

## **Assemblea degli iscritti del 01-12-2017**

**Dott.ssa Annarita Manocchio** Segretario OAS Molise

“Il lavoro sociale nell’era della Web Communication”.

In questi ultimi anni si è molto parlato della riforma delle professioni evidenziando alcuni aspetti problematici e critici che riguardano trasversalmente tutte le professioni e che ripone al centro della questione il ruolo delle stesse nella compagine sociale ed economica della nostra società. Nel contesto sociale italiano questo dibattito è stato affrontato con grande vivacità arrivando a ‘celebrare’ una giornata dedicata alla tematica: il Professional day. Attraverso il CUP (comitato unitario permanente degli ordini e collegi professionali) nazionale si è data spinta ad una capillare azione di confronto in tutto il paese; l’elemento che più di tutti accomuna le diverse professioni è la consapevolezza di essere risposta e risorsa per la società civile e per i cittadini nelle loro esigenze e diritti; ogni specifica professione risponde ad una richiesta, esigenza e bisogno del cittadino, quindi è un servizio a grande valenza sociale. Alcune professioni per le finalità proprie sono organizzate in ordini professionali. Si ravvisa quindi un carattere pubblicistico, ovvero di ente pubblico non economico avente lo scopo di vigilanza nel corretto esercizio delle attività professionali dei propri iscritti con gli strumenti procedimentali propri degli enti pubblici quali trasparenza, efficacia, efficienza. L’ordine diventa dunque una comunità di professionisti uniti da valori e conoscenze specifiche nel perseguire l’interesse comune, la crescita e la coesione della società. Nell’esperienza di questi ultimi anni il CROAS ha dedicato e continua a farlo tempo ed energie per gestire nel migliore dei modi e con particolare attenzione i rapporti con vari ed importanti attori come l’Università (agenzie, enti associazioni ecc.) La mission è quella di creare una sinergia con i vari attori al fine di coniugare le esigenze professionali dettate dalla contestualizzazione dei tempi storici e dall’avvento delle nuove tecnologie con le molteplici esigenze formative.

‘Esaminando lo stesso profilo etimologico della parola servizio troviamo alla base del termine “servizio” la radice indoeuropea *svar* (intesa nel senso di “guardare”), che nella lingua latina diventa *servus*, certamente traducibile come “schiavo”, ma anche come “colui che veglia”, “colui che sorveglia”. Dunque, l’azione del servire nell’era delle nuove tecnologie deve necessariamente essere pensata con una molteplicità di significati fra cui: guardare, custodire, osservare con attenzione, conservare e mantenere. È estremamente interessante rinvenire nell’antichissima etimologia alcuni degli atteggiamenti operativi di chi lavora in questi campi anche con l’ausilio delle nuove tecnologie: la dinamica dell’osservazione e il supporto di comportamenti orientati al benessere sulla base di controllo e verifica degli esiti sono infatti pertinenza di tutte le culture mediche, psicologiche, pedagogico-educative, e di servizio sociale. La sequenza *svar*> *servus*> servire conduce alla nozione e alle modalità moderne di servizio e, più largamente, a quella di sistema dei servizi. Analizzare i servizi, dunque, obbliga a confrontarsi costantemente con il tema della complessità e delle innumerevoli variabili in gioco, stimolando un continuo *aggiornamento* capace di adeguare le proprie mansioni ai molteplici aspetti scientifici, tecnici, esperienziali ed etici. Le dinamiche di funzionamento dei servizi sono state esaminate in questi anni soprattutto nei filoni di ricerca appartenenti all’analisi socio-organizzativa. In tal proposito la proposta più forte e robusta è quella che mette sotto attenzione la dialettica fra prodotti materiali e immateriali. Scrive la psico-sociologa Franca Olivetti Manoukian:

*Il servizio è costituito da qualche cosa di materiale/immateriale che va realizzato entro un processo relazionale e comunicativo contingente fra un produttore e un consumatore [...]. Il servizio ha il suo nucleo più che in qualche realizzazione specifica in un rapporto interattivo che porta a scegliere e ad attivare ciò che risulta pertinente nella situazione stessa. Viene quindi sottolineata la centralità che nella produzione di servizi ha il cliente, la considerazione del cliente e l’importanza del suo apprezzamento*

