



Citation: M. Moscatelli, F. Belletti (2022) Adattamento e innovazione digitale nei servizi per e con le famiglie durante la pandemia Covid19. Dati sulla Regione Lombardia e dai rapporti CISF 2017-2022. *Media Education* 13(2): 101-113. doi: 10.36253/me-13396

Received: July, 2022

Accepted: September, 2022

Published: December, 2022

Copyright: © 2022 M. Moscatelli, F. Belletti. This is an open access, peer-reviewed article published by Firenze University Press (<http://www.fupress.com/me>) and distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Data Availability Statement: All relevant data are within the paper and its Supporting Information files.

Competing Interests: The Author(s) declare(s) no conflict of interest.

Adattamento e innovazione digitale nei servizi per e con le famiglie durante la pandemia Covid19. Dati sulla Regione Lombardia e dai rapporti CISF 2017-2022

Digital adaptation and innovation in services for and with families during the pandemic COVID-19. Data on the Lombardy Region and CISF reports 2017-2022

MATTEO MOSCATELLI¹, FRANCESCO BELLETTI²

¹ *Dipartimento di Sociologia, Università Cattolica di Milano*

² *Centro Internazionale Studi Famiglia*
matteo.moscatelli@unicatt.it

Abstract. The paper presents an analysis of the digital change that took place in services for and with families during the Covid19 crisis, through the data of a research conducted in the Lombardy Region with 300 families with children, 48 family consulting services and 50 family associations and through a national longitudinal analysis on CISF data in the years 2017-2022 about the families' propensity to use digital technology for their needs. The picture outlined by the data shows how the Lombard institutions have responded to the families' experience, characterized by transversal problems, by activating measures to continue offering their services remotely, through internet and the telephone. Families have often adapted to such new and variable answers that in some cases have failed to satisfy their wishes. Social and health services changed from an adaptive perspective, but do not yet appear fully reflective of the long-term impact of the digital help's offer. In fact, the post-pandemic scenario of strong digital transformation requires the various welfare actors to strategically rethink support for family relationships and to innovate the smartness, accessibility, and diversification of the help's offer to intervene incisively in the face of aggravated needs and widened inequalities.

Keywords: family counseling centres, digitalisation, families, social and health services, smartness.

Riassunto. Il contributo presenta un'analisi del cambiamento digitale avvenuto nei servizi per e con le famiglie durante la crisi Covid19, attraverso i dati di una ricerca condotta in Regione Lombardia a cui hanno partecipato 300 famiglie con figli, 48 consultori e 50 associazioni familiari e un'analisi longitudinale nazionale dei dati raccolti dal CISF negli anni 2017-2022 sulla propensione da parte delle famiglie ad utilizzare il digitale per trovare risposta ai propri bisogni. Il quadro delineato dai dati mostra come al vissuto delle famiglie lombarde, caratterizzato da elementi di problematicità trasversali, gli enti abbiano risposto attivando misure per continuare ad offrire i propri servizi

a distanza, attraverso internet e il telefono, ai quali le famiglie si sono spesso adattate, ma offrendo risposte molto variabili che in alcuni casi non sono riuscite a soddisfarne i desiderata. I servizi sociosanitari, che hanno cambiato in ottica adattiva, non appaiono ancora pienamente riflessivi rispetto all'impatto a lungo termine dell'offerta digitale di aiuto. Lo scenario di forte trasformazione digitale nella post pandemia richiede infatti ai diversi attori del welfare di ripensare strategicamente il sostegno alle relazioni familiari e di innovare la *smartness*, l'accessibilità e la diversificazione dell'offerta di aiuto per intervenire con incisività a fronte dei bisogni aggravati e delle disuguaglianze che si sono acuite.

Parole chiave: consultori familiari, digitalizzazione, famiglie, servizi sociosanitari, *smartness*.

1. I SERVIZI SOCIALI ALLA FAMIGLIA E LA SPINTA ALL'INNOVAZIONE DIGITALE DURANTE COVID19 TRA VECCHI E NUOVI PROBLEMI

La pandemia di Covid19 ha cambiato per numerosi mesi l'assetto organizzativo dei servizi per e con le famiglie e ha creato un vero e proprio spiazzamento tecnico-strumentale nei professionisti del lavoro sociosanitario che sono stati provocati a imboccare vie inesplorate di applicazione tecnica, coerenti alle proprie metodologie di intervento (Sanfelici et al., 2020). La situazione pandemica ha infatti messo in luce come, a seguito del distanziamento sociale imposto dal virus, l'accessibilità dei servizi e l'offerta psicologica, educativa e sociale alle famiglie dovesse essere ripensata ulteriormente, in coerenza con le riforme già in corso del Programma Operativo Nazionale "Inclusione" FSE 2014-2020. Per far fronte alla crisi, diverse unità d'offerta rivolte alle famiglie si sono attivate, provando a ripensare le modalità di aiuto in un periodo di forte morfogenesi dei bisogni sociali: i diversi professionisti, nonostante la difficoltà delle sfide imposte dal distanziamento sociale, hanno attivato trasversalmente numerosi processi di cambiamento delle pratiche professionali (Singh et al., 2021), alcune prassi si sono ri-assestate con modalità inedite, sviluppando la telecomunicazione, le videochiamate e le videoconferenze su piattaforma online. Le équipes, ma anche gli utenti, hanno sperimentato piste nuove, sperimentando nuovi metodi duali/ibridi, che hanno permesso a professionisti e famiglie di lavorare insieme in modo collaborativo, sviluppando anche alcune opportunità non prevedibili ex ante (Gilligan et al., 2020). Per esempio, tramite sessioni di lavoro online, i terapeuti sono riusciti a lavorare con le famiglie in modo efficace e soddisfacente (Shibusawa et al., 2021). Le dirette relative a incontri formativi e/o gruppi di aiuto, partite in modo molto artigianale, sono state via via organizzate con modalità più capillari coinvolgendo mano a mano i diversi professionisti che lavoravano in unità diverse, dagli psicologi, all'ospedale, dal servizio affidi, alla neuropsichiatria, alla pediatria, come messo in luce, per esempio, nei progetti sperimentali dei Centri Per le Famiglie della Lombardia (Carrà et al., 2022). Altre modalità di lavoro,

che già prima della pandemia venivano svolte online, hanno raggiunto ulteriori livelli di efficacia e applicazione, come alcuni bilanci sociali e progetti di enti di terzo settore hanno evidenziato (Psaroudakis, 2021).

Tuttavia, oltre alle applicazioni di successo, alcuni studi in Italia, hanno mostrato anche come le misure di welfare locale e le reti di aiuto socio-sanitarie/ psicoeducative siano riuscite solo parzialmente a sostenere i genitori che lavoravano e i figli (in particolare quelli adolescenti) durante i mesi più difficili della crisi, non riuscendo a contribuire in modo significativo ad una riduzione delle disuguaglianze di genere e generazionali che si sono invece ulteriormente acuite durante Covid19 (Naldini, 2021). Sappiamo che l'impatto della crisi sulle madri, anche in termini di carico di cura, è stato particolarmente forte, mentre i settori lavorativi dei più giovani sono stati quelli più penalizzati. La crisi ha infatti prodotto un effetto moltiplicatore delle disuguaglianze pregresse, in particolare hanno pesato anche le differenze territoriali in termini di servizi presenti e loro accessibilità nei Comuni più piccoli e nel Sud, dove la spesa per i servizi sappiamo essere già più bassa (Nanetti et al., 2020) e laddove i tassi di occupazione femminile erano già significativamente inferiori (Istat, 2021). I caregiver familiari inoltre sono stati identificati come gruppo prioritario di intervento solo dopo diversi mesi dall'esordio della pandemia e le reti hanno a provato ripristinare con un certo ritardo i servizi di supporto a loro rivolti, seguendo solo in un secondo momento approcci simili alla forza lavoro sanitaria retribuita (Muldrew et al., 2021). Un certo ritardo nel rendere disponibili nuovi budget di cura ha impattato anche nell'offerta di aiuto per le persone con disabilità e le loro famiglie e si è caratterizzato per esiti non sempre soddisfacenti.

