

Social work education e valutazione delle politiche pubbliche

Ambiti di ricerca e di azione per migliorare la pratica professionale del lavoro sociale

Alessandra Decataldo

Università degli Studi di Milano Bicocca

Anna Grimaldi

INAPP

Daniela Luisi

INAPP

Mara Tognetti Bordogna

Università degli Studi di Napoli Federico II

Il contributo si propone di analizzare gli usi della ricerca e della valutazione per qualificare il fare professionale degli/delle assistenti sociali e migliorare gli strumenti del welfare locale. Buone programmazioni territoriali necessitano di migliorare le scelte di policy e definire i contenuti del lavoro sociale come *policy practice*. La *social work education*, come ambito formativo e di ricerca, può veicolare temi rilevanti quali la partecipazione, l'*advocacy*, la co-produzione (co-progettare e co-programmare) e la ricerca valutativa applicata alle politiche di welfare locale.

The contribution aims to analyzes the uses of research and evaluation to qualify the professional work of social workers and improve the local welfare. Good territorial programming needs to improve the policy choices and define the contents of social work as policy practice. Social work education, as vocational training and research field can convey relevant themes such as participation, advocacy, co-production (co-design and co-programming) and evaluative research applied to local welfare policies.

DOI: 10.53223/Sinappsi_2022-02-7

Citazione

Decataldo A., Grimaldi A., Luisi D., Tognetti Bordogna M. (2022), Social work education e valutazione delle politiche pubbliche. Ambiti di ricerca e di azione per migliorare la pratica professionale del lavoro sociale, *Sinappsi*, XII, n.2, pp.94-105

Parole chiave

Lavoro sociale
Valutazione delle politiche
Welfare locale

Keywords

Social work
Policy evaluation
Local welfare

Introduzione

Le scelte e le pratiche professionali a partire da quelle degli operatori sociali¹ possono influire sulla programmazione dei servizi (e sul miglioramento delle politiche), in un rapporto di reciprocità tra ricerca (sociale, partecipativa e valutativa), pratica professionale, contenuti formativi emergenti e rafforzamento del ruolo di *advocacy* degli assistenti sociali (Saruis *et al.* 2021). Proprio in linea con un ruolo sempre

più centrale delle professioni sociali, ma anche delle 'nuove semi professioni' nella programmazione e implementazione di innovative pratiche operative e professionali, è necessario collocare tale ruolo strategico nelle diverse declinazioni che il welfare state (italiano e non solo) ha assunto negli ultimi decenni.

In particolare, sono state le trasformazioni economiche e sociali a partire dagli anni Settanta del secolo scorso a determinare i caratteri e le dimensioni dei

1 Nel presente contributo il lavoro sociale è riferito in modo prioritario alla professione di assistente sociale, assumendo una visione ampia dell'agire professionale e guardando alle pratiche e ai profili degli operatori impegnati nei servizi sociali pubblici e del Terzo settore, con la necessaria contaminazione teorica, pratica e disciplinare.

problemi sociali, iniziando dalle trasformazioni demografiche e della struttura del mercato del lavoro, contribuendo a incrementare la domanda di protezione sociale e di conseguenza a mettere sotto pressione il sistema di welfare. Lo Stato ha così reagito, in linea con quanto si verificava in Europa, cercando di contenere la spesa pubblica con l'introduzione di politiche pubbliche restrittive. Politiche che si sono basate su alcuni principi guida quali la sussidiarizzazione e il trasferimento a livello locale della amministrativizzazione e implementazione delle diverse misure (*rescaling*) (Kazepov 2009).

In secondo luogo, con l'obiettivo di rendere efficaci ed efficienti le diverse azioni di politica, si è incrementata l'esternalizzazione dei servizi con particolare attenzione al privato sociale (De Leonardis 2002; Le Galès 2002). Infine, ma non ultimo, si è puntato sull'attivazione dei beneficiari degli interventi in una logica partecipativa degli individui (Barbier e Letablier 2005). Appare dunque chiaro come tali trasformazioni, che qui non approfondiremo perché ampiamente note e teorizzate, oltre ad impattare sul tipo e i caratteri dei singoli interventi, richiedono un adattamento e una resilienza non indifferente, nonché una formazione coerente, per gli operatori sociali e sanitari chiamati a concretizzare tali azioni. Cambiamenti e adattamenti resi ancora più urgenti con la pandemia ancora in corso.

Le diverse figure professionali che caratterizzano il welfare, sia quelle consolidate nel tempo o ordinate come il caso dei social worker, ma anche le semi professioni emergenti (connettori di reti, antenne territoriali ecc.), oltre che essere alla base di un *welfare state*, che con la pandemia da Covid-19 sembra essere tornato al centro delle strategie delle politiche pubbliche, sono tradizionalmente soggette a trasformazioni e cambiamenti nei loro ruoli, nelle loro competenze e in particolare nei loro percorsi formativi (Abbott 1988). Ciò sia per dotarli di nuovi strumenti e competenze, sia per fornire loro abilità che consentano non solo di affrontare il cambiamento, ma di governare l'innovazione a partire dall'attivazione dei cittadini-utenti, per arrivare a delineare politiche co-costruite e partecipate.

Se a ciò aggiungiamo l'impulso che la pandemia ha dato e sta dando alla costruzione di nuovi assetti del welfare italiano a partire dalla capacità di risposta a sfide sempre più complesse (la logica dell'*One welfare* e dell'*One health*), ma anche alla necessità di

nuove interazioni fra pubblico, privato e Terzo settore, appaiono evidenti non solo le nuove sfide, ma anche le necessarie forme innovative di pratiche professionali, nonché di skill utili.

Inoltre, in fase di pandemia, il welfare pubblico e lo Stato sembrano essere tornati ad essere i protagonisti assoluti e necessari. Lo Stato è stato chiamato a mettere in campo risorse e interventi che in questi ultimi decenni erano scivolati nelle braccia del Terzo settore sia per questioni di risorse finanziarie sempre più limitate, sia per incapacità a fronteggiare l'emergere di nuovi e inediti bisogni sociali. Il Terzo settore ovviamente non è destinato a scomparire, ma a riposizionarsi, così come il pubblico, secondo modalità di interazione e di collaborazione pubblico-privato che assieme al protagonismo dei cittadini delineeranno nuovi scenari e nuove strategie operative.

Appare comprensibile che questi nuovi scenari hanno sfidato e stanno sfidando i professionisti del welfare proprio a partire dai social worker che tradizionalmente e indipendentemente dalle trasformazioni nell'ambito delle politiche hanno fronteggiato o cercato di fronteggiare al meglio non solo i nuovi bisogni, ma anche la ridefinizione organizzativa dei servizi (Tognetti Bordogna 2015).

Le pratiche e l'agire professionale dei social worker restano dunque un tema centrale per la delineazione non solo di un nuovo welfare, ma di un welfare che dovrà strutturare nuove relazioni istituzionali e inter-organizzative, adottare strumenti operativi non consolidati come le nuove tecnologie (Genova e Touisjn 2022) e lo smart working all'interno di politiche sociali nazionali ma declinate localmente.

