

Il documento che segue è messo a disposizione da
ASit Servizio Sociale su Internet.

titolo/tema:	Infotecnologie e Servizio Sociale: analisi del Sito "Servizio Sociale su Internet"		tipologia
autori:	Fabiana ATENA		tesi
relatore:	Enzo KERMOL	data/anno:	a.a. 1999/2000
correlatore:	Edda BORMIOLI RIEFOLO	pagine/durata:	160
università:	Facoltà di Scienze della Formazione, Diploma Universitario in Servizio Sociale, Università degli Studi di Trieste		
altro/note:	In appendice intervista a Mario Abrate, ideatore e primo webmaster del sito Servizio Sociale su Internet www.serviziosociale.com		

Ti invitiamo a visitare il nostro sito e a iscriverti gratuitamente ai nostri spazi comunicativi professionali: la mailing list, il forum ed il gruppo di ASit su Facebook. [Regstrandoti al sito](#) riceverai periodici aggiornamenti.

Se hai del materiale che ritieni utile inviare o fare altre segnalazioni, puoi contribuire all'arricchimento dei nostri spazi!

Considera inoltre la possibilità di sostenere le attività e iniziative di ASit [iscrivendoti alla nostra associazione culturale](#) e/o contribuendo attraverso [una donazione volontaria](#).

La presente pagina non è da considerarsi come parte integrante del documento che segue, che viene pubblicato nel nostro sito con il consenso dell'autore, dell'editore e/o in quanto materiale di pubblico dominio reperibile nel web. Si raccomanda di citare sempre le fonti nel caso in cui si riutilizzino i materiali, nonché di rispettarne le licenze d'uso.

E' inoltre gradita una comunicazione ai gestori del sito.

Buona lettura :-)

Ai materiali presenti in ASit – salvo differente licenza – si applica la licenza [Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo](#)

[2.5 Italia License](#) che viene implicitamente accettata con il download dei materiali dal nostro sito. Per maggiori informazioni contatta direttamente l'associazione culturale ASit Servizio Sociale su Internet alla mail serviziosociale@serviziosociale.com o visita questo link: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRIESTE

Facoltà di Scienze della Formazione

Diploma Universitario in Servizio Sociale

TESI DI DIPLOMA

IN

PSICOLOGIA DI GRUPPO

**INFOTECNOLOGIE E SERVIZIO SOCIALE:
ANALISI DEL SITO
“SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”**

Diplomanda:

Fabiana Atena

Relatore:

Prof. Enzo Kermol

Correlatore:

Prof.ssa Edda Bormioli Riefolo

Anno Accademico 1999-2000

INDICE

PREFAZIONE	p. 1
-------------------	------

CAPITOLO 1 LA COMUNICAZIONE MEDIATA

1.1 <i>DAL BISOGNO COMUNICATIVO ALL'UTILIZZO DELLE INFOTECNOLOGIE</i>	p. 3
1.2 <i>LA COMUNICAZIONE SOCIALE</i>	p. 13
1.3 <i>LA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER</i>	p. 19

CAPITOLO 2 LO STRUMENTO INFORMATICO

2.1 <i>LE ORIGINI DELLE INFOTECNOLOGIE</i>	p. 26
2.2 <i>I SITI INTERNET</i>	p. 33
2.3 <i>LA POSTA ELETTRONICA</i>	p. 39
2.4 <i>LE MAILING LIST</i>	p. 42
2.5 <i>LE CONFERENZE IN RETE</i>	p. 46
2.5.1 <i>LE CONFERENZE LOCALI</i>	p. 47
2.5.2 <i>I NEWS GROUP</i>	p. 49
2.6 <i>LA COMUNICAZIONE IN TEMPO REALE</i>	p. 52

2.7 LA DIMENSIONE SOCIALE DI INTERNET	p. 55
2.7.1 <i>LA RETE COME SERVIZIO PER PORTATORI DI HANDICAP</i>	p. 59
2.7.2 <i>INTERNET PER BAMBINI</i>	p. 60

CAPITOLO 3

ANALISI DEL SITO “ SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET

3.1 NASCITA DEL SITO	p. 62
3.2 ANALISI STRUTTURALE RELATIVA ALLA PAGINA “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”	p. 63
3.3 ASPETTI CONTENUTISTICI RELATIVI ALLA PAGINA WEB “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”	p. 64
3.4 ASPETTI STRUTTURALI RELATIVI ALLA PAGINA WEB “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”	p. 70
3.5 ANALISI CONTENUTISTICA DELLA PAGINA WEB “CAPIRE LA RIFORMA” – L’ASSISTENZA NELLA SUA EVOLUZIONE STORICA DAGLI ALBORI AI GIORNI NOSTRI	p. 72
3.6 LA RIFORMA DELL’ASSISTENZA, LEGGE-QUADRO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO E SERVIZI SOCIALI	p. 79
3.7 INTERPRETAZIONI SULLA RIFORMA DELL’ASSISTENZA	p. 87
3.8 IL SITO DEL SINDACATO UNITARIO NAZIONALE ASSISTENTI SOCIALI	p. 90

**3.9 IL SITO DELL'ORDINE NAZIONALE DEGLI ASSISTENTI
SOCIALI**

p. 93

**CAPITOLO 4
ANALISI SU ASIT MAILING LIST**

4.1 INTRODUZIONE

p. 106

4.2 PREMESSE METODOLOGICHE

p. 109

4.3 APPROFONDIMENTO E ANALISI DELLE CARTELLE

p. 119

**4.3.1 LA CATEGORIA DELLE COMUNICAZIONI
PROFESSIONALI**

p. 119

**4.3.2 LA CATEGORIA DELLE COMUNICAZIONI
NON PROFESSIONALI**

p. 133

4.4 ANALISI DEI RISULTATI

p. 137

**4.4.1 RISULTATI RELATIVI ALLA CATEGORIA DELLE
COMUNICAZIONI PROFESSIONALI**

p. 138

**4.4.2 RISULTATI RELATIVI ALLA CATEGORIA DELLE
COMUNICAZIONI NON PROFESSIONALI**

p. 141

CONCLUSIONI

p. 143

BIBLIOGRAFIA

p. 146

ALLEGATI

1 INTERVISTA

2 TABELLE

3 GRAFICI

4 PAGINE WEB DEL SITO "SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET"

PREFAZIONE

Il bisogno comunicativo, l'esigenza dello scambio interattivo fra i membri di un gruppo, sono fenomeni molto interessanti che sussistono indipendentemente dai cambiamenti sociali. Partendo da questo presupposto è sembrato doveroso soffermarsi ad approfondire la tematica relativa ai bisogni dell'uomo nel contesto di gruppo, fra i quali emerge chiaramente l'esigenza dello scambio comunicativo interpersonale.

Il bisogno interattivo insito nella natura umana si configura da sempre un fenomeno importante per i risvolti psicologici e sociali che comporta. Il soddisfacimento di tale bisogno è permesso dalle relazioni che l'uomo instaura con i propri simili nell'ambito di appartenenza, dalla possibilità di esprimere le proprie idee e di ottenere conferme o meno sulla validità delle proprie azioni. La comunicazione nelle sue varie modalità e funzioni assume a questo proposito un interessante motivo di approfondimento, in funzione del contesto in cui viene a svilupparsi. Essendo il bisogno comunicativo un'esigenza propria dell'essere umano, assume una diversa connotazione, considerati gli usi e i costumi di un popolo, l'epoca storica e l'ambito sociale di inserimento. Sulla base di questa considerazione e viste le importanti innovazioni tecnologiche che si sono susseguite nel corso di questo secolo nelle società industrializzate, si può facilmente capire l'influenza che tali cambiamenti hanno avuto e stanno avendo tuttora sull'uomo e sulle relazioni da lui instaurate. In modo particolare lo sviluppo delle infotecnologie ha comportato una graduale trasformazione della tipologia comunicativa, che ha assunto una forma mediata, diversa da quella tradizionale, ma altrettanto cercata e studiata per le sue peculiarità. L'introduzione del personal computer e soprattutto il consistente sviluppo di Internet avvenuto nei primi anni novanta ha determinato il sorgere di un nuovo approccio comunicativo fra persone distanti, inserite in contesti di vita molto diversi. Internet si configura come una risorsa in grado di soddisfare le esigenze comunicative nonché formative dell'uomo. Questa considerazione è doverosa se si annoverano le varie possibilità offerte dalla rete, comprese mediante l'effettuazione di un'approfondita analisi degli elementi che la costituiscono. Tale studio è necessario per capire i nuovi approcci comunicativi e formativi permessi da questa particolare potenza tecnologica. L'esistenza

della posta elettronica, delle liste di discussione, e di altre importanti modalità di incontro fra gli utenti di Internet, favorisce lo scambio interpersonale contribuendo ad una modificazione delle relazioni su cui molti studiosi stanno ponendo la loro attenzione. L'analisi effettuata non si pone l'obiettivo di valutare i pregi e i difetti che lo strumento in questione porta con sé, ma di evidenziare l'influenza che esso sta avendo sulle persone, nel settore relativo agli scambi comunicativi interpersonali. Oltre a comportare un'innumerabile quantità di incontri ed interazioni, Internet si configura uno strumento di arricchimento culturale non indifferente. L'utilizzo dello strumento infotecnologico non si limita all'ambito informale relativo allo svago e al tempo libero, come alcuni potrebbero pensare, assume anche una connotazione interessante dal punto di vista professionale. Per quel che concerne il Servizio Sociale, si è pervenuti alla conoscenza di un sito Internet dedicato agli operatori sociali e ad altri professionisti d'aiuto. Il sito in questione denominato "Servizio Sociale su Internet" offre agli operatori sociali la possibilità di pervenire ad interessanti spunti di ordine legislativo, teorico, nonché metodologico ed operativo. Grazie ad una particolare iniziativa offerta al suo interno, una lista di discussione per operatori sociali, si è compresa l'esistenza di una possibilità di scambio più ampio ed interessante all'interno della categoria professionale. Considerando l'importanza di uno spazio di incontro e di condivisione fra i vari professionisti d'aiuto, si è pensato di effettuare un'analisi sui contenuti e sulle modalità comunicative emerse fra gli operatori, utenti della lista di discussione chiamata Asit, "Assistenti Sociali Italia". Con questa ricerca si è voluto conoscere meglio le possibilità offerte dall'iniziativa in questione e gli obiettivi che essa si propone di raggiungere. In modo particolare ci si è posti l'obiettivo di comprendere i contenuti prevalenti degli scambi comunicativi emersi fra gli operatori, le modalità interattive sviluppatesi al suo interno. Contemporaneamente si è giunti alla comprensione della figura professionale maggiormente coinvolta nel contesto comunicativo, delle sue aspettative, dei suoi limiti e delle sue potenzialità. L'operatore d'aiuto presenta delle caratteristiche particolari che si denotano in funzione della formazione e delle esperienze personali e professionali da lui effettuate. Le peculiarità del professionista chiamato ad interagire con la persona e sulla persona in situazione di bisogno si manifestano come singolo inserito in uno specifico gruppo e contesto sociale.

CAPITOLO 1

LA COMUNICAZIONE MEDIATA

1.1 DAL BISOGNO COMUNICATIVO ALL'UTILIZZO DELLE INFO-TECNOLOGIE

La comunicazione tra i popoli e le migrazioni da una parte all'altra del mondo sono fenomeni naturali da sempre esistiti. Fin dagli albori l'uomo ha tentato di scoprire i luoghi nei quali poter trascorrere al meglio la propria esistenza, ricercando le condizioni più consone al soddisfacimento dei bisogni. Il bisogno è uno stato di tensione più o meno intenso dovuto ad un'esigenza congenita o acquisita dell'organismo; esso si configura come la mancanza o la necessità di qualcosa.¹

L'uomo una volta individuate le zone e gli ambiti di vita più adatti allo sviluppo psico-fisico, ha sempre sentito il bisogno di comunicare e di interagire con gli altri. Il fine di questa forte tendenza all'interazione da parte dell'essere umano, non è altro che l'esigenza di condividere le scoperte e di renderne partecipi i propri simili.

Dal punto di vista pratico, sin dalle epoche più remote, le conoscenze dell'uomo sulle migliori possibilità di vita hanno influito enormemente sulla sua decisione di spostarsi e di migrare verso altri paesi, nella speranza di poter trovare maggiore benessere. Nel corso dei secoli alcuni popoli sconfitti da innumerevoli guerre, o mossi da uno spirito di conquista, si sono trasferiti da una zona all'altra del mondo, in ambiti territoriali e culturali molto diversi rispetto da quelli di provenienza. Il popolo è il complesso degli abitanti di un determinato territorio accomunati dall'origine, dalla lingua, dall'istituzione e dalla tradizione, indipendentemente dal fatto che abbiano raggiunto l'unità e l'indipendenza.²

E' doveroso ricordare che il popolo, inteso come un insieme di persone, assume la configurazione di un gruppo: una pluralità in interazione con un valore di legame.³ La pluralità identifica gli individui che interagiscono tra loro. L'intera-

¹ Si vede la definizione di bisogno in Demarchi F., Ellena A., Catarinussi B., *Nuovo dizionario di sociologia*, Paoline Cinisello Balsamo (Milano), 1987, p.215.

² Si vede la definizione di popolo in Negri G., Fiorillo M., Nasoni A., *Grande dizionario enciclopedico De Agostini*, Istituto Geografico De Agostini, Novara, 1987, p.2145.

³ Definizione di gruppo citata in Quaglino G.P., *Lavoro di gruppo, gruppo di lavoro*, Cortina, Milano, 1992, p.22

zione è l'azione reciproca tra i membri del gruppo che agiscono in modo contingente (considerati i vincoli del tempo e dello spazio), influenzandosi reciprocamente nel fare insieme. Il legame è un vincolo che nasce tra gli individui e definisce i sentimenti d'appartenenza, conduce il gruppo ad assumere una configurazione relazionale ed affettiva che ne determina l'interazione. La coesione che ne deriva corrisponde all'emergere dell'uguaglianza e dell'essere dentro alla situazione di gruppo.⁴

Secondo Lewin⁵ il gruppo è una totalità in interazione, è qualcosa di più e di diverso rispetto alla somma dei suoi membri; presenta una struttura, un fine, ed è propenso alla relazione con altri gruppi.

Il popolo possiede una struttura interna che lo differenzia dagli altri, usi e costumi che delineano le tappe fondamentali della sua storia; il miglioramento qualitativo della struttura esistente è un fine teso al perfezionamento. L'insieme delle persone che vivono in uno stesso territorio e che possono costituire un gruppo, non è una realtà isolata rispetto ad altri aggregati. Nel corso della storia il contatto tra gruppi diversi è stato, ed è tuttora, un fenomeno di rilievo per le implicazioni che ne derivano.

Alcuni gruppi migranti hanno trovato difficoltà nel far proprio lo stile di vita e la cultura delle popolazioni preesistenti, talvolta non disposte alla condivisione e all'accettazione. Con il tempo alcuni gruppi sono riusciti ad interiorizzare i contenuti culturali e quindi le regole del gruppo d'appartenenza, grazie ad una continua e sempre più aperta interazione. L'interiorizzazione è un processo di identificazione che favorisce l'acquisizione di norme e atteggiamenti socialmente sanzionati o riconosciuti.⁶ Un gruppo minoritario ha la possibilità di far propri alcuni valori della cultura locale nel caso in cui si manifesti apertura e condivisione da parte di una maggioranza forte.

Il comportamento tra i gruppi può essere competitivo oppure cooperativo.⁷ Gli interessi incompatibili determinano generalmente antagonismo e discriminazione reciproca. Quando gli interessi sono comuni i gruppi lavorano per lo stesso obiet-

⁴“Essere dentro alla situazione di gruppo”, significa sentirsi parte significativa di un aggregato grazie all'interazione fra i membri, in op. cit., p. 25.

⁵ Lewin, citato in op. cit. p.18.

⁶ Il concetto di “interiorizzazione” in Smelser N., *Manuale di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 1992, p.178.

tivo, la relazione amicale che ne deriva è il risultato di una condivisione e collaborazione reciproca.

Sherif⁸ autore di molti studi e ricerche sperimentali sulle relazioni tra i gruppi ha dato un consistente contributo allo sviluppo della psicologia sociale, conciliando l'atteggiamento teorico e pratico nello studio del comportamento sociale.

Nel contesto della teoria del conflitto tra i gruppi proposta da Sherif, l'esito positivo della competizione da parte dell'ingroup nei confronti dell'outgroup determina la nascita di atteggiamenti positivi fra i membri del gruppo vittorioso. Con il termine ingroup si designa il gruppo di appartenenza, l'outgroup rappresenta invece il gruppo esterno. I sentimenti positivi che si sviluppano fra i partecipanti favoriscono la coesione di gruppo; quest'ultima identifica il forte legame di empatia esistente fra i membri. Non sempre i rapporti tra i gruppi sono facili e privi di conflitti; la presenza di un nuovo gruppo può far scatenare sentimenti di rivalità non indifferenti che, alcune volte, compromettono la realizzazione di un clima sereno. Quest'ultimo è il risultato dell'armonia esistente all'interno di un gruppo o tra differenti aggregati; la serenità interna denota cooperazione tra le parti ed è il presupposto per la realizzazione degli obiettivi prefissati. La non cooperazione è un ostacolo alla riuscita, i sentimenti ostili verso altre entità danneggiano la solidità dell'insieme e non favoriscono la crescita del gruppo e quindi del singolo che lo costituisce. Sherif ritiene che la coesione sia importante per il successo del gruppo in competizione con l'esterno. La teoria in questione è molto interessante, ma esistono ulteriori interpretazioni proposte da altri autori.

Alcuni studiosi come ad esempio Dion⁹ sostengono, invece, che la coesione all'interno di un gruppo contribuisca alla determinazione e all'incremento del rifiuto nei confronti degli altri gruppi esterni. Rabbie¹⁰ e i suoi collaboratori ritengono che quando l'esito della competizione di un gruppo è favorevole, aumenta la coesione interna fra i membri che lo costituiscono. La perdita nell'ambito della competizione fra due gruppi determina forti risentimenti fra i membri dell'ingroup, e crea il terreno per la disgregazione interna. Da questa teoria si può

⁷Il comportamento tra i gruppi, notizia tratta da Brown R., in *Psicologia Sociale dei gruppi*, Il Mulino, Bologna 1990, p. 219.

⁸Sherif M., *L'interazione sociale*, il Mulino, Bologna, 1972.

⁹Dion., (la coesione di un gruppo, determinante il rifiuto del gruppo esterno), citato in Brown R., *Psicologia sociale dei gruppi*, Il Mulino, Bologna, 1990, p.227.

¹⁰Rabbie e collaboratori., (esito della competizione di un gruppo e coesione), op. cit., p.228.

dedurre che il successo del gruppo è il presupposto per il mantenimento o per la nascita di un clima sereno, e per la coesione dell'aggregato. Il fallimento determina un abbassamento del morale del gruppo, generando in alcuni casi sentimenti negativi al suo interno. Non sempre la sconfitta produce risultati negativi. Turner¹¹ sostiene che, nonostante i continui fallimenti, il gruppo è in grado di mantenere viva la coesione interna. Questo mantenimento è reso possibile se la decisione di far parte del gruppo è un'esigenza molto sentita da tutti i partecipanti.

Il conflitto fra i gruppi può ridursi nel momento in cui si propongono alle parti alcuni scopi sovra ordinati che entrambi i gruppi desiderano, ma che non potrebbero realizzare da soli. L'esigenza della cooperazione determina il verificarsi di una minore aggressività verso i membri dell'altro gruppo, ed una diminuzione di favoritismo nei confronti del proprio. Alcuni aggregati secondo Brown¹², nonostante l'esistenza di uno scopo comune, non cooperano perché hanno paura di perdere la loro identità. Attribuendo a ciascun membro un ruolo specifico aumenta la tendenza del gruppo ad associarsi. Allport¹³ con l'ipotesi del contatto ritiene che il modo migliore per ridurre le tensioni e le ostilità fra i gruppi, sia quello di portare a contatto i loro membri. La vicinanza fra i gruppi, prolungata e continuativa nel tempo, necessita dello svolgimento di attività congiunte tese al raggiungimento dello scopo comune. E' considerata doverosa l'esistenza di un sistema in grado di fornire sostegno alla nuova politica d'integrazione dal punto di vista ufficiale ed istituzionale, e la creazione di commissioni o tribunali che si occupino dell'eguaglianza e delle relazioni razziali. Gli individui coinvolti nel processo dovrebbero presentare uno status simile, la diversità, nella maggior parte dei casi, è il presupposto per il rafforzamento del pregiudizio. Quest'ultimo è definito come una posizione dell'individuo che comporta una dimensione valutativa, spesso negativa riguardo a tipi di persone o di gruppi, in funzione della propria appartenenza sociale.¹⁴ Questo sentimento negativo secondo Stephan e Stephan¹⁵ dipende dalla mancanza di conoscenza che un gruppo ha nei confronti di un altro. Il pregiudizio può essere il risultato dell'esistenza di conflitti oggettivi fra i gruppi, o

¹¹ Turner., (fallimento del gruppo e coesione), op. cit., p.230.

¹² Brown R., (non cooperazione e identità), op. cit., p.231.

¹³ Allport., (l'ipotesi del contatto), op. cit., p. 238.

¹⁴ Il concetto di pregiudizio in Demarchi F., Ellena A., Catarinussi B., *Nuovo dizionario di sociologia*, Paoline, Cinisello Balsamo (Milano), 1987, p.1586.

può derivare dalla categorizzazione. Si tratta di un processo di semplificazione avente lo scopo di distinguere e suddividere in categorie i vari gruppi sociali.¹⁶ Il solo fatto di essere parte di un gruppo e di divenire consapevoli dell'esistenza di un altro determina la nascita di sentimenti competitivi. I processi sociopsicologici della categorizzazione sociale o dell'identificazione stanno alla base del sorgere della competitività. Per identificazione si intende il processo sociale mediante il quale il soggetto si identifica nel gruppo di appartenenza.

Tajfel¹⁷ sostiene che le categorie sociali siano utili al fine di creare ordine e semplicità in ciò che altrimenti sarebbe complesso e caotico. Le categorie sociali possono generare nelle menti degli individui determinate aspettative sulle caratteristiche dei gruppi; a questo proposito si fa riferimento alla stereotipizzazione. Si tratta di un fenomeno sociale in base al quale si attribuiscono particolari caratteristiche e qualità ad alcune categorie specifiche (esempio uomo forte).¹⁸

Una volta studiate le dinamiche del gruppo e fra i gruppi è significativo soffermarsi sulla specificità degli elementi che da sempre lo costituiscono. La persona nella sua singolarità è un elemento che costituisce il gruppo; le sue caratteristiche sono importanti per comprendere le vicende che vengono a crearsi al suo interno. E' il singolo che nel rapporto con gli altri crea la struttura e le norme dell'insieme, ed è quindi molto importante conoscere l'uomo e le sue esigenze. La comprensione dell'essere umano permette di capire le motivazioni alla base dell'agire. L'uomo come tutti gli altri esseri viventi è portatore di una serie di bisogni che da sempre lo accompagnano nel corso della sua esistenza. I bisogni primari necessari per la sussistenza sono i rituali fisiologici di qualsiasi essere vivente: il mangiare, il bere, il dormire, il ripararsi dalle intemperie, ecc. Il soddisfacimento di questi bisogni permette all'essere umano di tendere verso nuove mete, mirare ad una completa realizzazione di se stesso. I bisogni secondari costituiscono un livello più elevato e sono anch'essi molto importanti. Il loro soddisfacimento consente l'appagamento affettivo e sociale dell'uomo. E' insito nella natura

¹⁵ Stephan e Stephan, (pregiudizio e mancanza di conoscenza), citato in Brown R., *Psicologia sociale dei gruppi*, Il Mulino, Bologna, 1990, p.231.

¹⁶ Il concetto di categorizzazione sociale in Smelser N., *Manuale di sociologia* Il Mulino, Bologna, 1992.

¹⁷ Tajfel, citato in Quaglini, *Lavoro di gruppo, gruppo di lavoro*, Raffaello Corina, Milano, 1992.

¹⁸ Il concetto di stereotipizzazione in Smelser N., op. cit

umana il bisogno di accettazione, di affetto, di sicurezza, di realizzazione e di comunicazione, interazione.

Lo scambio comunicativo assume un valore inestimabile per l'essere umano, lo aiuta a confrontarsi, a percepire le proprie debolezze e i punti di forza rispetto agli altri. La comunicazione e l'interazione sono processi indispensabili all'uomo per conoscere meglio se stesso nonché la realtà esterna, permettendo un accrescimento culturale.¹⁹ Il bisogno di comunicazione ed informazione è da sempre uno dei bisogni più sentiti dell'essere umano. Questa fondamentale esigenza può trovare completo soddisfacimento, ma perché ciò avvenga è necessario che vi sia nell'uomo un'adeguata "competenza comunicativa".²⁰ Con questo termine si designano una serie di condizioni, conoscenze e regole, che rendono possibile e attuabile per ogni individuo il significare e il comunicare. L'uomo, grazie alla condivisione di questi importanti aspetti culturali tipici della comunità di appartenenza, ha potuto realizzare un elevato grado di interazione con i membri del proprio gruppo.

L'universalità di alcuni presupposti del contesto comunicativo, nonostante le varie differenze nel campo linguistico e culturale, ha consentito ai diversi gruppi umani l'interazione economica e sociale. Questo fenomeno, non è altro che la naturale continuazione di un processo da sempre esistito. E' stato proprio il bisogno di comunicazione che negli ultimi anni ha dato l'impulso ad uno sviluppo così crescente della tecnologia informatica.

Le nuove tecnologie informatiche applicate ai computer hanno avuto in questi ultimi anni un grande sviluppo, tanto che, accanto alle naturali migrazioni fisiche si può ormai considerare l'esistenza della migrazione virtuale.

In pochi anni le applicazioni di punta delle tecnologie informatiche sono mutate. Secondo Mantovani²¹ ora non si parla più tanto di interazione uomo-computer, quanto piuttosto dei nuovi ambienti creati dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per permettere alle persone di cooperare fra di loro.

¹⁹ Concetto tratto da Villamira M.A. *Comunicazione e interazione. Aspetti del comportamento interpersonale e sociale*, Franco Angeli, Milano, 1995, p.35

²⁰ "Competenza comunicativa" in Ricci Bitti, Zani B., *La comunicazione come processo sociale*, Il Mulino, Bologna, 1995, p.17.

²¹ Mantovani G. *Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali*, Il Mulino, Bologna, 1995, p.9.

Anni fa gli artefatti cognitivi più ambiziosi erano i sistemi esperti, di cui molti pensavano che fossero destinati a soppiantare i decisori umani in campi anche relativamente complessi. Si pensava di promuovere una cultura in cui i progettisti di sistemi fossero consapevoli della sofisticazione dei processi cognitivi e sociali degli utilizzatori, e questi ultimi, in particolare i nuovi utilizzatori di personal computer comparsi nella seconda metà degli anni Ottanta, comprendessero meglio le potenzialità dei nuovi artefatti cognitivi.

L'obiettivo, stando all'informazione di ritorno raccolta negli anni successivi, ha raggiunto in misura più che soddisfacente la sua realizzazione su entrambi i fronti, dei professionisti informatici e degli utilizzatori.

Si sta sviluppando, inoltre, un promettente coinvolgimento della psicologia sociale nei nuovi ambienti di comunicazione, che va ad aggiungersi all'interesse di vecchia data delle scienze cognitive per i sistemi intelligenti. Le parole chiave precedenti erano: "interfacce", "sistemi intelligenti", "utilizzatori", "responsabilità", e "controllo" sui sistemi da parte degli operatori. Ora le parole chiave sono diverse: "ambienti di lavoro sostenuti da un computer", "comunicazione mediata da computer", "nuovi media" tra cui spiccano come caso limite gli ambienti virtuali.²² Il Virtual Reality²³ permette fin d'ora di interrogarsi circa la portata dei cambiamenti nella comunicazione che le nuove tecnologie stanno introducendo. I cambiamenti sopravvenuti in questi pochi anni lasciano vedere uno sviluppo ed insieme un arretramento delle tecnologie. Lo sviluppo è inteso nel senso che tali tecnologie penetrano nella vita quotidiana anche delle persone non specialiste. Gli uomini ai nostri giorni operano in modo più indiretto, permeando di sé interi ambienti, così che in molti casi non ha più molto senso distinguere fra utilizzatori e non. Si parla di arretramento in quanto le tecnologie occupano lo scenario in maniera meno consistente rispetto i primi anni. Esse incominciano a svanire sullo sfondo, come accade puntualmente quando hanno raggiunto una certa maturità. Le nuove tecnologie dell'informazione stanno creando ambienti di lavoro e di comunicazione inediti. Le reti elettroniche, il telelavoro, i sistemi cooperativi, gli esperimenti di realtà virtuale, stanno assumendo enorme significato.

²² Il cambiamento delle parole chiave, denota la trasformazione avvenuta nel settore delle infotecnologie, in op. cit.

²³ Virtual Reality, realtà virtuale in op. cit. p.10.

Le forme emergenti del controllo sociale, le possibili violazioni dalla “privacy”²⁴, le inusuali caratteristiche dell’interazione via computer, lanciano una sfida che il tradizionale modello della comunicazione, come semplice trasmissione di informazioni non è in grado di raccogliere.

Negli ultimi decenni si assiste ad uno spiccato sviluppo della tecnologia informatica, ma la principale invenzione di questi ultimi anni è stata senza ombra di dubbio la cosiddetta “rete d’interconnessione” applicata ai computer che ha preso il nome di Internet. Si tratta di una rete di computer sparsi in tutto il mondo e collegati tra loro attraverso linee telefoniche e cavi di trasmissione.²⁵ Analizzando nei particolari questa nuova potenza tecnologica ci si convince sempre di più che oggi Internet è l’esempio più rappresentativo dello sviluppo economico, culturale, tecnologico e sociale.²⁶

Internet è oggi utilizzato in molti ambienti lavorativi e contesti professionali come strumento informativo da non sottovalutare. Anche nel Servizio Sociale, inteso come attività professionale e disciplinare, si sta diffondendo sempre di più uno spiccato interesse nei confronti alle varie offerte proposte da Internet.

Nell’ambito specifico del Servizio Sociale, su cui l’analisi viene a svilupparsi, la nuova tecnologia sta determinando alcuni cambiamenti nel modo di operare all’interno del settore, contribuendo ad arricchire il bagaglio formativo di ciascun professionista. Per quel che concerne l’utilizzo di questa tecnologia nel settore considerato, e senza approfondire troppo i termini tecnici, materia esclusiva di altri operatori, è doveroso descrivere alcuni elementi che costituiscono la “rete”²⁷ visitata da un numero sempre maggiore di persone. Ai giorni nostri Internet è uno strumento usato da molti nella loro generalità professionale e formativa e dagli operatori sociali nella loro specificità.

E’ necessario ricordare l’esistenza:

- dei siti Internet;
- della posta elettronica;
- delle mailing list;

²⁴ Ai sensi della legge n. 675 del 31/12/1996 sulla tutela dei dati personali.

²⁵ Definizione tratta da Bandini A., in “jack”, rivista mensile di novembre, Milano, 2000, p.29.

²⁶ Interpretazione offerta da Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M., in *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.13.

²⁷ Quando si parla di “rete”, si fa riferimento ad Internet (vedi definizione tratta dalla rivista “jack”).

- dei newsgroup;
- delle chat.