Dato che il picco dell'emergenza appare ora superato, il cambiamento imposto dal distanziamento sociale richiede ulteriori riflessioni nei servizi sociosanitari volte a ripensare cosa dell'offerta di aiuto, nella post-pandemia, può tornare ad essere offerto in presenza ed invece entro quale prospettiva questa nuova ondata di digitalizzazione può diventare un nuovo prezioso alleato per il lavoro con le famiglie, in una prospettiva di

lungo termine e volta ad un miglioramento rispetto ai problemi sopra ricordati. Se il digitale è infatti in grado di integrarsi e collaborare in ottica cross-culturale con l'intelligenza umana e i suoi bisogni, l'innovazione che è in grado di introdurre può assumere una rilevanza per il benessere sociale diffuso, per il mantenimento/potenziamento delle reti sociali dei più fragili sotto la guida degli operatori (Mostaghel, 2016), come alcuni interventi di carattere innovativo hanno ben evidenziato a livello locale durante i mesi più duri della pandemia (Nanetti et al., 2020). Alcune iniziative online hanno infatti promosso una nuova solidarietà, una prossimità e nuove forme di ascolto reciproco durante i periodi delle restrizioni alla mobilità, grazie a una nuova ibridazione dell'offerta caratterizzata da un maggior uso del digitale. Per esempio, sono state attivate campagne social in collaborazione con i CSV come quella che ha coinvolto il vicinato degli anziani (*#Stiamovicini*). In generale i social sono stati utilizzati per valorizzare in modo nuovo le iniziative in corso (si pensi alla condivisione delle locandine sugli stati di WhatsApp dei professionisti) o per raggiungere i target più isolati: il progetto "Smart Social Welfare" di Fondazione comunitaria Milano Città, Sud ovest, Sud est, Martesana, ad esempio, pur nell'ambito di una progettualità a basso budget, è riuscito a seguire durante i lockdown, grazie ai social network, le persone fragili, colpite da patologie degenerative e mentali come l'Alzheimer. Attraverso "Pillole Antisolitudine", un gioco sociologico via web, condotto da esperti che hanno lanciato delle piccole missioni da svolgere ogni settimana tramite Facebook/Watsapp, con "compiti" sempre semplici e immediati, attività prima inimmaginabili. Considerando il digital divide che interessa gli anziani, l'attività, in questo caso, è stata accompagnata da uno scambio di lettere più tradizionale, immaginando che per le strade deserte della città, le missive potessero tracciare nuove vie per arrivare agli altri. L'esempio appena citato mostra come modalità di risposta digitali e tradizionali possono allearsi in funzione dello stesso obiettivo, costruendo risposte efficaci, in grado di potenziare gli impatti e di raggiungere gli utenti con un approccio più capillare, "porta a porta" (Moscatelli et al., 2021). Oltre che nel rapporto diretto tra famiglie e famiglie e quello tra famiglie e professionisti/operatori, le nuove tecnologie, i sistemi informativi e il web sono in grado di contribuire ai processi di governance e integrazione tra le diverse aree di intervento dei servizi che hanno come target i nuclei famigliari (per una integrazione dell'area psicologica, educativa, sociale e sanitaria)¹, attraverso l'interpolarità delle ban-

che dati e la raccolta di feedback digitali da parte dei diversi soggetti della rete, utili alla riprogettazione/valutazione degli interventi (Agid, 2021). Si tratta di andare nella direzione della cosiddetta frontiera delle "città intelligenti/smart cities/smart land", dove anche i servizi sociali possono essere un volano per innovazioni urbane più ampie (Komninos et al., 2018; Letaifa, 2015; Angelidou, 2014): l'Unione Europea ha da tempo richiamato tale approccio, per esempio, nella promozione dei "living lab", distretti innovativi e *user-centred*, ecosistemi aperti, solitamente operanti in un contesto territoriale definito (es. città, agglomerati, regioni, aree transregionali/transnazionali), dove sono integrati la ricerca applicata sui big data, il data mining e i processi di innovazione digitale ad opera di organismi formati da partnership pubblico-privato e società civile. La digitalizzazione può infatti potenziare l'accessibilità (in sinergia con nuovi piani di comunicazione), la presa in carico continuativa, l'integrazione delle differenti informazioni sugli utenti in carico, il monitoraggio e la valutazione d'impatto. Per fare maturare i diversi processi di innovazione sperimentati durante la pandemia, diventa tuttavia strategico passare da una prospettiva di adattamento emergenziale a una di cambiamento a lungo termine, in grado di sviluppare gli elementi che in questa fase della crisi pandemica hanno – in qualche caso paradossalmente e inaspettatamente – potenziato i servizi.

2. LE FAMIGLIE IN ITALIA SONO PRONTE AD UN AIUTO "DIGITALIZZATO"?

Per riflettere sull'innovazione digitale nei servizi sociosanitari occorre considerare un primis il recente cambiamento delle strutture familiari, con la diminuzione della numerosità delle famiglie estese e l'aumento di quelle monogenitoriali composte da madri con bambini (Nazioni Unite, 2019). Questa transizione demografica pone importanti problemi di protezione sociale, venendo meno i tradizionali legami informali di aiuto reciproco che erano solitamente presenti nelle famiglie allargate, ove una tale deprivazione orizzontale e verticale nelle reti familiari che si assottigliano colpisce soprattutto le donne, che sono già debolmente tutelate rispetto al lavoro di cura. In questo quadro, quale ruolo il digitale potrebbe assumere nel fornire aiuto concreto alle famiglie? E le famiglie di oggi sono pronte a riceverlo? In prospettiva, le competenze digitali delle famiglie e dei loro componenti dovrebbero crescere nei prossimi

¹ Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), approvato nell'aprile 2021, prevede diversi interventi in campo sociosanitario orientati

a questo sviluppo, investendo su nuove unità d'offerta integrate (a livello psicoeducativo e sociosanitario) come i Centri per le Famiglie e la realizzazione entro il 2026 di 1.288 Case della Comunità.

anni grazie al PNRR, che sta investendo 46,3 miliardi al capitolo “Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura”. Il megatrend della digitalizzazione, sviluppato ulteriormente con la pandemia, è un processo di lungo corso e ha accelerato negli ultimi anni cambiamenti tecnologici già numerosi nella società e nei sistemi produttivi: si pensi all’uso diffuso della nuvola informatica (“cloud computing”), all’applicazione di nuovi algoritmi. Le famiglie però lo hanno incontrato in modo nuovo e impreveduto in questi mesi di pandemia, anche in relazione alla diffusione dello *smart working* e del ricorso alla didattica a distanza nelle scuole. L’Istat, nel suo ultimo Rapporto annuale 2020 sulla situazione del Paese, indica che l’Italia è stata investita dalla pandemia con un consistente svantaggio e un ritardo in termini di digital divide rispetto alla media europea (Istat, 2021), ma che durante l’emergenza, il web è stato utilizzato regolarmente dal 74% delle persone tra i 16 e i 74, un dato in crescita se pensiamo che il 20% degli italiani non usava mai internet prima del Covid19 (contro una media europea dell’11%) e che solo il 22% dispone di elevate competenze digitali (contro il 33% della media europea). Sul piano delle capacità di utilizzo, oltre che delle possibilità di accesso, il divario digitale fra le famiglie italiane è infatti ancora notevole: il 12,5% delle famiglie ha competenze digitali di base, mentre il 33% ha almeno un componente con scarse competenze. A livello familiare, il 24,2% delle famiglie (circa 6 milioni) ha avuto maggiori criticità nella connessione, in particolare nelle famiglie costituite da soli anziani, in quelle a basso reddito, che vivono al Sud e/o nei comuni più piccoli (Agcom, 2019).

I sistemi relazionali delle famiglie italiane sembrano inoltre affrontare l’impatto delle ICT con prudenza e con forte eterogeneità rispetto alla promozione dell’uso del digitale per le nuove generazioni, combinando flessibilità e supervisione, tentando spesso di porre qualche limite (filtri di parental control e/o di navigazione limitata) (Belletti, 2017). La mediatizzazione dell’esperienza ha ormai modificato molte delle abitudini quotidiane a causa della diffusione di una comunicazione multi-attori caratterizzata, attraverso gli smartphone, da una medialità sempre più de-spazializzata. La pandemia, con il lockdown ed il distanziamento sociale, ha quindi approfondito la percezione di una rivoluzione che già prima stava investendo la famiglia in modo diretto, potente, senza vie di fuga. Le famiglie si confrontavano infatti già con mondi sociali plurimi che provenivano dai diversi network online (Aroldi, 2017) e alcune di loro riuscivano a mantenere un approccio “mediativo” capace di gestire con una certa resilienza problematiche quotidiane legate sia all’estrema mobilità delle tecnologie digitali sia alle nuove pratiche di *prosuming*, promuovendo

un comportamento online responsabile e stabilendo adeguati periodi e zone offline per i diversi componenti della famiglia (CISF, 2017). Questa ibridazione delle relazioni interpersonali con la rete sembra interessare soprattutto le coppie più giovani, sulle quali in passato sono stati rilevati anche degli effetti positivi in termini di coesione familiare e, in parte, rispetto alla partecipazione civica nella sfera pubblica. Rimane presente però un cluster di “famiglie marginali e/o escluse” (28,6%), composte perlopiù da anziani soli o in coppia che usano ancora poco o per nulla l’offerta che passa dalle nuove tecnologie digitali (CISF, 2017). L’impatto delle reti digitali sulla qualità delle relazioni familiari non è inoltre esente da rischi e ha portato ad un complesso processo di ibridazione delle identità e delle relazioni, prodotto della sostituzione delle relazioni personali e dell’aggiunta più o meno compulsiva di comunicazioni via ICT (Donati, 2017). Siamo quasi di fronte al rischio di una famiglia ibridata in cui le relazioni reali (interpersonali) e quelle virtuali (digitali) si confondono disincarnando opinioni, sentimenti e comportamenti (Donati, 2017).