I social worker nella loro operatività dovranno attrezzarsi a utilizzare e a disporre di strumenti conoscitivi e valutativi generati direttamente o mediati da altre agenzie pubbliche o private, oltre che di nuove competenze e nuove capacità. Sarà proprio la capacità di leggere e analizzare i cambiamenti alla luce di ricerche sociali, anche partecipate (Decataldo e Russo 2022), quindi mediate dagli Istituti di ricerca e dalle Università o prodotte direttamente in loco, a rappresentare le nuove skill utili e necessarie. Ed è proprio il tema della capacità di fare ricerca e di valutazione delle azioni e delle politiche sociali a rappresentare una competenza/sfida rispetto alla quale i social worker dovranno attrezzarsi, anche a partire da un ripensamento in tale direzione dei corsi di laurea.

La valutazione delle politiche e la valutazione

del proprio operato, non solo in termini di esiti, ma anche in relazione a capacità generative di legami, di capitale sociale e di attivazione dei cittadini-utenti, costituisce una nuova competenza emergente. Così come lo è l'*agency* degli operatori che si coniuga con l'*agency* dei destinatari degli interventi e delle politiche. Si tratta di una rivisitazione di competenze tradizionali, quali la presa in carico dei singoli e dei gruppi, ma anche l'acquisizione di nuove competenze gestionali, programmatiche e di valutazione, nonché di quelle tecnologiche.

Ed è proprio a partire dalla necessità/sfida di capacità di fare ricerca e di fare ricerca valutativa che il presente saggio intende porre alcuni interrogativi e spunti di riflessione.

Nel primo paragrafo affronteremo le questioni relative alle competenze e ad alcune esigenze formative che caratterizzano il lavoro in pratica dei social worker, nel secondo paragrafo considereremo alcune caratteristiche relative alla programmazione e alla co-progettazione delle politiche sociali locali e alla valutazione sottolineando alcune funzioni che possono essere tipiche del lavoro degli assistenti sociali e che assumeranno un ruolo sempre più importante nelle competenze dei social worker. L'ultimo paragrafo ricostruisce invece per grandi linee il lavoro preliminare condotto anche con alcuni ordini professionali degli assistenti sociali, finalizzato alla messa a punto della ricerca che abbiamo lanciato proprio per individuare vecchi e nuovi compiti, pratiche professionali obsolete e nuove richieste operative che riguardano i social work alla luce anche delle quattro ondate della pandemia da Covid-19.

1. Agire professionale e competenze

Le professioni del lavoro sociale, intese in senso ampio, sono da tempo al centro di cambiamenti profondi, resi ancora più marcati dall'attuale periodo emergenziale, che sollecitano l'urgenza di intervenire su più piani e a diversi livelli (Dellavalle 2019; Cellini e Dellavalle 2022)². Le politiche sociali riconoscono, sempre di più, il ruolo strategico delle misure messe in atto, realizzate e realizzabili per favorire benessere, equità e inclusione attiva dei cittadini. Ma a fronte di tale attenzione, il contesto plurale caratterizzato da complesse e diversificate funzioni che denotano le azioni – dalla molteplicità delle domande, implicite

ed esplicite, degli utenti, da tempi sempre più serrati, dalla eterogeneità delle professionalità che operano nel settore – rischia di far perdere di vista il vero significato sistemico del lavoro sociale.

Si registra pertanto un'attenzione crescente sia da parte dei decisori pubblici, sia da parte degli ambienti scientifici e accademici, verso lo sviluppo di una governance che conduca alla definizione della funzione e del significato per la collettività dell'agire sociale, nonché verso un miglioramento significativo di tutta l'offerta dei servizi. In tale prospettiva, per pervenire alla definizione di standard di qualità e al miglioramento delle politiche e delle pratiche, diventa rilevante innanzitutto condividere l'obiettivo e il paradigma concettuale fondante il lavoro sociale e, a seguire, ricercare forme di monitoraggio ricorrente, di valutazione delle misure intraprese, e pervenire a modelli di professionalità innovativi in linea con i nuovi fabbisogni e i nuovi contenuti identificati.

Se da un lato, infatti, per un lavoro sistemico, che operi in una efficace logica di rete con tutti gli altri soggetti territoriali implicati nel lavoro di accompagnamento e di cura, è necessario perseguire delle finalità strategiche (ottimizzazione delle funzioni, condivisione degli obiettivi e dei paradigmi concettuali che sorreggono la pratica, integrazione dei servizi), allo stesso tempo tali finalità devono costituire il terreno su cui fondare una nuova professionalità, prevedendo specifiche misure di formazione continua – sia di primo livello, sia di specializzazione sia di aggiornamento – in linea con i nuovi contenuti del lavoro per gli operatori del settore (Campanini 2020). In proposito, da più parti si sollecita che le misure e i servizi dedicati al lavoro sociale devono avere carattere di 'dinamicità propositiva', nel senso che devono cercare di raggiungere la maggior parte delle persone e non attendere che siano i cittadini a richiedere sostegno e aiuto. Di conseguenza, il ruolo degli operatori dovrà avere una funzione strategica nel facilitare l'avvicinamento dell'utente al servizio e nel proporsi come agenti di cambiamento sociale.

In tale frastagliato e variegato contesto si rileva una disomogeneità tra le funzioni esercitate e i percorsi professionali, che contraddistingue lo scenario in cui si muovono i professionisti del sociale nel nostro Paese. A fronte di questa situazione urge pertanto affrontare e fornire delle risposte soddisfacenti sia in

2 Nel presente paragrafo si fa riferimento all'agire professionale e alle competenze delle professioni sociali nel loro insieme.

relazione al bisogno di valorizzare il patrimonio delle competenze acquisite dagli operatori 'in itinere' e 'sul campo', sia per rispondere all'esigenza di costruire un quadro di riferimento iniziale che possa costituire la cornice istituzionale all'interno della quale dare avvio ad un processo di sistematizzazione dell'esistente.

In primo luogo, è necessario condividere l'obiettivo prioritario del lavoro sociale, ossia favorire la cittadinanza attiva e l'inclusione sociale, superando qualsiasi forma di discriminazione e valorizzando le differenze riconducibili a individui e/o a gruppi. Due fenomeni – cittadinanza attiva e inclusione – che si intrecciano e si intersecano in un modello multifattoriale, dove alcune dimensioni tracciano e declinano le due definizioni: la compartecipazione, la condivisione, la consapevolezza, la corresponsabilità e la convivenza sociale (Grimaldi 2022).

In tale prospettiva è necessario dare valore a ogni persona all'interno delle reti relazionali, di reciprocità e di solidarietà, riconoscendole quali elementi fondativi del benessere della collettività. Significa porsi in network sinergico e dinamico con il territorio, identificare i problemi che attraversano la vita della comunità, operare per un cambiamento del sistema culturale e sociale, per favorire la partecipazione attiva e completa di tutti gli individui, per contribuire alla costruzione di contesti inclusivi, eliminando ogni forma di barriera.

Il tema della professionalità non può prescindere, poi, da tenere in considerazione almeno tre ordini di variabili:

- la tipologia dell'azione erogata (finalità, contenuti, metodologie) in relazione allo specifico utente;
- il contesto di riferimento dell'intervento (education, sanità, lavoro);
- il rapporto e l'integrazione tra figure e servizi sia che ricoprano un ruolo dedicato alla cura e al sostegno alla persona, sia che svolgano una funzione propedeutica o complementare.

