

Verso una digital smart social innovation nei servizi per e con le famiglie. Una ricerca in Lombardia e alcuni dati nazionali dal Rapporto CISF 2022

Matteo Moscatelli (Università Cattolica di Milano), Francesco Belletti (CISF- Centro Internazionale Studi sulla Famiglia)

Il contributo presenta un'analisi del cambiamento digitale avvenuto nei servizi per e con le famiglie dagli inizi del periodo della crisi del Covid19, attraverso i dati di una ricerca condotta in Regione Lombardia e i dati sulla popolazione italiana raccolti dal CISF e presentati nell'ultimo rapporto 2022 sulla famiglia, in particolare relativi alla propensione da parte delle famiglie ad utilizzare il digitale per trovare risposta ai propri bisogni. A fine di analizzare i bisogni delle famiglie, l'aiuto di cui hanno beneficiato è stato attivato un percorso di osservazione, riprogettazione ed innovazione multistakeholders a sostegno delle difficoltà familiari in Lombardia durante Covid19. All'interno del progetto sono state effettuate tre rilevazioni, in modo da triangolare le osservazioni sulle diverse variabili dello studio a cui hanno partecipato 300 famiglie con figli, 48 consultori e 50 associazioni familiari. Il quadro delineato dai dati mostra come al vissuto delle famiglie lombarde, caratterizzato da elementi di problematicità trasversali, di carattere psico relazionali ed economiche, 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. Alcune innovazioni sono state mantenute dopo l'evento pandemico, altre sono state ripensate. I servizi sociosanitari, che hanno cambiato in ottica adattiva, non sono apparsi sempre pienamente riflessivi rispetto all'impatto a lungo termine dell'offerta digitale di aiuto. L'analisi qualitativa condotta mette inoltre in luce alcune sfide e rischi dell'uso dell'intelligenza artificiale nei servizi sociosanitari. Alcuni rischi di questo assetto ibrido si dipanano rispetto ai temi della privacy e degli algoritmi, che potrebbero innescare anche un processo di progressiva opacità/assenza di controllo, a sfavore dei cittadini, rispetto alle proprie profilazioni digitali. I dati sulle oltre 2000 famiglie italiane studiate dal CISF mostrano che il 39,5% delle famiglie ritiene che la tecnologia "faciliti la vita in famiglia" ed è disposta a spendere, per device e abbonamenti, utilizzando il digitale nella vita quotidiana sempre meno da soli, one-to-one, e sempre più insieme, many-to-many, anche per quanto riguarda l'uso di sociale e piattaforme di videochiamate ormai considerato fondamentale per la vita quotidiana. Lo scenario di forte trasformazione digitale nella post pandemia e delle abitudini familiari richiede ai diversi attori del welfare di ripensare pertanto 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 durante la pandemia.