*o della sua soddisfazione, della sua partecipazione attiva che condiziona in modo determinante la produzione<sup>1</sup>.*

Nel lavoro di servizio pesano quindi molto la soggettività, la percezione e le aspettative<sup>2</sup> di qui l'esigenza di creare servizi quali prodotti immateriali in un'ottica di efficienza efficacia e sostenibilità in cui diviene peraltro più rilevante che mai possedere una buona immagine, consentire il pieno sviluppo delle competenze, mettere in atto processi di accoglienza, essere capaci di fornire info esaurienti e altamente professionali. Essendo infatti le dinamiche soggettive fortemente influenzanti la qualità del servizio stesso, è opportuno prestare una rigorosa attenzione anche a quegli aspetti che appaiono come immateriali. Nell'ultimo decennio e di seguito grazie anche alla riforma costituzionale del 2001 siamo entrati in una fase *nuova* dei servizi alla persona e alla comunità nel suo insieme, invero, facendo un passo a ritroso possiamo dire che 'l'attuale sistema dei servizi (sociali, socioeducativi, sanitari e sociosanitari) prende avvio dalla nascita delle regioni italiane le quali ne hanno determinato le caratteristiche funzionali. Sono ormai trascorsi circa quarantacinque anni da quel periodo: quasi mezzo secolo di profonde trasformazioni politiche, legislative, organizzative e professionali. Un intervallo di tempo sinteticamente tradotto "trenta più dieci". In dettaglio, "trenta" si riferisce agli ultimi decenni del Novecento, epoca durante la quale sono state poste le basi culturali, motivazionali e istituzionali del nascente sistema dei servizi alla persona. La cifra "dieci", invece, mira a porre in risalto la documentata tappa della riforma costituzionale n°3 del 18 ottobre 2001, che nel decennio successivo ha modificato in modo rilevante e strutturale questo sistema dei servizi in una evoluzione continua e strettamente connessa al processo di comunicazione<sup>3</sup>.

Il tema scelto per questo intervento com'è evidente si relaziona in maniera diretta proprio con l'immaterialità del lavoro sociale; la *web communication* è di fatto l'insieme di tutti i modi in cui le persone comunicano attraverso internet. Nata nella

---

<sup>1</sup> F. OLIVETTI MANOUKIAN, *Produrre servizi*, Il Mulino, Bologna, 1998, p. 52.

<sup>2</sup> P.FERRARIO, *Politica dei servizi sociali. Strutture, trasformazione, legislazioni*, Carocci, Roma, 2001, pp 23, 29-30.

<sup>3</sup> P.FERRARIO, *Politiche sociali e servizi. Metodi di analisi e regole istituzionali*, Carocci, Roma 2014, p 12.

metà degli anni '70 si è presto diffusa in tutto il mondo, imponendosi massicciamente e con forza in ogni settore delle attività umane. L'utilizzo delle e-mail, della mailing list, del Forum e della Chat, quali strumenti principali della *web communication*, si svolgono su uno spazio chiamato "Web"; da qui il termine *Web Communication*, ossia "comunicazione attraverso Internet". Il web è un enorme spazio di informazioni strutturato in "ipertesto" e "multimedialità". Il primo è costituito da un insieme di informazioni e collegamenti: i cosiddetti "link" che permettono di passare da una pagina web all'altra. La multimedialità è invece l'insieme di suoni, immagini, animazioni e video che animano una o più pagine web di un sito.

La *web communication* produce ricchezza comunicativa, interattività, promozione e sviluppo di piattaforme ove incontrarsi e confrontarsi. I principali vantaggi della *web communication*, sono legati alla possibilità di realizzare un ambiente di lavoro più integrato e collaborativo, abbattendo le barriere geografiche e producendo una comunicazione cosiddetta istantanea. Il web mette a disposizione una moltitudine di informazioni e offre visibilità e possibilità di promuovere il proprio marchio o il servizio offerto. Il Web oggi cattura l'attenzione e la presenza di milioni di cybernauti in tutto il mondo perché si presta, contrariamente a quanto ancora oggi qualcuno pensa, ad un tipo di comunicazione che i mass media tradizionali non consentono.