Il sito è un'insieme di pagine Web la cui fondazione e responsabilità editoriale è attribuita ad un unico soggetto singolo o collettivo.²⁸

La posta elettronica è un servizio di rete Internet che consente agli utenti lo scambio di messaggi testuali individuali.²⁹

La mailing list è una lista di utenti interessati allo scambio di informazioni su un argomento comune, utilizzando la posta elettronica. Il funzionamento della mailing list prevede che ogni messaggio spedito dagli iscritti venga distribuito automaticamente a tutti gli utenti che ne fanno parte.³⁰

Il newsgroup è un gruppo di discussione tematica accessibile attraverso Internet. La partecipazione a questo tipo di conferenze è aperta a tutti e avviene attraverso specifici programmi.³¹

La chat è un sistema di comunicazione in tempo reale che permette a più utenti di scambiarsi brevi messaggi scritti, emulando una conversazione o chiacchierata.³²

L'analisi degli elementi sopra citati è il primo passo per comprendere il funzionamento e le implicazioni comunicative derivanti dal loro utilizzo. Compiendo un'analisi adeguata è possibile comprendere il nuovo modo di comunicare e di interagire, sempre più in voga nel corso di questi ultimi anni.

La possibilità di soddisfare le esigenze informative e comunicative dell'uomo è tale proprio in funzione all'esistenza del computer, uno strumento tecnologico di considerevole rilievo sociale. Esso permette alle persone che lo possiedono di ottenere informazioni utili relative ad un'inesprimibile varietà di settori specifici e di interagire fra loro.

Fra gli elementi della rete sopra citati ve ne sono alcuni tendenti all'arricchimento culturale, nonché allo scambio informativo tra persone accomunate da uno stesso profilo professionale. Nel caso specifico della categoria degli assistenti so-

²⁸ Definizione di "sito Internet" tratta da Calvo M., Roncaglia G., Zela M., *Internet 2000*, Laterza-Bari, 2000, p.632.

²⁹ Definizione di "posta elettronica" tratta da Milner A., *email*, Apogeo, Milano, 2000, p.35.

³⁰ Definizione di "mailing list" tratta da Guglielmi L., Rodi E., *Posta elettronica e mailing list: comunicare con Eudora Light*, Jackson libro, Il Mulino, 1996, p.115.

³¹ Definizione di "newsgroup" tratta da Berretti A., Zambardino V., *Internet avviso ai naviganti*, Donzelli, Roma, 1996, p.56.

ciali, l'esistenza del sito "Servizio Sociale su Internet" e dell'iniziativa Asit mailing list, ovvero la lista di discussione alla quale è possibile iscriversi, offrono alle persone aventi un interesse comune, la possibilità di arricchirsi professionalmente e di comunicare tra loro scambiandosi semplici messaggi di posta elettronica. Essendo il sito un insieme di pagine Web strutturate in modo tale da fornire un gruppo definito di contenuti, esso si configura come un mezzo di informazione e formazione permanente. La lista di discussione consente invece uno scambio interattivo di grande importanza per i professionisti di aiuto. Molti operatori che svolgono la loro attività professionale in località diverse fra loro, hanno la possibilità di misurarsi da un punto di vista operativo e di scambiarsi informazioni sui nuovi contenuti legislativi. Persone accomunate da una stessa professione trovano in questo particolare strumento tecnologico, la possibilità di condividere con gli altri alcune tematiche di rilievo professionale.

Nella realtà odierna gli operatori di aiuto non hanno spesso molto tempo a disposizione per il confronto sulla loro operatività; è bello pensare che questo momento importante possa svilupparsi anche fra persone distanti l'una dall'altra, aventi la possibilità di manifestare le loro esperienze.

La lista di discussione sorta per favorire il confronto professionale, può assumere in alcuni casi una configurazione più informale ed aperta alla conoscenza personale. Il contesto interattivo può richiedere, quindi, un approccio formale contenuto e meno propenso alla spontaneità, oppure permettere una tipologia di scambio libera e confidenziale.

La comunicazione interpersonale è uno degli aspetti più innovativi della rivoluzione tecnologica degli ultimi anni. Oltre alla possibilità di utilizzo nei contesti professionali con finalità di formazione e confronto, Internet offre un contributo all'interazione fra persone accomunate o meno da interessi specifici.

Sono molte le persone che utilizzano lo strumento informatico per scambiarsi informazioni ed opinioni relative a vari argomenti, che talvolta esulano da contesti prettamente professionali, instaurando in alcuni casi rapporti duraturi nel tempo. Si tratta di un nuovo tipo di comunicazione, diversa, ma altrettanto cercata.³³ Ai nostri giorni i rapporti tra le persone rischiano di diventare sempre più staccati e

³² Definizione di "chat" tratta da Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.625.

³³ Tratto da Guidotti E., *Internet e comunicazione*, Franco Angeli, Milano 1997, p.42.

meno profondi di un tempo, alla comunicazione e allo scambio diretto si sostituisce sempre di più un tipo d'interazione indiretta basata sull'utilizzo del computer. I legami che vengono ad instaurarsi, se da un lato assumono una configurazione più fredda e razionale, dall'altro aiutano ad avvicinare persone che risiedono in paesi diversi per cultura. Il computer favorisce lo scambio comunicativo tra persone diverse per tradizioni, usi e costumi, annullando così i sentimenti negativi nei confronti di coloro che hanno radici diverse.

L'utilizzo di questo strumento deve tuttavia essere consona alla funzione che riveste, ossia quella di favorire uno scambio interpersonale tra soggetti che in molti casi non si conoscono. Ogni persona in funzione della propria educazione dovrebbe essere in grado di utilizzare lo strumento comunicativo in maniera adeguata, mettendo in atto le semplici regole di educazione che devono essere rispettate nel rapporto di interazione con gli altri.

Uno strumento tecnologico quale il computer rischia di limitare l'interazione diretta tra le persone ma le aiuta ad avvicinarsi culturalmente. La rivoluzione tecnologica dei nostri giorni se da un lato crea le distanze, dall'altro favorisce uno scambio più ampio privo di confini spaziali, temporali e culturali. Il computer usato in maniera intelligente favorisce l'accrescimento della persona per quel che concerne l'ambito culturale e professionale, nonché quello relativo allo svago e al tempo libero.

1.2 LA COMUNICAZIONE SOCIALE

Per la psicologia sociale la comunicazione è una delle caratteristiche fondamentali del comportamento umano, è il meccanismo grazie al quale esistono e si sviluppano le relazioni tra gli uomini. Oggi la comunicazione avviene attraverso sistemi tecnici; questa nuova interpretazione è emersa in seguito ad una profonda trasformazione avvenuta nell'ambito sociale.

Le teorie della comunicazione, il modello cibernetico e le teorie dell'informazione hanno introdotto, grazie ai contributi di Moles³⁴, una concezione dell'infor-

³⁴ Moles A., citato in Fischer G.N., *I concetti fondamentali della psicologia sociale*, Borla, Roma, 1994, p.163.

mazione che non ingloba solo le lingue, parlate o scritte, ma anche i codici e i segni.

Il processo di trasmissione dell'informazione implica quattro elementi molto importanti:

- la presenza di un emittente e di un ricevente che trasformano l'informazione, codificandola;
- un canale di informazioni, ovvero un sistema fisico nel quale circolano i messaggi;
- un repertorio di segni o elementi comuni, grazie al quale emittente e ricevente possono costruire un messaggio o identificarne la natura.

Il messaggio è una sequenza ordinata di elementi che l'emittente estrae da un repertorio di segni e li organizza secondo le regole inerenti al messaggio da trasmettere. La comunicazione presuppone repertori identici per l'emittente e il ricevente grazie ai quali si crea il codice del messaggio. Lo scambio esiste soltanto quando questi elementi sono comuni ai due. Il destinatario riceve l'insieme dei segni che compongono il messaggio, li identifica, poi ne individua il significato.

Il messaggio può essere considerato sotto due diversi punti di vista: il livello denotativo o semantico relativo al contenuto, al significato assunto da una frase ed il livello connotativo o estetico riguardante invece la composizione grammaticale della frase.

Il messaggio ha valore di informazione e si presenta come una riduzione dell'incertezza. "L'adattamento informativo"³⁵ delinea l'aspettativa del ricevente per quel che concerne il seguito dell'informazione. "Il coefficiente di probabilità di occorrenza"³⁶ permette l'instaurarsi di una comunicazione ottimale. Esso presuppone una soglia di originalità accettabile del messaggio che permette all'individuo di acquisire la novità. In alcuni casi nel contesto comunicativo può emergere il co-

³⁵ Nozione tratta da Fischer, p.164., nel contesto comunicativo il ricevente di un messaggio possiede la capacità di comprendere il seguito di un messaggio anche se esso non è completato dall'emittente. Questo fenomeno è legato alla conoscenza dell'interlocutore, soggetto, e dell'oggetto del discorso, nonché degli aspetti non verbali della comunicazione, e delle regole sociali che presiedono al dialogo.

³⁶ Nozione tratta da Ricci Bitti P. E., Zani B., *La comunicazione come processo sociale*, Bologna, Il Mulino, 1983., l'interlocutore non è in grado di acquisire una variegata gamma di aspetti innovativi nel contesto comunicativo, esso ha la possibilità di far proprie soltanto un ridotto numero di informazioni.

siddetto fenomeno della “ridondanza”³⁷, si tratta di un eccesso di segnali rispetto a quelli che sono necessari per la trasmissione e comprensione di un messaggio. Più un messaggio è ridondante meno informazioni trasmette ma diventa più comprensibile a colui che lo riceve. La teoria dell’informazione si interessa alle proprietà dei messaggi dal punto di vista del loro effetto sul ricevente. Ogni messaggio arriva al destinatario con una perdita o con dei rumori che intervengono durante la trasmissione delle informazioni.

La teoria dell’informazione non pone l’accento sul significato ma sulla formalizzazione dei processi di trasmissione e sulle qualità logiche del messaggio.

Lo studio psicologico del linguaggio considera quest’ultimo come un sistema di comunicazione, atto a trasmettere un’informazione da una parte all’altra. Bisogna considerare però che gran parte dei messaggi passano attraverso gli errori delle convenzioni sociali, che determinano le varie supposizioni da parte degli individui nei confronti degli altri. Queste supposizioni vengono chiamate “postulati della comunicazione”³⁸ in quando definiscono tra gli interlocutori un particolare accordo in funzione delle regole sociali che presiedono al dialogo. I postulati dipendono dai gruppi e dalle culture nelle quali si producono.

Gli studi psicologici del linguaggio hanno definito un certo numero di elementi che bisogna conoscere per comprendere la comunicazione. Le regole del linguaggio, ad esempio, permettono di distinguere le parole utilizzate nella comunicazione dalle idee alle quali rimandano. La “struttura di superficie del linguaggio” è rappresentata da tutte le frasi scritte o parlate, mentre la “struttura semantica” costituisce il senso trasmesso dalle parole.³⁹ I continui studi hanno messo in evidenza che la comprensione obbedisce ad un certo numero di imposizioni operative.⁴⁰ I meccanismi di analisi del linguaggio devono operare in modo rapido per seguire

³⁷ Nozione tratta da op. cit. p.165., per comprendere un messaggio sono necessari alcuni segnali che ne permettono la codificazione. Nel caso in cui i segnali proposti per la trasmissione di un messaggio siano eccessivi, il ricevente è facilitato nella comprensione ma le informazioni acquisite risultano ridotte vista la poca rilevanza contenutistica.

³⁸ Nozione tratta da Watzlawick P., Beavin J. H., Jackson D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma, Astrolabio, 1971, si tratta di una convenzione in base alla quale ciascun interlocutore, in funzione del contesto sociale di appartenenza, utilizza nella conversazione alcune modalità comunicative basate su regole prestabilite.

³⁹ Nozione tratta da Ricci Bitti P. E., Zani B., i due livelli sopra delineati rappresentano il significante, le frasi dette e scritte considerate da un punto di vista formale e grammaticale, ed il significato quindi il contenuto del messaggio, il suo valore informativo.

la direzione del discorso. L'analisi linguistica della frase deve procedere secondo l'ordine delle parole pronunciate o scritte, quindi potrà effettuarsi solo dopo che gran parte di esse sono state sentite o lette.

I meccanismi che favoriscono la comprensione del linguaggio devono essere in grado di tollerare gli errori e la mancanza di informazioni. Questa regola permette di capire il linguaggio parlato anche se l'emittente compie un errore, o se il ricevente diminuisce la propria attenzione.

La dimensione psicosociologica dello studio del linguaggio e della comunicazione è relativamente recente. Le ricerche effettuate in questo campo definiscono la comunicazione come un rapporto tra interlocutori. L'uso del linguaggio nella comunicazione è considerato una convenzione sociale che comporta diverse caratteristiche.

Ghiglione, Beauvois e Trognon hanno presentato una concezione sistemica della comunicazione.⁴¹ La comunicazione è un sistema composto da un insieme di sottosistemi (verbali e non verbali), aventi strutture simili e legami sistemici. Secondo questo modello il soggetto è comunicante essendo socialmente attivo ed inserito e la situazione è comunicativa nel senso che ha una precisa connotazione, sulla base dei concetti in gioco e in contratto.

Con la teoria della comunicazione contrattuale, Ghiglione⁴² spiega la relazione tra un soggetto comunicante ed un oggetto, la lingua. I lavori di Blakar⁴³ dimostrano che il locutore utilizza un codice linguistico in funzione degli obiettivi. Il soggetto opera delle scelte come ad esempio quelle relative alla forma grammaticale o del tono della voce. Qualsiasi comunicazione si iscrive in una struttura sociale del linguaggio che funziona indipendentemente da colui che lo utilizza. Il linguaggio non è altro che un frammento di una cultura in una data società.

⁴⁰ In op. cit., si fa riferimento ad alcuni presupposti indispensabili affinché un messaggio venga adeguatamente compreso dal suo interlocutore. Tali imposizioni operative sono emerse in seguito agli studi compiuti dalla psicologia sociale.

⁴¹ Ghiglione, Beauvois e Trognon, citati da Fischer p.169, propongono una concezione sistemica della comunicazione che evidenzia l'esistenza di sottosistemi verbali, paraverbali e non verbali che attribuiscono significato al processo di trasmissione dell'informazione.

⁴² Ghiglione in op. cit evidenzia il rapporto che sussiste fra il soggetto comunicante e la lingua, attribuisce estrema importanza all'utilizzo della forma linguistica come veicolo del messaggio inserito in uno specifico contesto.

⁴³ Blakar citato in op. cit., dimostra che nella costruzione del messaggio il locutore non è mai completamente neutro, e produce sempre qualcosa di nuovo. In funzione degli obiettivi, infatti, l'emittente compie una svariata quantità di scelte relative alla forma grammaticale, al tono della voce ecc.

La forma e il contenuto della comunicazione dipende dal ruolo che il soggetto attribuisce al suo interlocutore. In un esperimento effettuato, gli educatori utilizzavano un linguaggio ristretto quando si rivolgevano ai bambini che possedevano un linguaggio “povero”. Il linguaggio è considerato un riflesso della struttura e delle relazioni sociali. E’ il sistema di comunicazione più potente ed efficace, l’attributo più tipicamente umano ed universale riconosciuto come unico dell’uomo. Il suo aspetto essenziale è quello di essere un sistema inserito in una situazione sociale, quindi non solo processo cognitivo, ma anche comportamento simbolico, attività essenzialmente e genuinamente sociale.

Secondo Berger e Luckmann⁴⁴ la comprensione del linguaggio risulta essenziale per capire la realtà della vita quotidiana; contemporaneamente è veicolo di preservazione e insieme di modifica continua della realtà soggettiva dell’individuo, tramite l’apparato della conversazione che attua l’efficacia realizzatrice del linguaggio nelle situazioni di contatto diretto fra le persone. Gli aspetti sociali della comunicazione influiscono molto sul comportamento verbale, determinando la scelta del tipo di linguaggio utilizzato dagli individui. La situazione sociale quindi incide molto sull’utilizzazione del linguaggio.

La comunicazione può esplicitarsi nella forma indiretta, mediata, oppure diretta in cui gli interlocutori, trovandosi ad interagire l’uno di fronte l’altro, hanno modo di percepire alcuni aspetti non verbali che contribuiscono ad una migliore comprensione del messaggio. Il linguaggio non verbale è uno degli aspetti comunicativi più importanti, aiuta il ricevente, ma anche l’emittente ad una più giusta codificazione e decodificazione del messaggio.

La comunicazione non verbale svolge diverse ed importanti funzioni comunicative; la ricerca svolta negli ultimi decenni ha evidenziato una notevole gamma di elementi non verbali nel comportamento comunicativo dell’uomo.⁴⁵ Gli elementi in questione, su cui gli studiosi hanno posto il loro interesse riguardano: il comportamento spaziale, il contatto corporeo, la distanza interpersonale, l’orientazione del corpo, il comportamento motorio gestuale, il comportamento mimico

⁴⁴ Berger e Luckmann citati da Fischer, considerano il linguaggio un elemento di preservazione ma anche di continua modificazione del soggetto inserito in uno specifico contesto sociale.

⁴⁵ Gli elementi non verbali in Ricci Bitti P.E., Cortesi S., sono aspetti comunicativi estremamente importanti che si configurano nel contesto relazionale. Al di là dell’espressione linguistica, gli elementi non verbali permettono una maggior comprensione del contenuto, in funzione delle aspettative e delle relazioni interpersonali.

del volto, l'aspetto esteriore, e il comportamento visivo. Si tratta di segnali da non sottovalutare per comprendere la reazione che suscita la nostra comunicazione sull'altro. Grazie a questo è possibile capire se l'interlocutore condivide le nostre impressioni, e in modo particolare aiuta a comprendere il tipo di rapporto esistente tra le parti.

L'analisi delle funzioni della comunicazione consente di mettere a fuoco la dinamica del processo comunicativo. La funzione referenziale è fondamentale in quanto consiste nello scambio di informazioni tra gli interlocutori su un oggetto o "referente".⁴⁶ Di solito si assume come referente un fatto del mondo esterno, un avvenimento su cui un soggetto, emittente, desidera fornire delle informazioni a chi ascolta.

Nella funzione interpersonale o espressiva il messaggio verbale non è mai una trasmissione neutrale di informazioni sul mondo circostante, è sempre una comunicazione tra chi parla e i suoi interlocutori. La funzione di controllo viene utilizzata dall'uomo al fine di regolare il comportamento altrui; a livello linguistico esistono delle forme dirette espresse come "comandi" e "ordini" a modalità indirette (uso dei verbi modali quali "occorre", "è necessario"). La funzione di coordinazione delle sequenze interattive è molto importante perché avvenga lo scambio di informazioni. L'interazione tra i partecipanti, una volta iniziata, è necessario che sia mantenuta per il soddisfacimento dello scopo comunicativo.

Ogni comunicazione, come si è visto in precedenza, presenta due aspetti molto importanti: uno relativo al contenuto del messaggio, l'altro relativo al modo in cui esso è utilizzato. Quest'ultimo aspetto determina la relazione esistente tra i comunicanti. L'aspetto relazionale costituisce la comunicazione sulla comunicazione ed è la "metacomunicazione"⁴⁷; essa presenta una funzione di grande rilievo in quanto aiuta a comprendere il tipo di rapporto tra gli interlocutori.

⁴⁶ Il referente funge da contenuto della nostra comunicazione ed è generalmente un avvenimento che l'interlocutore condivide nel contesto comunicativo interpersonale. Esso si configura come oggetto della conversazione sul quale emittente e destinatario focalizzano la loro attenzione.

⁴⁷ Fischer ritiene che Bateson distingua due sistemi base di comunicazione: la comunicazione simmetrica e la comunicazione complementare. Nella prima i partner entrano in una spirale basata sulla crescita delle dimensioni di uno stesso comportamento: per esempio, la violenza. Nella comunicazione complementare i partner formano insieme un'entità bipolare, che può esprimersi attraverso il genere della differenza: per esempio l'autorità e la sottomissione. La comunicazione è simmetrica quando instaura o stabilisce l'uguaglianza o la reciprocità, è complementare, quando esprime la differenza. Inoltre, essa veicola sempre due tipi di informazioni: una che si basa sui fatti, e l'altra sulla relazione che si stabilisce tra gli individui nel corso della comunicazione. Il messaggio è allo stesso tempo un contenuto ed una relazione. L'aspetto relazionale può essere consi-

Nell'ambito della comunicazione telematica ed informatica, lo scambio tra gli interlocutori presenta aspetti più complessi rispetto a quelli tipici dell'interazione diretta.

Al di là di una schermata gli interlocutori hanno una minor quantità di indizi per capire lo stato d'animo dell'altro e la condivisione o meno delle idee espresse. La difficoltà di capire l'altro, che spesso si denota in un tipo di comunicazione simile, ha dato l'impulso alla creazione di alcuni simboli convenzionali che rendono più agevole lo scambio di informazioni scritte.

La comunicazione scritta da sempre esistita, oggi diffusa attraverso particolari canali informativi, è una modalità interattiva su cui molti studiosi stanno dedicando gran parte delle loro riflessioni.

1.3 LA COMUNICAZIONE MEDIATA DAL COMPUTER

Secondo Dohèny-Farina⁴⁸ la teoria della comunicazione come trasferimento di informazione separa la conoscenza dalla comunicazione, e tratta la conoscenza come un oggetto che esiste indipendentemente dai partecipanti all'interazione. Grazie a quest'esistenza indipendente, l'informazione diventa un oggetto che può essere trasportato da un luogo all'altro attraverso canali.

Zmud⁴⁹ sostiene che anziché vedere le tecnologie dell'informazione come positive o negative in sé, è necessario considerarle come neutrali per quanto riguarda i loro effetti organizzativi. La natura dell'uso di un sistema di comunicazioni emerge attraverso complesse interazioni fra le intenzioni degli attori principali, gli attributi della tecnologia interessata e la dinamica dei processi organizzativi.

derato un secondo messaggio, che contiene il primo e caratterizza il modo in cui questo viene capito. Si parlerà allora di "comunicazione sulla comunicazione" o di meta-comunicazione, che può basarsi sul contenuto o sulla relazione ed assumere vari livelli di espressione. Esercitando una funzione di adattamento al messaggio per comprenderlo o precisarlo, la comunicazione gioca anche un ruolo di adattamento affettivo, nella misura in cui può collocarsi a livello dell'espressione di emozioni e di sentimenti che possono costituire un modo di comunicare sulla comunicazione in corso.

⁴⁸Secondo Dohèny-Farina citato in Mantovani G., *Comunicazione e identità*, Il Mulino, Bologna, 1995. p.145, la conoscenza è considerata indipendente dalla comunicazione ed anticipa l'atto comunicativo.

⁴⁹Zmud R. W., citato in op. cit, le tecnologie dell'informazione non possono essere giudicate positivamente oppure negativamente, è necessario, infatti, considerarle esclusivamente per i loro effetti, al di là dei giudizi che spesso vengono manifestati a riguardo.

La comunicazione mediata dal computer (computer mediated communication, CMC) non è una cosa nuova sul piano delle applicazioni, dato che la prima rete elettronica (computer network) di grandi dimensioni, Arpanet⁵⁰, fu sviluppata alla fine degli anni sessanta. Da allora la CMC è assai cresciuta, in quantità e qualità di sistemi progettati e installati sia come CMC asincrona che come CMC sincrona.

E' però specialmente in questo momento, in cui le nuove tecnologie stanno incominciando a dispiegare il loro potenziale di innovazione degli ambienti di comunicazione, che la psicologia sociale s'interroga sul rapporto tra le tecnologie e i contesti sociali.

La CMC asincrona, come la posta elettronica (E-mail), consente ai partecipanti di superare non solo le barriere spaziali ma anche quelle temporali. Essa offre la possibilità di comunicare con gli altri in momenti di propria scelta, lasciando un messaggio che l'altro leggerà quando vuoterà la propria casella elettronica. In questo tipo di comunicazione non si ha dunque la contemporanea presenza nella rete delle persone che comunicano, e ciò comporta una serie di costi e di benefici.

La CMC sincrona, come le teleconferenze con o senza voce, con o senza le immagini dei parlanti sullo schermo, fa sì che gli interlocutori siano presenti nella rete nello stesso momento durante l'interazione.

Nascono in questo caso problemi circa le regolazioni dello scambio, in particolare per quanto riguarda l'alternanza di turno, che nella conversazione faccia a faccia sono risolti agevolmente tramite la negoziazione sociale, mentre nelle CMC stentano a trovare una soluzione. La CMC asincrona si è diffusa largamente in modo abbastanza omogeneo nei paesi tecnologicamente avanzati, riflettendo in sostanza il grado di sviluppo e di integrazione economica delle diverse aree.

La CMC sincrona, invece, si è sviluppata meno di quanto i suoi promotori sperassero, particolarmente in Europa dove ha incontrato qualche difficoltà, anche a causa di normative restrittive emanate dai vari paesi interessati.

Nonostante le differenze esistenti fra i due tipi di comunicazione, dal punto di vista dell'aspetto esterno si evidenzia un elemento comune: i messaggi sono scritti

⁵⁰ Arpanet è la rete telematica realizzata nel 1969, è considerata la progenitrice di Internet. Tale concetto verrà successivamente approfondito nel capitolo dedicato allo sviluppo delle infotecnologie.

su una tastiera di computer. Secondo Egido⁵¹ i sistemi di videoconferenze, pur essendo disponibili in commercio da circa trent'anni, sono stati fino a poco tempo fa usati solo occasionalmente, salvo che dalla multinazionale della comunicazione American Telephon & Telegraph. Alcuni problemi della CMC sono ascrivibili alla forma scritta dei messaggi. La scrittura risulta, infatti, costosa in termini di tempo per chi deve spedire un messaggio, perché scrivere prende molto più tempo che parlare. Mc Grath⁵² ritiene che gli utilizzatori cercano di aggirare la difficoltà inviando messaggi criptici o condensati ma questo accorgimento può a sua volta avere un costo in termini di qualità della comunicazione. Infatti, non solo si possono perdere pezzi di informazione, ma anche scompaiono tutti quegli aspetti connotativi dei messaggi (presenti nelle normali lettere, e ancora più ampiamente nei messaggi a viva voce) che fanno capire molte cose su chi scrive e sulle sue intenzioni.

Secondo Perse, Courtright e Rice⁵³ nonostante la preponderanza dello scritto nella CMC, il significato sociale rimane però ben distinto da quello della comunicazione scritta non elettronica, cioè delle lettere spedite attraverso il normale sistema postale. Lea⁵⁴ usando tecniche d'indagine, ha sviluppato un convincente confronto fra i mezzi di comunicazione dal punto di vista dell'utilizzatore. Egli considera la CMC come un "medium" a parte, ben diverso da quelli tradizionali.

Sembra dunque sensato considerare la CMC come un ambiente di comunicazione a sé stante, appartenente all'area dell'uso delle nuove tecnologie, anziché come un caso particolare di comunicazione scritta.

Se si considera l'impatto della CMC sulle organizzazioni e sugli individui, si scorge il tramonto di vecchi modelli della comunicazione e l'emergere di nuovi paradigmi esplicativi. In primo luogo viene respinto il modello della comunicazione come passaggio di informazione da un emittente a un ricevente. Tale modello, che ha tenuto bando per decenni, entra ora in crisi anche a causa di alcune ca-

⁵¹ Egido citato da Mantovani in op. cit. p. 146

⁵² La modalità comunicativa dei messaggi inviati mediante computer, Mc Grath J.E e Kelly J.R., in *Time and human interaction: Towards a Social Psychology of time*, New York, Guildford Press, 1986.

⁵³ Il diverso significato della CMC rispetto alla comunicazione scritta, Perse, Courtright, Rice, in *Applying the relations perspective to the study of new media in computer and society*, 1986.

⁵⁴ La CMC come "medium" secondo Lea M., *Rationalist assumption in cross-media comparison of computer-mediated communication*, in "Behaviour and information technology", 1991.

ratteristiche peculiari degli ambienti elettronici. Secondo Tasser⁵⁵ il nuovo approccio vede la comunicazione non più come il trasferimento di un messaggio da un emittente a un ricevente, con il ritorno dell'informazione all'emittente a chiudere il ciclo, ma come un processo di negoziazione del senso da dare alle varie situazioni tra un insieme di attori all'interno di una relazione strutturata. Gli stessi orientamenti di ricerca che ispirano l'idea che la CMC promuova la democrazia nelle organizzazioni attribuiscono ad essa effetti univoci anche sul piano individuale. Da un lato essi ritengono che negli ambienti di comunicazione elettronica le persone diventano più aperte e più libere di esprimersi, e dall'altro lato segnalano che le persone diventano più impulsive e più irresponsabili. La radice di entrambi gli effetti, l'uno socialmente positivo, e l'altro piuttosto negativo, sarebbe da ricercare nel fatto che nell'ambiente elettronico, a differenza che nelle relazioni faccia a faccia, le regole sociali sarebbero deboli o assenti.

Di conseguenza le persone cesserebbero di essere inibite da considerazioni di status, sia dell'interlocutore che proprio, e dal timore di essere mal giudicate. Sproull e Kiesler⁵⁶ ritengono che in casi particolari, quali ad esempio le interviste elettroniche ed alcuni sistemi di consultazione per problemi sessuali, la CMC consente una maggiore sincerità alle persone che si sentono protette dal relativo anonimato e dalla percezione, ingannevole, della CMC come "effimera". Secondo questi autori, la CMC spingerebbe le persone ad aprirsi, grazie al fatto che le isolerebbe dai contesti sociali. Le persone timide affette da sensi di colpa o disturbate dal confronto con gli altri si sentirebbero protette dal supposto isolamento sociale della CMC.

Mantovani⁵⁷ ritiene che anche in tali situazioni l'apparente isolamento è solo un aspetto delle complesse dinamiche della comunicazione nei gruppi e nelle organizzazioni. In ogni caso sembra eccessivo attribuire ai contesti sociali una valenza repressiva dato che essi svolgono spesso importanti funzioni di sostegno per le persone. Secondo questa prospettiva, che considera la CMC come operante in un vuoto sociale, la comunicazione elettronica creerebbe una situazione in cui

⁵⁵ Il nuovo approccio comunicativo secondo Stasser, *Pooling of unshared information during group discussion*, in S Worchell, W. Wood e J.A Simpson (a cura di) *Group processes and productivity*, Newbury Park, C. A. Sage pp.48-67

⁵⁶ Sproull e Kiesler citati da Mantovani G., in *Comunicazione e identità*, Il Mulino, Bologna, 1995, p.161.

⁵⁷ Mantovani in op. cit.

l'identità personale dell'emittente e degli eventuali riceventi tenderebbe a sfumare fino a quasi svanire, lasciando spazio ad una condizione di de-individuazione in cui le persone perderebbero il senso delle proprie responsabilità personali e del rispetto dovuto alle norme sociali.

A riprova di questo fatto Siegel ed altri autori⁵⁸ indicano l'esistenza del controverso fenomeno del flaming, consistente in un comportamento maleducato ed impulsivo, fatto di espressioni crude e anche di insulti, che alcuni studi considerano propri degli ambienti elettronici di comunicazione. Il termine è ormai entrato nei dizionari e flames sono chiamate le intemperanze via CMC, di solito esprimenti rabbia e frustrazione. Sia l'esistenza che l'interpretazione del flaming in termini di de-individuazione prodotta dalla mancanza di segnali sociali, sono stati recentemente messi in discussione.

Lea ed altri autori⁵⁹ analizzando dati di precedenti ricerche, sostengono che il flaming è relativamente raro e che esso sembra essere "provocato dalle frustrazioni derivanti dall'inefficienza comunicazionale del medium", specie in condizioni di pressione temporale, piuttosto che dall'assenza del contesto sociale e normativo. Esiste anche un'altra spiegazione, complementare a quella di Lea, che considera il flaming un'espressione della particolare cultura degli studenti universitari americani. Veedman⁶⁰ studiando la CMC tra gli studenti di un campus statunitense, nota non solo che le espressioni proprie del flaming fanno parte della cultura giovanile e universitaria, ma anche che le espressioni pesanti in esso contenute hanno di solito un senso giocoso ed informale, e sono usate per trasmettere emozioni positive e per rafforzare l'identità di gruppo.

