

**Sessione 3: Il lavoro degli *street level bureaucrats* tra discrezionalità, controllo e pressioni dal basso**

I numerosi cambiamenti intervenuti nel welfare italiano (e.g. nuovi assetti sociali e istituzionali con una forte territorializzazione delle politiche, riduzione e/o riorganizzazione dei finanziamenti pubblici, nuove forme di mobilitazione delle risorse soprattutto a livello locale con nuovi rapporti di collaborazione con organizzazioni private e del terzo settore, ...) hanno fortemente influenzato la programmazione e il design delle politiche, le modalità della *governance* locale e hanno avuto un forte impatto sui dipendenti pubblici, specialmente sui *street level bureaucrats* (SLB). In quest'ambito, nel corso del tempo, si sono affermate nuove logiche di finanziamento, progettazione e realizzazione dei servizi che hanno modificato profondamente il modo di lavorare delle 'burocrazie professionali' e di quelle 'meccaniche' coinvolte nelle pratiche di accesso fruizione e gestione di vari servizi di welfare. Inoltre, l'introduzione di nuovi strumenti tecnologici ha prodotto trasformazioni rilevanti nelle pratiche di lavoro e di comunicazione, influenzando i rapporti tra management, *front-line officers* e utenti.

Queste trasformazioni si traducono in una duplice e spesso contraddittoria richiesta nei confronti degli SLB: (1) prendersi cura dell'utente in modo innovativo e non standardizzato; (2) rispettare e adattarsi a indicatori standard (sia di processo che di performance) che limitano il raggio d'azione e spesso aumentano il carico di lavoro burocratico.

Le ricerche sull'impatto che questi cambiamenti hanno avuto sugli SLB ed il loro lavoro sono poche e frammentate, soprattutto nel contesto italiano. La letteratura si è concentrata prevalentemente su analisi macro, prestando attenzione al design e ai risultati delle politiche, mentre poca enfasi è stata posta sulla complessità, le sfumature e le incertezze della relazione tra '*policy inputs and policy outcomes*'. Ciò significa innanzitutto guardare alle reinterpretazioni basate sul contesto e l'organizzazione: i processi di implementazione, l'organizzazione dei servizi, lo sviluppo di abilità di progettazione e applicazione degli strumenti, i significati attribuiti al lavoro. Gli SLB, nonostante i cambiamenti, hanno ancora un certo potere discrezionale, agiscono strategicamente, mettono in atto pratiche informali per far fronte alle mutevoli condizioni di lavoro, ai cambiamenti nelle esigenze e domande degli utenti ed alla diminuzione delle risorse, reinterpretando le politiche all'interno dei vincoli organizzativi e contribuendo alla variabilità e adattabilità delle istituzioni.

Questa sessione invita contributi che guardino al lavoro degli SLB ed alle trasformazioni delle loro pratiche quotidiane e dei significati attribuite ad esse, da diverse prospettive teoriche e metodologiche, in diversi ambiti di *policy*, ma sempre con un forte caratterizzazione empirica.

**Coordinatori:** Alberta Andreotti (alberta.andreotti@unimib.it) e Diego Coletto (diego.coletto@unimib.it), Università degli studi di Milano-Bicocca.