Recenti piani di zona e bilanci sociali pre-pandemia di alcuni servizi consultoriali ed enti di terzo settore mostravano che le famiglie erano preparate a un cambiamento dell’offerta, quando già prima della pandemia alcuni dei servizi sociosanitari o parti di essi venivano erogati online, analogamente ad altre prestazioni strettamente sanitarie. L’equilibrio tra l’efficienza e l’efficacia nei servizi digitali per e con le famiglie deve però essere ancora messo in discussione e definito: rimane ancora da dimostrare nei diversi contesti, quale sia infatti la capacità delle diverse innovazioni digitali di essere da un lato economiche e davvero immediate e dall’altro efficaci nel rispondere ai complessi problemi relazionali e multidimensionali che caratterizzano il lavoro sociale, senza al contempo snaturare la dimensione relazionale endogena ed esogena al nucleo familiare, anche in termini di corporeità.

3. LA RICERCA FARE RETE IN LOMBARDIA PER OSSERVARE E RIPENSARE IL CAMBIAMENTO DIGITALE PORTATO DA COVID19

I dati di ricerca presentati in questo studio² si focalizzano sulla Regione italiana più colpita nella prima fase della pandemia, la Lombardia, esplorando il tema del cambiamento digitale, a meno di due anni dall’esordio dell’emergenza sanitaria, nel 2021, dal punto di vista dei

² L’analisi di dati di secondo livello è realizzata nell’ambito progetto PON “Smart social welfare innovation basata sul Family Impact Lens nei servizi per le famiglie della Lombardia”.

responsabili dei servizi per le famiglie, consultori familiari e associazioni familiari e da quello delle famiglie utenti. Al fine di analizzare i bisogni delle famiglie, l'aiuto di cui hanno beneficiato e la riorganizzazione dei servizi in ottica digitale durante la pandemia nel 2021 (oltre ad altri aspetti che non saranno approfonditi in questo articolo), è stata realizzata un'ampia ricerca condotta dal Centro di Ateneo Studi e Ricerche sulla Famiglia dell'Università Cattolica di Milano all'interno di un progetto intitolato FARE RETE – FAMiglie RESilienti RESistono alle TEMpeste (il cui capofila è APS OEFFE, Centri di Formazione e Orientamento Familiare³), che ha attivato un percorso di osservazione, riprogettazione ed innovazione multistakeholders a sostegno delle difficoltà familiari durante Covid19. All'interno del progetto sono state effettuate tre rilevazioni, in modo da triangolare le osservazioni sulle diverse variabili dello studio: una rivolta alle associazioni familiari, un'altra ai consultori familiari e un'altra ancora alle famiglie con figli minori (Moscatelli, 2022). Nel marzo 2021 hanno risposto ad un questionario strutturato online, tramite la piattaforma Qualtrics, 50 associazioni⁴ che si occupano in Lombardia di fornire aiuto alle famiglie e 48 consultori familiari con unità d'offerta che operano in prevalenza a Milano, Bergamo e Varese. Il questionario ha indagato i bisogni e i problemi che sono emersi/aggravati nelle famiglie, l'intensità di risposta, la riorganizzazione dei servizi online, le modalità d'uso dei new media per mantenere il contatto con le famiglie e le prospettive future di lavoro. Nel luglio 2021 è stata poi condotta una rilevazione (CAWI, interviste via web) che ha coinvolto 300 famiglie lombarde (i genitori hanno risposto facendo riferimento al proprio nucleo familiare) tramite un campionamento casuale stratificato per quote, rappresentativo per età/ciclo scolastico dei figli (che dovevano essere minorenni) e dimensione del comune di residenza (margine di errore +/- 5,7%). Il questionario rivolto ai genitori, oltre a domande sulle misure del Governo di cui si è beneficiato, ha raccolto informazioni relative ai servizi/interventi sociosanitari anche digitali fruiti, sulla propensione all'uso del digitale, ha esplorato inoltre le fonti di stress, i problemi emersi/aggravati, la qualità delle relazioni familiari, che non saranno in questa sede direttamente riportati. Il campione, equamente suddiviso per genere della persona intervistata (45% padri, 55% madri), ha un'età media di 44 anni ed

è composto da famiglie con 1 figlio nel 36,6% dei casi, con 2 figli nel 50,1%, con 3 figli o più nel 13,3%; l'età del primo figlio è nel 41% dei casi tra 6-10 anni, nel 26% tra 11-13 anni (frequentano la scuola secondaria di I° grado) e nel 33% dei casi tra i 14-17 anni (frequentano la scuola secondaria di II° grado).

Successivamente, per approfondire la propensione all'uso del digitale da parte delle famiglie verranno considerati altri studi italiani che hanno usato le medesime variabili della ricerca FARE RETE della Lombardia, all'interno di più ampi progetti di ricerca interdisciplinari e longitudinali realizzati dal CISF (indagini degli anni 2017-2019-2022 – pre e post pandemia – su campioni nazionali rappresentativi di tutte le famiglie italiane; di cui quello del 2022, composto da sole famiglie con figli). L'obiettivo di questa metanalisi che verrà presentata nel paragrafo 6 è quello di osservare similitudini e differenze tra il campione regionale e nazionale e di rilevare un eventuale cambiamento nel tempo rispetto alla propensione all'uso del digitale da parte delle famiglie.

4. LA RIORGANIZZAZIONE DIGITALE DELL'OFFERTA DEI CONSULTORI FAMILIARI E DELLE ASSOCIAZIONI FAMILIARI LOMBARDE DURANTE LA PANDEMIA COVID19

Gli enti coinvolti nella ricerca FARE RETE hanno dovuto far fronte all'emergere di nuovi bisogni e all'acuirsi di altri, rivedendo in maniera sostanziale le proprie modalità operative. Rispetto agli interventi che le associazioni e i consultori lombardi hanno attivato online durante la pandemia, le risposte sono state molto differenziate e caratterizzate da elementi di vivacità. In particolare, il 38% delle associazioni ha attivato dirette streaming e formazione online per le famiglie, circa 1 su 3 ha attivato interventi di supporto alle relazioni familiari online, anche volti alla compagnia e a contrastare la solitudine, mentre il 28% ha attivato iniziative di tipo ricreativo online per i minori; sono stati inoltre attivati alcuni gruppi di mutuo aiuto online e di supporto psicologico, con consulenze e colloqui online, su appuntamento via zoom/teams. Gli interventi antistress, la mediazione, la consegna pasti e il microcredito sono invece stati attivati da una minoranza di associazioni rispondenti, ma chi li ha realizzati deve aver introdotto un livello interessante di innovazione digitale, dato che in precedenza erano organizzati offline (Figura 1). Per rispondere ai bisogni emersi, sono state introdotte strategie ibride e molto diversificate anche grazie alle partnership territoriali con altri enti, rispetto al sostegno scolastico, ad iniziative volte alla rielaborazione emotiva di traumi, alla risocializzazione, al contrasto alla solitudine. 12 enti hanno offerto

³ Il progetto di ricerca è stato finanziato da Regione Lombardia tramite il bando "Sostegno di progetti di rilevanza locale promossi da organizzazioni di volontariato o associazioni di promozione sociale – 2020".