La CMC non istigherebbe lo sviluppo di comportamenti impulsivi solo nel modo di esprimersi, ma anche nelle azioni e nelle decisioni. Siegel⁶¹ ed altri autori ascrivono alla CMC la capacità di provocare una marcata polarizzazione di gruppo, di stimolare cioè le persone a prendere decisioni estreme. Anche secondo

⁵⁸ Siegel et al. citati da Mantovani G., *Comunicazione e identità*, Il Mulino, Bologna, 1995, p.162.

⁵⁹ Lea et al. in "Flaming" in *computer-mediated communication*, (a cura di), *Context of computer-mediated communication*, Hemel Hempstead, Harvester Wheatsheaf, 1992.

⁶⁰ Veedman citato da Mantovani in op. cit.

⁶¹ Siegel J., Dubrowsky V., Kiesler S., e Mc Guire T. W. "Group processes in Computer-Mediated communication, in "Organizational Behaviour and Human Decision Processes", 1986.

Sproull e Kiesler⁶² la CMC spingerebbe le persone ad agire in modo impulsivo e antinormativo.

Questa interpretazione è stata contestata da Lea e Spears⁶³ sulla base di una attenta rilettura, sia dei risultati empirici disponibili che delle teorie della psicologia sociale. Essi respingono sia l'idea che le norme di gruppo siano assenti o quasi nella CMC, sia l'idea che la persona che comunica via CMC sia anonima e isolata. Tutto dipende dalle caratteristiche del contesto in cui la comunicazione elettronica si sviluppa: quando il contesto rende saliente cioè rilevante per l'individuo la sua identità come membro di un gruppo, allora egli risulta particolarmente sensibile alle norme del gruppo e si comporta di conseguenza.

Sproull e Kiesler vedono la persona che comunica tramite computer come completamente isolata. Ciò significa considerare sia gli individui che la CMC in modo sostanzialmente asociale.

In contrapposizione all'approccio asociale della CMC, la teoria dell'identità sociale pensa che gli individui portino il sociale e le sue regole dentro di sé. Essa sostiene che le persone hanno diverse identità: da un lato un'identità irriducibile come individui unici, dall'altro lato un'identità sociale come membri di uno o più gruppi sociali. E' per questo motivo che Lea e Spears sostengono che la CMC non comporta necessariamente isolamento, de-individuazione e carenza di norme sociali.

Dipenderà dunque dal tipo di gruppo preesistente e dal tenore della comunicazione in corso, se la CMC renderà più o meno saliente l'identità sociale dei partecipanti, con la conseguente maggiore o minore attivazione delle norme di gruppo. Il sociale non è solo fuori ma anche dentro le persone, come parte della loro identità, e funziona anche quando esse siedono da sole alla tastiera del loro computer.

Il concetto stesso di de-individuazione è stato riformulato: l'anonimato, se associato all'immersione in un gruppo non indebolisce le norme sociali ma al contrario aumenta la salienza del gruppo e le sue norme.

La relazione tra CMC e attori può essere vista secondo due approcci abbastanza differenti. Da un lato può essere concepita come un processo di influenza da

⁶² Sproull e Kiesler in *Connettions; New ways of Working in the networked organizations*, Cambridge, MA, MIT Press, 1991.

⁶³ Lea e Spears, *Computer-mediated communication, de-individuation and group decision-making*, in "International Journal of Man Machine Studies", 1991.

parte della tecnologia che si sviluppa in modo univoco generalizzato e unidirezionale. Questa interpretazione viene offerta da chi accetta l'idea che la CMC comporti in quanto tale, anonimato, de-individuazione e perdita delle norme sociali. Dall'altro lato la relazione tra CMC e attori può essere vista, invece, come molteplice, dipendente dal contesto e circolare. In questo caso, l'esperienza di chi comunica tramite computer dipenderà dal tipo di gruppo e di contesto sociale.

CAPITOLO 2

LO STRUMENTO INFORMATICO

2.1 LE ORIGINI DELLE INFOTECNOLOGIE

La successione di eventi, progetti, idee, e protagonisti che nel corso di trenta anni hanno portato alla nascita di Internet e alla sua evoluzione nella forma attuale, costituisce un capitolo molto affascinante, ma anche atipico, nella storia dello sviluppo tecnologico. Parte del fascino, è legato al ruolo determinante che questa tecnologia ha svolto e sta ancora svolgendo nella cosiddetta “rivoluzione digitale”¹. In pochissimi anni, infatti, la rete da esoterico strumento di lavoro per pochi informatici è divenuta un mezzo di comunicazione di massa, che coinvolge quotidianamente milioni di persone in scambi comunicativi privati e pubblici, scientifici e commerciali, seri e ricreativi.

Nessuno strumento di comunicazione, ha mai avuto un tasso di espansione simile. Ma altrettanto affascinante è il modo in cui è avvenuto lo sviluppo di tale tecnologia e delle sue basi teoriche che non hanno quasi mai un andamento lineare.

Le origini non sono quasi mai riconducibili ad un solo individuo, ad un unico progetto, ad un sistema teorico corrente. Se questo è vero in generale, tanto più lo è per ciò che oggi chiamiamo Internet.

Internet nasce da esigenze della Difesa Americana. Negli anni Sessanta, infatti, la Guerra Fredda richiedeva strategie in grado di garantire la continuità delle comunicazioni.

Il progetto ARPA² nacque dalla necessità di rendere periferica la rete di comunicazione, in modo che la distruzione di un singolo nodo non influenzasse gli altri e fosse in grado di continuare a gestire il flusso di dati. Non esisteva un nodo centrale, si riteneva che la sua distruzione avrebbe compromesso l'intero network (rete).

¹ Il termine “rivoluzione digitale” sta ad indicare lo sviluppo delle infotecnologie, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari 2000. p. 411.

² ARPA, Advanced Projects Research Agency, una agenzia del Dipartimento della Difesa del Governo Usa in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000. p.413.

Già nel '72 il network (rete) iniziava a perdere le sue caratteristiche prettamente militari, divenendo lentamente anche un mezzo di trasmissione dei dati tra le diverse università.

Nel 1983 si distaccò la sezione militare: in questo modo il network divenne un servizio di pubblica utilità, espandendosi sino ad arrivare anche in Italia.

Il fenomeno però non era ancora accessibile al grande pubblico. Solo nel 1990 si assiste ad una espansione di SOFTWARE³(programmi, ossia liste di istruzioni, che devono essere dati ad un computer perché esegua determinate operazioni), e servizi dedicati ad un utilizzo amatoriale della rete (che prende il nome di Internet cioè “rete internazionale”) e nel 1993 cominciarono ad essere sviluppati i primi BROWSER⁴. Essi sono dei programmi (software), che consentono di accedere alle risorse informative e di comunicazione presenti su Internet, in inglese “to browse” significa “sfogliare” (navigare), un esempio è Netscape.

La trasformazione più evidente e rapida dell'ultimo decennio è però la diffusione del WWW (World Wide Web)⁵: metodo ipertestuale e intuitivo che consente di accedere alle risorse su Internet. L'ipertesto sta alla base del World Wide Web. Esso permette di leggere un testo, saltando da un punto all'altro, (consultare informazioni approfondite, tornare indietro, passare ad altri argomenti generali ecc.) e non in forma rigida e lineare come avviene nei libri. Il WWW permette di accedere ad Internet con estrema flessibilità comportando dei vantaggi non indifferenti.

Come gran parte delle innovazioni tecnologiche, nel settore delle telecomunicazioni e dell'informatica, anche le origini di Internet si collocano nel terreno della ricerca militare, tuttavia le sue radici sono state meno determinanti di quanto non sia avvenuto per altre tecnologie.

³ Lo sviluppo dei programmi “software” nel 1990 in Petrucco, C., *Introduzione all'informatica e alla navigazione in Internet*, Cedam, Bologna, 1999. p.32.

⁴ L'importanza del “browser” come accesso alle risorse Internet in Bandini A., “jack”, rivista mensile di novembre 2000, Milano, p.34.

⁵ WWW, enorme e multiforme collezione di documenti multimediali organizzata in una struttura in modo permanente, (ma non necessariamente) in grado di ospitare risorse, un sinonimo parziale è server. Quest'ultimo è un computer che ospita dei dati e fornisce servizi ad altri computer che li utilizzano, chiamati “client” in Petrucco C., *Introduzione all'informatica e alla navigazione in Internet*, CEDAM, Bologna, 1999. p.71

Internet è considerata frutto della guerra fredda, strappato ai suoi destini guerrafondai da un manipolo di visionari libertari, gli hacker⁶(dove a questo termine, restituiamo il senso originario di esperto informatico, in grado di rimanere giorni interi davanti ad uno schermo per far fare ad un computer ciò che vuole). Probabilmente questa leggenda è stata in parte avallata dai suoi stessi protagonisti, e più tardi da alcuni personaggi simbolo come Bruce Sterling⁷.

La realtà è stata diversa, ma come tutte le leggende nasconde una sua verità. Se è vero che il primitivo impulso allo sviluppo di una rete di comunicazione tra computer distanti, venne da ambienti legati all'amministrazione della difesa, la maggior parte delle innovazioni che hanno scandito l'evoluzione della rete sono nate all'interno di libere comunità di ricerca, quasi del tutto svincolate dal punto di vista professionale e intellettuale, dalle centrali di finanziamento del progetto. Ciascuna di queste innovazioni, proprio perché nata in tali contesti, è divenuta subito patrimonio comune.

Internet è stata sin dall'origine caratterizzata da un'ampia e soprattutto libera circolazione delle idee e delle tecnologie. A questo si deve la sua evoluzione, il suo successo, e la sua influenza che tanto è celebrata ai nostri giorni. Si parla di successo e di diffusione planetaria (anche se la visione del pianeta propugnata da queste statistiche, è alquanto sbilanciata verso il nord industrializzato).

Il contesto in cui si colloca la "preistoria"⁸di Internet è quello relativo alla guerra fredda e della contesa tecnologica, che ne derivò tra Stati Uniti e Unione Sovietica. Un evento simbolico di questa contesa fu la messa in orbita del primo satellite artificiale da parte dei sovietici, lo Sputnik, nel 1957. Dopo il rapido superamento del gap nucleare, il successo della tecnologia sovietica seminò nel campo occidentale, e soprattutto negli USA, una profonda inquietudine. La sicurezza della supremazia tecnico-militare, su cui era fondato l'intero sistema ideologico americano era stata duramente scossa.

⁶ Gli hacker erano gli esperti di computer e i programmatori provetti che talvolta si divertivano a ficcare il naso nei computer altrui, con una sorta di codice deontologico che proibiva di fare danni. Nel corso degli anni il termine è stato usato per indicare i pirati informatici veri e propri, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.214.

⁷ Bruce Sterling, il teorico del cyberpunk, a lui si deve una breve storia di Internet dal titolo "Free as Air, Free as Water, Free as Knowledge" che consacra questa leggenda, in op. cit., p.412.

⁸ Con il termine "preistoria" si intendono i precedenti storici che anticipano la nascita di Internet, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000. p.413.

Per cercare di rispondere immediatamente a questi timori, nell'ambito dell'amministrazione USA, si concepì l'idea di creare un'agenzia il cui compito fosse quello di stimolare e finanziare la ricerca di base, in settori che avrebbero potuto avere una ricaduta militare. L'idea circolava in varie sedi, ma fu in particolare Neil McElory⁹ a convincere il presidente Eisenhower della necessità che tale agenzia fosse messa alle dipendenze del Pentagono.

Oltre al vantaggio di stimolare l'attività scientifica con finalità strategiche, essa avrebbe anche avuto il ruolo di ridurre le tensioni tra le varie armi, nella spartizione dei fondi dedicati alla ricerca e allo sviluppo. Nonostante l'opposizione delle gerarchie militari, nel 1958 il Congresso approvò la costituzione e il finanziamento della Advanced Research Projects Agency, l'ARPA, la cui sede fu stabilita nell'edificio del Pentagono a Washington. L'ARPA inizialmente indirizzò le sue attività nella ricerca aerospaziale; in fin dei conti, tutto era cominciato dalla paura suscitata dal lancio dello Sputnik. Ma quando pochi mesi dopo tutti i programmi spaziali vennero trasferiti (insieme agli ingenti finanziamenti) alla neonata NASA, per i dirigenti dell'ARPA fu necessario trovare una nuova area di sviluppo. Tale area fu individuata nella giovane scienza dei calcolatori. Un ruolo fondamentale fu svolto da J.C.R. Licklider¹⁰ di formazione psicologo, Lick passò ben presto ad occuparsi di computer nei laboratori del MIT di Boston. A differenza di tanti altri ricercatori in questo campo, il suo interesse si rivolse subito al problema delle interfacce uomo computer ed al ruolo che le macchine di calcolo avrebbero potuto avere per lo sviluppo delle facoltà cognitive e comunicative dell'uomo (ben trenta anni prima che questi concetti divenissero centrali nel settore informatico). Lick rimase molto poco all'ARPA, ma il suo passaggio lasciò un segno così profondo da influenzare lo sviluppo successivo di questa agenzia.

L'idea di far interagire i computer in una rete fu raccolta da Bob Taylor¹¹. La Rand era un'azienda californiana nata come costola della Douglas Aircraft e resasi autonoma nel dopoguerra, allo scopo di proseguire gli sforzi di ricerca applicata che erano stati avviati nel corso del conflitto mondiale. Gran parte dei suoi studi e ricerche erano commissionati dall'aviazione, e il settore aeronautico costituiva il

⁹ Neil McElory segretario della difesa, citato in op.cit., p.214.

¹⁰ J.C. R. Licklider, uno dei personaggi più geniali e creativi della storia dell'informatica, citato in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela A.M., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.414.

¹¹ Bob Taylor giovane e brillante scienziato, citato in op.cit. p.416.

dominio principale delle sue attività di ricerca e consulenza. Nel 1959 venne assunto alla Rand, Paul Baran¹². Egli fu inserito nella neonata divisione informatica, dove si mise a lavorare su un problema che da qualche tempo veniva studiato dai tecnici della Rand: come riuscire a garantire che il sistema di comando e controllo strategico dell'esercito rimanesse se non intatto almeno operativo in caso di attacco nucleare. Le reti di comunicazione tradizionali su cui si basava l'intero apparato di controllo militare, infatti, erano estremamente vulnerabili. Lavorando su questo problema, Baran giunse a due conclusioni: la prima era che la rete sicura doveva avere una configurazione decentralizzata e ridondante, in modo che esistessero più percorsi possibili lungo i quali far viaggiare un messaggio da un punto all'altro; la seconda, legata alla prima, era che il sistema di telecomunicazioni doveva basarsi sulle nuove macchine di calcolo digitale, in grado di applicare sistemi di correzione degli errori e scelta dei canali comunicazione. Baran aveva elaborato un modello in cui ciascun nodo era collegato ad almeno altri quattro nodi, e nessuno di questi aveva la funzione di concentratore, al contrario di quanto avveniva per la rete telefonica. In questo modo ogni nodo poteva continuare a lavorare, ricevendo, elaborando e trasmettendo informazioni, anche nel caso in cui alcuni fra i nodi vicini fossero stati danneggiati. L'assenza di un nodo centrale, inoltre, eliminava la possibilità che la sua distruzione avrebbe compromesso l'intera rete. Baran convinto del suo progetto, attorno agli anni sessanta iniziò a pubblicare vari articoli, ma le sue idee trovarono una decisa opposizione. Dopo vari tentativi di convincere i tecnici del colosso industriale a prendere in esame il progetto, nel 1965 Baran si diede per vinto e si mise a lavorare su altri temi.

Proprio in quegli anni, Donald Davies¹³ era giunto a conclusioni assai simili a quelle di Baran. Il suo problema, infatti, era la creazione di una rete pubblica abbastanza veloce ed efficiente da mettere a disposizione la capacità di elaborazione interattiva dei computer di seconda generazione anche a distanza, senza che le differenze di sistema operativo condizionassero la comunicazione. La soluzione trovata da Davies si basava sull'idea di suddividere i messaggi da inviare in blocchi uniformi: in questo modo un computer avrebbe potuto gestire l'invio e la ricezio-

¹² Paul Baran giovane ingegnere che aveva lavorato nel settore delle valvole del computer, citato in op.cit., p.416.

¹³ Donald Davies fisico inglese che lavorava alla National Physical, citato in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.416.

ne di molti messaggi contemporaneamente, suddividendo il tempo di elaborazione per ciascun messaggio in ragione dei blocchi di dati. Egli ebbe l'idea di denominare tali parti di messaggi "pacchetto"(packet), e il sistema di comunicazione "commutazione del pacchetto" (packet switching), alternativa alla "commutazione di circuito" su cui si basavano i sistemi telefonici tradizionali. Tutte queste intuizioni teoriche, elaborate in sedi diverse e indipendenti, confluirono pochi anni dopo nel progetto Arpanet, la progenitrice di Internet.

Bob Taylor si rese conto in prima persona di quanto assurda fosse l'incomunicabilità reciproca che quelle pesanti e costose macchine dimostravano. Quest'ultimo, spinto da una profonda frustrazione, si decise a sottoporre al direttore dell'agenzia, Charles Herzfeld, il finanziamento di un progetto volto a consentire la comunicazione e lo scambio di risorse tra i computer di vari laboratori universitari finanziati dall'agenzia. Il progetto fu approvato ed iniziò così la storia di Arpanet, la rete dell'ARPA.

Roberts¹⁴ accolse nel suo progetto un'idea di Wesley Clark: piuttosto che collegare direttamente i vari grandi computer, ogni nodo sarebbe stato gestito da un computer specializzato dedicato alla gestione del traffico battezzato (Interface Message Processor, IMP) al quale sarebbe stato connesso il computer che ospitava (Host) i veri e propri servizi di elaborazione.

Se è vero che il progetto della rete nacque in un contesto militare, la diffusa opinione che essa dovesse fungere da strumento di comunicazione sicuro tra i centri di comando militari e nell'evenienza di una guerra nucleare, è frutto di un equivoco storiografico. In realtà l'obiettivo perseguito da Bob Taylor era di aumentare la produttività e la qualità del lavoro scientifico nei centri finanziati dall'ARPA, permettendo ai ricercatori universitari di comunicare e di condividere le risorse informatiche, a quei tempi costosissime e di difficile manutenzione. Parte dell'equivoco circa le origini belliche della rete, deriva dal fatto che nella stesura, Roberts riprese le idee elaborate da Baran all'inizio degli anni Sessanta.

La fase esecutiva del progetto Arpanet prese il via nel 1969. Dopo una gara di appalto alla quale parteciparono diversi grandi colossi dell'industria informatica del tempo, la realizzazione degli IMP (il vero cuore della rete), venne assegnata

¹⁴ Roberts giovane e geniale informatico, citato in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., in op. cit. p.418.

alla Bolt Beranek and Newman (BBN), una piccola azienda con sede a Cambridge, dove sorgevano i due istituti universitari più importanti del paese, Harvard e MIT. Nel corso di questi anni questa piccola società era divenuta una specie di terza università, alle cui dipendenze avevano lavorato tutti i più brillanti ricercatori di quelle grandi università. A poco a poco la rete Arpanet cominciava a crescere e nel 1971 i nodi erano diventati quindici e gli utenti centinaia. Nel giro di pochi mesi tutti coloro che avevano accesso ad un host iniziarono ad usare la rete per scambiarsi messaggi. Si trattava di messaggi di tutti i tipi, da quelli di lavoro a quelli personali. La rete dell'ARPA era diventata un sistema di comunicazione tra una comunità di giovani ricercatori di informatica.

Il successo di Arpanet nella comunità scientifica aveva dimostrato ampiamente i vantaggi che le reti di comunicazione telematiche potevano arrecare nell'attività di ricerca. Alle soglie degli anni ottanta fra i centinaia dipartimenti di informatica del paese, solo 15 avevano il privilegio (ma anche gli oneri finanziari) di possedere un nodo. Questa sperequazione era vista come un pericolo di impoverimento del sistema della ricerca universitaria. Per ovviare a tale rischio la National Science Foundation (NSF), un ente governativo preposto al finanziamento della ricerca di base, iniziò a sponsorizzare la costruzione di reti meno costose tra le università americane. Nacque così nel 1981 Cernet (Computer Science Network), una rete che collegava i dipartimenti informatici di tutto il sistema accademico statunitense. Già prima di questa iniziativa alcune sedi universitarie avevano creato infrastrutture telematiche a basso costo. Nel 1979, ad esempio, era stata creata Usenet, che collegava i computer della Duke University e della University of North Carolina, permettendo lo scambio di messaggi articolati in forum. Tutte queste reti, pur avendo adottato internamente tecnologie diverse e meno costose rispetto a quelle di Arpanet, potevano comunicare con essa grazie ai gateway basati sul nuovo protocollo di internetworking TCP/IP.¹⁵ Intorno alla rete dell'ARPA andava prendendo forma una sorta di rete delle reti. A sancire la nascita definitiva di tale rete intervenne nel 1983 la decisione da parte della DCA (Defense Communication Agency) di dividere Arpanet in due rami per motivi di sicurezza: uno militare e

¹⁵ TCP/IP, Transmission Control Processor/Internet Protocol. L'insieme di protocolli che stanno alla base di Internet e che consentono lo scambio tra i computer in rete, in op. cit. 422.

chiuso, e uno per la comunità scientifica. La vecchia Arpanet poteva così divenire a tutti gli effetti il cuore della neonata Internet.

Per molti anni la rete era stata uno strumento nelle mani di poche migliaia di studenti e ricercatori di informatica, ma la diffusione di essa aveva fatto affiancare agli informatici (accademici e professionisti), fisici, chimici, matematici e anche alcuni rari studiosi dell'area umanistica. Le reti universitarie iniziavano a fornire accessi anche agli studenti under graduate e a fornire informazioni amministrative attraverso i loro host. Parallelamente la quantità di risorse disponibili cresceva in modo esponenziale, e nessuno era ormai più in grado di averne contezza con il solo aiuto della memoria. Tutte queste ragioni sommate allo spirito di innovazione e di sperimentazione che aveva caratterizzato gli utenti più esperti della rete, determinarono agli inizi degli anni novanta una profonda trasformazione dei servizi di rete e la comparsa di una serie di nuove applicazioni.

2.2 I SITI INTERNET

La rete Internet non ha padroni, non è posseduta da uno Stato ed entro certi limiti non può essere controllata o manipolata. Esistono però organismi governativi, uno per ciascun paese che si occupano di assegnare i “domini” nazionali, cioè gli indirizzi attribuiti ai siti.¹⁶ Ciascun indirizzo è composto da almeno tre parti separate da un punto. La prima parte è fatta dalle tre lettere WWW: ci dice che il sito si trova sul World Wide Web. La seconda parte è il nome vero del sito (per esempio www.palazzo.chigi.it). La terza parte può consistere in due lettere che indicano la nazionalità del sito (.it nel caso dell'Italia), oppure dai suffissi “.com” “.net” o “.org”. Il primo contrassegna i siti commerciali, il secondo e il terzo quelli senza scopo di lucro. Gli indirizzi con il dominio italiano “it” sono assegnati dalla Registration Authority Italiana. E' un organismo dell'istituto per le applicazioni telematiche del consiglio nazionale delle ricerche.

Un sito è l'insieme di una o più pagine scritte in un codice HTML¹⁷ che viene visualizzato da un particolare programma, il browser, installato in ogni computer

¹⁶ Informazione tratta da Bandini A., “jack”, rivista mensile di novembre 2000, Milano, p.5.

¹⁷ HTML, (HyperText Markup Language), il linguaggio con il quale si codificano i documenti che costituiscono il World Wide Web, in Petrucco C., *Internet, guida per i comuni mortali*, Il Cardo, Venezia, 1995, p.42.

collegato. L'idea semplice ma generale alla base del linguaggio HTML è che alcune parole di una pagina Web (in generale appaiono sottolineate), rappresentano delle porte verso altre pagine di quello stesso sito o addirittura verso altri siti, si tratta dei cosiddetti link¹⁸ (collegamenti). Chiunque può aprire il proprio sito. Se ne desidera uno di grandi dimensioni e con un indirizzo specifico (che contenga ad esempio solo il nome e cognome come www.mariorossi.it) si può affidare ad una società specializzata, in genere un provider¹⁹. Seguirà la trafila burocratica presso la registration Authority. Questo tipo di servizio è quasi sempre fornito a prezzi modesti (attorno alle centomila l'anno). Con un ulteriore pagamento i provider mantengono il sito in affitto nella memoria dei loro computer. Nel caso ci si accontenti di un sito più piccolo, con un indirizzo più difficile da ricordare, quasi tutti i provider lo offrono gratis agli abbonati. A questo tipo di siti sono associati, di solito, indirizzi forniti dal nome del provider seguito da quello dell'abbonato (www.nomeprovider.it/marirossi). Si può affidare al provider il compito di disegnare il sito a pagamento o pensarci da solo con un programma apposito. Per “navigare”²⁰ su Internet, oltre ad un pc e a un browser, serve un collegamento ad Internet Provider, cioè ad una società i cui computer fanno da ponte tra il nostro pc e l'intera rete. Ogni provider possiede svariati punti di accesso: i pop²¹ sono semplici numeri telefonici collegati ai suoi elaboratori. I maggiori provider dispongono di una rete pop molto capillare per consentire agli abbonati di connettersi ad Internet da qualsiasi punto del territorio al costo di una semplice telefonata urbana.

La parola Internet è ormai entrata nel vocabolario corrente essendo ripetuta nei messaggi pubblicitari, nei programmi televisivi e sui giornali. Molti italiani tuttavia, vi si sono avvicinati solo da poco. Internet è una rete di computer sparsi in tutto il mondo e collegati tra loro tramite linee di trasmissione e cavi di trasmissione. Lungo queste viaggiano immagini, scritte e suoni sotto forma di pacchetti (piccoli blocchi) di dati che arrivano, su richiesta a computer collegati. Le immagini compaiono sul monitor, in una “finestra” in gergo chiamata pagina. I suoni

¹⁸ I link sono collegamenti ipertestuali fra unità informative su supporto digitale, in Bandini A., “jack”, rivista mensile di novembre 2000, Milano, p.4.

¹⁹ Il provider è la società o istituzione che fornisce l'accesso ad Internet; permette agli utenti di accedere alla rete Internet in Huitema C., *E Dio creò Internet*, Muzzio, Padova, 1996, p.24.

²⁰ “Navigare”, grazie all'esistenza dell'ipertesto, consente di passare con estrema facilità da una pagina all'altra del Web, in Petrucco C., *Introduzione all'informatica e alla navigazione in Internet*, CEDAM, Bologna, 1999, p.96.

vengono riprodotti dal sistema audio del computer. La rete antenata di Internet, ARPANET, nacque all'inizio degli anni settanta, quando il Dipartimento della Difesa degli Stati Uniti volle creare un sistema di comunicazione, sicuro e indipendente in caso di attacchi nucleari. Nel 1983 l'utilizzo si estese in ambito universitario e scientifico, ma muoversi su Internet restava ancora un'attività da specialisti: per leggere i dati o collegarsi ad altri utenti bisognava avere notevoli conoscenze tecniche.

La svolta è avvenuta con l'introduzione del World Wide Web, nato nel 1990 a Ginevra. Grazie al WWW i dati sono diventati accessibili a tutti sotto forma appunto, di pagine Web.

Riuscire a trovare le informazioni necessarie sulla rete è spesso un'operazione lunga e articolata, vista la mole di pagine Web presenti su Internet. Per poter agevolare l'operazione è possibile usare i motori di ricerca²² ovvero siti strutturati come archivi che, in pochi secondi, sono in grado di organizzare un'indagine sulla base delle nostre indicazioni. La prima operazione da seguire è quella di digitare nell'apposita casella, l'indirizzo del motore di ricerca desiderato: (es. www.yahoo.com; www.virgilio.it, ecc.).

Tutti i computer, salvo quelli di molti anni fa, offrono la possibilità di viaggiare su Internet ma hanno bisogno di una buona memoria, di alcuni software speciali e soprattutto di un modem per collegarsi al telefono. I passi da fare per collegarsi ad Internet sono due. Il primo è verificare che il pc possieda i requisiti tecnici per farlo. Il secondo passo da effettuare è installare un disco fisso nel computer, un browser, cioè il programma che permette di accedere al Web. Se si usa un computer comprato meno di tre anni fa non si incontra nessun problema tecnico: tutti i modelli relativamente recenti possono “navigare” in Internet, grazie all'esistenza del modem²³. Il termine è costituito dalle parole: modulatore e demodulatore. E' un apparecchio che trasforma i dati inviati dal computer in segnali compatibili con la rete telefonica; viceversa trasforma i segnali che giungono at-

²¹ Pop, (point of presence), punto di presenza di un fornitore di accesso ad Internet, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.39.

²² Il motore di ricerca è un programma in grado di indicizzare automaticamente informazione e rendere possibili ricerche da parte degli utenti sulla relativa base di dati, in Giedon J., *Internet. Viaggio nel cibernazio*, Universale Electa-Gallimard, Trieste, 1996, p.21.

²³ Il modem è un dispositivo che permette ad un computer di comunicare anche attraverso le linee telefoniche tradizionali, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.116.

traverso la rete telefonica in dati comprensibili al computer. I modem oggi funzionano alla velocità di 56 Kbps²⁴ (kilobyte al secondo). Tutti gli ultimi modelli di computer sono forniti a modem interno (invisibile); i modelli più vecchi usano a volte un modem esterno: una scatoletta collegata con un cavetto al pc, con uno al telefono e con un terzo alla presa di corrente. Il processore è il cuore del computer, è il componente che elabora i dati e per questo motivo è detto anche “unità di calcolo” o CPU²⁵.

La navigazione su Internet non richiede l’uso di un processore particolarmente potente. E’ però consigliabile che il computer sia dotato di almeno 166Mhz²⁶.

La memoria di accesso casuale RAM²⁷ trasferisce i dati dal disco fisso (hard disk) agli altri componenti del computer. La quantità di memoria RAM necessaria per navigare in Internet dipende in larga misura dal tipo di sistema operativo utilizzato.

Molti siti Internet non si limitano a proporre testi ed immagini ma trasmettono anche suoni. Per questo motivo è opportuno che il computer sia dotato anche di una scheda sonora e di una coppia di altoparlanti.

Per collegarsi ad Internet occorre una linea telefonica, un computer, un modem (l’apparecchio che permette al computer di comunicare attraverso la linea telefonica), un fornitore di connettività (o Internet provider) cioè un servizio privato o pubblico che disponga di un computer collegato permanentemente alla rete, e al quale sia possibile accedere via modem.

La linea telefonica costituisce il canale di comunicazione tra il computer e la rete; quando si desidera collegarsi ad Internet “si telefona” ad un numero indicato dal fornitore di connettività. All’altro capo del filo risponderà un altro modem, collegato al computer del provider. I due computer inizieranno a dialogare, e dopo aver effettuato il “login”²⁸, si potrà iniziare a navigare nella rete. La linea telefoni-

²⁴ La velocità dei modem, misurata in kilobyte, notizia tratta da Petrucco C., Internet per i comuni mortali, Il Cardo, Venezia, 1995, p.106.

²⁵ CPU, Cental, Processing, Unit, unità centrale di processo in op. cit. p.239.

²⁶ Il mega herz è l’unità di misura della velocità dei processori, in Rathbone A., *Windows 98 for dummies*, Apogeo, Milano, 1998, p.98

²⁷ RAM, (Random, Access, Memory), memoria ad accesso casuale, quando si spegne il computer la RAM si cancella da sé, in Rathbone A., *Windows 98 for dummies*, Apogeo, Milano, 1998, p.388.

²⁸ Con il termine “login” si intende farsi riconoscere fornendo il codice utente e la password, ottenuta al momento dell’abbonamento, in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M.A., *“Internet 2000”*, Laterza, Roma-Bari 2000, p.14

ca è l'elemento meno problematico tra quelli richiesti per connettersi ad Internet: ogni lettore ne avrà sicuramente a disposizione una o più, sia a casa sia in ufficio. Qualora ci si trovasse nella condizione di dovere o volere acquistare una nuova linea, è bene sapere che l'offerta del nostro gestore telefonico prevede due opzioni: la tradizionale linea analogica (Public Switched Telephone Network, PSTN) e la linea digitale ISDN (Integrated Services Digital Network)²⁹.