Il profilo del professionista sociale prevede, quindi, diverse collocazioni, interne ai singoli sistemi, ma anche trasversali a diversi contesti organizzativi. È possibile rinvenirlo, pertanto, presso – o in collegamento con – i diversi sistemi educativi, del lavoro, della sanità, del Terzo settore e assume una rilevanza crescente anche nelle realtà aziendali (o in collegamento con esse) per rispondere a nuove strategie di gestione delle risorse umane in funzione dei crescenti processi di sostegno di percorsi individuali di cate-

rie a rischio di esclusione. Contesti così diversificati richiedono l'ancoraggio a modelli, approcci e strumentazioni differenti ma, anche, il possesso di requisiti professionali eterogenei.

La pluralità di modelli, di professionalità e di attività è senza dubbio positiva e arricchisce la pratica, ma è fondamentale metterla in rete, per poter essere utilizzata come una risorsa, come una gamma di opzioni fra cui scegliere, di volta in volta, le modalità di intervento più congruenti al tipo di problema che si ritiene necessario affrontare, in considerazione, da un lato, della sempre maggiore complessità dei contesti in cui l'intervento si attua e, dall'altro, della presenza di richieste di intervento marcatamente eterogenee.

In generale, la figura del social worker (Grimaldi e Del Cimmuto 2006) richiama quella funzione specialistica di consulenza che si pone nell'ambito della relazione di cura e di aiuto, a supporto di una migliore inclusione. Tale funzione può realizzarsi come sostegno e recupero in relazione a specifiche problematiche in coerenza con le attese della persona e con le opportunità e i vincoli del sistema, ma anche come percorso preventivo teso a migliorare alcune abilità delle persone al fine di renderle maggiormente in grado di attivarsi autonomamente e consapevolmente.

Le due funzioni, quella di supporto e recupero, e quella preventiva, non sono necessariamente in alternativa e non si escludono a vicenda, ma più spesso coesistono e si integrano nell'ambito degli interventi e della pratica professionale. Il professionista sociale deve pertanto disporre di competenze articolate nella capacità di lettura dei bisogni individuali e della famiglia, nella capacità di lettura del contesto e delle opportunità che offre, nella diagnosi, nella prevenzione e nel recupero di comportamenti inefficaci per poter progettare e realizzare, grazie a una preparazione teorica e tecnica adeguata, un sistema di iniziative di accompagnamento e di cura di notevole efficacia.

Se si condivide quanto premesso, allora è possibile individuare quattro macroaree di attività tra di loro interagenti e correlate (D'Emilione *et al.* 2020; Grimaldi 2021), che definiscono la pratica professionale del social worker e che interessano, in modo trasversale, il questionario predisposto per l'indagine (par. 3):

1. accoglienza delle persone e analisi del bisogno;
2. progettazione e realizzazione degli interventi;
3. monitoraggio e valutazione degli interventi;
4. attività di lavoro in rete.

La prima area di attività è relativa a tutte quelle

pratiche professionali di back office e di front office volte ad un'analisi puntuale della domanda esplicita o implicita dell'utente al fine sia di favorire l'incontro e la permanenza nella relazione con l'operatore sia di pervenire a un piano d'intervento personalizzato aderente alle opportunità e ai vincoli che i servizi e il contesto di riferimento offrono.

Relativamente alla seconda area di attività, le funzioni da svolgere fanno riferimento soprattutto ad aspetti legati alla prevenzione e al recupero di comportamenti inefficaci, e richiedono un profilo di conoscenze, capacità e competenze che permetta di identificare situazioni di disagio e di intervenire in modo personalizzato al fine di definire e attivare iniziative di promozione, recupero e/o accompagnamento per una migliore convivenza sociale, e ridurre così il rischio di esclusione degli utenti ai quali si rivolge.

In relazione alla terza area, si fa riferimento alla necessità di implementare la cultura della valutazione, promuovendo attività di verifica, valutazione e monitoraggio degli interventi erogati, al fine sia di garantire risultati efficaci e duraturi, sia di poter apportare eventuali miglioramenti e correzioni in corso d'opera e/o ex post.

Relativamente alla quarta macroarea di attività, le funzioni da svolgere fanno riferimento all'interazione e al raccordo con i soggetti locali, alla predisposizione di convenzioni e protocolli di intesa con i soggetti pubblici e privati che operano nel territorio, al collegamento e all'interazione continua ed efficace con la rete dei servizi al fine di garantire continuità e stabilità agli interventi.

Gli ambiti di competenza spaziano quindi dalle competenze più tecnico-professionali a quelle più processuali-gestionali e comprendono competenze comunicativo-relazionali, di lettura del contesto e di progettazione delle attività, di comunicazione e gestione organizzativa, di negoziazione e leadership (comprese le competenze di gestione del conflitto), di networking, competenze giuridiche, amministrative e informatiche, sui processi di analisi dei problemi e delle dinamiche individuali e di gruppo, di analisi dei risultati.

Stante tale multidimensionalità del profilo, il percorso formativo rivolto al social worker non può che essere ispirato a cinque principi generali:

- modularità del percorso;
- personalizzazione del percorso;
- finalizzazione operativa;

- contestualizzazione;
- progettualità.

In particolare, questi cinque principi si declinano in termini di progettazione formativa nei seguenti punti:

5. organizzazione del percorso in moduli finalizzati a sviluppare una o più delle singole finalità formative;
6. presenza di forme di personalizzazione (stage, studio individuale, studio guidato, realizzazione di un elaborato finale) in linea con la tipologia di intervento e con specifici target di utenza;
7. esigenza di fornire indicazioni concrete direttamente spendibili in un contesto lavorativo, a supporto di indicazioni di tipo contenutistico;
8. progettazione di uno sviluppo di professionalità che punti a sostenere il trasferimento dell'apprendimento individuale nei vari contesti o sistemi di riferimento.

In ultimo, l'attenzione ad adoperarsi anche per impegnare maggiori risorse nella formazione dei nuovi professionisti e nella loro formazione ricorrente e specialistica, fondata su particolari aree e funzioni di governo e monitoraggio delle attività, ci sembra particolarmente rilevante.

2. Definire l'anima politica (policy practice) del lavoro sociale, tra co-progettazione e valutazione

Viste dalla prospettiva dei social worker, le trasformazioni che hanno plasmato il welfare nel nostro Paese hanno spostato l'attenzione dai diritti sociali alla responsabilità dei beneficiari, con un'enfasi crescente sull'*empowerment*, sulle capacità organizzative e manageriali, sulla costruzione di progetti personalizzati centrati sulla promozione delle capacità (Ascoli e Ranci 2003; Bifulco e Vitale 2005; Paci e Pugliese 2011; Bassi e Moro 2015).