⁴ Tra cui CISF, Acli, OEFFE, CIF, AGE, Famiglie per l'Accoglienza, IL Melograno, Forum delle associazioni familiari, Famiglie Nuove, Sidef, A.Ge.S.C., Ai.Bi. Anteus, Centro Aiuto alla Vita, Associazione Parkinsoniani, ANFFAS, Corpo Volontari Pronto Soccorso, Banco di Solidarietà Alimentare, AIDO, Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti.

anche forme di sostegno materiale di tipo alimentare, economico, tecnologico, tra cui il ricondizionamento di alcuni dispositivi, i buoni spesa, i kit infanzia, l'acquisto di tablet e un aiuto per l'inserimento lavorativo; un'associazione si è impegnata a formare nuovi volontari al fine di riorganizzare la propria offerta di servizi digitali e un'altra ha offerto sostegno nella prenotazione di tamponi e vaccinazioni. Nei consultori durante la pandemia è invece stato prevalentemente attivato il supporto online di tipo psicologico e di supporto alle relazioni familiari (da oltre l'80% delle unità d'offerta rispondenti). Secondariamente interventi di mediazione di conflitti di coppia online sono stati attivati da oltre la metà dei consultori circa, mentre rispettivamente il 43% ha attivato dirette streaming e il 40% interventi antistress online. I nuovi interventi online attivati riguardano infatti il sostegno psicologico durante i periodi più critici della pandemia, per la gestione dell'ansia, dello stress, dell'autostima, anche in ottica preventiva, oppure l'accoglienza di persone di altre nazionalità e l'orientamento verso altre prestazioni sociosanitarie. Il gruppo di mutuo aiuto online è stato invece utilizzato in modo più sporadico e rare sono state anche le attività ricreative online attivate per minori e per anziani (Figura 1). Nove consultori hanno utilizzato la risposta "altro" per segnalare altre iniziative,

non incluse nell'elenco proposto: quattro hanno sostenuto di aver attivato online attività di gruppo generiche, sei enti hanno nominato l'area dei bisogni inerenti al parto e all'esperienza di neogenitori, un ente l'educazione sessuale dei minori, un altro l'area relativa a problematiche nella gestione delle emozioni. I consultori, già in sofferenza negli ultimi anni per il personale, grazie al digitale sono stati in grado di rispondere ad estesi disagi e difficoltà psicologiche, così come a problematiche relazionali familiari, ma non hanno potuto dare risposte sempre immediate o complete ad altre problematiche, come ad esempio quelle relative alle difficoltà economiche e materiali, alla gestione dell'*homeworking* e/o degli aspetti connessi alle problematiche educative. Su questi fronti e bisogni le associazioni sono apparse invece in grado attivarsi a 360 gradi, grazie anche a un'organizzazione più flessibile e all'attività di volontariato. In proposito una Fondazione che gestisce alcuni consultori coinvolti nella ricerca ha sottolineato le difficoltà dei primi mesi di pandemia, quando le unità sono state chiamate da un lato a spostare i propri servizi on-line, dall'altro a continuare a garantire il servizio di ginecologia e ostetricia in sicurezza e nel rispetto delle normative sanitarie, mentre solo in seguito, a fronte delle importanti problematiche che stavano vivendo nello specifico i minori, sono riuscite ad attiva-

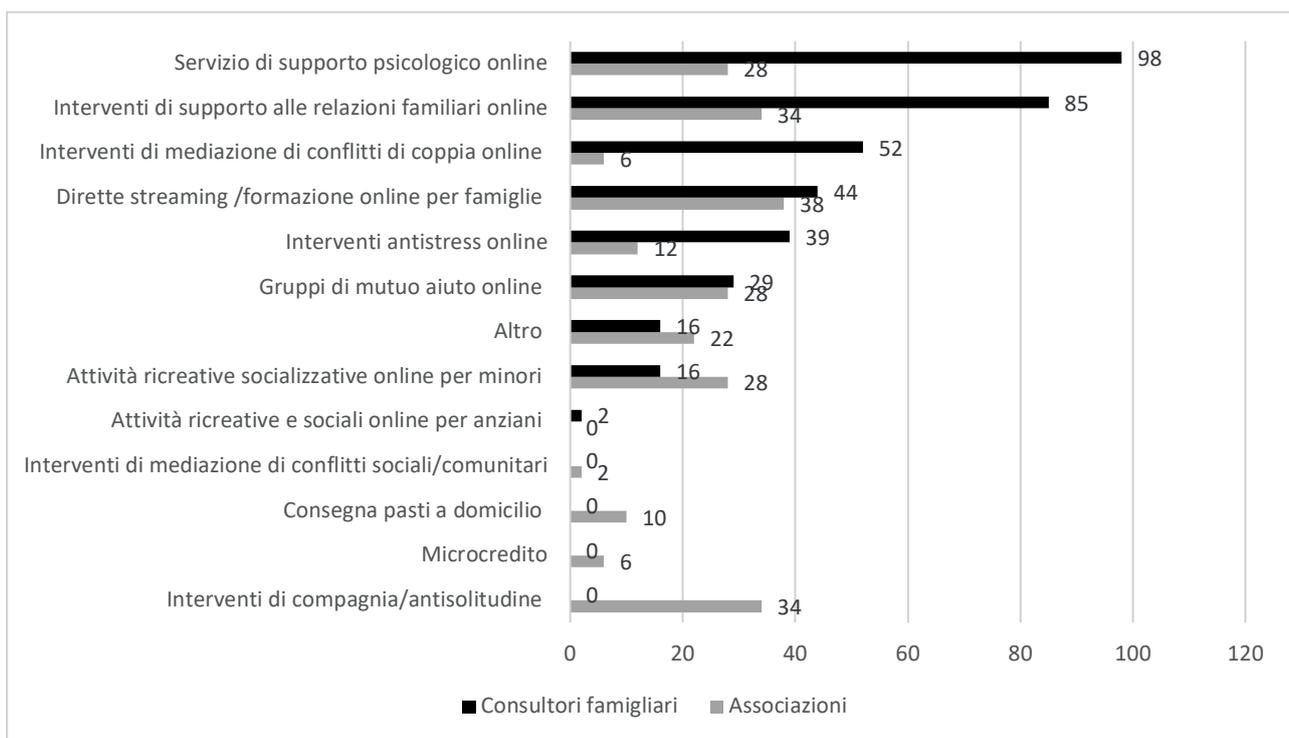


Figura 1. Aiuti/servizi attivati online in questo anno di pandemia da parte delle associazioni e dei consultori (2021, percentuali di risposta del sì, VA48 e VA 50, punto di vista dei consultori e delle associazioni).

re modalità effettivamente inedite di presa in carico delle famiglie, caratterizzate dall'uso dei nuovi media digitali.

Complessivamente durante la pandemia molte modalità operative sono state in larga parte riviste con l'utilizzo delle tecnologie digitali e le risposte su questo tema evidenziano sia elementi positivi che critici: da un lato la possibilità di mantenere i contatti, ma allo stesso tempo una perdita qualitativa dall'aspetto relazionale. Compito dei professionisti del settore sociosanitario è stato quindi quello di trovare una migliore integrazione tra il preservare i rapporti umani e la facilità d'intervento e d'uso dei servizi. Rispetto all'offerta di aiuto che ha utilizzato il digitale, la maggioranza dei consultori si trovano molto d'accordo, più delle associazioni partecipanti alla ricerca, sul fatto che internet abbia permesso di mantenere un contatto con le famiglie e che l'offerta di aiuto non sia stata penalizzata dalle modalità online, a fronte di circa solo un terzo dei rispondenti che esprime invece un parere opposto (Figura 2). Infatti, a livello medio i consultori sono posizionati oltre la metà della scala (4,3; molto d'accordo) sul fatto che le relazioni online siano state di grande aiuto durante l'emergenza. Le associazioni, con giudizi leggermente più tiepidi rispetto ai consultori, forse dovuti anche a una minore competenza d'uso e alla presenza di coorti generazionali più anziane tra il personale, segnalano che comunque grazie a internet è stato spesso possibile mantenere un contatto con le famiglie (media 3,7). La maggior parte delle associazioni e dei consultori è inoltre abbastanza d'accordo sul fatto che internet e i nuovi media digita-

li siano stati di grande aiuto per le famiglie (media 3,4 circa) e di fatto sono poche le associazioni e i consultori a segnalare un risultato fortemente penalizzante dell'utilizzo di internet e dei nuovi media.

Durante la situazione pandemica per le associazioni è stato fondamentale innanzitutto riuscire a mantenere i contatti con le famiglie, a causa ovviamente dell'impossibilità di accoglierle all'interno dei propri spazi. Un ruolo preponderante è stato quindi svolto dalle piattaforme online, grazie al quale è stato possibile vedersi, oltre che dialogare e allestire confronti e incontri tra gruppi online. Incontrando in questo mondo online le famiglie, per le associazioni è stato possibile raccogliere le diverse preoccupazioni e problematiche che si aggravavano nel procedere della crisi (Figura 3). 15 associazioni hanno mantenuto i contatti con le famiglie attraverso modalità alternative come i social network che sono stati utilizzati abbastanza (3,6 in una scala da 1 a 5). Le associazioni coinvolte hanno inoltre dichiarato di aver utilizzato oltre al proprio sito internet, piattaforme utili a svolgere videochiamate e incontri formativi come webinar, conferenze e convegni. Rispetto ad altre forme di comunicazioni utilizzate in questo anno di pandemia, le associazioni lombarde hanno comunicato moltissimo via mail (4,55, in una scala da 1 a 5), molto con WhatsApp (4,31) e con il telefono (3,89).