Le linee ISDN, rispetto a quelle analogiche, forniscono una serie di vantaggi. In primo luogo sono più veloci, e poi, un singolo accesso ISDN consente di stabilire due connessioni vocali o una connessione dati e una vocale contemporaneamente. Tuttavia, i costi complessivi di connessione ad Internet, mediante linea ISDN, sono ancora superiori rispetto a quelli delle linee analogiche.

Per prima cosa occorre capire se il collegamento alla rete è permanente, (come quello disponibile alle università, e ormai anche in molti uffici) o temporaneo; realizzato attraverso un modem e una linea telefonica. In quest'ultimo caso la prima operazione da fare è senza dubbio collegarsi. Nella maggior parte dei casi, dopo essersi collegati è necessario lanciare il browser, ma altre volte si può compiere operazioni diverse (ad es. lanciare il programma di gestione della posta elettronica, o un programma di chat). Lanciare Netscape o Explorer è solo una delle cose che è possibile fare una volta collegati. In secondo luogo si potrebbe aver bisogno di Netscape o Explorer, non solo per visitare siti in rete, ma anche per visualizzare pagine collocate sul computer locale. Una volta risolto il problema della connessione, i principali ferri del mestiere, indispensabili all'utilizzatore di Internet, sono evidentemente, i programmi necessari a rendere possibili e a facilitare al massimo le operazioni che ognuno intende svolgere in rete: dalla scrittura di un messaggio di posta elettronica al prelievo di un file, dalla navigazione sulle pagine informative multimediali di World Wide Web, alla consultazione del catalogo di una biblioteca ecc. Spesso ad operazioni così eterogenee corrispondono programmi diversi. L'internauta evoluto che voglia sfruttare al meglio le possibilità offerte dalla rete, difficilmente potrà limitarsi ad usare un singolo strumento software: probabilmente avrà bisogno di una propria "borsa di attrezzi", contenente numerosi programmi, ciascuno dei quali gli permetterà di compiere alcune operazioni e non

²⁹ Le possibilità di scelta fra due diverse linee telefoniche in Pulver J., *Telefonare con Internet*, Apogeo, Milano, 1994, p.131.

altre. Non esiste un singolo programma “onnicomprensivo” in grado di sommare in sé tutte le funzioni necessarie a qualunque utilizzatore della rete; esistono però alcuni programmi polifunzionali che consentono di svolgere in un singolo ambiente di lavoro operazioni diverse.

I più famosi programmi sono certamente Internet Explorer e Netscape, che oltre alla funzione fondamentale di browser, ovvero di strumento per sfogliare le pagine informative del World Wide Web, permettono di ricevere e trasferire la posta, trasferire file, dialogare in diretta con altri utenti, preparare semplici pagine da inserire in rete, e altro ancora.³⁰ Netscape e Internet Explorer, tuttavia, meritano subito una presentazione più approfondita, sia perché si tratta dei più diffusi programmi “multiuso”, sia perché sono le applicazioni che hanno maggiormente influenzato lo sviluppo di Internet nell’ultimo paio di anni.

Netscape nasce nel 1994 dal lavoro di un gruppo di programmatori distaccatisi dal National Center for Supercomputing Applications (NCSA), il centro di ricerca responsabile dello sviluppo di Mosaic, il primo programma per navigare su World Wide Web ad aver conosciuto una larga diffusione. In pochi mesi, tra il 1994 e l’inizio del 1995, Netscape ha ingaggiato e vinto la lotta con il “genitore” Mosaic. La società fondata dai suoi programmatori, la Netscape Communication Corporation, si è trasformata in uno dei colossi del panorama informatico mondiale. Nel momento in cui a cavallo fra fine 1995 ed inizio 1996, la Microsoft ha mostrato con chiarezza di voler rispondere alla sfida, manifestata dalla Netscape Corporation, molti analisti hanno ritenuto che il fenomeno Netscape avesse i giorni contati. Anche se Netscape ha indubbiamente sofferto, sotto i colpi del colosso Microsoft, perdendo progressivamente importanti quote di mercato, l’attenzione attorno ad essa non è venuta meno.³¹

Internet Explorer costituisce il principale strumento di navigazione di casa Microsoft. Più che di un semplice browser, si tratta ormai di una vera e propria componente di Windows, destinata ad allargare in direzione della rete la funzionalità del sistema operativo.³²

³⁰ I due programmi più usati, Internet Explorer e Netscape, in Calvo F., Roncaglia G., Zela M.A., *Internet 2000*, pp. 25-26.

³¹ La nascita del programma Netscape in op. cit.

³² La nascita del programma Internet Explorer in op. cit. p.24.

Ci sono alcuni siti che molti navigatori in rete e soprattutto quelli alle prime armi, sembrano considerare un punto di partenza privilegiato. Si tratta dei cosiddetti “portali”³³. Un portale è innanzitutto una sorta di porta di accesso: un sito che, più che riguardare un argomento specifico e determinato, offre una rassegna di notizie, collegamenti e rimandi, “appetibile” per una vasta gamma di utenti e frequentemente aggiornata. Di solito il portale si caratterizza per il fatto di offrire una sorta di “copertina quotidiana”³⁴ alla sterminata raccolta delle pagine di World Wide Web. Inoltre un portale offre quasi sempre anche strumenti di ricerca: il navigatore che non volesse soffermarsi sui link suggeriti dal portale può così trovare le proprie destinazioni attraverso una ricerca per termini o all’interno di un elenco di categorie. Non a caso, moltissimi fra i portali più visitati coincidono con alcuni fra i più importanti motori di ricerca.

Il sito può essere definito come una locazione sul Web che pubblica qualche genere di informazioni: quando si visualizza una pagina Web il proprio browser si connette ad un sito per prelevarle. In sintesi le operazioni più conosciute con Internet sono:

- Visitare i siti Web
- Utilizzare la posta elettronica
- Chattare on line con altri utenti
- Cercare informazioni specifiche
- Fare acquisti on line
- Operare in borsa
- Eseguire operazioni bancarie
- Seguire corsi universitari
- Scaricare brani musicali e immagini³⁵

2.3 LA POSTA ELETTRONICA

Il Web non è certamente l’unica funzionalità della rete, la posta elettronica ad esempio, permette di scambiarsi messaggi in tempi molto ridotti. Condizione indi-

³³ Il “portale” è un sito Internet che permette di accedere alla rete ricca di servizi per gli utenti, link, notizie d’attualità, strumenti di ricerca, proponendosi come guida e pagina di partenza per la navigazione sul Web, in Bandini A., “jack”, rivista mensile di novembre 2000, Milano, pp.26-28.

³⁴ La copertina quotidiana può essere personalizzata da parte dell’utente.

spensabile per lo scambio di un messaggio attraverso la posta elettronica è che mittente e destinatario siano entrambi “su Internet“, dispongano cioè di un proprio indirizzo³⁶.

L’indirizzo è di norma assegnato dal fornitore di connettività, e corrisponde ad una sorta di casella postale che è in genere ospitata dal sistema informatico al quale “si telefona” nel momento di collegarsi ad Internet. Questo significa che non c’è bisogno che il computer sia perennemente collegato ad Internet, in attesa dei messaggi che potrebbero arrivare: è il computer del fornitore di connettività che si assume questo incarico. Quando si decide di collegarsi è necessario controllare se nella casella postale ci sono messaggi in attesa: in sostanza, il computer di chi ci fornisce l’accesso ad Internet, funziona da segreteria telefonica, ricevendo i messaggi che arrivano quando non si è collegati. La forma generale dell’indirizzo di posta elettronica è la seguente: [nomeutente@nomecomputer](#).

La parte di indirizzo alla sinistra del simbolo @ (detto “chiocciola”) o, con riferimento al suo significato all’interno di un indirizzo Internet, “at”, identifica l’utente in maniera univoca all’interno del sistema informativo che lo ospita (host system); spesso si tratta del cognome, di un codice, o di un nomignolo che si è scelto. L’importante è che non ci siano due utilizzatori di quel sistema con lo stesso identificativo. La parte di indirizzo a destra del simbolo @ identifica invece in maniera univoca, all’interno dell’intera rete Internet, il particolare sistema informativo presso il quale l’utente è ospitato, e corrisponde all’indirizzo simbolico dell’host.

La posta elettronica può divenire, con opportuni accorgimenti, anche uno strumento per la trasmissione di file: programmi, documenti realizzati con programmi di word processing, tabelle di un foglio elettronico, immagini, ecc.

Una delle più diffuse preoccupazioni riguardanti l’uso della posta elettronica è quella di poter ricevere attraverso di essa un qualche insidioso virus informatico³⁷, in grado di distruggere tutti i dati conservati sul nostro disco rigido. Un virus è un programma, spesso annidato all’interno di un programma “portatore” dall’apparenza innocua, che una volta lanciato esegue azioni più o meno dannose: si va dal-

³⁵ Informazione tratta da Staglianò R., *Circo Internet*, Feltrinelli, Milano, 1997, p.89.

³⁶ Quando si parla di indirizzo si fa riferimento ad e-mail address in Milner A., *email*, Apogeo, Milano, 2000, p.45.

la comparsa di scritte sullo schermo al danneggiamento di file e alla cancellazione di dati, fino alla modifica delle porzioni del disco rigido che contengono una sorta di “indice” del suo contenuto, rendendone assai difficile il recupero. Un virus può danneggiare solo l’informazione presente sul disco rigido o su floppy, e non le componenti fisiche del nostro computer. Essendo un programma, un virus non può mai essere trasmesso attraverso un puro messaggio testuale di posta elettronica. Un messaggio testuale è dunque sempre sicuro. Il vero rischio è invece dato dai file che possono essere collegati al messaggio, i cosiddetti attachment o allegati.

I virus possono essere suddivisi in due grandi categorie: quelli che pervengono attraverso degli attachment a messaggi di posta elettronica, (programmi eseguibili dall’apparenza innocua), in genere caratterizzati dall’estensione “exe”, e i macrovirus, collegati ad esempio a documenti Word o Excel.

Una terza categoria relativamente recente è rappresentata da virus che non si presentano come attachment, ma sfruttano invece la possibilità di scrivere messaggi di posta elettronica ricorrendo al linguaggio HTML. Come si è visto questa possibilità, che permette di migliorare l’aspetto grafico dei messaggi di posta elettronica, è ormai offerta da diversi programmi. Visto che una pagina HTML può contenere porzioni di codice “attive”³⁸, un messaggio di questo tipo può essere costituito in modo da svolgere azioni potenzialmente pericolose sul computer del destinatario.

Per difendersi dal primo tipo di virus basta in genere un po’ di attenzione: non lanciare senza precauzioni programmi eseguibili collegati a messaggi provenienti da persone che non si conoscono, e guardare con qualche sospetto anche i messaggi che sembrano provenire da conoscenti, ma che abbiano un’apparenza strana. Alcuni virus “rubano” gli indirizzi contenuti nel programma di gestione della posta elettronica, presente sul computer infetto, e li usano per “spedire” proprie repliche ai corrispondenti dell’ignaro proprietario, che si troverà così nello scomodo ruolo dell’untore involontario e inconsapevole. Il tipo comune di virus trasmessi attraverso la posta elettronica è tuttavia rappresentato dai microvirus. Molti dei programmi più diffusi e in particolare Word ed Excel, possono far uso delle co-

³⁷ Informazione tratta da Petrucco C., *Introduzione all’informatica e alla navigazione in Internet*, CEDAM, Bologna, 1999, p.82..

³⁸ “Porzioni di codice attive” come ad esempio gli script in op. cit. p.82.

siddette macro per automatizzare una serie di operazioni di uso frequente. Istruzioni macro possono essere salvate all'interno di normali documenti Word (o tabelle Excel): in questo caso, chi apre il documento in questione potrà trovarsi ad eseguirle automaticamente. Il rischio è che le macro in questione, (che possono modificare i menù del programma e rendere inaccessibili alcune funzioni, o addirittura cancellare documenti) causino danni, anziché svolgere compiti utili. Accorgersi dei microvirus può essere a volte difficile: in passato, documenti infetti sono stati addirittura, diffusi (naturalmente in maniera inconsapevole) da siti ufficiali.

La migliore difesa contro ogni tipo di virus, proveniente o no da Internet, è installare sul proprio computer un buon antivirus e tenerlo aggiornato. Quando si installa un antivirus, bisogna aggiornare i file di descrizione dei virus. Ogni antivirus, deve essere periodicamente informato sui nuovi ceppi virali identificati dai ricercatori, e questo viene in genere fatto attraverso la sostituzione con una versione più recente (reperibile in rete o dai file che descrivono i virus riconosciuti dal programma).

2.4 LE MAILING LIST

Generalmente tutti i sistemi capaci nell'utilizzo della posta elettronica permettono anche di inviare, in maniera assai semplice, gli equivalenti informatici delle lettere circolari: messaggi con lo stesso testo e con più di un destinatario. Di norma, ciò avviene, inserendo nel campo del destinatario, anziché un singolo indirizzo, un elenco di indirizzi separati da virgola. Non serve replicare più volte il corpo del messaggio: sarà il sistema di gestione della posta elettronica che si occuperà di farlo per noi. Molti programmi di gestione della posta elettronica permettono di semplificare ulteriormente questo meccanismo, creando vere e proprie liste personali di distribuzione: in genere, questo avviene associando ad un unico nome della propria rubrica un elenco di più destinatari. Naturalmente, le circolari an-

dranno usate con parsimonia: è bene evitare di affollare le mailbox³⁹ di conoscenti e colleghi con messaggi collettivi inutili, non richiesti e talvolta intrusivi e fastidiosi. Un passo ulteriore avviene con le cosiddette “liste”, che permettono lo scambio di comunicazioni all’interno di un gruppo predefinito di persone. Si suppone che fra gli utenti di Internet ve ne siano alcuni che condividano un appassionato interesse per alcuni argomenti come ad esempio, le piante grasse, la poesia romantica tedesca, ecc. Queste persone possono entrare in contatto reciproco e scambiarsi messaggi in modo tale che, ogni messaggio spedito da una persona venga ricevuto da tutte le altre. Questo è possibile mediante l’iscrizione ad una lista dedicata all’argomento di comune interesse.

Come suggerisce il nome, una lista non è altro che un elenco di indirizzi di posta elettronica. Un elenco ospitato da un nodo della rete (che fungerà da “server”⁴⁰ della lista) e al quale chiunque è interessato ad iscriversi può aggiungere automaticamente il proprio nome.

Proprio come una persona, una lista dispone di un indirizzo di posta elettronica, al quale vengono inviati i messaggi che si intendono distribuire agli iscritti. Si tratta in sostanza di una sorta di servizio gratuito di fotocopie e spedizione. Ogni messaggio spedito alla lista da uno qualunque degli iscritti, viene automaticamente “rimbalzato”⁴¹ a tutti gli altri.

Ad occuparsi di tutte le operazioni connesse alla gestione di una lista o di più liste, dall’aggiornamento dell’elenco degli iscritti, all’inoltro automatico dei messaggi, è un programma denominato listserver⁴² risiedente sullo stesso computer che ospita la lista. Un listserver ha anch’esso un proprio indirizzo di posta elettronica, diverso da quello della lista, al quale è possibile scrivere messaggi per iscriversi ad una delle liste da esso gestite, o per dimettersene. Questi e-mail, normalissimi messaggi di posta elettronica, analoghi a quelli che si usano scrivere ad una persona, devono tuttavia avere una forma standard, in genere “subscribe

³⁹“Mailbox”, casella postale di un utente, ospitata in genere dal server di un programma che gli fornisce accesso ad Internet, in Harper, R., *Come gestire una mailing list*, Tecniche Nuove, Milano, 1991, p.56.

⁴⁰Il “server” è un programma che gestisce, elabora e fornisce dati a moduli client, in Bandini, A., “jack”, rivista mensile di novembre, 2000, p.31.

⁴¹ “Rimbalzato” nell’accezione di inviato in Harper, R., *Come gestire una mailing list*, Tecniche Nuove, Milano, 1991, p.153.

⁴² Il “listserver” è un programma per la gestione automatizzata di una lista di distribuzione postale in Calvo, M., Ciotti, F., Roncaglia, G., Zela, M.A. *Internet 2000*, Roma-Bari, 2000, p.89.

nomelista” per iscriversi alla lista, e “unsubscribe nomelista” oppure “signoff nomelista” per dimettersene.

Per avere un elenco completo dei comandi riconosciuti dal listserver (ad esempio quello che permette di ricevere l’elenco degli iscritti alla lista, o di sospendere la comunicazione per un certo periodo, senza tuttavia dimettersi), basta di norma mandare al suo indirizzo di posta elettronica un messaggio contenente la sola parola HELP.

Una volta ricevuta la richiesta di iscrizione, il listserver aggiunge automaticamente il nome dell’utente all’elenco degli iscritti alla lista che lo interessano. D’ora in poi si riceverà copia di ogni messaggio inviato alla lista da uno qualunque dei suoi membri. E’ importante comprendere, che il funzionamento delle liste si basa sull’uso di due distinti indirizzi di posta elettronica: quello della lista a cui spedire i messaggi indirizzati a tutti gli iscritti, e quello del listserver, a cui spedire solo i messaggi che, utilizzando i comandi riconosciuti dal programma, richiedono di effettuare operazioni amministrative quali l’iscrizione alla lista, le dimissioni, ecc.

L’elenco delle liste esistenti è sterminato, e cresce a ritmo sostenuto, si tratta della nascita di numerose liste ogni giorno. Alcune di esse sono moderate, possiedono cioè un moderatore umano che decide quali messaggi far rimbalzare dal listserver a tutti gli iscritti. Un moderatore è spesso necessario nel caso di liste con tematiche controverse, ad esempio quelle politiche, per evitare che la lista sia soffocata da messaggi polemici o addirittura da insulti. Ci sono liste sulle piante carnivore e sui pesci tropicali, liste su usi e costumi di un numero immenso di popolazioni, sulle religioni di tutti i tipi, liste scientifiche, economiche, politiche ecc. Vi sono liste pubbliche e liste riservate (ad esempio le liste destinate a tenere in contatto tra loro i dipendenti di un’azienda, magari sparsi per il mondo). Fra le migliaia di liste disponibili su Internet, alcune sono a forte traffico (si possono ricevere anche diverse decine di messaggi al giorno), altre sono tranquille (prevedono la ricezione di uno o due messaggi alla settimana).

Fino a quattro o cinque anni fa, uno strumento utile era la lista di liste reperibile un po’ ovunque sulla rete, ormai, si tratta di elenchi talmente estesi da risultare di lettura quasi impossibile. Una buona strada per trovare alcune liste (e relativi listserver) è quella di consultare elenchi settoriali di liste: ne esistono numerosi

(dall'agricoltura all'astronomia, dalla letteratura all'economia). Lo strumento sicuramente più potente per trovare liste su qualsiasi argomento è il database Liszt, raggiungibile alla URL⁴⁴ ; la sua base di dati comprendeva nell'agosto 1999 oltre novantamila liste. Tale strumento consente di effettuare ricerche per parole chiave, contenute non solo nel nome della lista ma anche nella sua descrizione. Infine, una conferenza preziosa (newsgroup Internet) è quella denominata news.list, che fornisce informazioni quotidiane sulle liste e sui newsgroup esistenti. A tale conferenza corrisponde la lista new-list, che ha il solo scopo di informare sulle nuove liste create in rete. E' possibile trovare tutte le informazioni necessarie per iscriversi e per utilizzare al meglio la lista, oltre all'elenco aggiornato dei messaggi più recenti e all'archivio di quelli più vecchi.

Nello scrivere messaggi di posta elettronica, sia privati che pubblici (indirizzati ad esempio alle liste o ai newsgroup), buona norma è seguire con scrupolo le regole di correttezza e cortesia che dovrebbero essere familiari a chiunque. Va tenuto presente che non sempre il testo scritto permette di cogliere e valutare elementi quali l'eventuale valore ironico di una frase. Non a caso, gli utenti della rete, hanno sviluppato nel tempo alcuni meccanismi per supplire alla difficoltà nel comunicare reazioni emotive. Ad esempio, il tono scherzoso di un'osservazione, viene spesso segnalato esplicitamente attraverso uno "smile"⁴⁵, cioè una faccina sorridente ruotata di 90 gradi e realizzata usando i due punti, il trattino orizzontale e la parentesi chiusa. Esistono moltissime "emoicons"⁴⁶ di questo tipo, ma nell'utilizzarle va tenuto presente che non sempre l'interlocutore ne conosce il significato.

Un altro fattore da considerare è che accenni polemici o disaccordi anche lievi, che passerebbero del tutto inosservati in una corrispondenza personale, diventano assai più delicati in questo diverso tipo di comunicazione, e possono suscitare reazioni assai più violente, una volta contenuti in messaggi pubblici. In questi casi, si rischia di iniziare uno scambio di messaggi in cui i vari interlocutori, diventati ormai contendenti, rilanciano attacchi sempre più pesanti, portando a vere e pro-

⁴⁴ URL, Uniform Resource Locator. Sistema con il quale si specifica formalmente la collocazione delle risorse su Internet, è una sorta di indirizzo elettronico, in De Carli L., *Internet. Memoria e oblio*, Bollati Boringhieri, Torino, 1997, p.121.

⁴⁵ Lo "smile" è un simbolo con il quale si esprime uno stato d'animo felice in Milner, A., *email*, Apogeo, Milano, 2000, p.35.

prie battaglie epistolari. E' utile cercare di evitare messaggi polemici ed insulti (i cosiddetti flames)⁴⁷ rivolti agli altri, ed esercitare il massimo di tolleranza e di spirito conciliante verso le critiche che si individuano nei messaggi.

Una piaga dilagante, non sempre facile da gestire, è rappresentata dai cosiddetti messaggi di spam, frutto di un vero e proprio incrocio fra maleducazione e tentativo esasperato di utilizzare la rete come strumento di pubblicità. Inviati da singoli o da aziende, i messaggi di spam hanno in genere lo scopo di pubblicizzare un servizio o un prodotto, o quello di propagandare idee e posizioni politiche. La loro caratteristica è quella di essere inviati, indiscriminatamente, a migliaia di indirizzi di posta elettronica. In molti casi l'indirizzo da cui vengono inviati messaggi di spam viene disattivato subito dopo, rendendo del tutto inutile l'invio di lettere di protesta. L'utente, per difendersi da questa vera e propria "pioggia" di posta non gradita e non richiesta, può fare ben poco.

cauzione principale è quella di evitare di diffondere il proprio indirizzo e-mail, magari rispondendo a tutti i questionari che capita di incontrare girovagando per la rete. Ogni volta che si risponde ad un questionario di questo tipo, l'indirizzo di posta elettronica entra in un database che, nove volte su dieci, sarà poi usato per scopi pubblicitari. Inoltre, quando si riceve un messaggio di spam si può cercare di individuare non tanto il mittente, quanto il provider dal quale il messaggio è stato spedito: molti provider non amano avere clienti che fanno uso così disinvolto delle potenzialità della posta elettronica, e una protesta presso il provider è a volte efficace. I filtri e talvolta anche l'utilizzo sapiente di indirizzi e-mail alternativi sono uno strumento prezioso per evitare di perdere troppo tempo con messaggi di questo tipo.

2.5 LE CONFERENZE IN RETE

Parlando della posta elettronica è stato già considerato uno strumento di interazione di gruppo attraverso la rete: le liste di distribuzione postale. Ma nell'universo delle comunicazioni telematiche ci sono altri sistemi, oltre alle liste postali, per

⁴⁶ Gli "emoicons" sono simboli utilizzati dagli interlocutori per esprimere i loro stati d'animo, in Milner, A., *email*, Apogeo, Milano, 2000, p.39.

creare un “forum” di discussione elettronica fra persone che condividono comuni interessi o curiosità. Uno dei principali è rappresentato proprio dalle cosiddette conferenze, o newsgroup: aree di discussione pubblica che ricordano, come meccanismo di funzionamento, le bacheche di una università.⁴⁹

L’idea di base è semplice, ed è stata sperimentata per anni dai sistemi telematici amatoriali, le cosiddette BBS⁵⁰ : offrire a tutti gli interessati uno spazio, in genere dedicato ad un tema specifico, in cui scrivere messaggi.

A differenza dei messaggi postali, quelli inviati ad una conferenza non hanno un vero e proprio destinatario: sono semplicemente “affissi su una bacheca virtuale”. Chi passa di lì ed è interessato all’argomento, può leggerli, commentarli, rispondere. Naturalmente il tutto avviene in maniera elettronica: per consultare una bacheca è necessario conoscerne il nome e fornirlo ad un programma capace di muoversi, andando a recuperare, in rete, la lista dei messaggi che vi sono contenuti. A partire da questa lista sarà possibile leggere i singoli messaggi che interessano, e naturalmente inserirne degli altri.

2.5.1 LE CONFERENZE LOCALI

Gli antenati delle conferenze in rete (o newsgroup) sono le conferenze locali⁵¹, offerte da molti sistemi amatoriali. Dato che molti di questi sistemi sono diventati con il tempo veri e propri fornitori di connettività Internet, e che molti fra i fornitori di connettività sviluppatisi negli ultimi anni, hanno pensato bene di offrire ai propri utenti, o all’intera comunità di rete, un certo numero di aree di conferenza; moltissimi utenti della rete, tutti quelli cioè che si collegano attraverso uno di questi fornitori, hanno a disposizione, magari senza saperlo, anche un certo numero di conferenze locali. Anche molte università hanno realizzato, negli ultimi anni, un sistema di conferenze che riguarda la vita interna dell’ateneo.

⁴⁷ Con il termine “flames” si intende una serie di messaggi polemici o violenti, scambiati fra gli utenti di liste e conferenze, in Calvo, M., Ciotti, F., Roncaglia, G., Zela, M.A. *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000.

⁴⁹ Newsgroup o conferenze in rete, definizione tratta da Bandini A., “jack”, rivista mensile di novembre, Milano 2000, p.38.

⁵⁰ BBS, Bulletin Board Systems, in Maragliano, R., *Nuovo manuale di didattica multimediale*, Laterza, Roma-Bari, 1998, p.38.

⁵¹ Le conferenze locali, anticipano l’avvento dei newsgroup, conferenze in rete, in Colombo, F., *Confucio nel computer*, Rizzoli-Nuora, ERI, Milano, 1995.

Spesso queste conferenze sono organizzate come veri e propri newsgroup Internet, che però talvolta non sono accessibili dall'esterno, e restano dunque un valore aggiunto fornito ai soli abbonati al particolare sistema che le ospita.

In altri casi il meccanismo scelto è invece quello delle conferenze via Web: la consultazione dell'elenco dei messaggi avviene cioè a partire da una pagina Web, che permette anche di inviare nuovi messaggi o di rispondere a quelli già presenti.

Sottovalutare il rilievo informativo di queste conferenze locali sarebbe un grave errore: proprio perché in genere raccolti attorno a un singolo sistema, i partecipanti allo scambio informativo hanno, infatti, una omogeneità di intenti e interessi che i newsgroup su Internet possono raramente vantare. Basti pensare ad esempio al fattore linguistico, (i messaggi nelle conferenze locali di un sistema telematico italiano sono di norma nella nostra lingua) o a casi come le conferenze tecniche di MC-link⁵². Conferenze di questo tipo conservano inoltre quasi sempre un archivio storico dei messaggi inviati, che si rileva spesso una preziosa fonte di informazioni.

Le conferenze locali mettono dunque a disposizione degli utenti una collezione di messaggi suddivisi per argomento, memorizzati su computer in genere controllati da un moderatore che ha il compito di limitare l'incidenza di eventuali messaggi polemici, inutili o fuori tema.

Come nel caso delle liste postali, già considerate, o dei newsgroup su Internet, esistono conferenze locali dedicate agli argomenti più diversi: si va dalla musica alla programmazione, dalla fotografia alla cucina.

Ogni messaggio è dotato di una scheda informativa (header)⁵³, generata automaticamente dal computer, che riporta il nome dell'autore, la data di immissione, la lunghezza del testo e così via. Nel passato queste conferenze erano spesso gestite dal sistema in maniera indipendente dalle funzionalità offerte per la connessione ad Internet, e le modalità di accesso variavano a seconda del sistema telematico cui si era abbonati. Ma l'era delle conferenze locali che sfruttano protocolli o interfacce proprietarie è ormai tramontata. E' infatti molto più semplice e conveniente utilizzare tecnologia Internet anche per realizzare sistemi di discussione

⁵² Le conferenze tecniche di MC link raccolgono un gran numero di appassionati particolarmente competenti in campo informatico, in D'ambrosio, M., Parrella, B., *Web multimedia. La comunicazione multimediale dai graffitti a Internet: storia, strategie e tecniche*, Apogeo, Milano, 1998.

chiusi o solo parzialmente aperti all'esterno. Questa evoluzione ha portato anche i grossi servizi telematici come Compuserve, Microsoft Network e America On Line a ripensare la propria collocazione e a ridefinirsi anziché come sistemi chiusi e autonomi, come "reti nella rete", capaci di sfruttare in tutto e per tutto gli standard Internet di interscambio dell'informazione ma anche di limitare ai soli abbonati l'accesso ad alcune aree o servizi.

2.5.2 I NEWSGROUP

Per quanto riguarda i newsgroup pubblici, per motivi storici questo tipo di scambio di informazione si è inizialmente sviluppato in una sottorete di Internet denominata Usenix Network, infatti i newsgroup sono spesso chiamati gruppi Usenet, o conferenze Usenet⁵⁴.

Come nel caso delle conferenze locali, i newsgroup su Internet sono fondamentalmente bacheche elettroniche, dedicate ciascuna ad uno specifico argomento. Gli argomenti discussi sono i più vari e i newsgroup esistenti sono moltissimi: un censimento è difficile, si calcola ne esistano ormai diverse decine di migliaia. Si consultano collegandosi via Internet ad una sorta di "stanza delle bacheche", denominata news server, e scegliendo la conferenza (o le conferenze) che interessano. Per farlo occorrerà naturalmente utilizzare un programma client: al solito la scelta, sarà tra un programma specifico (uno dei più diffusi si chiama Free Agent) e un programma multifunzione come Netscape o Internet Explorer.⁵⁵ Molti dei programmi più recenti integrano la navigazione sui newsgroup con la gestione della posta elettronica, dato che in entrambi i casi si tratta di sistemi di messaggistica. Anche per questo, è importante aver chiara la differenza esistente tra i due strumenti: nel caso della posta elettronica la comunicazione tra mittente e destinatario (o destinatari) è diretta, nel caso dei newsgroup è mediata dall'affissione all'interno di una bacheca telematica. Il destinatario di un messaggio di posta elettronica,

⁵³ "Header" è una scheda informativa che permette di conoscere le caratteristiche peculiari di un messaggio, in Calvo, M., Ciotti, F., Roncaglia, G., Zela, M., *Internet 2000*, Laterza, 2000,

⁵⁴ Il termine viene ripreso, considerando le origini dei newsgroup in De Carli L., *Internet. Memoria e oblio*, Bollati Boringhieri, Torino, 1997.

⁵⁵ Si parla di "stanza delle bacheche" in quanto i newsgroup vengono paragonati a bacheche universitarie. Il programma "client" interagendo con un modulo remoto (server), permette ad un utente di accedere a servizi e risorse distribuite sulla rete. La funzione del client è limitata alla presentazione dei dati all'utente.

non può scegliere di non ricevere un messaggio (anche se può cestinarlo, magari in maniera automatica attraverso i filtri), mentre il frequentatore di un newsgroup può scegliere liberamente se e quando visitare una certa bacheca. Il messaggio di posta elettronica è in genere privato, quello “affisso” in un newsgroup è solitamente pubblico.