La rilevanza della contrattualizzazione, con un peso crescente dei voucher o dei servizi monetari in cui prevalgono la targetizzazione dei beneficiari, la prova dei mezzi e la scelta individuale dei servizi; l'integrazione sociale e sanitaria; il *welfare mix*; il *workfare*; il decentramento regionale e il regionalismo differenziato nell'attuazione della legge n. 328/2000, hanno accentuato i noti divari territoriali nell'erogazione dei servizi sociali e reso evidenti alcuni effetti perversi, accentuati dalla pandemia:

1. una visione individualista, in cui prevalgono l'approccio della colpa e lo stigma della povertà (Dovis e Saraceno 2011);

2. l'eccessivo targeting;
3. la visione dell'assistente sociale come regolatore sociale e non come attivatore di percorsi di cambiamento;
4. la concezione economicistica della valutazione, intesa come analisi costi-benefici.

Come questi effetti perversi hanno modificato la domanda di formazione dei social worker è un tema di sicuro interesse ed è chiara la necessità di intrecciare la riflessione teorica con le pratiche dal basso per superare la dicotomia pubblico-privato e costruire approcci centrati sulla partecipazione, l'*advocacy* e la co-produzione, tra welfare locale e democrazia partecipativa (Paci 2008): uno spazio di produzione di politiche spesso trascurato, ma che ha permesso di avviare, e la pandemia lo ha dimostrato, un processo di innovazione istituzionale fondato sulla cooperazione tra attori pubblici e privati, Terzo settore e organizzazioni di cittadinanza (Sanfelici *et al.* 2020; Galera 2020; Forum Disuguaglianze Diversità e Iris Network 2021; Ascoli e Campedelli 2021).

La rilevanza della co-programmazione, così come emersa nel dibattito pubblico a seguito della gestione della pandemia da parte dei servizi socio-sanitari locali, è strettamente legata al riconoscimento del valore del welfare di comunità e degli strumenti di governance del welfare territoriale di prossimità, quelli presenti e quelli auspicati anche dal PNRR, che definisce il welfare come comunitario e denomina come comunitaria una serie di strutture e servizi. Da questa prospettiva, diventano rilevanti non solo le regole generali, ma i contenuti del welfare e, soprattutto, le connessioni tra enti pubblici e Terzo settore nei sistemi territoriali di programmazione e attuazione (Luisi 2021). È un tema che, come ci ricorda Ranci Ortigosa (2021), invita diversi soggetti e livelli di responsabilità a superare un'impostazione paternalistica, prestazionale, e li sollecita ad assumere una logica partecipativa e ad attivare processi collaborativi.

Il termine comunitario del welfare ha implicazioni soprattutto sui contenuti delle politiche, sul contesto organizzativo e, necessariamente, sulle professionalità che i livelli di governo e i sistemi territoriali dovrebbero acquisire e migliorare, a cominciare dagli/dalle operatori/trici sociali.

La legge quadro n.328/2000, una legge di portata storica che ha segnato l'assetto dei servizi sociali e del sistema integrato di interventi e servizi sociali nel nostro Paese, conteneva alcuni tentativi di integrazione

tra competenze pubbliche e del Terzo settore, affidati alla co-progettazione e alla co-programmazione. Tuttavia, solo con la riforma del Terzo settore (2016) e con il Codice del Terzo settore (2017) si è assistito a una forte spinta sui temi della co-programmazione (di piani locali) e della co-progettazione (di singoli progetti). La pandemia ha reso evidente l'importanza delle reti di prossimità, il ruolo del Terzo settore nell'interazione con i servizi pubblici (non in chiave sostitutiva) e il legame tra fare e sapere professionale degli assistenti sociali, degli operatori sociali, del volontariato e della cittadinanza attiva.

Il lavoro sociale di comunità diventa, dunque, un ambito rilevante di azione, in cui si esplicano le capacità di animazione sociale e territoriale dei social worker, aprendo la strada a nuove figure professionali del welfare (Battistoni *et al.* 2021). La sfida è quella di utilizzare nell'ambito della progettazione politica le idee, le competenze e i saperi delle reti informali, capaci di intercettare i bisogni – sociali, educativi e di salute – nei luoghi in cui si manifestano, ma anche di migliorare le competenze professionali degli assistenti sociali. Ecco perché la *policy practice* rappresenta un tema fondamentale per il servizio sociale, incorporato nella pratica professionale degli assistenti sociali, nel lavoro individuale e di comunità.

Nella prospettiva della *policy practice*, promuovere il cambiamento sociale vuol dire essere capaci di incidere sulle politiche sociali che impattano sulle infrastrutture, sui contesti e sulle persone (Rome e Hoehstetter 2010). Gli assistenti sociali entrano in contatto quotidiano con situazioni strutturali e di contesto, di fragilità, ma spesso non danno voce a queste evidenze. La *policy practice*, incardinata nell'intervento professionale del social worker, rafforza e riconosce l'impegno nel cambiare le politiche nel contesto legislativo, di un'organizzazione o nella comunità, attraverso nuove politiche o il miglioramento di quelle esistenti; serve a dare voce e analizzare questioni che attengono non solo gli individui, ma il più ampio contesto sociale per informare i decisori di policy (Gal e Weiss-Gal 2013).

Gli assistenti sociali non sono solo i soggetti che attuano le politiche, ma sono attori di policy: hanno una specifica conoscenza perché sono sul campo (*street-level worker*), sanno riconoscere gli impatti delle politiche e dei contesti sociali sulla vita delle persone, sviluppano una conoscenza guidata dai valori del mandato professionale (il cambiamento sociale) e dalla loro formazione, centrata sulla visione olistica

dei bisogni, in cui connettere diversi livelli dell'intervento sociale (micro-meso-macro). Inoltre, è parte integrante della loro attività professionale l'esercizio della discrezionalità insieme all'inclusione dei cittadini nella formulazione e nel ridisegno delle politiche (Saruis 2019; Trappenburg *et al.* 2020; Gilboa e Weiss-Gal 2022).

Questa sfera di azione, definita anche 'anima politica' del lavoro sociale, si poggia sulle pratiche attraverso cui dare voce all'agency professionale, sulle modalità attraverso cui porre questioni rilevanti nelle agende pubbliche locali, fornire informazioni condividendo le proprie conoscenze e analisi, esprimere opinioni e suggerimenti con i decisori in modo da essere parte del percorso di formulazione delle politiche (a livello locale, regionale o nazionale).

Accanto a questa prospettiva, occorre porre l'accento sul rischio di incorrere in un livello elevato di responsabilizzazione individuale degli operatori a fronte di una debole capacità di adattamento professionale e di realizzazione degli interventi (Busacca e Da Roit 2021). Ecco perché la capacità di analisi rappresenta un tema essenziale del lavoro degli assistenti sociali, così come la valutazione di quello che si fa, sia essa intesa come attività specifica prevista nei piani/progetti locali o come attività riflessiva di autovalutazione.

Se è vero che la pianificazione territoriale, così come tradizionalmente intesa, non prevede azioni strutturate di monitoraggio e valutazione dei risultati, è proprio la collaborazione con il Terzo settore a porre interessanti spazi di sperimentazione e mutuo apprendimento che, dalla valutazione dei piani/programmi, possono informare il più ampio agire professionale dell'assistente sociale.