Gli enti coinvolti hanno manifestato il desiderio di mettersi nuovamente in gioco nel futuro per poter migliorare il servizio offerto, dando importanti segnali di innovazione e di una veloce capacità di riorganiz-

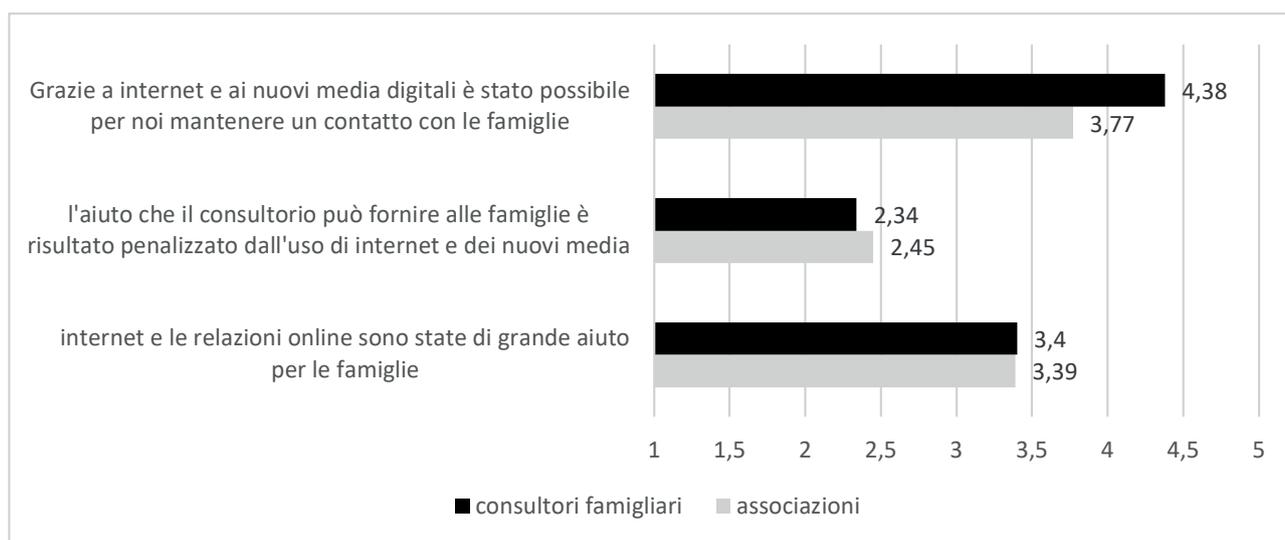


Figura 2. Accordo con le affermazioni circa l'uso dei nuovi media nella pratica consultoriale/nelle attività dell'associazione in questo contesto di emergenza (2021, valori medi. Min =1 per nulla, max= 5 moltissimo, VA48 e VA50, punto di vista dei consultori e delle associazioni).

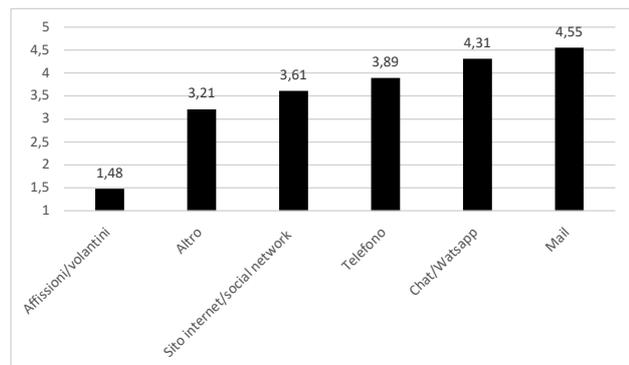


Figura 3. Durante le chiusure dovute alla pandemia, come e con quale frequenza avete comunicato con le famiglie (sospensione dell'attività, eventuali proroghe ecc.)? (2021, Valori medi, min=1-max=5, VA 50, punto di vista delle associazioni).

zarsi. In proposito nelle riposte aperte, suggeriscono che l'innovazione digitale è un processo bidirezionale e che l'attivazione delle famiglie è fondamentale: una volta presa consapevolezza della propria situazione, anche i nuclei famigliari devono attivarsi e chiedere aiuto tramite i nuovi canali digitali. A questo aspetto dell'attivazione degli utenti si collega anche l'essenzialità per le famiglie di coltivare e stringere rapporti informali e amicali con altre così da far emergere relazioni che possano poi generare forme di sostegno reciproco e di auto mutuo aiuto, oppure la capacità di evidenziare problematiche diffuse e quindi di chiedere e dare risposte, stimolando una forma di cittadinanza delle famiglie online più attiva e partecipata (si pensi in proposito alle *social street* e alle app di quartiere che connettono persone rispetto a bisogni e risorse). Pertanto, il digitale può facilitare anche questa nuova connettività tra le stesse famiglie e non solo quella tra i servizi della rete formale e i loro utenti. Gli enti, d'altro canto, per offrire un servizio di qualità anche dal punto di vista della digitalizzazione dovrebbero investire maggiormente nelle collaborazioni territoriali così da poter implementare network utili a una presa in carico integrata delle famiglie, a partire da una prospettiva multidimensionale ed interdisciplinare, in grado di procedere in modo sinergico per tutto l'arco della presa in carico.

.5. L'USO DI SERVIZI DIGITALI DA PARTE DELLE FAMIGLIE LOMBARDE DURANTE COVID19

I dati del questionario FARE RETE rivolto alle famiglie della Lombardia (n. 300) mostrano come i servizi consultoriali e le associazioni siano stati direttamente di aiuto a un numero non trascurabile di famiglie, nel primo caso all'8% di esse, nel secondo al 5%. I consultori

sono apparsi più utilizzati nei Comuni di piccole dimensioni, viceversa le associazioni nei Comuni più grandi, oltre 100.000 abitanti (Tabella 1). Rispetto all'aiuto di tipo digitale ricevuto durante la pandemia (Tab. 1), diversi nuclei familiari hanno utilizzato per la prima volta servizi di supporto psicologico online (8,5%), attività ricreative socializzative online per minori (8%), servizi di babysitting organizzati tramite i nuovi media (7,5%) e consegna pasti a domicilio gestiti in digitale (28%). Le attività religiose delle parrocchie realizzate da remoto (esclusa la messa) sono state utilizzate da circa il 7% delle famiglie. Un numero minore di soggetti rispondenti (il 4% circa) ha invece beneficiato di altre forme di aiuto online realizzate (attività ricreative e sociali online per anziani, gruppi di mutuo aiuto online). Gli interventi di mediazione di coppia online (4,1%), quelli di mediazione dei conflitti comunitari (2,7%) e altri, di tipo relazionale contro l'isolamento/solitudine (2,1%) sono stati infine utilizzati da un numero limitato di famiglie, così come anche il microcredito (3,8%). Altre attività utilizzate per via digitale sono state il centro antiviolenza online, la ginnastica e/o la meditazione online, il supporto tecnologico per la DAD e l'università della terza età online. Le donne

Tabella 1. Pensando alla sua vita e a quella della sua famiglia, in questi mesi ha utilizzato per la prima volta qualche servizio o aiuto? Quali aiuti/servizi ha utilizzato? (2021, Valori percentuali, VA300, punto di vista delle famiglie).

| | Sì | No | Fino a 100.000 abitanti | Oltre 100.000 Abitanti |
|--|------|------|-------------------------|------------------------|
| Consegna pasti a domicilio organizzato con i nuovi media | 28,2 | 71,8 | 27,5 | 29,6 |
| Servizio di supporto psicologico online | 8,5 | 91,5 | 8,8 | 12,3 |
| Attività ricreative socializzative online per minori | 8,0 | 92,0 | 5,7 | 9,6 |
| Babysitting (a pagamento) organizzato tramite nuovi media | 7,5 | 92,5 | 5,7 | 12,5 |
| Attività religiose online (esclusa messa) | 6,8 | 93,2 | 5,7 | 9,7 |
| Interventi antistress (anche online) | 4,3 | 95,7 | 3,9 | 7,8 |
| Attività ricreative e sociali online per anziani | 4,2 | 95,8 | 3,1 | 7,0 |
| Interventi di mediazione di conflitti di coppia (anche online) | 4,1 | 95,9 | 3,9 | 6,8 |
| Interventi di supporto alle relazioni familiari (anche online) | 3,9 | 96,1 | 4,0 | 5,8 |
| Microcredito tramite nuovi media | 3,8 | 96,2 | 4,0 | 5,4 |
| Gruppi di mutuo aiuto online | 3,1 | 96,9 | 2,8 | 5,6 |
| Interventi di mediazione dei conflitti sociali/comunitari (anche online) | 2,7 | 97,3 | 2,7 | 4,1 |
| Interventi di compagnia/contro la solitudine tramite nuovi media | 2,1 | 97,9 | 2,3 | 2,7 |