Dal momento che i newsgroup hanno carattere internazionale si potrebbe supporre che esista una unica, immensa “sala delle bacheche”, un unico news server. Una soluzione del genere sarebbe tuttavia assai poco economica e per nulla razionale: il traffico generato da un sito del genere sarebbe insostenibile, e i tempi di accesso lentissimi. In termini metaforici si può dire che l’affollamento dei lettori sarebbe tale da impedire di trovar posto nella sala di lettura. La strada seguita è dunque diversa: sparsi per il mondo esistono migliaia di news server, che si tengono costantemente aggiornati scambiandosi informazioni sui nuovi messaggi ricevuti. In questo modo le varie “sale delle bacheche” saranno abbastanza simili l’una all’altra, e in ciascuna si ritroveranno in linea di massima gli stessi messaggi.

L’offerta informativa dei vari news server non è mai esattamente la stessa perché l’aggiornamento non è mai veramente in tempo reale. In genere, esso avviene a scadenze prefissate e sfruttando il più possibile i “momenti di calma”, in cui l’affollamento dei lettori non è eccessivo. Inoltre, perché un messaggio inserito in un newsgroup attraverso un news server, ad esempio giapponese, arrivi ad essere riflesso da un news server italiano, saranno necessari alcuni passaggi intermedi, ciascuno dei quali (proprio perché l’aggiornamento non è in tempo reale) richiederà un certo tempo. D’altro canto, non è detto che un news server intenda rendere accessibili tutti i newsgroup esistenti. Il gestore del sistema opererà una selezione scegliendo solo i gruppi e le “gerarchie” che ritiene più interessanti per i suoi utenti. Le esclusioni sono motivate da esigenze pratiche, difficilmente, ad esempio, un news server italiano sarà interessato a rimbalzare una gerarchia di newsgroup giapponesi, comprendente per lo più messaggi scritti in giapponese), dalla necessità di economizzare spazio e risorse (che porta a tralasciare molti newsgroup considerati minori) e da vere e proprie forme di censura. Esiste infatti un certo nume-

ro di newsgroup “maledetti”⁵⁶, ad esempio a carattere erotico o dichiaratamente pornografico, o dedicato allo scambio di copie illegali di programmi, o ancora relativi all’attività dei vari gruppi di “hackers” (i cosiddetti pirati informatici, spesso animati da nobilissime intenzioni, ma talvolta dediti ad attività poco condivisibili) sparsi per la rete.

L’effetto combinato di queste restrizioni fa sì che il numero dei newsgroup ritrasmessi da un determinato news server sia molto più basso di quello teoricamente possibile. Un news server normale distribuirà quindi fra i tre e i quindicimila newsgroup. La scelta del news server è in genere obbligata, il news server sarà quello indicato dal fornitore di connettività. Di norma, infatti, un news server accetta solo accessi da parte di utenti “riconosciuti”, che si collegano attraverso lo stesso sistema (o gruppo di sistemi) del quale il news server stesso fa parte. Se la politica di gestione dei newsgroup operata dal fornitore di connettività non convince, non resta altro che cambiare fornitore di connettività, o sottoscrivere un abbonamento a parte presso un news server alternativo, o ancora di utilizzare uno dei pochi news server pubblici esistenti. In alternativa si può utilizzare uno dei diversi “newsgate”⁵⁷ che consentono di accedere alle conferenze Usenet attraverso una pagina Web.

Diversi elenchi in rete, periodicamente aggiornati, forniscono il nome e una breve descrizione (spesso ironica) della maggior parte dei newsgroup o conferenze Usenet esistenti.

Il nome di un newsgroup è composto da più pezzi separati l’uno dall’altro da un punto. La prima sezione del nome è la più generale, e indica la categoria alla quale appartiene il gruppo; la seconda è un po’ più specifica, ed individua una sottocategoria; questo meccanismo prosegue fino all’ultima sezione del nome. In tal modo, con un meccanismo gerarchico assai simile a quello utilizzato per l’attribuzione dei nomi ai nodi della rete, è possibile individuare a colpo d’occhio la “classificazione” del newsgroup. La stringa iniziale “alt.” identifica i newsgroup appartenenti alla gerarchia “alternative” che si occupa programmaticamente di “modi alternativi di guardare al mondo”. Si tratta a volte di gruppi al

⁵⁶ Il termine “maledetti” designa gli aspetti illegali che si configurano all’interno di certi newsgroup, in Bandini, A., “*jack*”, rivista mensile di novembre, Milano, 2000, p.39.

quanto bizzarri, che includono ad esempio arene per i fan di moltissimi personaggi del mondo dello spettacolo, della religione o della politica, per gli appassionati degli hobby più strani, per varie forme di espressione artistica e non. Fra le altre gerarchie, ricordiamo:

“comp.” per l’informatica e i computer;

“news.” per le notizie d’attualità;

“rec.” per le attività ricreative;

“sci.” per il mondo della scienza;

“soc.” per la discussione di problemi sociali;

“talk.” per ogni tipo di dibattito , su argomenti che spaziano dall’ ambiente alla religione;

“misc.” (un po’ di tutto);

“bit.” per i gruppi Bit Net (una sottorete di Internet i cui newsgroup si segnalano per il fatto di archiviare anche un certo numero di liste postali);

“de.” per i gruppi (in genere in tedesco) che riguardano la Germania, e così via.

La gerarchia “it.”, che riguarda l’Italia e comprende gruppi in italiano, è una delle ultime nate, ma è cresciuta in fretta.

Nel marzo 1996 ne esistevano una quarantina, nel febbraio 1997 questo numero si era più che quadruplicato, e in Internet 97 si citava la ragguardevole cifra di circa 170 newsgroup; nel corso degli anni successivi la crescita è continuata, e nell’agosto 1999 i newsgroup italiani erano ormai più di 400.

2.6 LA COMUNICAZIONE IN TEMPO REALE

Come già affermato, una delle particolarità della rete Internet, rispetto ai tradizionali strumenti di comunicazione, è la capacità di favorire l’interazione fra gli utenti.

La posta elettronica è un efficace mezzo di comunicazione interpersonale; i newsgroup e le liste di discussione sono luoghi virtuali di incontro e scambio tra gruppi di persone che condividono un interesse comune su cui discutere in rete;

⁵⁷ “Newsgate”, evidenzia le diverse modalità di accesso ai newsgroup, in D’ambrosio M., Parrella B., *Web multimedia. La comunicazione multimediale dai graffitti ad Internet: storia, strategie e tecniche*, Apogeo, Milano, 1998, p.232.

anche il Web, sebbene in forma diversa, è fonte di aggregazioni dalle notevoli valenze sociali.

Questi strumenti, dunque, possono essere considerati non solo come veicoli di informazioni ma anche come fattori di socializzazioni, incontro e aggregazione, in grado di sviluppare interazione fra gli attori dello scambio informativo.

Le tipologie di interazione comunicativa della rete sono sostanzialmente due:

- forme di interazione in cui i soggetti comunicano “in differita”, con un apprezzabile scarto temporale che separa l’invio di un messaggio, la sua ricezione e l’eventuale risposta, si tratta di una modalità di “comunicazione asincrona”⁵⁸;

- forme di interazione in cui lo scambio informativo avviene in “tempo reale”, senza l’intercorrere di pause significative fra un messaggio e la sua ricezione è una modalità di “comunicazione sincrona”⁵⁹.

L’esperienza quotidiana ci fornisce numerosi esempi di sistemi e media comunicativi basati sull’interazione asincrona: la corrispondenza postale, la comunicazione pubblicitaria (con la catena: messaggio, ricezione, impatto sul mercato), l’editoria e la stampa (che però di rado prevedono vere e proprie forme di interazione comunicativa tra autori/emittenti e lettori/riceventi).

A questi “tradizionali media asincroni” possiamo in parte assimilare strumenti della rete come la posta elettronica, il Web o i newsgroup.

Per quanto riguarda invece la comunicazione sincrona, basti pensare alla comunicazione verbale interpersonale, al dialogo (con tutte le sue valenze sociali, religiose, istituzionali), alla comunicazione prossemica (quella cioè basata sulla disposizione del corpo nello spazio e in rapporto all’interlocutore) e gestuale, e ai media che ne estendono la portata, come la telefonia e la videotelefonia.

Naturalmente anche su Internet esistono diversi strumenti di comunicazione sincroni, essi si dividono in due principali categorie:

- i chat testuali, in cui due o più persone “chiacchierano” in appositi ambienti della rete (sia pubblici, sia privati) mediante l’uso della scrittura (ovviamente digitale), e le audio/video conferenze, che invece si basano sulla comunicazione ver-

⁵⁸ La comunicazione asincrona è una tipologia comunicativa in cui lo scambio fra gli interlocutori non avviene in tempo reale in Calvo, M., Ciotti, F., Roncaglia, G., Zela, M., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.175.

⁵⁹ Nella comunicazione sincrona si verifica uno scambio informativo in tempo reale fra i vari agenti in comunicazione fra loro, in Carlini A., *Internet, Pinocchio e il gendarme. Le prospettive della democrazia in rete*, Manifesto libri, Roma, 1996.

bale e visiva diretta. Per entrambe queste tecnologie sono disponibili numerosi software specifici e altrettanti “luoghi” di incontro capillarmente distribuiti nel tessuto della rete.

I sistemi di chat testuale, che sono tra gli strumenti più antichi della rete, hanno il loro esempio più noto e più diffuso nell’Internet Relay Chat (IRC). Si tratta di strumenti che permettono lo svolgimento di vere e proprie conversazioni (fra due o più persone) mediante della scrittura alla tastiera di un computer anziché da mezzi più tradizionali, come il telefono o la viva voce.

A differenza degli strumenti asincroni, la comunicazione sincrona in rete presenta generalmente una base ludica o ricreativa. Quest’ultima tipologia comunicativa prevede un modo di comunicare avente il fascino della recitazione, del travestimento, permettendo l’incontro con lo sconosciuto che comunica da un qualsiasi punto del pianeta. Gli interlocutori non potendo vedersi reciprocamente, né identificarsi attraverso il tono della voce; possono decidere, quindi, di assumere delle identità fittizie. Ovviamente accanto all’aspetto ludico esiste anche una funzione pratica, utile in quei contesti lavorativi che si avvalgono di gruppi di persone dislocati in aree geografiche diverse, o a quanti sono costretti a spostarsi di frequente lavorando lontano dalla famiglia e dai propri affetti.

Gli strumenti di comunicazione sincrona on-line, infatti, permettono di annullare, grazie ad un mezzo di comunicazione intrinsecamente economico come Internet, distanze anche intercontinentali e di condividere strumenti utili per riunioni di lavoro e meeting accademici. Secondo alcuni studiosi parlare attraverso il computer è una forma di comunicazione impropria, in qualche misura alienata. Dall’altra parte, il chat telematico ha delle peculiarità che altri sistemi di comunicazione non hanno, e offre perciò prospettive nuove e interessanti. Come pochi altri mezzi di comunicazione, infatti, il chat annulla disparità di età, cultura, sesso e ceto sociale. Vecchi e giovani, belli e brutti, dietro una tastiera e un monitor sono tutti uguali.

E’ possibile che, come del resto per altre forme di comunicazione interpersonale, vi siano aspetti negativi e controindicazioni. Ma si tratta senz’altro di un fenomeno sociale, prima che tecnologico, che offre importanti spunti di riflessione, e

su cui si sono soffermati gli esperti di Computer mediated communication (CMC)⁶¹.

Il funzionamento di IRC si basa sulla presenza di un server che svolge la funzione di ripetitore dei messaggi che i vari partecipanti si scambiano. In effetti su ciascun server possono essere ospitate molteplici conversazioni in altrettanti salotti virtuali (denominati canali), in cui sono coinvolti da due a decine di utenti contemporaneamente. Il server tiene traccia di tutti gli utenti connessi ai vari canali: quando uno di essi scrive qualcosa, il messaggio viene automaticamente inviato a tutti gli altri in tempo reale.

Esistono anche delle affiliazioni fra gruppi di server IRC che nel gergo della rete prendono il nome di talk city⁶². Connettendosi ad un server affiliato ad una talk city (tipicamente quella geograficamente più vicino al nostro provider) si può interagire con tutti gli utenti al momento connessi anche agli altri server.

2.7 LA DIMENSIONE SOCIALE DI INTERNET

In ogni tipo di comunità umana sono di capitale importanza i rapporti interpersonali. In passato il contatto fra i membri della comunità avveniva prevalentemente in un ambiente fisico condiviso, che dava la possibilità di comunicare, sulla base di interessi e conoscenze comuni, con interlocutori ben determinati. L'incontro fisico di più individui è lo strumento di base per creare una comunità ma già da anni esistono forme di comunicazione, atte a far nascere vere e proprie comunità prescindendo dal contatto de visu fra singoli individui. Ad esempio si parla spesso della comunità scientifica internazionale: persone che hanno in comune scopi, metodi di ricerca e un patrimonio culturale e cognitivo relativamente uniforme, e che comunicano prevalentemente attraverso pubblicazioni scientifiche; gli incontri fisici (meeting e convegni) sono solo occasionali, anche se contribuiscono in maniera forse determinante nel fornire al singolo il senso di appartenenza alla comunità.

⁶¹ La comunicazione mediata dal computer ha determinato una variegata quantità di studi a riguardo, in Mantovani, G., *Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali* Il Mulino, Bologna, 1995, p.145

⁶² "Talk city" sta a significare la città delle chiacchiere, questo concetto sottolinea l'aspetto interattivo, comunicativo che si viene a sviluppare fra gli utenti della rete, in Calvo, M., Ciotti, F., Roncaglia, G., Zela, M., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.177.

La possibilità di socializzare, condividere problemi, aspettative, emozioni, nel caso di simili comunità a distanza sono tuttavia abbastanza rare: nell'immaginario comune, termini come "comunità scientifica internazionale"⁶³ sono più che altro, astrazioni. Quello che manca a questo tipo di comunità non è la possibilità di comunicare in genere, ma di farlo in maniera realmente continua e naturale: manca un luogo, o un insieme di luoghi, che sia condivisibile e universalmente riconosciuto dai membri della comunità come sito conventuale.

Oggi un punto d'incontro di questo tipo non deve necessariamente avere una realtà fisica: può essere un luogo virtuale accessibile per via telematica. Persone provenienti da ogni parte del pianeta si incontrano in un newsgroup, in un canale IRC, discutono di problemi sia personali sia di lavoro, fanno quattro chiacchiere, o semplicemente giocano assieme. Queste persone usufruendo degli strumenti telematici, arrivano a conoscersi a fondo, con un forte coinvolgimento emotivo e affettivo; e ciò avviene, nella maggior parte dei casi, senza che si siano mai incontrate di persona. La novità e le diversità, in questa diversa forma di socializzazione, derivano soprattutto dal peculiare modo di comunicare attraverso la rete: basti pensare al fatto che i rapporti sociali sono tuttora affidati alla comunicazione scritta. Questo implica sicuramente delle profonde trasformazioni rispetto ai normali rapporti interpersonali basati sulla conoscenza diretta dell'interlocutore.

Gli studi sociologici finora sono svolti sulle comunità virtuali concordano che il ciberspazio⁶⁴ ha nei confronti dei suoi frequentatori un effetto disinibente. Sara Kiesler⁶⁵ una psicologa sociale, ha studiato la comunicazione elettronica nel contesto aziendale. I risultati della sua ricerca dimostrano come, all'interno di comunità lavorative, tassonomie gerarchiche ben delineate vengono attenuate o addirittura scompaiono, quando i contatti interpersonali sono affidati alla posta elettronica. Molti dipendenti, infatti, rivelano attraverso la corrispondenza elettronica personalità estroverse, acquisendo la capacità di contraddire i propri superiori, rispetto ai quali, durante lo svolgimento delle normali attività lavorative, dimostrano invece subordinazione e timore, e di proporre soluzioni e indirizzi lavorativi per-

⁶³ "La comunità scientifica internazionale" intesa come legame fra persone distanti che condividono interessi comuni in Reingold, H., *Comunità virtuali*, Spearling & Kupfer, Milano, 1994, p.102

⁶⁴ Con il termine "ciberspazio" si intende la realtà virtuale proposta da Internet in Turale, S., *La vita sullo schermo. Nuove identità e relazioni sociali nell'epoca di Internet*, Apogeo, Milano, 1997, p.132.

sonali e originali. Questi studi fanno capire quanto siano importanti nella vita quotidiana (anche per veicolare i rapporti gerarchici) messaggi non strettamente verbali come la mimica facciale, il tono della voce, la gestualità. Molti di questi aspetti mancano nel ciberspazio⁶⁶; da un lato, quindi, per l'individuo è più semplice proporsi ad una comunità virtuale: non c'è il rischio di essere discriminati per il proprio modo di vestire e di muoversi, e, al limite, per il proprio genere o per la propria appartenenza etnica. Dall'altro, l'accettazione all'interno della comunità implica un tipo di conoscenza dei propri interlocutori assai diversa da quella tradizionale. Nelle comunità virtuali si verificano casi di mistificazione dell'identità (uno dei fenomeni più comuni è il dichiarare un genere diverso da quello reale), e da parte degli utenti esperti della comunicazione telematica c'è sempre una certa diffidenza nei confronti dei neofiti.

Per supplire alla mancanza di informazioni non verbali si sono sviluppate nelle comunità virtuali, tecniche specifiche. Piccoli espedienti della comunicazione virtuale sono ad esempio gli "emoticons" simboli convenzionali che cercano di trasferire nella comunicazione scritta segnali emotivi in genere veicolati da tratti sopra segmentali e gestuali della comunicazione orale: ad esempio la faccina triste "☹", indica uno stato d'animo di sconforto, mentre quella che sorride "☺" segnala un atteggiamento allegro o scherzoso. Howard Rheingold⁶⁷ uno dei più noti studiosi di questi fenomeni, osserva come le comunità virtuali abbiano caratteristiche tipiche dei gruppi sociali premoderni e quindi prescindano dal concetto di Nazione o di Stato. Lo stesso Rheingold ha ipotizzato una evoluzione della società virtuale; questo può verificarsi soltanto se nella comunità telematica ha origine il concetto di comunità virtuale. In quest'ottica i siti comunitari costituirebbero il territorio di un popolo che in questi anni ha appena imparato ad incontrarsi, a conoscersi e a combattere per i propri diritti. A dire il vero, gli ultimi sviluppi nell'ambito delle comunità virtuali sembrano smentire questa affascinante previsione. La comunità virtuale che l'autore ha descritto nel suo celebre libro *The Vir-*

⁶⁵ Kiesler S., citata in Calvo. M., Ciotti. F., Roncaglia. G., Zela. M., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000, p.270.

⁶⁶ Il cyberspazio determina una particolare modalità comunicativa fra i membri che lo costituiscono. E' necessario considerare che alcuni aspetti tipici dell'interazione "face to face" vengono a mancare all'interno di questo particolare contesto comunicativo, in Dery M., *"Velocità di fuga. Cyberculture a fine millennio"*, Feltrinelli Milano, 1997, p. 142.

⁶⁷ Rheingold citato in Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Ciotti f., Zela M.A., *Internet2000*, Laterza Roma-Bari, 2000, p.273

tual Community, la famosa The Well, nata intorno alla metà degli anni Ottanta, fa parte della storia ormai remota, della rete.⁶⁸

Oggi la collocazione sociale e culturale dei milioni di utenti della rete è decisamente cambiata, e di conseguenza diverso è il profilo degli attuali partecipanti alle comunità virtuali.

All'epoca in cui The Well fu fondata l'utenza era più omogenea e coloro che usavano Internet erano spontaneamente spinti a realizzare insieme servizi, punti di incontro, giochi, attraverso quello che appariva come un nuovo strumento di comunicazione, peraltro completamente auto gestito dagli utenti stessi. Oggi, con la commercializzazione sempre più massiccia della rete e la diffusione capillare di Internet su tutto il pianeta, le cose stanno lentamente ma inesorabilmente cambiando. L'aspetto più negativo di tale cambiamento, è la progressiva perdita di quell'atteggiamento spontaneo e anarchico che caratterizzava le comunità di un tempo. Il motivo principale di questa trasformazione, come detto, è da ricercare nell'esplosione del numero di utenti della rete. Questo fatto ha suscitato gli appetiti di grossi gruppi commerciali che, investendo nella rete considerano gli utenti una massa di potenziali acquirenti, o come un numero sterminato di contatti pubblicitari da rivendere con profitto agli sponsor.⁶⁹ Sono nate, e continuano a nascere, delle enormi comunità virtuali che mettono a disposizione servizi gratuiti per attirare gli utenti della rete. Ovviamente, la presenza di potenti gruppi industriali e grossi investimenti alle spalle di queste comunità lascia molti dubbi sulla capacità di autogestione di questi spazi elettronici da parte dei loro frequentatori.

Ad essere pessimisti si potrebbe dire che creare una comunità virtuale (ed organizzare in modo centralizzato discussioni, concorsi a premi, giochi) potrebbe essere un modo per concentrare un enorme potere economico, ma forse un giorno anche politico, in mano a pochi grandi gruppi. Potere, basato su forme di socializzazione che, da valore aggiunto della rete, rischia di rivelarsi strumento di controllo sociale.

⁶⁸ L'interpretazione offerta in op. cit., evidenzia che nella realtà dei fatti il cammino per giungere alla costituzione di una vera e propria comunità virtuale è ancora molto lungo ed arduo; le persone, infatti, hanno da poco imparato a conoscersi al suo interno e a prenderne coscienza.

2.7.1 LA RETE COME SERVIZIO PER PORTATORI DI HANDICAP

L'informatica ha migliorato sensibilmente la qualità di vita di diverse categorie di disabili. Schermi e stampanti Braille, schede per la sintesi vocale, scanner e programmi di riconoscimento ottico dei caratteri (ORC)⁷⁰ permettono ad un non vedente di leggere un testo digitalizzato nella più completa autonomia; speciali programmi che si interfacciano con le schede di sintesi vocale consentono di navigare in Internet.

Persone affette da handicap motorio possono utilizzare un computer (in grado a sua volta di facilitare l'interazione con il mondo esterno) attraverso tastiere semplificate e di grandi dimensioni, e grazie alle nuove interfacce/casco capaci di sostituire il mouse utilizzando i movimenti del corpo e il riconoscimento vocale.

La telematica va oltre al supporto che può offrire la sola informatica; con un computer e un modem non solo il disabile vede aumentare la propria autonomia, ma ha la possibilità di uscire almeno in parte dall'isolamento sociale che in molti casi l'handicap porta con sé. Nel ciberspazio dove la corporeità si sublima fino a scomparire, non esistono barriere architettoniche, e le comunità virtuali non hanno alcun bisogno di distinguere la persona portatrice di handicap dagli altri.

Attraverso Internet un disabile ha la possibilità di socializzare in maniera autonoma, senza essere posto in situazioni di disagio e di inferiorità; il telelavoro può consentirgli l'inserimento in una vita lavorativa attiva, in situazioni in cui gli spostamenti fisici sarebbero problematici o impossibili. Queste opportunità richiederebbero tuttavia, per essere sfruttate adeguatamente, supporti e competenze. Purtroppo, soprattutto in Italia, gli investimenti economici e di ricerca in questo campo sono limitati e molte fra le possibilità più interessanti restano inesplorate. Un primo passo è stato comunque compiuto dalle reti civiche di Roma, Milano e Bologna, che mettono a disposizione dei gestori di BBS⁷² strutture telematiche comunali, ed offrono visibilità gratuita sulla rete Internet.

⁶⁹ Interpretazione offerta da Murtula M., Scott W. G., Stecco M., *Commercio elettronico. Verso nuovi orizzonti tra imprese e mercati*, ISEDI, 1999.

⁷⁰ ORC sta per programmi di riconoscimento ottico dei caratteri. Si tratta di specifici caratteri rientranti nell'ottica dell'eliminazione delle barriere architettoniche.

⁷² BBS, Bulletin Board, System, sistema telematico tipicamente amatoriale che costituisce una sorta di bacheca elettronica.

2.7.2 INTERNET PER BAMBINI

Una delle polemiche più accese relative all'uso della rete si è sviluppata in questi anni attorno ad una serie di articoli giornalistici e servizi televisivi che legavano Internet alla pedofilia e alla pornografia. I toni apocalittici che la stampa ha spesso usato al riguardo, hanno creato, in maniera ovviamente non del tutto ingiustificata, un sentimento di diffidenza che porta tipicamente a considerare la rete come uno strumento inadatto ai bambini. Come più volte ricordato, la rete Internet è strutturata per favorire la circolazione dell'informazione, che in alcuni casi può essere pubblicata e veicolata anonimamente. Questa possibilità sembra garantire l'impunità per la pubblicazione di informazioni illegali (come avviene nel caso di contenuti inerenti la pedofilia). Tuttavia va ricordato che di ogni collegamento ad Internet vengono registrate dal fornitore di connettività tracce molto precise riguardo alla "navigazione su Internet". In linea di principio, dunque, il fatto di immettere in rete in maniera anonima informazioni illegali non garantisce affatto l'impunità; al contrario, proprio la facilità nell'identificare le "tracce informatiche"⁷³ di chi si connette ha permesso agli organi giudiziari molti importanti successi nella lotta alle reti di pedofili. Ciò non vuol dire naturalmente, che utenti particolarmente abili non siano in grado, in molti casi, di mascherare le proprie tracce in rete, né che la rete non venga utilizzata come strumento per far circolare informazione inadatta ai bambini, e spesso illegale, ma questo dato di fatto non deve far dimenticare che le informazioni illegali non sono affatto maggioritarie nel variegato universo informativo offerto dalla rete, e che non è detto che la loro individuazione sia così semplice come appare da taluni articoli e servizi giornalistici d'effetto. E' bene sottolineare, d'altro canto, che la rete offre una notevole quantità di informazioni adatte all'infanzia e, meglio ancora, mirate ad essere di aiuto alla formazione dei più piccoli.

Se da un lato, esiste un rischio effettivo, che giovani e giovanissimi possano raggiungere informazioni riservate ai soli adulti, dall'altro è anche vero che iniziano a diffondersi strumenti efficienti per guidare la navigazione dei bambini verso rotte sicure. Negli ultimi mesi sono così nate delle raccolte di siti controllati da equipe di esperti e psicologi infantili che garantiscono la fruibilità anche ai

⁷³ Con il termine "tracce informatiche" si intende la conoscenza relativa a chi si è collegato, quando, quale indirizzo IP gli è stato assegnato, quali siti ha visitato e quali informazioni ha richiesto.

bambini più piccoli. Fra questi siti molti sono di ausilio alla normale didattica scolastica, altri di puro intrattenimento; tutti si propongono di stimolare l'innata curiosità e la fame di conoscenza infantili.⁷⁴ Il consiglio è di seguire, per quanto è possibile, la navigazione dei bambini, percorrendo insieme passo per passo i primi link della rete.

⁷⁴ Informazione tratta da Trentin G., *Didattica in rete Internet, telematica e cooperazione educativa*, Gramond, Roma, p. 116.

CAPITOLO 3

ANALISI DEL SITO “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”

3.1 NASCITA DEL SITO

Il sito “*Servizio Sociale su Internet*”¹ è il primo sito italiano per assistenti sociali, educatori ed altri operatori sociali. Questo sito nasce nel 1995 con l’obiettivo di creare un luogo di confronto e di comunicazione per operatori sociali. Esso sorge con l’intento di coloro che hanno qualcosa da dire e che vogliono aprirsi al libero confronto delle idee. Il sito in questione esiste grazie al contributo dei suoi visitatori, che inviando informazioni e articoli lo rendono sempre più completo ed interessante.

E’ doveroso procedere ad un’analisi del sito che presenta delle peculiarità in funzione del periodo in cui lo studio è effettuato, essendo il sito uno strumento in continua modificazione e aggiornamento. Questo è possibile proprio in funzione della partecipazione attiva e continuativa degli utenti che giornalmente vi accedono.

In questo contesto, quindi, il sito si configura come uno strumento di aiuto al lavoro degli operatori o di chiunque ne abbia bisogno, per la consultazione delle principali normative, anche se non ancora approvate, e per conoscere alcuni contenuti che ruotano attorno all’attività professionale.²

Come è già stato delineato precedentemente, il sito indica un insieme di pagine Web la cui responsabilità editoriale è attribuita ad un unico soggetto singolo o collettivo.

A questo proposito, è necessario annoverare l’autore o meglio il fondatore di un sito di così inestimabile importanza per alcune categorie di professionisti d’aiuto, che trovano in esso le basi teoriche e operative del contesto d’aiuto.

Mario Abrate³ nato a Milano nel 1956, si diploma assistente sociale a Torino nel 1983 con una tesi sulla comunicazione non verbale. Dal 1986 lavora per

¹ Il sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com

² Definizione tratta dalla “home page” “*Servizio sociale su Internet*”, novembre 2000. “Home page” dall’inglese “casa + pagina” è la pagina iniziale di presentazione di un sito; di solito contiene l’indice di tutti gli argomenti in esso trattati.

³ Mario Abrate webmaster, notizie tratte dalla “home page” del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

l'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni del Ministero di Grazia e Giustizia di Torino. Nel 1995 si specializza in consulenza familiare ad indirizzo sistemico presso la cooperativa Emmeci di Torino. In questa agenzia ha la possibilità di soffermarsi nel 1998 sullo studio approfondito della mediazione familiare.

Nell'ottobre 1995 crea il primo sito Web di Servizio Sociale italiano e pochi mesi dopo fonda Asit, la mailing list per operatori sociali.

Nel 1996 dà origine insieme ad altri colleghi all'Associazione Consulenza e Mediazione familiare di cui è vicepresidente.

3.2 ANALISI STRUTTURALE RELATIVA ALLA PAGINA WEB “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”

La pagina Web⁴ intitolata “*Servizio Sociale su Internet*”, rappresenta l'essenza vera e propria del sito, essa è strutturata in modo tale da favorire semplicità e completezza di informazione a tutti coloro che si accingono alla conoscenza del sito. In esso sono contenute innumerevoli quantità di informazioni utili cui è possibile accedere, grazie all'esistenza di alcuni importanti link che consentono al lettore di visitare i contenuti che più lo interessano. I link, precedentemente definiti, sono parte di un documento che permette di passare ad uno successivo. Tutte le parole sottolineate nei siti Internet, in genere, si configurano come link.

Per quanto riguarda la strutturazione della pagina Web, “*Servizio Sociale su Internet*”, nella parte sinistra⁵ è possibile individuare una serie di link che affrontano importanti e diversi tipi di tematiche. I temi in questione spaziano dalla legislazione alla raccolta tesi, agli Ordini professionali del settore, ai convegni, alla mailing list, al buonumore, alla chat, ai commenti, ai consigli, ai link, alle e-mail. Nella parte centrale⁶ il fondatore del sito Mario Abrate offre ai lettori il benvenuto ed alcune informazioni relative alla nascita e all'obiettivo che il sito si propone di raggiungere.

⁴ Quando si parla di pagina Web si fa riferimento ad una pagina del sito; il termine Web significa “rete”. La pagina in questione è molto ricca dal punto di vista contenutistico e grazie ai vari link è possibile accedere ad un'innumerevole quantità di informazioni specifiche relative al settore professionale.

⁵ Vedi parte sinistra della “home page” “*Servizio Sociale su Internet*”, novembre 2000, (Legislazione, Raccolta tesi, Ordini e OS, Convegni, mailing List, Buonumore, Chat, Invia un commento, Leggi i commenti, FAQ Consigli, Link, E-mail).

A destra⁷ sono presenti ulteriori link che si configurano in settori distinti nei quali si possono trovare gli articoli più significativi relativi ai contenuti propri della professione. Gli articoli, divisi per argomento, sono quelli relativi alle tematiche più importanti nell'ambito della professione d'aiuto.

Nella parte sottostante⁸ si possono notare alcune inserzioni pubblicitarie relative al forum per gli iscritti all'università, Asit-laurea, e alla mailing list a cui è possibile iscriversi.