Il Web segna un passaggio culturale e concreto dal "modello lineare" di comunicazione di Shannon ad un modello di comunicazione denominato "Topologico". Il modello di Shannon prevede che la comunicazione si sviluppi nel modo seguente: emittente – messaggio – canale – ricevente. Il "modello topologico" invece sviluppa una comunicazione che viene concepita all'interno di un "ambiente come luogo di interazioni complesse", dove ai 5 assiomi della Pragmatica della comunicazione della Scuola di Palo Alto se ne aggiunge un sesto: l'habitat. La comunicazione ha un suo habitat: lo spazio del Web. La *web communication* diventa allora "spazio di interazioni complesse". A differenza del modello di Shannon, quello topologico implica l'azione. Il messaggio sul Web non viene solo letto, ma induce a fare qualcosa. Il cybernauta quando accede ad un sito web non si limita a leggere, ma "clicca", "va

da una pagina all'altra", "compra", "guarda un video", ecc. La dimensione "spazio" nasce e si sviluppa proprio grazie ad una delle due peculiarità del Web: l'ipertesto. Le metafore si sprecano: leggere diventa "navigare", lo spazio web viene "esplorato". Nascono termini come "portali", "rete", ecc. Internet favorisce la "rete" ed è considerato dagli addetti ai lavori la "madre di tutte le reti".

Imperativo a questo punto porsi delle domande: Noi assistenti sociali, che cosa facciamo nella quotidianità del nostro agire professionale? Non abbiamo forse noi, prima di altri, la peculiarità di fare "rete"?

Ebbene, se noi facciamo rete, allora ci possiamo incontrare con la madre di tutte le reti e metterci in rete con essa. Utilizzare Internet, la web communication, realizzare e gestire un sito web per comunicare il servizio sociale, per offrire un servizio di consulenza sociale, ecc. è più semplice di quanto si possa pensare e non è necessario essere informatici, ma soltanto possedere alcune conoscenze e competenze prese in prestito dall'informatica<sup>4</sup>.

## **Conclusione**

Fare lavoro di servizio oggi significa confrontarsi con bisogni individuali che cambiano continuamente in rapporto alle profonde trasformazioni socio-demografiche in corso.

La competenza dell'assistente sociale è particolarmente adatta a interagire con queste situazioni, perché conosce gli assetti istituzionali e sa adeguare la professione alle azioni organizzative necessarie.

Sviluppando l'argomentazione, è stato possibile evidenziare come nelle Società di agenti umani ed artificiali comunicanti in Rete i problemi vengono risolti sempre di

---

<sup>4</sup> \*Antonio Bellicoso, *Web communication e servizio sociale*, marzo 2016, [http://files.spazioweb.it/aruba24605/file/webcommunicationeserviziosocialeantonibellicoso\\_1.pdf](http://files.spazioweb.it/aruba24605/file/webcommunicationeserviziosocialeantonibellicoso_1.pdf)

\*\*Monya Bardi, Lucio Barone, Antonio Bellicoso, Enrico Capo, Sabrina Caputo, Arianna Catto, Silvia Clementi, Luigi Colombini, Valentina D'Alò, Gennaro Del Prete, Paolo Ferrario, Anna Grande, Desirèe Longo, Annarita Manocchio, Giorgio Merlo, Furio Panizzi, Loredana Cinzia Porcelli, Giacomo Sansica, Ivana Stella, Roberto Stellari, Marta Biacchi, Cristina Bianco, Valentina Zullo, Annick Donelli e Luciana Quaia, Nicola Ferrari, Nunzio Tarascio, Pierangelo Cenci.

più scambiando servizi e ciò appare ancora più evidente per il comparto sociale dove, come è stato ampiamente evidenziato, la web communication diviene nell'era della digitalizzazione soprattutto *'un presente che si costruisce giorno per giorno. Gli operatori dovranno quindi ulteriormente mettere assieme il rapporto diretto con le persone e quello indiretto delle informazioni'*. Si tratta di processi dinamici ed interattivi la cui natura è profondamente diversa da quella meglio conosciuta dei prodotti. L'utilizzo esteso di queste tecnologie influenza profondamente la vita delle persone e si riflette in modo importante sulle istituzioni di servizio. Ecco allora che la metodologia del "lavoro di rete" tipica della cultura del servizio sociale acquista una nuova centralità da adattare al recente contesto.