Tabella 2. Piacere e costrizione nell'utilizzo delle ICT per rispondere ai propri bisogni (Anni vari, valori medi, min =0, max=10, dati rapporti CISF e Ricerca FARE RETE).

| | Rapporto CISF 2017- Campione nazionale famiglie (n. 3.708) | Rapporto CISF 2019- Campione nazionale famiglie (n. 4.000) | Ricerca FARE RETE 2021- Campione famiglie lombarde con figli (300) | Rapporto CISF 2022- Campione nazionale famiglie con figli (2.227) |
|---|--|--|---|---|
| Quanto spesso utilizzare i media digitali è un "piacere"? | 5,30 | 6,48 | 7,93 | 7,0 |
| Quanto spesso utilizzare i media digitali è una "costrizione necessaria"? | 5,20 | 6,30 | 6,97 | 6,0 |

hanno usato maggiormente servizi di supporto psicologico, mentre in generale gli altri servizi appaiono essere stati utilizzati da una quota maggiore di utenti di sesso maschile. Il limitato utilizzo di aiuti di tipo psicologico ed economico segnala una certa debolezza di risposta da parte della rete sociosanitaria: sia gli enti, che le stesse famiglie intervistate avevano evidenziato come i problemi di natura psicologica e quelli economici si fossero infatti molto aggravati durante Covid19. Le percentuali d'uso dei nuovi servizi, anche digitali, non appaiono comunque del tutto residuali e come vedremo tra poco, l'uso dei servizi digitali, imposto dal distanziamento sociale, è stato giudicato complessivamente in modo piuttosto positivo dalla maggioranza dei rispondenti.

6. IL PUNTO DI VISTA DELLE FAMIGLIE SULLA DIGITALIZZAZIONE: UNA PROSPETTIVA LONGITUDINALE, PRE E POST-COVID19

Come già evidenziato dal Rapporto CISF 2017, le differenziazioni nelle famiglie italiane sul tema del digitale sono profonde ma è rinvenibile ormai una diffusa tendenza a mescolare i contatti diretti, faccia-a-faccia, lo stare insieme, con relazioni e connessioni allacciate tramite i vari media e strumenti digitali, in quello che potremmo definire un processo di "ibridazione delle relazioni familiari". Sembra quindi superata la dualistica contrapposizione tra "mondo reale" e "virtuale", e occorre invece comprendere quella che è una vera e propria nuova "realtà delle relazioni familiari", ormai inestricabilmente mescolate tra relazioni corporee, fisicamente tangibili in precise dimensioni di spazi e di tempi condivisi, e connessioni e relazioni digitali, che dilatano lo spazio (si è connessi anche a migliaia di chilometri di distanza) e anche il tempo (con possibilità di interazione sincrone e asincrone)⁵.

Per misurare l'atteggiamento soggettivo degli intervistati nei confronti della digitalizzazione dell'aiuto da parte dei servizi sociali è stato utilizzato un indicatore sul grado di libertà o necessità nell'uso delle ICT, nel complesso semplice, organizzato su due sole variabili, introdotto per la prima volta nel Rapporto CISF 2017 e successivamente utilizzato in altre indagini successive e anche nelle interviste alle 300 famiglie lombarde del progetto FARE RETE sopra citato. In particolare, consideriamo qui quanto l'uso delle ICT sia percepito come libera scelta (nel questionario "un piacere"), e quanto invece sia un vincolo, un obbligo, un compito che si sarebbe evitato volentieri (nel questionario "una costrizione necessaria", dovuta alle pressioni dell'ambiente comunicativo, che in qualche modo impone alle persone di adattarsi ai nuovi strumenti digitali). Agli intervistati è stato chiesto di esprimere un punteggio da 0 a 10 su entrambe le variabili (Tabella 2).

Considerando in prima battuta il campione lombardo FARE RETE del 2021, intervistato durante la pandemia, i cui dati sono stati presentati nei paragrafi precedenti, emerge che le famiglie lombarde (con figli) ritengono che utilizzare i media sia stato in prevalenza un piacere (7,93) invece che una costrizione necessaria (6,97). Un punto di differenza tra le due variabili, a favore di un uso "gratificante", anche se la percezione di "necessità/obbligo" riporta comunque un punteggio medio elevato (quasi 7 su 10). Particolarmente positive in quella ricerca appaiono le madri con una media più alta rispetto al piacere d'uso (8,42) contro quella dei padri (7,32). Risultato più positivo anche per le famiglie con figli adolescenti, in un quadro trasversalmente positivo rispetto al giudizio d'uso dei media digitali.

Se consideriamo questa serie storica, emerge un percorso di progressivo "addomesticamento", pur con qualche cautela. Nelle indagini CISF 2017-2019 – pre-pandemia – su campioni nazionali di tutte le famiglie (età media attorno ai 57 anni) – si rilevano valori abbastanza vicini tra loro su entrambe le variabili (piacere e costrizione si equivalgono), e tra il 2017 e il 2019 si rileva un aumento particolarmente rilevante su entrambi i codici

⁵ Questa dilatazione dello spazio e del tempo era già stata ampiamente conquistata dal telefono "tradizionale"; i new media digitali ne hanno ampliato in modo esponenziale le potenzialità.

Tabella 3. Indice di ibridazione/ adattamento nell'uso dei media digitali per trovare risposta ai propri bisogni. (Anni vari – valori percentuali di colonna e casi pertinenti, dati rapporti CISF e Ricerca FARE RETE).

| | Rapporto CISF2017- Campione nazionale famiglie (n. 2.268) | Rapporto CISF2019- Campione nazionale famiglie (n. 2.948) | Ricerca FARE RETE 2021- Campione famiglie lombarde con figli (230) | Rapporto CISF 2022- Campione nazionale famiglie con figli (1.718) |
|--|---|---|--|---|
| IBRIDATI. Molto piacere e nessun senso di costrizione: persone che usano abbastanza o molto i media digitali e lo fanno più spontaneamente e attivamente, senza sentirsi dipendenti o costretti | 17,6 | 8,7 | 31,3 | 23,6 |
| ADATTATI. Piacere e costrizione sono più o meno bilanciati: persone che utilizzano abbastanza o molto i media digitali, e nello stesso tempo, si sentono abbastanza o molto costretti | 48,7 | 76,5 | 53,1 | 67,4 |
| MARGINALI. Né piacere né costrizione: persone che usano poco i media digitali | 21,6 | 9,4 | 8,6 | 3,7 |
| FORZATI. Poco piacere e prevalente senso di costrizione: persone che usano i media digitali soprattutto perché si sentono pressate a farlo | 12,1 | 5,4 | 6,9 | 5,4 |

(oltre un punto in più, da poco più di 5 a poco più di 6). Sembra aumentare, quindi, nella popolazione complessiva, la consapevolezza sia degli aspetti positivi che di quelli negativi, probabilmente a seguito di una maggiore penetrazione ed utilizzo delle ITC anche tra le generazioni più avanti negli anni. I dati del 2022, infine, rilevati su un campione nazionale di famiglie con figli (quindi più giovane di quelli del 2017 e 2019, e più simile a quello lombardo del 2021), mostrano lo stesso divario tra piacere e costrizione (un punto, 7 rispetto a 6) e quindi un'ottica di apprezzamento maggiore.

Per offrire un ulteriore livello di lettura, è stato inoltre elaborato un indice sintetico di ibridazione/adattamento (Tabella 3)⁶, che ha in buona parte confermato la presenza di modelli eterogenei di utilizzo e di apprezzamento della digitalizzazione, in un continuum di penetrazione del digitale che va dai più *onlife*, gli *ibridati*, passando per gli *adattati*, *forzati* e infine ai *marginali*, che usano il meno possibile gli strumenti di ICT (si veda la breve descrizione dei tipi famigliari, nella tabella 3). I quattro profili evidenziano le differenze tra gruppi rispetto al rapporto con i servizi digitali, considerando le combinazioni possibili tra le dimensioni di piacere e costrizione.

⁶ L'indice è stato elaborato rendendo dicotomiche le risposte (No/Sì) e "togliendo le risposte degli intervistati che si sono collocati esattamente a metà (cioè hanno avuto un punteggio 5 nella scala 0-10) per poter meglio individuare i quattro gruppi 'puri', cioè decisamente in una direzione o nell'altra" (cfr. P. Donati, *Rapporto Cif 2017*, p. 182). Le variabili sono state pesate nel seguente modo: 0-4=No; 6-10=Sì.