Nella pagina Web si legge un breve trafilò relativo alle figure professionali quali gli assistenti sociali, gli educatori, gli psicologi, i giudici e tutte le altre persone che quotidianamente lavorano nei servizi sociali. In esso si delinea il ruolo che la figura dell'assistente sociale riveste nell'ambito dei servizi, e la sua professionalità tendente a divenire, più umana, matura e moderna.

Ulteriori informazioni presentate sono quelle relative alla consulenza amministrativa legata alla professione, nonché ai concorsi e al lavoro.

3.3 ASPETTI CONTENUTISTICI RELATIVI ALLA PAGINA WEB “SERVIZIO SOCIALE SU INTERNET”

Dal punto di vista contenutistico la pagina Web offre una quantità di informazioni professionali da non sottovalutare. Viene offerta la possibilità di accedere ad una molteplicità di riferimenti legislativi di grande interesse per gli utenti del sito. Per quel che concerne la legislazione Europea, Italiana e gli strumenti normativi nell'ultimo aggiornamento del 18 novembre 2000, è possibile trovare all'interno del sito, una variegata gamma di informazioni relative ai diritti, alle istituzioni, al sociale e i servizi, alle risorse, alle proposte di legge di interesse sociale in discussione al Parlamento, nonché alle principali normative di interesse generale e di recente emanazione.

Nell'ambito dei *diritti* si evidenzia⁹:

⁶ Vedi parte centrale della “home page” “*Servizio Sociale su Internet*”, novembre 2000, (Benvenuto).

⁷ Vedi parte destra della “home page” “*Servizio Sociale su Internet*”, novembre 2000, (Articoli).

⁸ Vedi parte sottostante della “home page” “*Servizio Sociale su Internet*”, novembre 2000, (Asit-laurea, ecc.)

⁹ Legislazione, “*Diritti*”, “home page” “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

- *La Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali*, firmata a Roma il 4 Novembre 1950 e il Protocollo addizionale alla Convenzione stessa firmato a Parigi il 20 Marzo 1952, ratificati con legge.

- *La Legge 12 Giugno 1990, n. 146*. Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti alla persona costituzionalmente tutelati.

- *La Legge 31 Dicembre 1996 n. 675*. Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (testo aggiornato al 30 Luglio 1999) c.d. Legge sulla Privacy.

- *Il Provvedimento 30 Dicembre 1999 – 13 Gennaio 2000* Del garante per la protezione dei dati personali. Individuazione di attività che perseguono rilevanti finalità di interesse pubblico per le quali è autorizzato il trattamento dei dati sensibili da parte dei soggetti pubblici.

(Provvedimento n. 1/P/2000)

(pubblicato nella G.U. n. 26 del 2/2/2000)

- *Il Codice Civile–libro I* Delle persone e della famiglia – dall'articolo 1 al 455.

- *La Legge 15 Gennaio 1994, n. 64* Ratifica ed esecuzione della convenzione Europea:

in materia di affidamento dei minori e di ristabilimento dell'affidamento (Lussemburgo 1980) sugli aspetti civili della sottrazione internazionale dei minori (L'Aja 1980)

in materia di protezione dei minori (L'Aja 1961)

in materia di rimpatrio dei minori (L'Aja 1970)

- *La legge 31 Dicembre 1998, n. 476* Ratifica ed esecuzione della convenzione per la tutela dei minori e la cooperazione in materia internazionale (L'Aja 1993). Modifiche alla legge 4 Maggio 1983, n. 184 in tema di adozione di minori stranieri. *La legge 20 Maggio 1970, n. 300* Statuto dei lavoratori. Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, sulla libertà sindacale nei luoghi di lavoro e norme sul collocamento.

- *La Legge 15 Febbraio 1996, n. 66* Norme contro la violenza sessuale.

- *La Carta dei servizi pubblici sanitari* (pubblicato nella G.U. 31 Maggio 1995, n. 125)

- *Il Decreto legislativo 25 Luglio 1998 n. 286* Testo Unico delle disposizioni

concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.

- *Il Decreto del Presidente della Repubblica 31 Agosto 1999, n. 394* Regolamento recante norme di attuazione del Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'articolo 1 comma 6, del decreto legislativo 25 Luglio 1998, n. 286.

- *Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 Dicembre 1999, n. 535* Regolamento concernente i compiti del Comitato per i minori stranieri a norma dell' art. 23, commi 2 e 2 bis del Decreto Legislativo 25 Luglio 1998 n. 286 (Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero)

- *La Legge 8 Luglio 1998, n. 230* Nuove norme in materia di obiezione di coscienza.

Per quanto riguarda *le istituzioni*¹⁰, sussiste la possibilità di accedere:

- *Alla Costituzione della Repubblica italiana*

- *Alla Legge 8 Giugno 1990, n. 142* Ordinamento delle autonomie locali.

- *Alla Legge 3 Agosto 1999, n. 265* Disposizioni in materia di autonomia e ordinamento degli enti locali, nonché modifiche alla legge 8 giugno 1990, n. 142.

- *Al decreto legislativo 18 Agosto 2000, n. 267* Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 227 del 28 Settembre 2000)

- *Alla legge 30 Novembre 1998, n. 419* Riforma del Servizio Sanitario Nazionale—Delega al Governo per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale e per l'adozione di un testo unico in materia di organizzazione e funzionamento del Servizio sanitario nazionale. Modifiche al decreto legislativo 30 Dicembre 1992 n. 502.

Nel settore del *Sociale ed i Servizi*¹¹, sono citati i seguenti riferimenti legislativi:

- *La Legge 8 Novembre 2000, n. 328* “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”

¹⁰Legislazione, “Istituzioni”, “home page”, “Servizio Sociale su Internet”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

¹¹ Legislazione, “Il Sociale ed i Servizi”, “home page” “Servizio Sociale su Internet”, www.serviziosociale.com novembre 2000.

- *La Legge 4 Maggio 1983, n. 184* Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori.

- *Il D.P.R. 1 Dicembre 1999, n. 492* Regolamento recante norme per la costituzione, l'organizzazione e il funzionamento della Commissione per le adozioni internazionali, a norma dell'art. 7 commi 1 e 2, della legge 31 Dicembre 1998.

- *Il D.P.R. 22 Settembre 1988, n. 448* Disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni.

- *Il Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n. 112* Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle Regioni ed agli enti locali, ulteriore applicazione della legge "Bassanini" riguardante, fra gli altri, i Servizi Sociali.

- *La Legge 22 Maggio 1978, n. 194* Norme per la tutela sociale della maternità e sull'interruzione volontaria della gravidanza.

- *La Legge 5 Febbraio 1992, n. 104* Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

- *La Legge 12 Marzo 1999, n. 68* Norme per il diritto al lavoro dei disabili.

- *La Legge 29 Luglio 1975, n. 405* Istituzione dei consultori familiari.

Nel contesto delle *risorse*¹² si trovano altrettanti riferimenti legislativi, tra i quali i più significativi sono:

- *La Legge 24 Giugno 1997, n. 196* Norme in materia di promozione dell'occupazione.

- *I Decreti Ministeriali* per le prestazioni economiche agevolate.

- *Il Decreto Legislativo 4 Dicembre 1997, n.460* Riordino della disciplina tributaria degli enti non commerciali e delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS)

- *Il Ministero delle finanze, Circolari* sulle organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS)

- *Ministero delle finanze, Circolare n. 168/E* Requisiti per la qualificazione delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale.

- *La Legge 1 Dicembre 1970, n. 898* Disciplina dei casi di scioglimento del matrimonio.

¹² Legislazione, "Risorse", "home page" "*Servizio Sociale su Internet*", www.serviziosociale.com, novembre 2000.

- *La Legge Bassanini* Norme per lo snellimento delle procedure amministrative.

- *Il Decreto Legislativo 31 Marzo 1998, n. 109* Definizioni di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate, a norma dell'art. 59 comma 51, della legge 27 Dicembre 1997, n. 449 c.d. "Redditometro".

- *La Legge 30 Luglio 1990, n. 217* Istituzione del patrocinio a spese dello Stato per i non abbienti.

- *Il D.P.R. 9 Ottobre 1990, n. 309* Testo Unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza.

- *La Legge 18 febbraio 1999, n. 45* Disposizioni per il Fondo nazionale di intervento per la lotta alla droga e in materia di personale dei Servizi per le tossicodipendenze.

- *La Legge 11 Agosto 1991, n. 266* Legge-quadro sul volontariato.

Per quel che concerne le proposte di legge di interesse sociale in discussione al Parlamento, si ha la possibilità di visionare alcuni progetti di legge molto importanti come ad esempio:¹³

- *Il Progetto di Legge n. 4383* Nuova normativa in materia di asili nido.

- *Il Progetto di Legge n. 771* Riconoscimento del titolo di educatore professionale ed istituzione dell'albo e del collegio.

- *I Progetti di Legge sul "Segreto professionale per gli Assistenti Sociali".*

Nell'ambito delle Novità, intese come principali normative di interesse generale di recente emanazione si ricorda soltanto:

- *La Legge 8 Marzo 2000, n. 53* Disposizioni per il sostegno della maternità e della paternità, per il diritto alla cura e alla formazione e per il coordinamento dei tempi delle città.

Nel sito "*Servizio Sociale su Internet*" sono raccolte molte tesi¹⁴ di laurea o di diploma, che vengono messe a disposizione dai colleghi o di altri interessati che visitano il sito. I temi trattati in queste tesi sono molto vari, spaziano in vari ambiti

¹³ Legislazione "Progetti di legge", "home page", "*Servizio Sociale su Internet*", www.servizio sociale.com, novembre 2000.

¹⁴ Le tesi messe a disposizione dal sito www.serviziosociale.com sono raccolte nella apposita "sezione tesi" (vedi parte sinistra della "home page "*Servizio sociale su Internet*"), novembre 2000.

di interesse per i professionisti d'aiuto, e per tutti coloro che si accingono ad un primo contatto con il sito.

La possibilità di spaziare nella lettura tra le più interessanti tesi presenti nel sito, ha lo scopo di favorire un arricchimento culturale non indifferente. Il mettere in comune questi lavori, oltre a contribuire all'arricchimento contenutistico del sito, permette la condivisione di alcune tematiche di grande rilievo teorico ed operativo.

Sempre per quanto riguarda l'arricchimento culturale, il sito mette a disposizione una vasta gamma di articoli di valenza professionale. Gli articoli¹⁵ in questione riguardano: l'adozione e l'affidamento, il mondo dell'anziano, il contesto familiare, il tema della giustizia, la drammaticità dell'handicap, il fenomeno dell'immigrazione, l'importanza della mediazione e della metodologia operativa nella professione d'aiuto, e altro.

Oltre all'esplicitazione di contenuti teorici, il sito in questione permette agli utenti di accedere ad informazioni relative agli indirizzi dei vari Ordini degli assistenti sociali¹⁶ presenti nelle varie Regioni d'Italia.

La ricerca di lavoro è un'esigenza molto sentita nell'area professionale; giungono spesso indicazioni affinché venga inserita nel sito una rubrica dedicata ai concorsi e alle offerte di lavoro per operatori sociali.

L'iniziativa sarebbe sicuramente di grande utilità ed interesse ma necessiterebbe di un'organizzazione, nella gestione di questo sito, che non si è ancora in grado di garantire. Si ritiene però che tale funzione possa essere assunta da Asit, la mailing list. Questo strumento di informazione e formazione permanente, è utile a favorire il passaggio di comunicazioni, relative non solo all'approccio teorico operativo dei casi, ma anche alle possibili occasioni di lavoro.¹⁷

All'interno di questo sito si sono nel tempo sviluppate due iniziative, che hanno l'obiettivo di creare uno scambio di idee ed un confronto aperto fra operatori sociali (assistenti sociali, educatori, psicologi ecc.). Le due mailing list si chiamano Asit e Asitlaurea. La prima è a carattere generale e al suo interno è possibile

¹⁵ Gli articoli riguardano una molteplicità di argomenti (vedi parte destra "home page"), Adozione, Anziani, Famiglia, Giustizia, Handicap, Immigrazione, Mediazione, Metodologia; Minori, Psichiatria e Psicologia, Ricerca, Tossicodipendenza; Volontariato, Altro.

¹⁶ Ordini e Os, "home page" "*Servizio Sociale su Internet*", www.serviziosociale.com, novembre 2000.

discutere su qualsiasi aspetto inerente la professione d'aiuto. La seconda di fresca nascita, si è resa opportuna a causa del sempre più crescente interesse indotto dall'attivazione di corsi di laurea in Servizio Sociale. Asitlaurea è quindi un gruppo di discussione incentrato sul discorso "laurea" ed è quindi rivolto essenzialmente a chi è interessato a tale ambito.¹⁸

3.4 ASPETTI STRUTTURALI RELATIVI ALLA PAGINA WEB "CAPIRE LA RIFORMA"

Nel sito oltre alla pagina iniziale, la "home page" "*Servizio Sociale su Internet*", è presente un'altra specifica pagina in cui viene affrontata una tematica attuale ed importante, si tratta di un fenomeno legislativo di grande rilievo sociale: la Riforma dell'Assistenza.

Questa pagina permette all'utenza di visionare i contenuti più importanti della legislazione ed alcune interpretazioni soggettive a riguardo.

E' doveroso ricordare la valenza formativa che questa pagina assume all'interno del sito. Grazie all'esistenza di una pagina dedicata alla riforma dell'assistenza, viene offerto uno spazio di analisi e di studio sul provvedimento di legge che ridisegna l'assetto della politica sociale in Italia.

Secondo l'assistente sociale Maurizio Cartolano¹⁹ "la portata dell'innovazione impone a tutti gli operatori dei servizi di ripensare ai servizi e ripensarsi nei servizi".

Per quanto riguarda la strutturazione della pagina Web "*Capire la riforma*"²⁰, è necessario annoverare la presenza di vari link nei quali vengono offerti spunti significativi dal punto di vista legislativo ed interpretativo.

Il lettore ha la possibilità di accedere alla legge-quadro²¹ per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Il Testo è stato approvato in via definitiva dal Senato della Repubblica il 18 ottobre 2000.

¹⁷ Notizia tratta dalla home page "*Servizio Sociale su Internet*", www.serviziosociale.com, inserto Concorsi e Lavoro, novembre 2000.

¹⁸ Le notizie sono state acquisite dalla "sezione mailing list" (vedi parte sinistra "home page"), www.serviziosociale.com, novembre 2000.

¹⁹ Cartolano. M., citazione presente nella pagina Web "*Capire la Riforma*", sito "*Servizio Sociale su Internet*", www.serviziosociale.com, novembre 2000. La frase citata sottolinea l'importanza di un approfondimento teorico ed operativo che gli operatori sociali inseriti nei servizi dovrebbero effettuare, visto il nuovo avvenimento legislativo.

Oltre ai semplici riferimenti legislativi, la pagina Web permette la lettura di alcune importanti interpretazioni, relative alla tematica in questione, offerte da alcuni autori.

Grazie allo spazio disponibile si ha la possibilità di accedere alla lettura del Saggio proposto dal prof. R. Maggian²² intitolato “*Le tappe della riforma*” e due importanti articoli. Il primo è quello proposto dalla Caritas Italiana²³, il secondo intitolato “*Prime note sulla riforma: enti locali e terzo settore*” viene presentato dall’assistente sociale Maurizio Cartolano.²⁴

Ulteriori interpretazioni sulla riforma dell’assistenza vengono offerte da alcuni articoli messi a disposizione da altri siti che affrontano tematiche riguardanti lo stesso ambito professionale. Il sito www.cnoas.it²⁵ è il sito dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali; il sito www.sunas.net²⁶ è quello del Sindacato Unitario Nazionale degli Assistenti Sociali. Il primo pubblica nel settore “novità” il comunicato stampa del Presidente Paola Rossi più una serie di interessanti collegamenti. Il secondo propone due interviste sulla riforma all’On. Elsa Signorino, (relatrice di maggioranza della legge di riforma dell’assistenza) e al Ministro Livia Turco.

Ulteriori link sono rappresentati dalle offerte pervenute da Anep²⁷, il sito dell’Associazione Nazionale Educatori Professionali e dal Cnca²⁸, il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza. Il primo riporta la cronologia dei passaggi legislativi che hanno portato al varo della Riforma dell’Assistenza, il secon-

²⁰ “*Capire la Riforma*” pagina Web, Servizio Sociale su Internet, novembre 2000.

²¹ Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali in “*Capire la Riforma*”, “*Servizio Sociale su Internet*”, novembre 2000.

²² Maggian, R., nel Saggio “*Le tappe della riforma*”, nella pagina Web “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²³ Caritas italiana, don Elvio Damoli, Comunicato stampa “*Legge sull’assistenza: ora ognuno faccia la sua parte*” nella pagina Web “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²⁴ Cartolano. M., “*Prime note sulla riforma: enti locali e terzo settore*” articolo in “*Capire la Riforma*”.nel sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²⁵ www.cnoas.it, sito dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali, Comunicato stampa del Presidente Paola Rossi, in “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²⁶ www.sunas.net, sito del Sindacato Unitario Nazionale degli Assistenti Sociali., interviste all’On. Elsa Signorino, e al Ministro Livia Turco in “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²⁷ Anep, sito dell’Associazione Nazionale Educatori Professionali in “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

²⁸ Cnca, Coordinamento nazionale Comunità di Accoglienza in “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*”, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

do pubblica un interessante documento sottoscritto da circa sessanta organismi del “no profit”, in cui si evidenziano le attese e le preoccupazioni circa il futuro della riforma.

Altre informazioni sulla riforma pervengono nel contesto della rassegna stampa²⁹ da alcuni periodici e quotidiani come “*Il Sole 24 Ore*”, “*Avvenire*”, “*Il Manifesto*”, “*La Liberazione*”, “*La Repubblica*”, “*Il CNN Italia*”, “*Il Messaggero*”.

Una volta delineata la strutturazione della pagina Web “*Capire la Riforma*”, è doveroso procedere ad una approfondita analisi sulla tematica dell’assistenza.

E’ opportuno effettuare un excursus sul tema dell’assistenza dagli albori sino ai giorni nostri; questo permetterà al lettore di comprendere l’evoluzione storica del concetto di assistenza, fino alla comprensione dei punti salienti che costituiscono la Riforma.

3.5 ANALISI CONTENUTISTICA DELLA PAGINA WEB “CAPIRE LA RIFORMA”

L’ASSISTENZA NELLA SUA EVOLUZIONE STORICA DAGLI ALBORI AI GIORNI NOSTRI

Mentre gran parte dei termini propri della sociologia sono di relativamente recente coniazione, il termine “assistenza” ha le sue radici nei secoli e la sua espressione è ancora vitale e multiforme ai giorni nostri. Essa è strettamente collegata alle trasformazioni sociali in atto in tutto il mondo, all’assetto istituzionale di un Paese, allo sviluppo socio-economico, alla storia ed al costume di un popolo, ai valori cui una società si ispira. Questo spiega perché il significato del termine “assistenza” prenda connotazioni diverse, non solo considerandolo nel suo sviluppo storico, ma anche nelle relazioni con le realtà esterne, in particolare con i bisogni individuali e sociali.

I concetti di bisogno e assistenza sono strettamente correlati, tanto che non si potrebbe parlare di assistenza senza riferirsi al “bisogno” e “allo stato di bisogno”.³⁰

²⁹ *Il Sole 24 Ore*, “*Il Manifesto*”, “*La Liberazione*”, “*La Repubblica*”, “*Il CNN Italia*”, “*Il Messaggero*” in Rassegna Stampa, “*Capire la Riforma*”, del sito “*Servizio Sociale su Internet*, www.serviziosociale.com, novembre 2000.

Il bisogno potrebbe definirsi come la mancanza di qualcosa; ciò che è utile o necessario ad un individuo per la sua crescita psichica e fisica, per lo sviluppo affettivo. In secondo luogo, il bisogno è ciò che serve ad un individuo in una data circostanza per raggiungere un fine prefissato. Esso non può essere postulato a priori, è una variabile socio-culturale, profondamente immerso nei valori di un'epoca, di una società, di un gruppo di appartenenza.³¹

I bisogni delle società ad elevati livelli di consumo, non sono certamente i bisogni di popoli che soffrono la fame e la sete, ma nell'ambito dell'assistenza non si considerano queste differenziazioni. L'assistenza interviene dove c'è un bisogno insoddisfatto che produce sofferenza, disagio, disadattamento, emarginazione, dipendenza, impedendo alla persona la piena realizzazione di sé. In questo senso, l'assistenza è uno degli strumenti di risposta ai bisogni, è uno strumento di liberazione dal bisogno.³²

La risposta ai bisogni deve muoversi seguendo i cambiamenti sociali, adattandosi alle esigenze dei singoli e dei gruppi, grazie a strutture, servizi, enti ed istituzioni, nonché norme funzionali al benessere sociale. Quando si parla di assistenza si fa riferimento ad un sistema di sicurezza sociale e di servizi sociali rispondenti a varie esigenze relative alla salute, all'economia, all'istruzione, alla casa, e al lavoro.

L'assistenza ha subito nel corso del tempo un'evoluzione storica molto significativa che permette di comprenderne i piccoli risvolti e i grandi passi compiuti.³³

³⁰ La correlazione tra i concetti di bisogno ed assistenza in Demarchi F., Ellena A., Catarinussi B., *Nuovo dizionario di sociologia*, Paoline, Cinisiello Balsamo, Milano, 1987, p.179.

³¹ Vedi definizione di bisogno tratta da Negri G., Fiorillo M., Nasoni A., *Grande dizionario Enciclopedici De Agostini*, Istituto Geografico De Agostini, Giuffrè, Milano, p.29.

³² Il concetto di assistenza espresso in Demarchi F., Ellena A., Catarinussi B., *Nuovo Dizionario di sociologia*, Paoline, Cinisiello Balsamo, Milano, 1987, p.178.

³³ L'evoluzione storica dell'assistenza è un aspetto molto interessante da esaminare per comprenderne i cambiamenti, le innovazioni legislative che si sono susseguite nel corso del tempo. E' particolarmente significativo, in funzione della riforma dell'assistenza su cui ci si soffermerà successivamente, ribadire i momenti fondamentali che nel corso dei secoli hanno permesso di comprendere la valenza che l'assistenza ha assunto ed assume, divenendo un tema centrale di grande rilevanza per tutti. Dalla lettura del libro di Gasparini Pianesi D., *Assistenza Oggi. Profili giuridici ed organizzativi*, si comprende in modo evidente l'attesa di un riordino del settore e la grande importanza che la tematica assume ai giorni nostri. Non bisogna dimenticare però che l'assistenza, essendo legata al concetto di bisogno, è un fenomeno che nonostante la sua connotazione generale va circoscritto ad uno specifico contesto sociale nonché momento storico. L'analisi proposta attraverso l'escursus sui momenti fondamentali che la costituiscono permette di comprendere che si tratta di un fenomeno da sempre esistito che ha assunto manifestazioni diverse ed a poco a poco una maggiore regolamentazione dal punto di vista legislativo.

Questo fenomeno entra nella storia dell'umanità in concomitanza con la nascita di una sorta di bisogni generati dalle grandi calamità naturali; si ricordano ad esempio, le epidemie e le carestie che nel corso dell'antichità si sono più volte susseguite.

L'intervento pubblico teso alla rimozione dello stato di bisogno, nasce quando lo Stato inizia ad assumere una forma organizzata nella vita sociale, o quando un popolo prende coscienza di sé come Nazione.

Gli Egizi, i Greci, i Romani, rimanendo nell'ambito delle civiltà occidentali, portarono alla luce alcune leggi assistenziali, ma il loro intervento si limitava unicamente a velare le cause dello stato di bisogno, le ingiustizie sociali, la separazione in classi sociali rigide, la concentrazione delle ricchezze e del potere ecc. Gli interventi pubblici miravano unicamente ad allontanare il pericolo di sommosse e a garantire l'ordine pubblico. Soltanto con il Cristianesimo nasce il concetto di solidarietà umana, di aiuto al fratello bisognoso; questo indirizzo determina la fusione del concetto di carità e quello di giustizia. Con l'iniziativa diretta della Chiesa Cattolica sono superati i limiti degli interventi dello Stato e viene sollecitato lo spirito di liberalità dei privati. In tutti i paesi in cui il Cristianesimo è predicato hanno origine numerose iniziative assistenziali. Si ricordano ad esempio "le opere di misericordia", l'istituzione di asili, le opere pie, gli ospedali, i monti di pietà, le confraternite ecc. Nel Medio Evo, al di fuori dell'intervento della Chiesa Cattolica si possono ricordare, con l'avvento dei Comuni alcune forme di assistenza previste nelle Corporazioni di mestiere.

Bisogna attendere il XVII secolo per incontrare l'intervento pubblico grazie alla poor law, la legge sui poveri di Elisabetta di Inghilterra. Con la rivoluzione francese e l'avvento dello Stato Moderno si introduce la concezione dell'uomo portatore di diritti verso la società. Ha origine una legislazione che valorizza il diritto inalienabile dell'uomo alla vita nell'ambito della comunità nazionale. Con la rivoluzione industriale vengono fondate le Società di Mutuo Soccorso che anticipano la formazione di una coscienza al diritto assistenziale da parte della classe lavoratrice. Soltanto in questo momento la previdenza volontaria anticipa quella obbligatoria ed ha inizio l'epoca della legislazione sociale e del sistema di sicurezza sociale. In Italia la nascita di vere e proprie strutture assistenziali vengono a coincidere il processo di formazione dell'Unità Nazionale.

Alla legge del 1862 sulle Opere Pie nella quale è già presente un intento vagamente laicizzante dello Stato sulle attività assistenziali espresse dagli organismi religiosi, segue la famosa legge Crispi del 1890 sulle Istituzioni pubbliche di beneficenza. Operavano con vari compiti, spesso sovrapposti, le Congregazioni di Carità (che nel 1937 diventano gli Enti Comunali di Assistenza e Beneficenza), le Opere Pie, i Comuni e le Province, con la vigilanza del Ministero Dell'Interno attuata attraverso le Prefetture.

L'assetto istituzionale è rimasto immutato fino agli inizi degli anni settanta. E' necessario collegare la legislazione assistenziale con quella previdenziale e sociale che agli inizi del XX secolo si sono fatte sentire, in seguito al passaggio dalla società agricola a quella industriale. La trasformazione della famiglia da tipo patriarcale a quella nucleare, modifica le funzioni che essa è chiamata a svolgere, si riduce la dedizione al soccorso da parte dei suoi membri. Gli operai e i contadini si organizzano in associazioni volontarie di soccorso, e lo Stato dopo un primo riconoscimento emana leggi sugli infortuni sul lavoro, nonché l'età minima prevista per l'attività lavorativa.

Nell'intervallo fra le due guerre mondiali si sviluppa la legislazione sull'assicurazione di invalidità e di vecchiaia, la protezione contro le malattie, la previdenza, ed ha inizio l'intervento diretto dello Stato nella gestione dell'assistenza, con la nascita dei primi enti parastatali l'O.N.M.I. e l'O.N.O.G.

L'assistenza pubblica si è sviluppata lentamente nel corso del tempo e si è soltanto parzialmente sostituita a quella privata, attraverso un insieme di norme che hanno frammentato le competenze di enti diversi.

Con la Costituzione della Repubblica Italiana si assiste ad una trasformazione radicale del concetto sociale e giuridico dell'assistenza. L'art. 38 della Costituzione stabilisce: "Ogni cittadino inabile al lavoro e sprovvisto dei mezzi necessari per vivere ha diritto al mantenimento e all'assistenza sociale. I lavoratori hanno diritto che siano preveduti ed assicurati mezzi adeguati alle loro esigenze di vita, in caso di infortunio, malattia, invalidità, vecchiaia, disoccupazione involontaria. Gli inabili e i minorati hanno diritto all'educazione e all'avviamento professionale. Ai

compiti previsti in questo articolo provvedono organi ed istituti predisposti o integrati dallo Stato. L'assistenza privata è libera".³⁴

L'avvento delle Regioni nel 1972 ed il conseguente processo di decentramento di poteri ed amministrativo agli enti locali hanno acceso, negli anni settanta, speranze di una politica dell'assistenza inserita in un più ampio quadro di politica sociale. In questi anni si assiste ad un vivo interesse attorno all'assistenza, allargato a forze sociali, a movimenti, a gruppi spontanei che si interessano alla situazione dei malati di mente, dei carcerati degli handicappati, dei minori in stato di abbandono, e dell'emarginazione. In questi anni si è sentito un forte consenso attorno alla necessità di pervenire ad un ampio quadro di riforme sociali, nel quale collocare la riforma dell'assistenza. Anche se molte delle leggi del periodo riguardano e influenzano direttamente o indirettamente l'assistenza, due di esse costituiscono la base per un suo profondo rinnovamento. Si tratta della legge 382 del 1975 che scioglie i cosiddetti "Enti inutili" e soprattutto il D.P.R. 616 del 1977, attuativo della stessa legge che amplia ulteriormente i poteri conferiti alla Regione dal D.P.R. 1972 in materia di assistenza, trasferendo alla titolarità di un unico ente locale, il Comune, tutte le funzioni assistenziali. Con il D.P.R. 616 si pongono le premesse per un'organica riforma dell'assistenza, unitamente a ben sedici riforme postulate e precisate nei loro tempi di attuazione; di queste soltanto la riforma sanitaria con la legge 833 del 1978 è stata definita da un punto legislativo.

Purtroppo il procrastinarsi di interventi legislativi di riforma dell'assistenza, hanno indotto una serie di fenomeni che hanno rischiato di compromettere i risultati positivi avviati con i primi interventi legislativi di alcune Regioni. A causa della mancanza di interventi di riordino della materia assistenziale, i Comuni si sono trovati a dover esercitare lo stesso ruolo degli enti nazionali e locali disciolti, nonostante l'impegno di molti a riconvertire i loro interventi assistenziali da una logica riparatrice a quella preventiva. Vista la definizione della riforma sanitaria senza una contestuale riforma dell'assistenza, l'errore compiuto è stato quello di dare risposte sanitarie a bisogni sociali, nonostante l'impegno di amministratori locali e operatori ad individuare modalità di integrazione fra servizi sanitari e so-

³⁴ Articolo 38 della Costituzione della Repubblica Italiana, (Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.298 del 27 dicembre 1947, entrata in vigore il 1 gennaio 1946), in Franchi, Feroci, Ferrari, *Codice Civile*, Hoepli, Milano, 1974.

cio-assistenziali. La mancanza di una legge di riforma, che si presenti come legge-quadro, e definisca i principi generali, omogeneità di indirizzi e criteri di competenze dei livelli istituzionali dello Stato, delle Regioni e dei Comuni; ha indotto il rischio di accentramento di competenze alle Regioni, ed ha impedito un'organica programmazione degli interventi delle spese, rendendo incerto il significato dell'assistenza privata, volontariato incluso, nel sistema assistenziale. Si è verificato il deterioramento del patrimonio di professionalità del personale, che fatica a definire la propria collocazione istituzionale e a dare una finalizzazione all'attività professionale.

Il Saggio proposto dal prof. Raffaello Maggian³⁵ "*Le tappe della riforma*", oltre ad annoverare i momenti significativi che hanno portato alla realizzazione di questo importante avvenimento legislativo, evidenzia alcuni aspetti ancora vacillanti nel settore assistenziale. Si ritiene che esista una disparità nell'ambito delle erogazioni di prestazioni all'utenza, a causa di una disomogeneità insita nel settore degli interventi socio-assistenziali effettuati nel territorio Italiano. Tale disuguaglianza riguarda i tipi di prestazioni offerte, i contenuti da esse presentati e le modalità di accesso all'utenza. La disomogeneità presente nell'ambito delle prestazioni offerte, è una delle cause determinanti una differenza sostanziale nelle condizioni di vita delle persone, in modo particolare fra nord e sud d'Italia.³⁶

Per quel che concerne le prestazioni si evidenzia l'esistenza di uno squilibrio; nella spesa pubblica, infatti, la concessione di servizi rappresenta soltanto una piccola percentuale di questa, mentre gran parte degli interventi si configurano nell'erogazione di assegni economici. La spesa per i servizi è gran parte a carico dei Comuni, superiore rispetto a quella delle Regioni e dello Stato. Le competenze istituzionali, la cui titolarità a livello centrale è offerta a più Ministeri, ha determinato fra gli interventi attuati una mancanza di coordinazione dovuta alla non comunicabilità tra i vari attori sociali. L'accordo fra le attività sociali e sanitarie non è dei migliori, tale da determinare una tipologia di prestazioni molto spesso non integrate.

