31, n. 7 (2009): 715–721.
23. Petrella, Andrea. «Distanti ma connessi? Lo smart welfare nei servizi socio-educativi ai tempi del Coronavirus». *Encyclopaideia* 24, n. 57 (2020).
24. Petrella, Andrea, Marco Ius, e Paola Milani. «Smart Welfare». *Studium Educationis* XXI, n. 2 (2020).
25. Rivoltella, Pier Cesare. *Tecnologie di comunità*. ELS La Scuola, 2017.
26. Serbati, Sara, e Paola Milani. «La tutela dei bambini. Teorie e strumenti di intervento con le famiglie vulnerabili». 2013, Carocci edizione.
27. Thompson, Neil. *Understanding social work: Preparing for practice*. Red Globe Press, 2020.
28. Ungar, Michael. «Systemic resilience». *Ecology and Society* 23, n. 4 (2018).
29. 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». *EDUCACIÓN y TECNOLOGÍA. Propuestas desde la investigación y la innovación educativa*. 2016.
30. 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.
31. Zenarolla, Anna. *Dalla cartella dell'operatore al fascicolo sociale elettronico*. Milano: Franco Angeli, 2013.