Sempre considerando le famiglie lombarde della ricerca FARE RETE, emerge un piccolo gruppo di famiglie per cui utilizzare i media non è stato né un piacere né una costrizione (i *marginali*, 8,6%, più frequente tra gli uomini e nelle famiglie con figli in età 11-13). Anche il gruppo di coloro che non vorrebbero usare i media, ma sono *forzati* a farlo è di piccole dimensioni (6,9%). Ci sono poi due gruppi più consistenti di famiglie: coloro che abbiamo definito gli *ibridati*, che ritengono che usare i media non sia soprattutto una costrizione ma prevalentemente un piacere (31,3%) e gli *adattati*, che corrispondono alla maggioranza del campione (53%), per i quali usare i media è una costrizione necessaria, dovuta anche all'evento pandemico⁷. Nel gruppo degli *ibridati* ci sono più frequentemente famiglie con figli più piccoli di età 6-10 anni, mentre in quello degli *adattati* sono presenti con maggior frequenza famiglie con figli più grandi, in età 14-17 anni.

Se consideriamo anche la serie storica di questo indice, emerge un percorso di progressiva inclusione delle ICT nella vita quotidiana delle famiglie, pur con qualche cautela. Rispetto alle indagini CISF 2017-2019 – pre pandemia – su campioni nazionali di tutte le famiglie (età media attorno ai 57 anni), nel 2017 quasi la metà del campione era incluso nella tipologia degli *adattati*, seguito dalle categorie estreme (i *marginali* e gli *ibridati*).

⁷ Per le famiglie lombarde nel gruppo degli *ibridati* sono più frequenti famiglie con figli più piccoli di età 6-10 anni, mentre in quello degli "adattati" sono presenti con maggior frequenza famiglie con figli più grandi, in età 14-17 anni.

ti), ciascuna attorno al 20%, mentre i *forzati* risultavano già meno presenti, attorno al 12% (variabili decisive, pur se non esclusive, nel determinare questi orientamenti sono l'età ed il livello di istruzione). Nel 2019 si assiste ad un ulteriore deciso spostamento verso gli *adattati*, che superano i tre quarti del campione, ai danni di tutte le altre tipologie, che diminuiscono decisamente. Nel 2022, nel campione di famiglie con figli nella post-pandemia, crescono gli *ibridati* e gli *adattati*, rispetto agli altri campioni di famiglie. Pare proprio, in estrema sintesi, che la popolazione italiana nel suo complesso stia procedendo velocemente ad un "addomesticamento" delle ICT (con un progressivo e prudente *adattamento*), processo che per i più giovani appare anche più veloce e profondo (diventando a volte una vera e propria *ibridazione*), come mostrano anche altre ricerche, qui non presentate, che utilizzano le stesse variabili e sono state realizzate nel 2019 e 2020 (Istituto Toniolo, 2019; 2020; Cisf, Istituto Toniolo, 2021).

7. VERSO UNA MORFOGENESI STRATEGICA DEI SERVIZI PER LA FAMIGLIA NELL'ERA DIGITALE

La ricerca FARE RETE ha rilevato un diffuso disagio nelle famiglie durante la pandemia, che ha preso le forme di fatiche e sofferenze psico-relazionali, oltre che di preoccupazioni economiche e per l'educazione dei figli. Sebbene si possa affermare che praticamente la totalità degli enti lombardi ha attivato misure per continuare ad offrire i propri servizi a distanza, attraverso internet e il telefono, le risposte date dagli enti sono state diversificate: se i consultori hanno saputo leggere meglio la fatica psicologica degli utenti, indirizzando a questo le loro nuove attività online, le associazioni si sono maggiormente orientate ad un aiuto a 360 gradi. I consultori per continuare ad operare nell'ottica di aiuto digitale ai nuovi problemi emersi durante la pandemia, nelle risposte aperte hanno segnalato che vorrebbero potenziare la propria azione, a livello di interventi erogati, di partnership attivate, di tecnologie disponibili, di fondi dedicati per il lavoro terapeutico; le associazioni vorrebbero invece ingaggiare nuovi volontari, operatori o esperti e menzionano con maggiore frequenza problematiche relative all'utilizzo delle tecnologie. Sul versante dei beneficiari i dati mostrano che le famiglie sono apparse pronte all'offerta digitale, definita spesso come "un piacere", con un utilizzo effettivo, non limitato, dei nuovi servizi di aiuto che hanno previsto i nuovi media digitali. I dati delle altre ricerche considerate, mostrano che le famiglie sono pronte per una nuova offerta digitale e che pertanto i servizi possono puntare ad innovare da una prospettiva

strategica, con una diversificazione dell'offerta in grado di rispondere ai problemi emersi e alle disuguaglianze che sono aumentate durante la pandemia.

Inoltre, nel periodo pandemico nuovo significato e valore ha assunto la dimensione territoriale a causa dell'isolamento, dell'impossibilità di uscire dalla propria abitazione o dal proprio Comune: da una parte si sono acuiti disagi sociali e psicologici quali la solitudine e difficoltà relazionali, dall'altra ha assunto nuova potenza il concetto di sussidiarietà e aiuto reciproco caratterizzato dalla prossimità locale. Alcuni servizi hanno colto l'opportunità per stringere rapporti con altre realtà del territorio per uno sguardo multidimensionale sui bisogni delle famiglie nell'ottica di un lavoro integrato, usando a volte le opportunità offerte dal digitale. Riadattarsi, trasformarsi e quindi crescere insieme al contesto socioculturale in cui si opera sono sicuramente alcuni degli aspetti su cui le unità d'offerta dovranno investire ancora nel prossimo futuro dal punto di vista dei nuovi media. In tal senso, il tema della territorialità e dell'accessibilità è un asse strategico: il 20% dei consultori e il 9% delle associazioni che hanno risposto alla ricerca FARE RETE segnalano che le famiglie sono scollegate dalla rete di aiuto e dovrebbero riconoscere maggiormente le proprie difficoltà e attivarsi di conseguenza nel proprio territorio. Per lavorare sull'accessibilità, tema caro anche al PNRR, occorre continuare ad allestire spazi e processi socializzanti nei diversi "spazi di transito" delle famiglie, compresi i mondi online, immaginando un welfare che prende l'iniziativa in ottica più preventiva, con nuovi movimenti in grado di entrare nei contesti, attraverso la digitalizzazione, oltre a ulteriori luoghi e spazi "ibridati" di socializzazione rivolti alle famiglie (Carrà et al. 2022). Il tema della territorialità/accessibilità dei servizi sociosanitari va pertanto ripensato in un'ottica di nuove collaborazioni tra gli enti, di una bidirezionalità tra utenti e servizi e di una maggiore integrazione online e offline.

Per ripensare strategicamente l'innovazione digitale nei servizi sociosanitari integrati per le famiglie, occorre anche offrire un aiuto che vada nella direzione di una maggiore *smartness*. Il paradigma della *smartness* fa riferimento agli obiettivi degli interventi che devono essere specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti e tempestivi (*S.M.A.R.T.: Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely*), una logica che può ben sposarsi con il coinvolgimento dell'intelligenza artificiale e delle banche dati, tramite algoritmi e modalità di realizzazione che possono trasformare la complessità in una nuova semplicità d'uso (Hussein et al., 2017; Doran, 1981). I nuovi media consentono infatti certamente una tempestività (dati in tempo reale, quasi-simultaneo) e la possibilità di

estrarre in modo semplice, veloce e soprattutto oggettivo le informazioni avvalendosi di potenti calcoli; la capacità di collegare questi dati tra loro, tenendo comunque in considerazione i cosiddetti «small data», ossia i dati qualitativi, consente ai professionisti nuove analisi dei bisogni e diagnosi dei contesti; la possibilità di visualizzazioni grafiche interattive ed intuitive, sui bisogni delle famiglie, i loro problemi, le loro relazioni e reti consente agli operatori e agli stessi utenti di visualizzare risorse disponibili e dinamiche ricorrenti⁸. La digitalizzazione può essere co-protagonista nel pianificare e progettare i servizi e il rapporto con le famiglie, implementando nuove «piattaforme» che mettono in dialogo i diversi soggetti interessati, monitorando i servizi e le prestazioni, oltre che consentire una valutazione di impatto più puntuale e una diffusione di nuove informazioni rilevanti per la cura (*repository* di casi e buone pratiche). Le famiglie dal loro versante appaiono propense all'utilizzo dei servizi sociali digitali, con effetti positivi a riguardo di alcuni indicatori di coesione familiare e partecipazione civica nella sfera pubblica, in particolare se consideriamo le nuove coorti generazionali (CISF, 2017).