³⁵ Maggian R., autore del Saggio "*Le tappe della riforma*", nella pagina Web "*Capire la Riforma*", nel sito "*Servizio Sociale su Internet*", www.serviziosociale.com, novembre 2000.

³⁶ Il Saggio sopra citato ha permesso di comprendere le lacune che ancora si evidenziano nel settore assistenziale, favorendo la presa di coscienza dei limiti nello stesso tali da generare una forte motivazione al cambiamento verso una migliore gestione organizzativa e promozionale delle risorse.

Gli interventi dovrebbero modificarsi in funzione dei cambiamenti verificatisi nell'ambito demografico e sociale, ma tutto questo non sempre si realizza. Le prestazioni, inoltre, sono spesso erogate in funzione dell'appartenenza a specifiche categorie, (invalidi, minori orfani ecc.) tutto ciò determina una differenza nelle risposte concesse dinanzi ad uguali bisogni.³⁷ La diversità di trattamento fra le categorie si esplica nel momento in cui gli assegni economici concessi si configurano disomogenei dal punto di vista qualitativo e quantitativo. Anche nel "*Manifesto base della campagna*"³⁸ si evidenziano alcuni aspetti dell'assistenza che devono essere modificati.

Si mira ad una mobilitazione che permetta al Paese di inserirsi nel cammino verso la costruzione di un modello sociale Europeo, che elimini sovrapposizioni e vuoti; sia al passo con i cambiamenti; dia risposte uguali a bisogni uguali; fornisca risposte chiare e certe. Con la grande Riforma dell'assistenza, tale mobilitazione deve tendere ad un effettivo "salto di qualità"³⁹. L'obiettivo deve coincidere con una vera e propria riforma strutturale del sistema di sicurezza sociale, ormai vecchio di oltre un secolo. E' arrivato il momento di compiere enormi passi nel sociale, come avvenuto nel 1962 per l'istruzione, nel 1968 per la sanità e per ogni grande riforma dei specifici settori della vita collettiva.

Il tema del welfare non può ridursi alla sola previdenza come la maggior parte delle forze politiche lasciano intendere; deve comprendere tutto l'insieme delle politiche sociali, e quindi la sanità, l'assistenza, la politica della scuola e della formazione, le politiche attive del lavoro, quelle giovanili, della cultura e del tempo libero. La presenza del "no profit"⁴⁰ viva ed efficace nel Paese, non deve essere messa in condizione di divenire secondaria o subalterna ad un sistema carente ed antiquato. Con il termine "no profit" si indicano tutte le realtà dell'associazionismo, del volontariato, della cooperazione, impegnate a fornire ri-

³⁷ Il Saggio proposto dal prof. Maggiani R., permette una riflessione nel settore degli interventi e delle prestazioni offerte all'utenza in situazione di bisogno, relativamente alla correlazione esistente fra il concetto di bisogno e di risposta allo stesso.

³⁸ Il "*Manifesto base della campagna*", offerto dal sito www.cnoas.it, il sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali, novembre 2000.

³⁹ Con questa interpretazione si intende evidenziare l'importanza di una mobilitazione efficace da parte di tutte le forze sociali chiamate ad offrire il loro contributo al fine di un effettivo miglioramento del settore assistenziale.

⁴⁰ Si vuole valorizzare il ruolo del "no profit" in modo che non rimanga subalterno ma offra il suo contributo all'analisi e all'intervento nel contesto delle risposte ai bisogni che generano situazioni di disagio.

sposte proposte ed analisi rispetto alle situazioni di disagio ed emarginazione sociale. Si tratta di costruire una proposta in grado di innescare una diffusa mobilitazione di energie etiche e di intelligenze sociali per rifondare un nuovo spirito pubblico.

Considerando uno scenario assistenziale che presenta ancora molte incertezze e ambiguità, la proposta che ne deriva riguarda l'affermazione del diritto alla sicurezza sociale. I servizi sociali alla persona sono un diritto; la risposta sociale si configura, infatti, come diritto soggettivo.⁴¹ Questo diritto nasce dal contratto oppure dalla legge, come nel caso della legge n. 833/78 che estende a tutti il diritto alla prestazione del servizio sanitario, precedentemente riservato ai mutuatari; si tratta di un diritto sempre esigibile e non subordinato alle condizioni economiche della persona.

Sulla base dell'esistenza del diritto è necessario che siano definiti i livelli essenziali ed universalistici di qualità e presenza su tutto il territorio. Il sistema delle risposte sociali non deve più basarsi sull'assistenzialismo caratterizzato da cronicità e dipendenza, o sul principio di appartenenza a categorie organizzate.

Ultimamente si è potuta finalmente concretizzare la tanto attesa Riforma dell'Assistenza che si spera riuscirà ad eliminare eventuali scontentezze, discusse spesso in ambito politico e professionale del settore.

3.6 LA RIFORMA DELL'ASSISTENZA

LEGGE – QUADRO PER LA REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO DI INTERVENTI E SERVIZI SOCIALI

Dopo oltre un secolo il Parlamento Italiano ha riformato le norme sull'assistenza. Il 18 Ottobre 2000, giorno in cui la legge è stata definitivamente approvata, è una data molto importante perché il provvedimento determina una svolta nel delicato settore delle politiche sociali: nuove regole per aiutare le persone più bisognose: i disabili, gli anziani non autosufficienti, i minori a rischio, le famiglie

⁴¹ Il diritto oggettivo è la norma giuridica considerata in sé, nel suo contenuto, cioè come regola di condotta (norma agendi), il diritto soggettivo è la facoltà, la pretesa riconosciuta da una norma giuridica ad un soggetto per la tutela di un suo interesse (facultas agendi), nozioni tratte da Paradiso M., *Corso di Istituzioni di Diritto Privato*, Giappichelli G., Torino, 1996.

in difficoltà. E' un modo moderno di fare assistenza, mirata alle esigenze dei singoli.

La legge di Riforma dell'Assistenza è ora legge a tutti gli effetti; con la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n. 265 del 13 novembre 2000 (supplemento ordinario n. 265) è stata emanata la legge 8 novembre 2000 n. 328 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.⁴²

Secondo l'On. Livia Turco⁴³ con la nuova riforma il welfare non sarà più unicamente incentrato nell'ambito della sanità e delle pensioni, ma sarà teso a divenire un modello ben più articolato che aiuterà la persona, lungo tutto il ciclo della vita. Questo provvedimento fonda il comparto delle politiche sociali, rende obbligatoria una rete di servizi per le persone, valorizza il “no profit” e rivitalizza le I-pab. La legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, appartiene non solo alla maggioranza del Parlamento, ma a tutti coloro che la hanno fortemente voluta e costruita: le forze sociali e i soggetti che la hanno sostenuta in questi anni.

Quando si parla della rete integrata dei servizi e delle prestazioni sociali, s'intendono tutti quei servizi, quali ad esempio l'assistenza domiciliare, le comunità familiari, i centri per le famiglie, i centri diurni a carattere educativo per i portatori di handicap, i centri per la riabilitazione, i centri diurni per gli anziani, le strutture semiresidenziali e residenziali nonché il telesoccorso, che aiutano le persone più bisognose. Questi servizi assieme agli interventi monetari quali ad esempio gli assegni contro la povertà e le detrazioni fiscali per le famiglie, consentono alle persone in difficoltà di ricevere un aiuto per mantenere o recuperare la propria autonomia e per vivere nel proprio contesto familiare.

Gli interventi e le prestazioni sociali si pongono l'obiettivo di inserire le persone in modo attivo e responsabile nella società. Per questo motivo essi devono accompagnare l'inserimento al lavoro, la formazione, le prestazioni sanitarie che, nel loro insieme, consentono il miglioramento delle condizioni di vita.

Alla rete dei servizi possono accedere tutti i cittadini, le famiglie italiane e quelle straniere regolarmente residenti nel nostro territorio. L'accesso alle presta-

⁴² Notizia offerta Cartolano M., tratta da *Asit*, Mailing list per operatori sociali, “ *Aggiornamento legislazione*”, 18 novembre 2000.

zioni ed ai servizi sociali è riconosciuto in via prioritaria ai soggetti in condizione di povertà, con reddito limitato o con totale o parziale incapacità di provvedere alle proprie esigenze causa inabilità di ordine fisico o psichico. Altra categoria è costituita da tutte quelle persone con difficoltà ad inserirsi nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro, nonché i soggetti sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria che rendono necessari alcuni interventi assistenziali. La rete dei servizi è garantita dalla fiscalità generale e i cittadini concorrono ai costi con equità, sulla base del loro reddito.

La responsabilità primaria della rete dei servizi appartiene allo Stato, alle Regioni e agli enti locali, che la promuovono e si attivano coinvolgendo in qualità di soggetti che partecipano alla progettazione e programmazione dei servizi, il "no profit" e il volontariato.⁴⁴

I Comuni sono i titolari delle funzioni amministrative concernenti gli interventi sociali a livello locale e concorrono alla programmazione regionale. Oltre ai compiti attuali i Comuni recuperano le funzioni gestionali attualmente svolte dalle Province; vigilano sulla qualità delle strutture residenziali, semiresidenziali a gestione pubblica e di quelle del privato sociale. Essi definiscono la programmazione, la progettazione e la realizzazione del sistema locale dei servizi sociali a rete; dispongono per alcune prestazioni economiche; partecipano al procedimento per l'individuazione degli ambiti territoriali; indicano le priorità e i settori di innovazione attraverso la concertazione delle risorse umane e finanziarie locali.

Le Province non hanno più compiti gestionali ma concorrono alla programmazione regionale; offrono supporto e sostegno alla progettazione da parte dei Comuni; promuovono la formazione di base e l'aggiornamento degli operatori.

Le Regioni esercitano le funzioni di programmazione, coordinamento, indirizzo e controllo degli interventi sociali, promuovono il coordinamento tra interventi sociali, sanitari, formativi e relativi all'inserimento lavorativo. In base a quelli che

⁴³ On. Turco L., *"Svolta storica per la solidarietà"*, in *"Il Sole 24 Ore"*, 19 ottobre 2000, tratto dalla Rassegna Stampa in *"Capire la Riforma"* del sito *"Servizio sociale su Internet"*, www.serviziosociale.com.

⁴⁴ Una volta espresso il significato delle rete integrata dei servizi e delle prestazioni sociali e del loro obiettivo nei confronti dell'utenza si è proceduto a definire i destinatari degli interventi e le loro possibilità di accesso. La lettura della legge 8 novembre 2000 *"Realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali"* ha permesso di comprendere le funzioni assunte dai vari enti nell'ambito della riforma assistenziale. Tale studio ha comportato l'acquisizione dell'impegno che ciascuno di essi è tenuto a svolgere per favorire la concreta realizzazione espressa nel contesto legislativo.

sono i requisiti minimi fissati dallo Stato, definiscono i criteri per l'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza delle strutture e dei servizi a gestione pubblica o dei soggetti del privato sociale; istituiscono i registri dei soggetti autorizzati alle attività previste dalla legge; stabiliscono i requisiti di qualità per la gestione dei servizi e per l'erogazione delle prestazioni. Le Regioni svolgono altre funzioni specifiche, in modo particolare: definiscono i criteri per il concorso degli utenti al costo dei servizi e dettano i criteri per le tariffe che i Comuni sono tenuti a corrispondere ai soggetti accreditati. Un'altra funzione molto importante è la predisposizione ed il finanziamento relativo alla formazione degli operatori e l'esercizio dei poteri sostitutivi nei confronti delle inadempienze dei Comuni.

Altre funzioni specifiche riguardano la determinazione degli ambiti territoriali ottimali di norma coincidenti con i distretti sanitari, per la realizzazione della rete integrata dei servizi; e l'incentivazione dell'associazionismo dei Comuni negli ambiti definiti.

Lo Stato è chiamato a svolgere una nuova ed importante funzione in materia di politiche sociali: determina i principi e gli obiettivi della politica sociale attraverso il Piano sociale nazionale; individua i livelli essenziali ed uniformi delle prestazioni che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale. Le altre funzioni dello Stato sono di fissare i requisiti che devono avere le strutture residenziali, i requisiti specifici che le famiglie-comunità devono avere per ottenere l'autorizzazione all'apertura e al funzionamento; determinare i requisiti ed i profili professionali in materia di professioni sociali; ripartire le risorse del Fondo sociale nazionale; esercitare i poteri sostitutivi in caso di riscontrate inadempienze da parte delle Regioni.

Per quel che riguarda il funzionamento della rete integrata di servizi e prestazioni sociali, ogni tre anni il Governo, con il concorso degli Enti locali, definisce il Piano Sociale Nazionale che indica gli obiettivi della politica sociale, gli interventi che devono essere realizzati per prevenire il disagio e per migliorare la qualità della vita.

Il Piano Sociale indica gli interventi che devono svilupparsi nel triennio per le persone anziane non autosufficienti e per le persone disabili al fine di favorire la loro piena integrazione; stabilisce gli interventi per l'infanzia e la famiglia, per l'integrazione degli immigrati e per contrastare l'alcolismo e gli stati di dipenden-

za. Indica i criteri per la partecipazione al costo dei servizi da parte degli utenti; fissa gli indirizzi relativi alla formazione di base e all'aggiornamento del personale. La rete integrata dei servizi deve garantire su tutto il territorio nazionale, uno standard essenziale di servizi, in modo da superare gli squilibri territoriali e le disuguaglianze di accesso tra i cittadini. Il Governo è tenuto a presentare una relazione al Parlamento sull'applicazione del Piano Sociale Nazionale per l'adozione dei provvedimenti necessari.

I cittadini e le famiglie possono avvalersi di un aiuto e di un sostegno, per superare la situazione di difficoltà e per migliorare la qualità della vita.

L'assistenza domiciliare assume un maggiore rilievo nell'ambito del settore, comporta aiuti più concreti e specifici per le famiglie, un maggior controllo sulle case di riposo per gli anziani, adeguate opportunità per le persone disabili, la creazione di comunità familiari e il potenziamento dell'affido come reale alternativa agli istituti.

Un'altra novità apportata dalla Riforma riguarda la maggior tranquillità nell'accesso alle strutture del privato sociale, anch'esse saranno chiamate a garantire un'elevata qualità nelle prestazioni sociali.

Al fine di integrare il reddito delle persone in condizione di povertà, si è pensato di mettere a regime il reddito minimo di inserimento. Fin da subito, sono disponibili delle risorse da utilizzarsi per finanziare progetti per i senza fissa dimora.

In particolare, la legge prevede l'attivazione di una rete di servizi domiciliari per la non autosufficienza con uno specifico finanziamento. La Carta dei servizi sociali dovrà garantire la qualità e la consistenza delle prestazioni integrate.

La Legge 8 novembre 2000 n. 328⁴⁵ è costituita da sei capi, contenenti ciascuno un certo numero di articoli.

Il primo capo si intitola: *Principi generali del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali*.

Questo capo è costituito da cinque articoli; l'articolo n. 1 riguarda i principi generali e le finalità e sostiene che la Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per

⁴⁵ Per una comprensione più dettagliata del fenomeno legislativo relativo alla riforma dell'assistenza, è doveroso rivedere gli articoli che costituiscono la legge 8 novembre 2000 n.328 "Realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali", tratta dalla sezione legislativa del sito "Servizio Sociale su Internet", novembre 2000.

garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, perviene, elimina e riduce le condizioni di disabilità, bisogno e disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione.⁴⁶

Nell'articolo 2 si delineano i soggetti che hanno diritto alle prestazioni, ovvero i cittadini italiani, i cittadini di Stati appartenenti all'Unione Europea ed i loro familiari. Ai profughi, agli stranieri ed agli apolidi sono garantite le misure di prima assistenza. Hanno diritto alle prestazioni, tutti quei soggetti che si trovano in uno stato di bisogno fisico o psichico, come ad esempio povertà, inabilità, difficoltà d'inserimento e provvedimenti giudiziari.

L'articolo 3 delinea i principi per la programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, in forma unitaria e integrata, si adotta il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse, dell'operatività per progetti, della verifica sistematica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni, nonché della valutazione di impatto di genere. I soggetti chiamati a provvedere, nell'ambito delle rispettive competenze, alla programmazione degli interventi e delle risorse del sistema integrato di interventi e servizi di servizi sociali devono tendere:

- al coordinamento e all'integrazione con gli interventi sanitari e dell'istruzione, con le politiche attive di formazione, di avviamento e di reinserimento al lavoro.

- alla concertazione e cooperazione tra i diversi livelli costituzionali. Si ricordano ad esempio le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello nazionale, e le aziende unità sanitarie locali per le prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria, comprese nei livelli essenziali del Servizio sanitario nazionale.

⁴⁶ Nell'articolo 2 della Costituzione si dice che la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica economica e sociale. L'articolo 3 sostiene che tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico, che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della perso-

I Comuni, le Regioni e lo Stato promuovono azioni per favorire la pluralità di offerta dei servizi garantendo il diritto di scelta fra gli stessi e per consentire l'eventuale scelta dei servizi sociali in alternativa alle prestazioni economiche.

L'articolo 4, intitolato sistema di finanziamento delle politiche sociali, ritiene che la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali si avvalga di un finanziamento plurimo, a carico dei Comuni singoli e associati, delle Regioni grazie alle risorse assegnate dal Fondo nazionale per le politiche sociali, la cui definizione e ripartizione spetta allo Stato.

Nell'articolo 5 viene valorizzato il ruolo del Terzo Settore per favorire l'attuazione del principio di sussidiarietà.

Gli enti locali, le Regioni e lo Stato, promuovono azioni per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel Terzo Settore, anche attraverso politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito ed ai fondi dell'Unione Europea.

Il secondo capo si intitola: *Assetto Istituzionale e organizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali*.

Nell'articolo 6 vengono delineate le funzioni dei Comuni, nell'articolo 7 quelle delle Province, l'articolo 8 esplicita quelle relative alle Regioni e per quel che concerne lo Stato si fa riferimento all'articolo 9.

Nell'articolo 10 si denota la nuova disciplina delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (Ipab). Esse operano in campo socio-assistenziale nella programmazione regionale del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Si intende provvedere nell'ambito del riordino della disciplina, alla trasformazione della forma giuridica delle Ipab, al fine di garantire l'obiettivo di una efficace ed efficiente gestione assicurando autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica compatibile con il mantenimento della personalità giuridica pubblica.

L'articolo 11, intitolato "autorizzazione e accreditamento" evidenzia l'autorizzazione dei Comuni nei confronti dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale ed a gestione pubblica, provvedono inoltre all'accreditamento corrispondendo ai

na umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica economica e sociale del Paese.

soggetti accreditati tariffe per le prestazioni erogate nell'ambito della programmazione regionale e locale.

L'articolo 12 si sofferma sul tema relativo alle figure professionali sociali, valorizzandone l'esistenza e ponendo l'accento sull'esigenza di formazione permanente.

L'articolo 13 introduce la Carta dei servizi sociali al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti. Entro 180 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, viene adottato lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale, ciascun ente erogatore adotta una Carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento ecc.

Il capo terzo denominato: *Disposizioni per la realizzazione di particolari interventi di integrazione e sostegno sociale*.

L'articolo 14 delinea i progetti individuali per le persone disabili; nell'articolo 15 è trattato il tema del sostegno per le persone anziane non autosufficienti. L'articolo 16 valorizza il ruolo e il sostegno delle responsabilità familiari. Nell'articolo 17 i Comuni possono prevedere la concessione, su richiesta dell'interessato, di titoli validi per l'acquisto di servizi sociali dai soggetti accreditati del sistema integrato di interventi e servizi sociali, come sostitutivi delle prestazioni economiche diverse da quelle correlate al minimo vitale.

Il capo quarto: *Strumenti per favorire il riordino del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali*, è costituito da vari articoli, dall'articolo 18 all'articolo 21 si spazia su argomenti molto specifici, quali ad esempio il Piano nazionale e i Piani regionali degli interventi dei servizi sociali, il Piano di zona, il Fondo nazionale per le politiche sociali e il sistema informativo dei servizi sociali. Questi contenuti strumentali permettono di rendere gli interventi sempre più consoni alle esigenze sociali e agli obiettivi prefissati.

Il capo quinto: *Interventi, servizi ed emolumenti economici del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali*.

Dall'articolo 22 all'articolo 26 vengono effettuati ulteriori approfondimenti e

specificazioni, viene data una corretta definizione del sistema integrato di interventi e servizi sociali, del reddito minimo di inserimento e si annovera la delega al Governo per il riordino degli emolumenti derivanti da invalidità civile, cecità e sordomutismo; l'accertamento della condizione economica del richiedente e l'utilizzo di fondi integrativi per le prestazioni sociali.

Il capo sesto presenta le DISPOSIZIONI FINALI.

Gli articoli più significativi sono quelli relativi all'istituzione della commissione d'indagine sull'esclusione sociale, le disposizioni sul personale, le abrogazioni e gli interventi urgenti per le situazioni di povertà estrema.

3.7 INTERPRETAZIONI SULLA RIFORMA DELL'ASSISTENZA

La pagina Web "*Capire la Riforma*" offre, oltre all'interessante saggio proposto dal prof. Raffaello Maggiani, altri articoli che esprimono pareri, aspettative e speranze relative al nuovo avvenimento legislativo. In modo particolare si ricordano due articoli inerenti alla questione citata. Il primo è il comunicato stampa della Caritas Italiana intitolato "*Legge sull'assistenza: ora ognuno faccia la sua parte*" che esprime il parere della Caritas, grazie all'interpretazione offerta da Don Elvio Damoli.⁴⁷ La Caritas Italiana sostiene che l'avvenuta approvazione della legge-quadro di riforma dell'assistenza sia un punto di arrivo e un punto di partenza. Essa sottolinea gli aspetti positivi dell'innovazione legislativa ma evidenzia anche il lungo cammino che si è ancora tenuto a fare.

Alle Regioni deve essere fornito uno schema di riferimento che stabilisca i livelli essenziali delle prestazioni e che impedisca la frammentazione degli ordinamenti che da sempre favorisce i più forti e penalizza i più deboli. E' importante che sia accolto il concetto di servizi alla persona e che il livello comunale divenga baricentro dell'integrazione e della promozione dei servizi e degli interventi, affinché siano aderenti ai bisogni delle famiglie e delle persone.

Su questa base verrà costruito il nuovo "welfare" nel quale le forze della solidarietà sociale saranno chiamate ad essere responsabili all'interno di un sistema che adotta il criterio della sussidiarietà.

⁴⁷Il parere della Caritas Italiana nel parole del direttore, don Elvio Damoli, Comunicato stampa, Roma, 19 ottobre 2000.

Il direttore della Caritas Italiana ritiene che la Riforma non sia ancora presente e che essa esisterà soltanto nel momento in cui, tutti i soggetti coinvolti avranno fatto la loro parte.

Il secondo articolo è quello proposto da Maurizio Cartolano⁴⁸ e si intitola *“Prime note sulla riforma: enti locali e terzo settore”*.

L'autore dell'articolo evidenzia anch'esso il tema relativo all'attesa della Riforma, che per trenta anni si è fatta sentire trovando appena oggi una completa attuazione.

Una parte molto ampia dell'articolo si sofferma sul riconoscimento del Terzo settore, esso viene definito come “società civile” in contrapposizione alla “società istituzionale”.⁴⁹

La Riforma dell'assistenza ha accolto la domanda del terzo settore, di collocarsi in un ruolo di maggiore protagonismo e di acquisire adeguata responsabilità nella risposta dei bisogni sociali.

Il riconoscimento di quella che è stata chiamata “società civile” è esplicito dall'articolo 1 comma 4 “gli enti locali, le Regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti, delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore della programmazione, nell'organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”.

Nella seconda parte dell'articolo sono delineate le politiche degli enti locali. Ancor prima della riforma, il legislatore prospettava una progressiva devoluzione agli organi periferici delle competenze non aventi interesse nazionale. Già il trattato di Maastricht del 7 febbraio 1992 aveva introdotto il principio di sussidiarietà, in base al quale, la gestione delle funzioni pubbliche era stata affidata alle strutture più vicine al cittadino. Questo indirizzo ha guidato la riforma Bassanini (e i vari decreti attuativi) fino a determinare per l'ente locale (Comune e Provincia) una re-

⁴⁸Cartolano M., in *“Prime note sulla riforma: enti locali e terzo settore”*, concede ampio spazio al ruolo che il terzo settore è chiamato a svolgere nel contesto assistenziale.

⁴⁹Il termine “società civile” è utilizzato per evidenziare che il terzo settore costituisce un ambito diverso ma connesso al settore pubblico nell'intervento assistenziale.

sponsabilità assoluta nel riconoscimento e nella conseguente organizzazione della risposta ai bisogni della comunità locale. Si fa riferimento al decreto legislativo 112 del 1998.

Questo principio viene ribadito dettagliatamente nell'articolo 6 del capo 2 della legge quadro, dove vengono designate le funzioni dei Comuni, e nell'articolo 7 che esprime il ruolo delle Province nell'assetto istituzionale ed organizzativo del sistema integrato d'interventi e servizi sociali.

La riforma dell'assistenza, attesa da più di cent'anni, viene accolta con grande soddisfazione dalla maggioranza che parla di intervento storico, raccoglie alcune critiche dell'opposizione mentre "piace" al sindacato e al terzo settore.

Il ministro della Solidarietà sociale Livia Turco⁵⁰ ritiene che essa sia una legge di portata storica sostituendo la legge Crispi del 1890 e sottolinea come tutti i soggetti interessati abbiano collaborato alla approvazione della nuova legge.

Secondo Elsa Signorino⁵¹ la relatrice del provvedimento, con la Riforma il welfare diventa più equo e più attento alle persone e alle famiglie, più capace di protezione attiva.

La legge appena varata è molto interessante per il Terzo settore che offre, in molti comunicati stampa, la sua posizione a riguardo ed in particolare, al ruolo che esso è chiamato ad assumere nell'ambito della riforma dell'assistenza. Ciò comporta importanti novità e permette di ripensare ad un nuovo disegno del welfare più ampio e soddisfacente. La legge sull'assistenza contiene una norma (l'art. 5) volta a valorizzare il ruolo del Terzo settore. Dopo l'istituzione delle Onlus⁵² e la devoluzione alle Fondazioni bancarie di compiti specifici in settori di intervento di carattere sociale, con questa disciplina si è inteso riconoscere esplicitamente la rilevanza dell'azione degli organismi privati "no profit" in comparti tradizionalmente demandati all'intervento pubblico. Nell'ambito delle direttive della "legge-quadro" sull'assistenza gli enti territoriali dovranno, infatti, promuovere azioni per il sostegno e la qualificazione dei soggetti operanti nel Terzo settore. In tale contesto risulterà necessario portare avanti politiche formative ed interventi per l'accesso agevolato al credito ai fondi dell'Unione Europea a favore delle associa-

⁵⁰ On. Turco L., intervista in *"Il sole 24 Ore"*, nell'articolo *"Svolta storica per la solidarietà"*, 19 ottobre 2000.

⁵¹ Signorino E., interpretazione offerta nell'articolo sopra citato.

⁵² Onlus sono gli organismi privati di "utilità sociale".

zioni e delle Onlus. Gli enti pubblici dovranno, poi, impegnarsi a favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa oltre a prevedere forme negoziali o di aggiudicazione dei servizi, che consentano ai soggetti operanti nel Terzo settore la piena espressione della propria progettualità. Entro centoventi giorni dall'entrata in vigore della legge quadro il governo dovrà emanare un atto di indirizzo e coordinamento in base al quale le Regioni individueranno le modalità per regolamentare i rapporti tra terzo settore e Comuni, ai fini dell'affidamento dei servizi alla persona.

3.8 IL SITO DEL SINDACATO UNITARIO NAZIONALE ASSISTENTI SOCIALI

Nella pagina Web “*Capire la riforma*” è presente un link nel quale sono offerte alcune interpretazioni sulla Riforma dell'Assistenza derivanti dal sito del SUNAS⁵³ che possiede on line il proprio notiziario.

Il SUNAS tra i suoi obiettivi si prefigge il raggiungimento di una forte consapevolezza della categoria, circa le diversificate tematiche dell'esercizio professionale nel loro intersecarsi con il mandato sindacale. Esso mira ad una professione che poggia i suoi fondamenti su valori di solidarietà e di etica e che comprenda i “limiti della rivendicazione” in un più ampio ambito di qualificazione e valorizzazione della professione.

Il SUNAS nasce, come si legge dal suo atto costitutivo, il 14 settembre 1990 su iniziativa di alcuni assistenti sociali. Esso è impegnato verso gli iscritti a:

tutelarne gli interessi morali, giuridici ed economici tramite la partecipazione alle trattative per la stipula di contratti e accordi con le controparti pubbliche e private a livello nazionale, locale, sorvegliandone la fase di attuazione;

assisterli e rappresentarli nelle vertenze individuali e/o di gruppo dinanzi agli organi competenti;

rappresentarli nelle sedi istituzionali preposte alla definizione delle politiche sociali e dei contenuti della professione;

promuovere livelli formativi adeguati alla professione anche attraverso idonei provvedimenti legislativi.

⁵³www.sunas.net, Sindacato Unitario Nazionale degli Assistenti Sociali.

Il Sunas è impegnato a perseguire tali scopi in collaborazione con altre organizzazioni e associazioni: sindacali, professionali, di categoria, di cittadini ecc.

Gli obiettivi che il SUNAS si prefigge di raggiungere, sono ben delineati.

Il primo riguarda la rappresentatività nei vari comparti:

- acquisizione della rappresentatività in tutti i comparti dove sono presenti assistenti sociali;

- adozione di ogni possibile iniziativa volta a rendere sempre più visibile e presente all'esterno l'immagine del SUNAS anche con l'istituzione di un ufficio stampa, cercando di mobilitare la categoria attraverso la predisposizione di originali forme di lotta;

- individuazione di obiettivi specifici riferiti all'ambito contrattuale dei vari comparti.

Il secondo obiettivo è la partecipazione alle scelte di Politica Sociale.

Il terzo Congresso Nazionale SUNAS ha riconosciuto, tra gli obiettivi principali da perseguire, un proprio impegno per contribuire, attraverso un dibattito culturale e azioni di stimolo e promozione alla definizione della legge-quadro sull'assistenza:

- il presupposto della legge mira a superare il concetto di "beneficenza" di cui all' art. 117 della Costituzione del DPR 616/77, che delega agli enti locali le funzioni amministrative relative alla beneficenza, per mutarsi in un più moderno concetto di costituzione di "sistema di servizi". All'interno di questa logica assume particolare rilievo l'ipotesi di elevare l'assistenza sociale a diritto soggettivo.

La separazione tra assistenza e previdenza deve comportare un autonomo Fondo Sociale e prevedere forme e modalità di attribuzione del fondo stesso agli enti locali, stabilendo incentivi finalizzati e vincoli di spesa correlati a specifici obiettivi.

L'attribuzione di capitoli di spesa nell'ambito del Fondo Sociale deve essere ripartita secondo criteri di armonizzazione delle diverse esigenze della persona nelle varie fasi e condizioni di vita e correlate ad una politica di sostegno e promozione, evitando ogni forma di dipendenza dall'istituzione.

I servizi assistenziali devono essere individuati quali diritti soggettivi rispetto ai quali i cittadini hanno il diritto di esigibilità e di adeguata informazione, anche mediante la Carta dei servizi.