Emerge, tuttavia, una distanza culturale tra le procedure di valutazione, meglio sarebbe dire di controllo, oggi prevalentemente applicate nell'ambito delle politiche sociali e gli strumenti per valutare (in termini di impatto) le attività svolte dal Terzo settore, così come indicato in recenti documenti di indirizzo³. Tra questi, la valutazione di impatto sociale rappresenta un interessante ambito sul quale poter far evolvere l'uso stesso della valutazione per migliorare le politiche e i programmi locali, a partire dalla costruzione degli auspicati spazi di co-progettazione e co-programmazione tra pubblico e Terzo settore (Marocchi 2021).

Co-progettazione e co-programmazione, nel rinnovato sistema di relazioni tra enti pubblici e Terzo settore (coerente con l'art. 55 della Riforma del Terzo settore stesso), potrebbero contribuire a veicolare una pratica valutativa distinta dalla valutazione dell'intervento professionale (Campanini 2017), congiuntamente alle esperienze di valutazione di impatto sociale che in questi anni si stanno facendo strada non senza dubbi, incertezze e cattive interpretazioni (Stame 2020; De Ambrogio 2019).

Le valutazioni di impatto che si stanno sviluppando a margine dei bandi finanziati *in primis* da fondazioni bancarie, e che vedono gli enti del Terzo settore rispondere alla domanda di valutazione sull'impatto sociale generato, pongono diverse difficoltà, a volte limiti metodologici, riproponendo il rapporto tra misurazione e valutazione, oggetto della ricerca valutativa negli ultimi decenni (Stame 2020).

Come sottolinea De Ambrogio (2019), si tratta di considerare l'intervento in un contesto sociale e di riflettere sul significato e sul ruolo che l'intervento (a fronte di altre variabili di contesto) gioca in tale scenario, senza l'illusione di misurare gli effetti netti, difficilmente isolabili. Si tratta, quindi, di valutare cosa è cambiato nella vita delle persone e nel loro contesto di vita, considerando l'influenza di fattori esterni al programma che, per gli approcci che ispirano la *evidence-based policy*, rappresentano un fattore di disturbo che non consente di trovare regolarità da generalizzare (Stame 2010). Una concezione pluralista della valutazione (Stame 2016), che riflette sulle strategie di ricerca adatte, riconosce e accresce il valore sociale dell'intervento, può quindi diventare uno strumento di agency e una policy practice attraverso cui gli assistenti sociali possono influire sulla programmazione dei servizi e trasformare nel tempo le politiche, svolgendo un vero e proprio ruolo di *advocacy* e recuperando uno dei tratti fondamentali della professione, come suggerito dagli articoli 40 e 50 del relativo Codice deontologico.

Nell'attività di valutazione, la riflessione teorica e le pratiche dal basso possono trovare una utile sintesi, per superare un approccio welfarista nella domanda di formazione dei social worker (in cui prevale la dicotomia pubblico-privato) e riflettere su temi quali partecipazione, *advocacy*, co-produzione, responsabilità e generatività di politiche e strumenti.

3 Decreto del Ministero del Lavoro e delle politiche sociali 23 luglio 2019, *Linee guida per la realizzazione di sistemi di valutazione dell'impatto sociale delle attività svolte dagli enti del Terzo settore*.

Quest'ultimo aspetto pone un ulteriore ambito di riflessione di carattere valutativo. Le attività di valutazione e di autovalutazione possono stimolare la riflessività del professionista del sociale (Schön 1999; Sicora 2005) e rappresentano una cerniera tra programma/piano/politica locale e sua attuazione. La valutazione, quindi, permette di migliorare la conoscenza 'su quello che si fa e sul come', in termini di consapevolezza/conoscenza prodotta (e autoprodotta) dai servizi e in termini di capacità trasformativa delle reti territoriali attivate.

Ponendo l'accento sulla dimensione del lavoro sociale, inoltre, emergono le capacità descrittive e analitiche del social worker; la capacità di assumere lo sguardo territoriale, di 'micro-area' e welfare di comunità, in cui si sostanzia il lavoro sociale nei suoi significati più profondi. Da un lato c'è il riconoscimento dell'unicità di ogni caso e di ogni storia e, dall'altro, ci sono le dimensioni etiche e politiche di un'attività di cura che include nel proprio orizzonte di senso i luoghi abitati e le micro-comunità di appartenenza dei soggetti (Gallio e Cogliati Dezza 2018; Luongo *et al.* 2022).

Il territorio non è semplice sfondo dell'azione e del fare professionale, ma è il tessuto stesso da cui ricavare la materia prima che dà forma e sostanza all'attività di cura. L'anima politica dell'assistente sociale necessita, quindi, di strumenti di analisi, di valutazione e di cambiamento. È attraverso la valutazione, il continuo dialogo e apprendimento con tutti gli attori del welfare (inclusi i cittadini) in spazi di programmazione, che l'assistente sociale forma il suo professionalismo plurale, esercitando la sua *agency* politica ed evitando i rischi della burocratizzazione, la rivendicazione della 'riserva di competenze' e l'uso passivo della discrezionalità (Cappellato e Cataldi 2019).

3. Un'indagine pilota per leggere il lavoro sociale nell'evoluzione del welfare di prossimità

Ormai due anni fa, abbiamo avviato una riflessione sugli usi della ricerca e della valutazione per aggiornare le competenze della professione degli assistenti sociali e migliorare gli strumenti del welfare locale. Abbiamo, infatti, avviato un iter di ricerca sociale collaborativa sul Servizio sociale (Decataldo e Russo 2022), ossia avvalendoci di tecniche di ricerca che coinvolgono un gruppo di interlocutori in uno stretto rapporto di co-creazione e co-interpretazione (Lassiter 2005; Arribas Lozano 2018). Abbiamo, infatti, deciso di esplorare siti di produzione di conoscenza

'esperta' in cui attori sociali privilegiati – gli assistenti sociali – operano come comunità epistemiche nelle quali si realizza già, indipendentemente dalla presenza di un ricercatore, un lavoro che potremmo definire con Holmes e Marcus (2008) come 'para-etnografico': vengono compilati dagli stessi attori sociali resoconti ricchi e critici, analisi, descrizioni e spiegazioni sul modo in cui la cultura organizzativa da una parte, e le pratiche lavorative dall'altra, si dipanano quotidianamente. Di conseguenza, l'innovatività del nostro progetto consiste nella sfida di realizzare quadri teorici in grado di promuovere l'innovazione metodologica per la collaborazione con comunità esperte e in cui "forme sociali e culturali emergenti vengono ideate e messe in atto" (Holmes e Marcus 2008, 82; Decataldo e Russo 2022).

Tale iter è partito dall'organizzazione di un seminario di studio, organizzato in due giornate di riflessione sull'impatto del Covid-19 sul lavoro sociale, sulle organizzazioni e sui sistemi di relazioni che stavano (e stanno ancora) attraversando il lavoro dei servizi sociali (tra assistenti sociali, con altri operatori, con gli altri servizi, con l'utenza ecc.), guardando al presente, alle soluzioni adottate, ai cambiamenti in fieri. Tale seminario è stato realizzato l'11 e il 12 giugno 2020 sotto forma di webinar a causa delle restrizioni imposte dall'emergenza sanitaria esplosa pochi mesi prima. Intitolato *Il lavoro sociale, di cura e di prossimità. Adattamenti, soluzioni e apprendimenti per il post Covid-19*, ha voluto essere un'occasione per riflettere sull'emergenza sanitaria in corso e i suoi impatti sul sistema dei servizi sanitari e socio-assistenziali territoriali. Il primo giorno è stato specificamente dedicato alle politiche e alla governance dei servizi, mentre il secondo al lavoro territoriale dei servizi e degli operatori sociali. Il dibattito ha visto come protagonisti diversi interlocutori del pubblico e del privato sociale, del mondo accademico e della professione del servizio sociale.