D'altro canto, questa ibridazione propone una forma diversa di relazionalità che presenta dei rischi e non sempre rafforza i legami tra i membri della famiglia e tra le famiglie e gli operatori. In effetti essere costantemente connessi non sempre significa "essere in relazione". Non serve quindi schierarsi nell'ennesimo scontro tra tradizionalisti e innovatori, quanto piuttosto riconoscere le potenzialità, leggere le diverse traiettorie familiari e discernere con attenzione rischi e possibilità dell'innovazione digitale per e con le famiglie. Rispetto a questo sviluppo della digitalizzazione dell'offerta dei servizi bisogna pertanto tenere in considerazione anche alcune problematiche specifiche che riguardano alcuni dei nuclei familiari: non tutti risultano accessibili tramite i nuovi media digitali e pertanto "mappabili" e non tutti possono davvero partecipare alla realizzazione di nuove attività (si pensi al digital divide). Gli algoritmi, essendo costruzioni sociali, rischiano di produrre dati poco centrati rispetto alla realtà sociale ed evidenziare alcuni aspetti, alcune variabili o alcuni cluster più di altri. È da ricordare anche una possibile ambiguità nella validità dei dati prodotti: le informazioni *data driven* incentrate sull'intelligenza artificiale, sono diverse da quelle *theory driven*. Il lavoro sociale, come sopra ricordato è legato poi molto alla territorialità: pertanto, una piattaforma digitale pensata per un determinato contesto sociale e culturale può non andare bene per un altro e non essere sempre riproducibile. In un contesto di forte tecnopotere da parte dei

maggiori hub di innovazione (e anche di hacking diffuso, tra nuove cyberguerre) risulta difficile anche rispettare adeguatamente tutti i principi etici, di consenso informato e di protezione di dati: possono esserci complicazione nella valutazione sull'impatto dei servizi e delle informazioni raccolte sulla privacy (DPIA) e una incapacità degli utenti di riconoscere le informazioni da condividere. Gli stessi professionisti potrebbero ragionare in termini di intervento, utilizzando alcune informazioni online che prima non prendevano in considerazione, con il rischio di influenzare l'autenticità delle relazioni di *care* e in ultima misura l'efficacia degli interventi.

CONCLUSIONI

Il contributo ha messo in luce alcune delle dimensioni di cambiamento in ottica di digitalizzazione avvenute nei servizi per e con le famiglie durante la crisi pandemica, con particolare riferimento al caso lombardo. Il punto di vista delle associazioni e dei consultori ha messo in luce un forte processo di morfogenesi adattivo durante la pandemia e anche la necessità di una nuova riflessione in ottica strategica nel periodo post pandemico. I dati raccolti dal CISF negli anni 2017-2022 relativi alla propensione da parte delle famiglie ad utilizzare il digitale per trovare risposta ai loro bisogni, mostrano una prospettiva di adattamento continua da parte delle famiglie verso l'ottica di un aiuto che possa essere "ibridato". Alcuni rischi di questo assetto ibrido si dipanano rispetto ai temi della privacy, degli algoritmi e dell'intelligenza artificiale, che potrebbero innescare anche un processo di progressiva opacità/assenza di controllo, a sfavore dei cittadini, rispetto alle proprie profilazioni digitali (crescente difficoltà di "sapere cosa i sistemi digitali fanno di noi" e come e da chi queste informazioni vengano usate). Non appare marginale, inoltre, il rischio di snaturare le relazioni tra professionisti e utenti e le stesse relazioni tra i familiari (ricordiamo che molti interventi sociosanitari prevedono il coinvolgimento della coppia, del gruppo), in un'ottica di medialità despazializzata dove la corporeità viene a perdersi. Gli assetti riscontrati nella ricerca sulla Lombardia hanno mostrato comunque una tenuta dell'efficacia e una capacità di risposta dei servizi tramite l'innovazione digitale con effetti positivi sul benessere familiare, in alcuni casi potenziata. Lo scenario di forte trasformazione post pandemico richiede però che gli attori del welfare ripensino ora strategicamente il sostegno alle relazioni familiari dal punto di vista della digitalizzazione, non solo in ottica adattiva. Tale traiettoria di sviluppo andrebbe centrata in una prospettiva di innovazione caratterizzata da una logica di maggiore *smartness*,

⁸ Si pensi al recente progetto Curopoli di Social Unit sulla "città" dei caregiver.

considerando una nuova accessibilità dei servizi per e con le famiglie (integrata offline e online) e una nuova diversificazione dell'offerta di aiuto per intervenire con maggiore incisività sui bisogni emersi/aggravati e sulle nuove disuguaglianze nel post Covid 19.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Agcom (2019). *Relazione annuale 2019*. Disponibile sul sito www.agcom.it
- Agid (2021). *Linee Guida sull'infrastruttura tecnologica della Piattaforma Digitale Nazionale Dati per l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi di dati*, Versione 1.0 del 10.12.2021
- Angelidou, M. (2014). Smart city policies: A spatial approach. *Cities*, 41, S3-S11.
- Aroldi, P. (2017). L'adozione delle ICT nel contesto familiare, in *Rapporto CISF 2017*. Edizioni San Paolo, pp. 55-58.
- Belletti, F. (2017), L'indagine sulle famiglie, in *Rapporto CISF 2017*, Edizioni San Paolo, 120-122.
- Carrà, E., Moscatelli, M., Nanetti, S., Ferrari, C., Pavesi, N., Bramanti, D., Bosoni, M. L., & Mazzucchelli, S. (2022). *Verso la riforma della L.R. 23/99: un percorso di ricerca partecipativa alla luce del Family Impact Lens*, Regione Lombardia.
- CISF (2017). *Rapporto CISF 2017*. Edizioni San Paolo.
- CISF, Istituto Toniolo (2021). *Giovani, famiglia e futuro attraverso la pandemia*. Edizioni San Paolo.
- Donati, P. (2017). «L'avvento della 'famiglia ibridata': come le nuove tecnologie influenzano le relazioni familiari», in CISF (a cura di), *Rapporto CISF 2017*, 51-54.
- Doran, G. T. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives. *Management Review*. 70 (11): 35-36.
- Gilligan, M., Sutor, J. J., Rurka, M., & Silverstein, M. (2020). Multigenerational social support in the face of the COVID-19 pandemic. *Journal of Family Theory Review*, 12(4), 431-447. 10.1111/jftr.12397
- Hussein, D., Han, S. N., Lee, G. M., Crespi, N., & Bertin, E. (2017). Towards a dynamic discovery of smart services in the social internet of things. *Computers & Electrical Engineering*, 58, 429-443.
- Istat (2021). *Rapporto annuale sulla situazione del Paese 2020*, Roma.
- Komninos, N., & Mora, L. (2018). Exploring the big picture of smart city research. *Scienze Regionali*, 17(1), 15-38.
- Letaifa, S. B. (2015). How to strategize smart cities: Revealing the SMART model. *Journal of business research*, 68(7), 1414-1419.
- Moscatelli, M. (2022). *Tra nuovi bisogni e nuove risposte: i principali risultati dei questionari ai consultori, alle associazioni familiari e alle famiglie durante la pandemia Covid19*. FARE RETE- Un progetto di ricerca azione per la famiglia – Famiglie Resilienti Resistono alle Tempeste. Amazon- Independently published.
- Moscatelli, M., Manzella, A., Campostrini, A. (2021). *Welfare per sognatori. Esperienze di rigenerazione sociale e urbana attraverso l'arte e la cultura*. Mimesis Edizioni.
- Mostaghel, R. (2016). Innovation and technology for the elderly: Systematic literature review. *Journal of Business Research*, 69(11), 4896-4900.
- Muldrew, D. H. L., Fee, A., & Coates, V. (2021). Impact of the COVID-19 pandemic on family carers in the community: A scoping review. *Health & Social Care in the Community*, 1-11. <https://doi.org/10.1111/hsc.13677>
- Naldini, M. (2021). Welfare per le famiglie e covid-19. *Politiche Sociali*, (1/2021), 177-181. <https://doi.org/10.7389/100594>
- Nanetti, S., Monteduro, G., & Moscatelli, M. (2020). Gli anziani fragili e l'emergenza COVID-19: elementi d'innovazione nel welfare locale. *Rivista Trimestrale di Scienza della Amministrazione-Studi di teoria e ricerca sociale*, 2/2020.
- Nazioni Unite (2019). *Families in a changing world, Progress on the world women 2019-2020*. Nazioni Unite.
- Psaroudakis I. (2021). *La sfida pandemica per il Terzo settore. L'impatto del Covid-19 in un'analisi qualitativa*. Pisa University Press.
- Sanfelici, M., Mordeglia, S., & Gui, L. (2020). *Il servizio sociale nell'emergenza COVID-19*, Franco Angeli.
- Shibusawa, T., Ishii, C., Nakamura, S., Tamura, T., & Watanabe, T. (2021). The COVID-19 pandemic and families in Japan. *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 42(1), 58-69.
- Singh, R., & Sim, T. (2021). Families in the time of the pandemic: Breakdown or breakthrough? *Australian and New Zealand Journal of Family Therapy*, 42(1), 84-97.