La ricchezza e insieme l'eterogeneità degli attori chiamati a confrontarsi nelle due giornate hanno posto enfasi su numerose questioni, che è possibile sintetizzare in tre macro-categorie:

1. i cambiamenti nei contenuti del lavoro sociale, nell'organizzazione dei servizi e nella professione degli assistenti sociali, considerando l'integrazione tra ente pubblico e privato sociale, e le alleanze tra amministrazioni e civismo attivo;
2. le soluzioni adottate per far fronte a tali cambia-

menti nei contesti territoriali dove sono più marcate le fragilità (dalle periferie urbane ai contesti meno popolati);

3. la conseguente rivisitazione dei contenuti della professione degli assistenti sociali nonché del ruolo dei servizi (nuove pratiche professionali, nuovi profili, nuovi contenuti formativi).

Tali macro-categorie sono state poi elette, con l'accordo degli stessi attori protagonisti del seminario, come obiettivi delle successive attività di ricerca con l'idea che la riflessione congiunta potesse costituire il tassello propedeutico alla messa a punto di un disegno di ricerca modulare, sempre collaborativo, ma anche *mixed methods* in grado di tenere insieme analisi dei servizi, urgenze operative e indicazioni di policy. L'integrazione o la combinazione di elementi tratti dall'approccio qualitativo e da quello quantitativo rimane senza dubbio il primario elemento di accordo delle varie definizioni di *mixed methods* che possiamo trovare in letteratura (si veda, ad esempio, Amaturò e Punziano 2016). L'accezione utilizzata qui fa riferimento alla complementarità dell'intervista in profondità e di quella con questionario, intesa come arricchimento informativo sul fenomeno indagato raggiungibile attraverso la combinazione di diverse strategie di ricerca (Decataldo *et al.* 2020b).

L'analisi delle riflessioni emerse nel corso del seminario è stata, infatti, funzionale alla realizzazione di una prima fase di ricerca di sfondo con interviste in profondità a testimoni privilegiati. Nei primi mesi del 2021, sono state, infatti, intervistate le Presidenti (in carica in quel momento) dei quattro Ordini regionali degli Assistenti sociali di Campania, Emilia-Romagna, Lombardia e Veneto, e che erano già state parte attiva nella seconda delle due giornate di studio. La traccia d'intervista è stata progettata per esplorare in modo retrospettivo (e non focalizzandosi esclusivamente sul periodo di emergenza sanitaria) nove temi chiave:

1. salute pubblica e trasformazione della Sanità;
2. cambiamenti nell'esercizio della professione;
3. codice professionale che definisce il setting e condizioni della sua vulnerabilità;
4. uso delle tecnologie e loro ruolo nell'emergenza sanitaria;
5. trasformazione del ruolo dell'assistente sociale nell'emergenza;
6. emergenza e tutela dei professionisti;
7. vulnerabilità dei territori e dei processi;

8. rigidità/flessibilità organizzativa dei servizi;

9. uso delle risorse pubbliche e programmazione territoriale.

Il materiale empirico raccolto durante le quattro interviste non è stato sottoposto ad analisi poiché, anche in funzione dell'esiguità delle interviste stesse, ma soprattutto in ragione della natura collaborativa del processo di costruzione degli strumenti, le interviste in profondità sono state utilizzate in funzione ancillare, cioè come strumento subordinato alla progettazione dell'intervista con questionario attribuendo, così, alla Presidenti degli Ordini regionali il ruolo di co-ricercatrici. Tale materiale, infatti, ha fornito gli stimoli per progettare il questionario per una successiva mail survey, ossia un'indagine con questionario rivolta a popolazioni conosciute e limitate, la cui mailing list è disponibile. La mail survey presenta vantaggi rispetto alla web survey (in cui il link al questionario è pubblicato su una o più pagine web accessibili a tutti), come una maggiore copertura campionaria e la possibilità di combinare informazioni diverse (ad esempio, utilizzando la *data linkage*), confrontare le caratteristiche del campione raggiunto con quelle della popolazione, contattare gli intervistati anche successivamente ecc. (per approfondimenti si rinvia a Decataldo *et al.* 2020a).

La mail survey è stata progettata per essere indirizzata agli assistenti sociali iscritti agli ordini regionali già coinvolti nelle fasi precedenti, ma auspicabilmente estendibile all'intero territorio nazionale. Obiettivo dell'indagine è rilevare e descrivere il ruolo degli assistenti sociali nella fase dell'emergenza sanitaria e in quella attuale, nonché le strategie territoriali inclusive in cui l'ente pubblico, i Comuni, gli ambiti sociali e socio-sanitari investono, dando peso e rilevanza al ruolo degli assistenti sociali nei processi decisionali e programmatici delle politiche locali. Sempre in un'ottica di strategia di ricerca collaborativa, lo strumento e la strategia di rilevazione sono stati condivisi, discussi e integrati con le Presidenti (attualmente in carica) degli Ordini regionali degli Assistenti sociali di Campania, Emilia-Romagna, Lombardia, Marche e Veneto, nonché con una referente dell'Ordine nazionale. Non è possibile entrare qui nel dettaglio della versione definitiva dello strumento di rilevazione poiché la somministrazione agli assistenti sociali non è ancora avvenuta.

Conclusioni

Sulla base di quanto discusso, appare chiaro che le molte sfide legate alle transizioni a cui il welfare è sottoposto impattano in modo rilevante sulle vecchie competenze e le nuove capacità degli operatori sociali in generale e nello specifico dei social worker.

Competenze e capacità che solo in parte potranno essere acquisite nell'ambito dei percorsi formativi e di specializzazione (laurea triennale e laurea magistrale), poiché la loro declinazione in pratica e dinamicità sarà fortemente determinata dal tipo di politiche sociali che saranno implementate, dalle risorse a disposizione, dalle caratteristiche dei diversi territori a partire dalla presenza di molteplici attori pubblici, privati e di società civile, proprio perché ci troviamo in un welfare plurale declinato territorialmente (rescaling).

Un welfare le cui politiche, oltre che essere progettate e implementate, richiederanno sempre di più di essere misurate e valutate anche con il coinvolgimento dei destinatari delle azioni.

Ai social work – oltre a una capacità di presa in carico e di accompagnamento, sulla base di quanto discusso – è richiesta dunque una capacità progettuale, di misurazione, di valutazione e di interazione con attori appartenenti a sistemi organizzativi specifici e in alcuni casi poco delineati. Nuove sfide, ma anche nuove potenzialità per una professione abituata a misurarsi con una forte dinamicità dei bisogni e delle scelte politiche. Dinamicità incrementata dalla pandemia in corso. Proprio in relazione alla pandemia, oltre che all'emersione di nuovi contenuti del lavoro i social worker sono stati spinti, e in non pochi casi costretti, a ricorrere a strumenti operativi poco utilizzati fino ad ora come il lavoro a distanza e/o la presa in carico da remoto con impatti sulla qualità del lavoro e sull'efficacia della presa in carico tutta da indagare.

È bene ricordare che il Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) interviene sulla territorializzazione della cura e dell'assistenza, ma con un'attenzione particolare per la non-autosufficienza che lascia poco spazio all'inclusione sociale, ai bisogni di cura e alle fragilità sociali. Se è vero che il PNRR stanzerà risorse per migliorare l'assistenza sanitaria territoriale e per realizzare più di mille Case della comunità – la cui presenza rafforzerà il ruolo dei servizi sociali territoriali e la loro integrazione con la componente sanitaria assi-

stenziale – resta scoperto il legame tra benessere economico e coesione sociale dei territori. L'impegno del PNRR per le infrastrutture sociali, infatti, non affronta in modo strutturale la mancanza di assistenti sociali in alcune aree del Paese, la loro presenza territoriale non adeguata al bisogno o l'inquadramento professionale, fortemente impoverito negli ultimi anni.

Come sottolinea Saraceno (2022), quello del lavoro sociale è un lavoro delicato di messa in connessione di persone, istituzioni, servizi, di individuazione dei bisogni e allo stesso tempo di valorizzazione delle capacità e delle risorse esistenti: "è un lavoro che richiede competenza sulle norme e sulle risorse istituzionali disponibili, ma anche capacità di vedere al di fuori del proprio recinto per attivare connessioni e costruire percorsi" (Saraceno 2022, 60). Il lavoro sociale nel prossimo futuro necessiterà quindi di nuovi contenuti formativi, di una nuova narrazione, di co-progettazione ma anche della capacità di analizzare (sulla base di evidenze empiriche) la propria azione ma anche i cambiamenti generati, nelle persone e nei contesti.

E proprio sulla base delle molte transizioni a cui sono sottoposti questi operatori a partire dalle politiche fino alla qualità del lavoro, è necessario indagare in modo più sistematico di quanto è stato fatto fino ad ora sulle diverse sfide, cambiamenti e potenzialità che i nuovi scenari di welfare hanno determinato e quale impatto sull'operatività nuova e vecchia questi cambiamenti hanno comportato per i social worker. Così come sarà importante conoscere e approfondire i nuovi e vecchi contenuti del lavoro del social worker, le nuove abilità necessarie, quelle acquisite. Il peso delle diverse componenti del contenuto del lavoro. Crediamo che solo con una conoscenza approfondita, territorialmente declinata relativamente alle pratiche professionali, ai compiti e agli strumenti messi in campo, sarà possibile realizzare, seguendo un aggiornamento periodico e utile, degli efficaci percorsi formativi di base e le relative proposte di aggiornamento. L'anima politica del lavoro sociale necessita di una riflessione professionale e disciplinare, ed è sul legame tra teoria, pratica e strumenti per migliorare la qualità della formazione che l'attività di ricerca dovrà interrogarsi.

Bibliografia

- Abbott A. (1988), *The system of professions. An essay on the division of expert labor*, Chicago, University of Chicago Press
- Amaturo E., Punziano G. (2016), *I Mixed Methods nella ricerca sociale*, Roma, Carocci
- Arribas Lozano A. (2018), Reframing the public sociology debate: Towards collaborative and decolonial praxis, *Current Sociology*, 66, n.1, pp.92-109
- Ascoli U., Campedelli M. (2021), Insostituibilità, riconoscenza, integrazione funzionale. La parabola del Terzo Settore nella pandemia, *Politiche Sociali*, n.2, pp.369-388
- Ascoli U., Ranci C. (a cura di) (2003), *Il welfare mix in Europa*, Roma, Carocci
- Barbier J.C., Letablier M.-T. (eds.) (2005), *Social Policies. Epistemological and Methodological Issues in Cross-National Comparison*, Bruxelles, P.I.E. Peter Lang
- Bassi A., Moro G. (a cura di) (2015), *Politiche sociali innovative e diritti di cittadinanza*, Milano, Franco Angeli
- Battistoni F., Cattapan N., Asta M. (2021), *Le nuove figure professionali nel welfare di comunità. Saperi e pratiche del community management*, Milano, Fondazione Cariplo
- Bifulco L., Vitale T. (2005), La contrattualizzazione delle politiche sociali e il welfare locale, in Bifulco L. (a cura di), *Le politiche sociali. Temi e prospettive emergenti*, Roma, Carocci, pp.81-100
- Busacca M., Da Roit B. (2021), Investire e innovare in un welfare state debole. L'esperienza dei vecchi e dei nuovi operatori sociali, *Autonomie locali e servizi sociali*, n.3, pp.531-551
- Campanini A. (a cura di) (2020), *Gli ambiti di intervento nel servizio sociale*, Roma, Carocci
- Campanini A. (a cura di) (2017), *La valutazione nel servizio sociale. Proposte e strumenti per la qualità dell'intervento professionale*, Roma, Carocci
- Cappellato V., Cataldi L. (2019), Coping Strategies e razionamento. La discrezionalità degli operatori sociali come street-level bureaucrats e situated agents, *Sociologia del lavoro*, n.155, pp.96-119
- Cellini G., Dellavalle M. (2022), Professionalismo e formazione al servizio sociale, *Welforum.it*, 12 maggio <<https://bit.ly/3Bvk1ro>>
- D'Emilione M., Giuliano G., Grimaldi A. (2020), La collaborazione tra professionisti e operatori sociali nelle politiche a contrasto della povertà. Il ruolo dell'équipe multidisciplinare, *Counseling*, 13, n.2, pp.16-41
- De Ambrogio U. (2019), Se si valutassero le valutazioni di impatto..., *Welforum.it*, 21 novembre <<https://bit.ly/3d0a50i>>
- De Leonardis O. (2002), *In un diverso welfare. Sogni e Incubi*, Milano, Feltrinelli
- Decataldo A., Denti F., Amico A. (2020a), Increasing participation rates and data quality in e-mail survey. An experimental design of research, *Sociologia e ricerca sociale*, 41, n.122, pp.45-68
- Decataldo A., Fiore B., Novello N. (2020b), L'importanza dei mixed methods nella ricerca valutativa, le ragioni di un numero monografico, *Riv. Rassegna Italiana di Valutazione*, 24, n.76, pp.5-18
- Decataldo A., Russo C. (2022), *Metodologia e tecniche partecipative. La ricerca sociologica nel tempo della complessità*, Milano-Torino, Pearson
- Dellavalle M. (2019), Quale riconoscimento per le professioni del lavoro sociale?, *Welforum.it*, 17 maggio <<https://bit.ly/3qs8ti3>>
- Dovis P., Saraceno C. (2011), *I nuovi poveri. Politiche per le disuguaglianze*, Torino, Codice
- Forum Disuguaglianze Diversità, Iris Network (2021), *PNRR: Quale ruolo dell'impresa sociale nel potenziamento e democratizzazione dell'offerta di servizi di welfare. Alcune linee di indirizzo e priorità sulla coesione sociale*, Roma, Forum Disuguaglianze Diversità <<https://bit.ly/3DfBsx4>>
- Gal J., Weiss-Gal I. (eds.) (2013), *Social Workers Affecting Social Policy. An International Perspective*, Bristol, The Policy Press
- Galera G. (2020), Verso un sistema sanitario di comunità. Il contributo del Terzo settore, *Impresa Sociale*, n.2, pp.88-122
- Gallio G., Cogliati Dezza M.G. (a cura di) (2018), *La città che cura. Microaree e periferie della salute*, Merano, Edizioni AlphaBeta Verlag
- Genova A., Tousijn W. (2022), Social-Health Operators as Mediators in E-Health System, *Professions & Professionalism*, 12, n.1, pp.1-21
- Gilboa C., Weiss-Gal I. (2022), Change from within. Community social workers as local policy actors, *British Journal of Social Work*, 6 January
- Grimaldi A. (2022), Cittadinanza attiva e inclusione sociale. Intrecci di due frontiere complementari, in Michelini M., Tirelli G. (a cura di), *Educazione alla cittadinanza e Costituzione*, Brescia, Brixia University Press, in corso di pubblicazione
- Grimaldi A. (2021), Figure professionali ed équipe multidimensionali, in Inapp, *Rapporto Inapp 2021. Lavoro, formazione e società in Italia nel passaggio all'era post Covid-19*, Roma, Inapp, pp.240-241
- Grimaldi A., Del Cimmuto A. (a cura di) (2006), *Funzioni, competenze, profili e percorsi formativi nell'orientamento. Un quaderno a uso degli operatori*, Roma, Isfol
- Holmes D.R., Marcus G.E. (2008), Collaboration Today and the Re-imagination of the Classic Scene of Fieldwork Encounter, *Collaborative Anthropologies*, 1, pp.81-101
- Kazepov Y. (a cura di) (2009), *La dimensione territoriale delle politiche sociali in Italia*, Roma, Carocci
- Lassiter L.E. (2005), *The Chicago Guide to Collaborative Ethnography*, Chicago, University of Chicago Press
- Luisi D. (2021), Il lavoro sociale di cura e prossimità per il post covid-19, in Inapp, *Rapporto Inapp 2021. Lavoro, formazione e società in Italia nel passaggio all'era post Covid-19*, Roma, Inapp, pp.244-246
- Le Galès P. (2002), Government e Governance urbana nelle città europee. Argomenti per la discussione, *Foedus*, n.4, pp.8-31
- Luongo P., Morniroli A., Rossi-Doria M. (2022), *Rammendare. Il lavoro sociale ed educativo come leva per lo sviluppo*, Roma, Donzelli

- Marocchi G. (2021), 2022: sarà l'anno della coprogrammazione?, *Welforum.it*, 23 settembre <<https://bit.ly/3QDnjgi>>
- Paci M. (a cura di) (2008), *Welfare locale e democrazia partecipativa*, Bologna, il Mulino
- Paci M., Pugliese E. (a cura di) (2011), *Welfare e promozione delle capacità*, Bologna, il Mulino
- Ranci Ortigosa E. (2021), Verso un welfare più forte, ma davvero coeso e comunitario?, *Welforum.it*, 5 novembre <<https://bit.ly/3B74AUJ>>
- Rome S., Hoehstetter S. (2010), Social work and civic engagement. The political participation of professional social workers, *Journal of Sociology & Social Welfare*, 37, n.3, pp.107-129
- Sanfelici M., Gui L., Mordegli S. (a cura di) (2020), *Il servizio sociale nell'emergenza Covid-19*, Milano, Franco Angeli
- Saraceno C. (2022), *Cura, Vita. Lavoro sociale lavoro da cambiare*, 4 maggio, p.59
- Saruis T. (2019), Street-Level Workers' Discretion in the Changing Welfare, *Cambio. Rivista sulle Trasformazioni Sociali*, 8, n.16, pp.31-42
- Saruis T., Kazepov Y., Boczy T. (2021), Consolidare l'innovazione sociale in contesti diversi di welfare tra dinamiche trasformatrici e adattamento, *Autonomie Locali e Servizi Sociali*, 44, n.3, pp.579-592
- Schön D.A. (1999), *Il professionista riflessivo. Per una nuova epistemologia della pratica professionale*, Bari, Dedalo
- Sicora A. (2005), *L'assistente sociale «riflessivo»*, Lecce, Pensa Multimedia
- Stame N. (2020), Valutazione d'impatto sociale. Committenti, Enti del Terzo settore e valutatori, *Impresa Sociale*, n.4, pp.53-59
- Stame N. (2016), *Valutazione pluralista*, Milano, Franco Angeli
- Stame N. (2010), Come concepire la politica, come valutarla, *Rivista trimestrale di Scienza dell'Amministrazione*, n.1, pp.57-74
- Tognetti Bordogna M. (a cura di) (2015), *Voglio fare l'assistente sociale. Formazione e occupazione dei laureati in Servizio sociale in tempi di crisi e discontinuità*, Milano, Franco Angeli
- Trappenburg M., Kampen T., Tonkens E.H. (2020), Social workers in a modernising welfare state. Professionals or street-level bureaucrats?, *The British Journal of Social Work*, 50, n.6, pp.1669-1687

Alessandra Decataldo

alessandra.decataldo@unimib.it

Professoressa associata all'Università degli Studi di Milano Bicocca, dove insegna Metodologia della ricerca sociale. Ha sviluppato un'ampia esperienza nella realizzazione di progetti di ricerca facenti uso di approcci partecipativi e strategie *mixed methods*. È autrice di volumi e saggi su questioni di metodologia della ricerca e valutazione sociale. Fra le pubblicazioni recenti si segnala *Metodologia e tecniche partecipative. La ricerca sociologica nel tempo della complessità* (con C. Russo), Pearson, 2022.

Anna Grimaldi

a.grimaldi@inapp.org

Dottore di ricerca in Psicologia, dirigente di ricerca, responsabile della struttura Inclusione sociale dell'Inapp e presidente del CUG Inapp.

Daniela Luisi

d.luisi@inapp.org

Dottoranda di ricerca in Sistemi sociali, organizzazione e analisi delle politiche pubbliche e prima tecnologa presso Inapp. I suoi interessi di ricerca riguardano i processi partecipativi nella definizione e attuazione delle politiche di sviluppo locale, le politiche educative e di welfare locale, i metodi di analisi e valutazione delle politiche pubbliche. Fra le pubblicazioni più recenti si segnala: Territori e determinanti sociali delle disuguaglianze: il "lavoro territoriale" delle politiche pubbliche e del welfare di comunità, *La Rivista delle Politiche Sociali*, 2022.

Mara Tognetti Bordogna

maragraziella.tognetti@unina.it

Professore ordinario di Sociologia generale presso l'Università degli Studi di Napoli Federico II. Si occupa di sociologia della salute e di dinamiche migratorie con particolare attenzione alle donne, alle famiglie e alla salute dei migranti. Dirige la rivista *Welfare & Ergonomia*. Ha all'attivo più di trecento pubblicazioni, fra cui *Nuovi scenari di salute*, Franco Angeli, 2017.