La definizione di standard di qualità e di sistemi di verifica dei risultati deve tener conto della specificità del lavoro sociale ed essere fondamento per la programmazione attraverso apposito Piano Sociale Nazionale.

I compiti e le funzioni dello Stato, Regioni, Province, e Comuni sono indicati, sottolineando in particolare, che le Regioni non possono erogare e gestire servizi in materia diretta e che le Province possono realizzare interventi sovracomunali⁵⁴ sopperendo alle difficoltà di azione diretta dei piccoli Comuni, mantenendo nel contempo le competenze relative alla vigilanza e al coordinamento funzionale delle attività sul territorio, mentre viene rimarcata la titolarità dei Comuni delle funzioni a livello locale da esercitare attraverso forme dirette, consorzi, istituzioni.

Si devono prevedere programmi coordinati e gestioni integrate attraverso forme di deleghe, accordi, protocolli, aziende sociali per le attività sociali già configurate nell'area sanitaria.

Le competenze sociali devono essere ricondotte ad un apposito "organismo" che ne indichi i profili e la relativa formazione.

Il terzo obiettivo è quello relativo ai miglioramenti contrattuali. Il fine è quello di sollecitare i vari livelli istituzionali per superare le remore che attualmente impediscono lo sviluppo di carriera, creando una discrepanza tra l'inquadramento attribuito e la qualità delle funzioni richieste e svolte.

Un ulteriore obiettivo riguarda la formazione dei dirigenti sindacali. Tale formazione assieme alla qualificazione dei quadri locali permettono di acquisire un'adeguata competenza nella tutela e nell'azione sindacale.

L'ultimo obiettivo che il SUNAS si prefigge di raggiungere è la crescita professionale e culturale. Esso mira alla ricerca, nell'ambito delle finalità statutarie e nel rispetto dell'autonomia di iniziativa, di una sintonia con l'Ordine professionale per quegli obiettivi che possono avere diretti risvolti sulle conquiste sindacali. Ritiene fondamentale il potenziamento e l'ampliamento degli ambiti di intervento professionale esteso a tutte le aree di attività contigue: marketing, comunicazione, management, imprenditoria sociale, ecc. Si rimarca l'esigenza di supportare l'ampliamento di tali ambiti professionali, attraverso una specifica preparazione e

⁵⁴ Quando si parla di interventi sovracomunali si vuole intendere una serie di servizi di "area vasta".

formazione continua anche presso accreditate agenzie formative che garantiscono spendibilità del titolo acquisito.

Il SUNAS si prefigge l'ottenimento di una laurea specifica ed auspica che l'ordinamento didattico universitario recepisca le nuove istanze di professionalità, traducendole in correlate discipline formative e attribuisca valore didattico e retributivo all'attività di supervisione dei tirocini.

Per quel che concerne l'aspetto innovativo della nuova Riforma il SUNAS ritiene molto importante la legge-quadro, come cornice legislativa che, finalmente, assicuri coordinamento e visibilità ad un settore quale quello dei servizi alla persona che il Paese vuole più qualificato e personalizzato per assicurare al settore risorse umane, professionali e finanziarie certe, per suggellare il passaggio da un ottica caritativa alla sfera di diritti esigibili, per una pari dignità del settore sociale con quello sanitario, con quello della giustizia e con gli altri ambiti di intervento integrato, per dare un quadro di certezza agli operatori che sono coinvolti nel dare senso e concretezza anche agli obiettivi della legge.

3.9 IL SITO DELL'ORDINE NAZIONALE DEGLI ASSISTENTI SOCIALI

Tra i vari link che compaiono nella pagina iniziale "*Capire la Riforma*" si può annoverare, oltre a quello relativo al sito del SUNAS appena accennato, un altro link molto interessante. Si tratta di quello relativo al sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali. In questo link, come in tutti gli altri, si può accedere ad articoli molto interessanti che offrono il loro contributo al sito, rendendolo ricco dal punto di vista contenutistico.

Il sito dell'Ordine degli assistenti sociali www.cnoas.it permette di acquisire la consapevolezza dell'esistenza di una categoria professionale ben delineata come quella degli assistenti sociali. Questi ultimi, programmano e realizzano interventi volti alla prevenzione, al sostegno e al recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazione di bisogno e disagio sociale. Attraverso metodologie e tecniche proprie la professione, l'operatore si avvale del rapporto interpersonale per attivare processi di aiuto e di promozione, che vedono gli utenti consapevoli, partecipi e attivi nel reperimento delle risorse per la soluzione dei problemi.

Nel comunicato stampa 19 Ottobre 2000 *“Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*, la Riforma dell’Assistenza è salutata con estrema soddisfazione da parte dell’Ordine degli Assistenti Sociali. Questi ultimi si attendono di poter esplicare il proprio mandato sociale in un contesto operativo in cui i rapporti istituzionali siano caratterizzati da maggior impegno e qualità. Si auspica il superamento degli interventi settoriali per categorie e in modo particolare la trasformazione delle aspettative di assistenza in diritti soggettivi esigibili.

L’integrazione delle prestazioni costituisce la premessa indispensabile per un lavoro di sostegno ed aiuto a persone, gruppi e comunità, ponendo al centro dell’intervento i bisogni dei cittadini e delle famiglie nell’arco del loro intero ciclo vitale. La legge-quadro approvata inserisce l’assistenza a pieno titolo nelle politiche sociali. Ciò significa la possibilità di finanziamenti certi e di devoluzione delle competenze specifiche e definite alle Regioni, alle Province e ai Comuni che sono tenuti al confronto su progetti e proposte da realizzare in accordo tra loro. E’ necessaria la concertazione tra soggetti pubblici e privati che concorrono a realizzare i servizi in un quadro organico e dinamico che espliciti tutte le sue potenzialità, in un costante adeguamento rispetto ai bisogni. Molta importanza assume la progettualità e programmazione dei servizi e delle prestazioni e la verifica della qualità dei risultati raggiunti in funzione degli obiettivi prefissati. Con la Riforma viene data la preferenza all’erogazione di prestazioni e di servizi di sostegno alla persona e alle sue relazioni vitali, rispetto agli interventi pecuniari che vengono comunque mantenuti soprattutto nei casi dove si riscontra un effettivo bisogno piuttosto che in funzione all’appartenenza a specifiche categorie.

L’ordine degli Assistenti Sociali si prefigge una reale possibilità di integrazione paritetica con i Servizi della Sanità e una rivalutazione delle professioni del sociale, quali elementi indispensabili del rilancio e della riqualificazione del settore e risorsa fondamentale dell’intero nuovo sistema.⁵⁵

Nel processo di rinnovamento in atto nel settore dell’Assistenza e dei Servizi Sociali che vede affermarsi una realtà in cui il servizio pubblico non sarà più l’unico attore; gli assistenti sociali mettono a disposizione il proprio consolidato

⁵⁵ Notizie tratte dal Comunicato stampa 19 ottobre 2000, *“Legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali”*, www.cnoas.it, il sito dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali.

patrimonio culturale, di conoscenze e di valori e offrono una professionalità capace di affrontare la riqualificazione dei servizi. Il tutto viene effettuato al fine di fornire nuove risposte anche nei settori emergenti quali il “Privato Sociale”, il “No profit”, e il “Terzo Settore”.

La consulenza, la mediazione familiare, l’impresa sociale, la gestione dei servizi: sono alcune esperienze che vedono la professione andare verso nuovi orizzonti, seguendo da protagonista i cambiamenti in atto nel tempo nell’ambito del settore.

L’assistente sociale affinché riesca a seguire tali cambiamenti istituzionali ed organizzativi in maniera efficace, è necessario che modifichi alcuni aspetti operativi nell’ambito dell’organizzazione e della gestione dei casi. Egli deve però mantenere fissi alcuni presupposti professionali nel rapporto interattivo, comunicativo con l’utenza e con il contesto professionale in cui è inserito.

Il sito dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali dà la possibilità ai professionisti della categoria, di rivisitare uno dei cardini fondamentali nell’operatività: l’Ordinamento della professione.

La legge 23 marzo 1993, n. 84 “*Ordinamento della professione di assistente sociale e istituzione dell’albo professionale*” evidenzia alcuni articoli particolarmente interessanti che delineano i presupposti fondamentali del contesto professionale.⁵⁶

L’articolo 1 “Professione di assistente sociale”, descrive l’operatore nella sua autonomia tecnico-professionale e di giudizio in tutte le fasi dell’intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e nello svolgimento di attività didattico-formative.

L’assistente sociale svolge compiti di gestione, concorre all’organizzazione e alla programmazione e può esercitare attività di coordinamento e di direzione dei servizi sociali. La professione di assistente sociale può essere esercitata in forma autonoma o di rapporto di lavoro subordinato. Nella collaborazione con l’autorità

⁵⁶ La legge 23 marzo 1993 n. 84 è stata oggetto di un particolare approfondimento permettendo la rivisitazione di interessanti contenuti professionali, intesi come guida all’operatività. Il sito www.cnoas.it, il sito dell’Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali, essendo particolarmente importante per la categoria, è stato considerato risorsa necessaria cui accedere per comprendere la valenza professionale da esso assunta. Il sito in questione, assieme a “Servizio Sociale su Internet” ha fornito interessanti spunti di studio che hanno contribuito alla conoscenza di alcuni contenuti professionali di grande rilievo formativo ed informativo.

giudiziaria, l'attività dell'assistente sociale ha esclusivamente funzione tecnico-professionale.

Nell'articolo 2 vengono annoverati quelli che sono i requisiti per l'esercizio della professione.

Per esercitare la professione è necessario essere in possesso del diploma universitario, avere conseguito l'abilitazione mediante gli esami di Stato ed essere iscritti all'albo professionale.

L'articolo 3 si sofferma sull'istituzione dell'albo professionale degli assistenti sociali.

Gli iscritti all'albo costituiscono l'Ordine, articolato a livello regionale o interregionale. Gli oneri relativi all'istituzione e alla gestione dell'albo e dell'Ordine sono a carico degli iscritti.

L'articolo 4 prevede le norme regolamentari. Entro 90 giorni dalla data di entrata in vigore della recente legge, con decreto del Ministro di Grazia e Giustizia, di concerto con il Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica e/o con il Ministro per gli affari sociali, sono adottate le norme relative all'iscrizione e alla cancellazione dall'albo. Con il medesimo decreto sono disciplinati l'istituzione delle sedi regionali o interregionali dell'ordine.

L'articolo 5 sulle norme transitorie ritiene che, fino alla soppressione delle scuole dirette ai fini speciali universitarie, o fino alla trasformazione delle medesime in corsi di diploma universitario, tale legge è consentita a tutti coloro che abbiano conseguito l'abilitazione all'esercizio della professione.

La presente legge munita del sigillo dello Stato sarà inserita nella raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge dello Stato.

Il decreto 11 Ottobre 1994, n. 615 è il regolamento recante norme relative all'istituzione delle sedi regionali o interregionali dell'Ordine e del Consiglio Nazionale degli assistenti sociali, ai procedimenti elettorali e all'iscrizione e cancellazione dall'albo professionale.⁵⁷

La legge 23 Marzo 1993 n. 84 determina la nascita del primo Codice deontologico dell'ordine professionale degli assistenti sociali. Esso nasce dopo oltre 50 anni di presenza della professione di assistente sociale in Italia, ed è ispirato dalla

⁵⁷ Decreto 11 Ottobre 1994, n.615 in www.cnoas.it

quotidiana esperienza degli operatori, dalle loro costanti riflessioni sulle questioni etiche e deontologiche sviluppate nel tempo, dai codici deontologici e dalle tesi prodotti nel nostro paese e in ambito internazionale, e dalle loro sperimentazioni.⁵⁸

Il Codice è costituito dai principi e dalle regole che gli assistenti sociali devono osservare e far osservare nell'esercizio della professione e che orientano le scelte di comportamento nei diversi livelli di responsabilità in cui operano. Il rispetto del Codice è vincolante per l'esercizio della professione.

Gli assistenti sociali sono impegnati a conoscerlo a comprenderlo e a diffonderlo nonché ad aiutarne l'uso in tutte le sue diverse forme.

Il titolo primo elenca quelli che sono i principi della professione. Questa si fonda sul valore, dignità e unicità di tutte le persone, sul rispetto dei loro diritti, e sull'affermazione della libertà uguaglianza, socialità, solidarietà, partecipazione.

La professione è al servizio delle persone, delle famiglie, dei gruppi, delle comunità e delle diverse aggregazioni sociali per contribuire al loro sviluppo. Ne valorizza l'autonomia, la soggettività, la capacità di assumere responsabilità, li sostiene nel prevenire e affrontare situazioni di bisogno o di disagio. L'assistente sociale accoglie la domanda di cui ciascuna persona è portatrice, in quanto collocata entro il suo contesto di vita.

L'azione professionale si configura svincolata da qualsiasi forma di discriminazione per quel che concerne l'età, il sesso, lo stato civile, la razza, la nazionalità, la religione, la condizione sociale, l'ideologia politica, la minorazione mentale

⁵⁸ La rivisitazione di questa legge permette di rivedere l'importanza assunta dal codice deontologico e il significato che esso assume nell'operatività dell'assistente sociale. Quando si parla di operatività in questo specifico settore, si intende un insieme di compiti, attività e funzioni svolti da un professionista assistente sociale che vanno a caratterizzare congiuntamente ad obiettivi, destinatari, modalità, lo specifico professionale. L'operatore è una persona avente un ruolo specifico, dove per ruolo si intende l'insieme di norme e di aspettative che convergono su un individuo occupante una determinata posizione all'interno di un sistema sociale. Con il termine funzione si designa l'insieme dei contributi che una persona, un servizio, forniscono alla società affinché raggiunga o mantenga uno stato specifico. Le attività costituiscono un insieme di compiti svolti da una persona o da un servizio tesi alla realizzazione di uno scopo, e si esplicano nell'effettuazione di un lavoro determinato. E' necessario considerare l'operatore all'interno di un servizio nel quale si configura l'esistenza di un sistema di ruoli e all'interno di un ambiente portatore di bisogni, risorse e culture. L'operatività dell'assistente sociale si esplica nel rapporto con l'utenza (segretariato sociale, filtro, consulenza psico-sociale ed intervento socio-assistenziale); nella promozione, organizzazione e gestione dei servizi, prestazioni, strutture (attività promozionale verso la comunità e verso l'ente); nell'indagine, studio e ricerca (su problemi, risorse ed elaborazione di proposte), nonché nello sviluppo della cultura professionale (attività di supervisione, attività formativa e rielaborazione dell'esperienza professionale).

o fisica. Nell'esercizio delle sue funzioni l'assistente sociale non esprime giudizi di valore sulle persone in base ai loro comportamenti.

La professionalità si basa sull'autonomia tecnico-professionale, sull'indipendenza di giudizio, sulle conoscenze proprie della professione.

Il titolo secondo si sofferma sulla responsabilità dell'assistente nei confronti della persona utente e cliente.

Nel capo primo si annoverano quelli che sono i diritti delle persone cui l'aiuto si rivolge.

Nella sua competenza professionale l'assistente sociale promuove la piena autodeterminazione degli utenti e dei clienti, la loro potenzialità ed autonomia, ponendoli in grado di partecipare consapevolmente alle fasi del processo di aiuto.

Nella relazione di aiuto l'assistente sociale ha il dovere di dare, tenendo conto delle caratteristiche culturali e delle capacità di discernimento degli interessati, la più ampia informazione sui loro diritti, sui vantaggi, svantaggi, impegni, risorse, programmi e strumenti dell'intervento professionale, per il quale deve ricevere esplicito consenso, salvo disposizioni legislative ed amministrative.

L'assistente sociale deve consentire agli utenti ed ai clienti, o ai loro legali rappresentanti, l'accesso alla documentazione che li riguarda, avendo cura di proteggere le informazioni di terzi contenute nella stessa.

L'operatore deve salvaguardare gli interessi ed i diritti degli utenti o dei clienti, in particolare di coloro che sono legalmente incapaci e deve contrastare situazioni di violenza o di sfruttamento nei confronti di minori, di adulti in situazioni di impedimento fisico o psicologico, per il quale deve ricevere esplicito consenso, anche quando le persone appaiono consenzienti.

Il professionista d'aiuto deve avere il consenso degli utenti e dei clienti affinché i terzi siano presenti durante l'intervento, o informati per motivi di studio, formazione, ricerca.

Il capo secondo delinea le regole generali di comportamento dell'assistente sociale.

Le abilità professionali dell'operatore devono essere messe al servizio degli utenti e dei clienti e devono essere costantemente aggiornate. L'operatore d'aiuto deve intrattenere il rapporto professionale solo fino a quando la situazione pro-

blematica lo richieda o la normativa glielo imponga. La gestione di una situazione complessa porta l'assistente sociale a consultarsi con altri competenti e, se lo ritiene opportuno, a trasferire, con consenso informato, il caso ad un altro collega, fornendo ogni elemento utile alla continuità del processo di aiuto.

L'assistente sociale investito dalla magistratura, o in adempimento di norme in vigore di funzioni di controllo o di tutela, deve informare gli interessati delle implicazioni della specifica relazione professionale. Nel caso di svolgimento di funzioni peritali è richiesta una totale imparzialità ed indipendenza nell'attuazione di tale mandato.

Nel rapporto professionale l'assistente sociale non deve utilizzare la relazione con utenti e clienti per interessi o vantaggi personali o accettare oggetti di valore ed instaurare relazioni personali significative e sessuali.

Nel capo terzo viene trattato un altro tema molto importante nell'ambito della professione: la riservatezza e il segreto professionale.

La riservatezza ed il segreto professionale costituiscono il diritto primario dell'utente e del cliente, nonché dovere dell'assistente sociale, nei limiti della normativa vigente.

La natura fiduciaria della relazione con utenti o con clienti, obbliga l'assistente sociale a trattare le informazioni e i dati riguardanti gli stessi, nel loro esclusivo interesse. Soltanto l'esplicito consenso degli interessati, o dei loro legali rappresentanti, può comportare l'utilizzo di tali dati, ad eccezione dei casi previsti dalla legge.

L'assistente sociale deve curare la riservatezza della documentazione relativa agli utenti ed ai clienti salvaguardandola da ogni indiscrezione, anche nel caso riguardi ex utenti o clienti. Nelle pubblicazioni scientifiche, nei materiali ad uso didattico, nelle ricerche, deve curare che non sia possibile l'identificazione degli utenti o dei clienti cui si fa riferimento.

Colui che nell'esercizio della professione venga a conoscenza di fatti o cose aventi natura di segreto, è obbligato a non rivelarli, salvo che per gli obblighi di legge e nei seguenti casi:

- rischio di grave danno allo stesso utente o a terzi, in particolare minori, incapaci o persone impedite a causa delle condizioni fisiche, mentali o ambientali;

- richiesta scritta e motivata dei legali rappresentanti del minore o dell'incapace nell'esclusivo interesse degli stessi;
- autorizzazione dell'interessato o degli interessati o dei loro legali rappresentanti resi edotti dalle conseguenze della rivelazione.

L'assistente sociale è tenuto ad esigere l'obbligo della riservatezza e del segreto professionale da parte di coloro i quali collaborano con lui e che possono avere accesso alle informazioni riservate.

La trasmissione ad altri enti o colleghi di documentazione relativa a utenti o clienti, comporta la trasmissione di ufficio del segreto professionale. La collaborazione dell'assistente sociale alla costituzione di banche dati deve garantire il diritto degli utenti e dei clienti alla riservatezza, nel rispetto delle norme di legge.

Nei rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di diffusione l'assistente sociale, oltre che ispirarsi a criteri di equilibrio e misura nel rilasciare dichiarazioni o interviste, è tenuto al rispetto della riservatezza e del segreto professionale.

Il titolo terzo è quello relativo alla responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della società.

Nel primo capo "partecipazione e promozione del benessere sociale", si delinea il dovere dell'assistente sociale nel promuovere una cultura della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo iniziative di partecipazione tese a costruire un tessuto sociale accogliente e rispettoso dei diritti di tutti, in modo particolare riconosce e sostiene la famiglia intesa una risorsa primaria.

L'operatore sociale deve cercare di aiutare gli utenti a comprendere l'esercizio dei propri diritti – doveri nell'ambito della collettività, favorire percorsi di crescita non solo individuali ma anche collettivi che sviluppino sinergie e aiutino singoli e gruppi, anche in situazione di svantaggio.

Nelle diverse forme dell'esercizio professionale non si può prescindere da una precisa conoscenza della realtà socio- territoriale in cui si opera e da un'adeguata considerazione di quello che è il contesto culturale e dei valori in esso presenti. E' necessario identificare le diversità e le molteplicità come una ricchezza da salvaguardare e da difendere.

L'assistente sociale ha il dovere di partecipare alla promozione, allo sviluppo e al sostegno di politiche sociali favorevoli, di contribuire all'emancipazione di

quelle che sono le comunità e i gruppi marginali, nonché di effettuare dei programmi tesi al miglioramento della loro qualità di vita. E' necessario porre all'attenzione delle istituzioni che ne hanno la responsabilità e della stessa opinione pubblica dell'esistenza di situazioni di deprivazione e dei gravi stati di disagio non ancora sufficientemente tutelati.

La conoscenza dell'operatore relativa a quelli che sono i soggetti attivi del campo sociale, sia privati che pubblici, è estremamente importante, come lo è del resto la ricerca di una collaborazione con gli stessi.

L'obiettivo è quello di sviluppare azioni comuni tendenti a rispondere in maniera articolata e differenziata a quelli che sono i bisogni espressi.

Al fine di giungere ad esiti positivi è necessario superare la logica della risposta assistenziale.

Altrettanto importante è lo svolgimento di una diffusa e corretta informazione sui servizi a favore dei cittadini, che consenta l'accesso alle risorse ed una loro adeguata utilizzazione, sulla base del principio che garantisca un'eguale opportunità per tutti, senza alcuna distinzione.

In caso di calamità pubblica o di gravi emergenze sociali, l'assistente sociale è chiamato a mettersi a disposizione dell'amministrazione per cui opera o dell'autorità competente, contribuendo a programmi ed interventi diretti al superamento dello stato di crisi.

Il titolo quarto si sofferma sul tema relativo alla responsabilità del professionista d'aiuto, ovvero l'assistente sociale, nei confronti degli altri colleghi, appartenenti e non alla stessa categoria.

Il capo primo sostiene che l'assistente sociale è tenuto ad intrattenere con i colleghi e con gli altri professionisti con i quali è portato a collaborare, rapporti improntati alla correttezza, alla lealtà e allo spirito di collaborazione reciproci. Al fine di evitare possibili contrasti nell'interesse dell'utente e del cliente è necessario promuovere un sistema di rete integrato fra gli interventi.

L'assistente sociale che stabilisce un rapporto di lavoro con colleghi ed organizzazioni pubbliche o private, è tenuto a chiedere il rispetto delle norme etico deontologiche, su cui si basa la professione, e a fornire informazioni relative alle specifiche competenze e alla metodologia applicata al fine di salvaguardare il

proprio e l'altrui ambito di competenza e di intervento.

L'assistente sociale ha l'obbligo di segnalare all'Ordine o al collegio professionale competente l'incompetenza professionale di un collega o di un altro professionista, tale da causare un grave pregiudizio all'utente o al cliente.

Il titolo quinto guarda alla responsabilità dell'assistente sociale nei confronti dell'organizzazione di lavoro.

L'assistente sociale deve esigere il rispetto del suo profilo professionale, la tutela anche giuridica nell'esercizio delle sue funzioni professionali e la garanzia del rispetto del segreto d'ufficio.

Il professionista è tenuto ad impegnare la propria competenza professionale al fine di contribuire al miglioramento della politica e delle procedure dell'organizzazione di lavoro, all'efficacia e all'efficienza dei suoi interventi, contribuendo alle azioni di pianificazione e programmazione, nonché al razionale ed equo utilizzo delle risorse a disposizione.

L'operatore d'aiuto non deve accettare o mettersi in condizioni di lavoro tali da comportare azioni incompatibili con quelli che sono i principi e le norme del codice, in contrasto con il mandato sociale. Tali azioni potrebbero compromettere la qualità e gli obiettivi degli interventi, o non garantire il rispetto e la riservatezza nei confronti degli utenti e dei clienti.

Il professionista è tenuto ad impegnarsi affinché le prestazioni professionali siano compiute nei termini di tempo idonei a realizzare interventi qualificati ed efficaci, e a segnalare l'eccessivo cumulo degli incarichi e delle prestazioni nel caso in cui questo venga ad essere pregiudizio per l'utente.

In ultima istanza il codice si sofferma sull'opportunità di aggiornamento e di formazione, offerta all'assistente sociale affinché si sviluppi la supervisione professionale.

Il titolo sesto delinea la responsabilità dell'assistente sociale nei confronti della professione.

Il capo primo si intitola: "promozione e tutela della professione". L'assistente sociale ha la possibilità di esercitare l'attività professionale in rapporto di dipendenza con enti pubblici e privati, o in forma autonoma o libero-professionale.

L'obbligo di tenere un comportamento consono al decoro ed alla dignità della

professione è estremamente importante per il Codice Deontologico. L'assistente sociale deve adoperarsi nei diversi livelli dell'esercizio professionale per far conoscere e difendere i valori, le conoscenze e la metodologia della professione, contribuendo al loro sviluppo e alla loro promozione, anche attraverso la funzione didattica, la ricerca e la divulgazione della propria esperienza.

Il professionista è tenuto alla formazione permanente al fine di garantire prestazioni qualificate all'utente e al cliente.

E' doverosa la segnalazione scritta, da parte dell'operatore, all'Ordine degli assistenti sociali, nel caso in cui si verifichi la conoscenza dell'esercizio abusivo della professione.

Il capo secondo "Onorari", guarda al principio generale dell'intesa sull'onorario fra l'assistente sociale ed il cliente. L'assistente sociale è tenuto a far conoscere il suo onorario al momento del contratto o non appena sia chiara la richiesta e concordato il piano di intervento. L'assistente sociale ha l'obbligo di attenersi al tariffario stabilito dall'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali, può tuttavia prestare la sua opera a titolo gratuito.

Il capo terzo evidenzia le sanzioni a carico dell'assistente sociale che non adempia ai suoi doveri.

L'iscrizione all'albo è requisito necessario ed essenziale per l'esercizio dell'attività professionale. Lo svolgimento di attività nel periodo di sospensione dalla stessa è sanzionabile e dell'infrazione risponde anche colui che abbia reso possibile direttamente, o indirettamente l'attività irregolare.

L'inosservanza degli obblighi fissati dal Codice deontologico, e ogni azione od omissione non consone al decoro o al corretto esercizio della professione, sono punibili con le procedure disciplinari e le relative sanzioni previste nell'apposito Regolamento emanato dall'Ordine Nazionale. Le sanzioni disciplinari sono inflitte da un'apposita Commissione costituita presso l'Ordine, secondo le modalità prescritte dal Regolamento in applicazione dell'art.17 del DM 615/94. L'ufficio promuove il procedimento disciplinare, su richiesta del prefetto o del procuratore della Repubblica.

Il capo quarto si prefigge di regolare i rapporti dell'assistente sociale con il Consiglio dell'Ordine.

Si ritiene che l'assistente sociale abbia il dovere di collaborare con il Consiglio dell'Ordine di appartenenza al fine di concorrere all'attuazione delle finalità istituzionali.

Ogni iscritto è tenuto a riferire al Consiglio tutti i fatti di sua conoscenza, relativi all'esercizio professionale che richiedano iniziative o interventi dell'Organo, anche diretti alla sua personale tutela. Colui che in quanto operatore d'aiuto, viene chiamato a far parte del Consiglio dell'Ordine e del Collegio dei Revisori dei Conti, deve adempiere l'incarico con impegno costante, imparzialità nell'interesse della comunità professionale.

Il capo quinto prende in esame l'attività professionale dell'assistente sociale che operi all'estero, nonché l'attività degli stranieri in Italia. Nel rispetto delle leggi che regolano le attività professionali all'estero, l'assistente sociale è tenuto al rispetto del Codice e delle norme deontologiche del paese in cui svolga la sua attività professionale.

L'assistente sociale straniero in possesso dei requisiti di legge che eserciti la propria professione in Italia, è tenuto all'obbligo di osservare le varie norme del Codice.

Nel capo terzo è previsto l'aggiornamento del Codice; il Consiglio Nazionale sulla base di alcune questioni problematiche emerse dall'applicazione dei principi in esso contenuti, provvederà ad una revisione di esso. Proprio in funzione di questo verrà istituito l'Osservatorio nazionale permanente.

CAPITOLO 4

ANALISI SU ASIT MAILING LIST

4.1 INTRODUZIONE

Una lista di discussione detta anche mailing list è utile per coordinare i messaggi di posta elettronica di un gruppo di utenti, soprattutto quando il gruppo stesso di persone, che sta contribuendo alla discussione a mezzo di posta elettronica, diventa piuttosto numeroso.

I vantaggi per gli utilizzatori sono evidenti per gli utenti finali¹:

- una volta iscritti si ricevono subito tutti i nuovi messaggi relativi all'argomento trattato;
- gli aderenti alla lista non devono più mantenere una propria lista degli iscritti;
- si dispongono di nuovi servizi di raccolta ed archiviazione dei messaggi inviati attraverso la lista di discussione²(archivio storico).

Ogni utente iscritto od autorizzato può inviare un messaggio alla lista di discussione; automaticamente il messaggio viene replicato a tutti coloro che attualmente sono iscritti ed una copia viene memorizzata e catalogata in modo da realizzare un archivio storico di tutti i messaggi inviati, attraverso il quale, è possibile ricostruire la storia di una discussione.

Fino a non molto tempo fa, l'accesso ad Internet era assai complicato richiedendo notevole perizia e competenze da iniziati.

I nuovi adepti, conosciuti in gergo con il nome di newbies³ per potersi muovere tra le risorse disponibili in Internet, dovevano chiedere aiuto ed informazioni ai veterani.

¹ Gli utenti finali rappresentano i nuovi arrivati all'interno della lista di discussione, notizia tratta da Guglielmi L., Rodi E., *Posta elettronica e mailing list: comunicare con Eudora Light*, Jackson Libro, Il Mulino, p.142.

² Si tratta di un archivio storico che permette di ricostruire le tappe fondamentali della storia di un gruppo di discussione; non tutte le mailing list ne dispongono una, per cui non è sempre facile tale ricostruzione. Notizia tratta da Herpes R., *Come gestire una mailing list*, Tecniche Nuove, Milano, 1991.

³ "Newbies" sono i neofiti, i nuovi arrivati all'interno di Internet, notizia tratta da Guidotti E., *Internet e comunicazione*, Franco Angeli, Milano, 1991.

La necessità di richiedere aiuto ad altri per potersi districare in questo nuovo mondo aveva un profondo significato educativo in quanto i nuovi utenti, per ottenere le informazioni di cui avevano bisogno, dovevano comportarsi in modo gentile e corretto. Divenuti esperti a loro volta pretendevano un uguale atteggiamento dai nuovi arrivati, pronti a fornire gli aiuti necessari.

La facilità con la quale oggi è possibile collegarsi ad Internet ha comportato, accanto al lato positivo dell'accessibilità a più svariati tipi di informazioni da parte di un maggior numero di persone, anche alcuni problemi.

I nuovi utenti, infatti, non sempre vengono addestrati opportunamente ad uso corretto delle risorse di rete.

Esiste un insieme di regole denominato Netiquette⁴ che si potrebbe tradurre in "Galateo (Etiquette) della Rete (Net)" che consiste nel rispettare e collaborare con altri utenti.

In Internet regna un'anarchia ordinata, intendendo con questo, il fatto che non esiste una "autorità centrale"⁵ che regolamenti cosa si può fare e cosa no, non "esistono organi di vigilanza". Viene demandato alla responsabilità individuale il buon funzionamento dei rapporti che si vengono a creare fra i membri che interagiscono, in modo particolare nell'ambito di una mailing list.

Tra le varie risorse della rete, come già espresso precedentemente, la mailing list si presenta come un'iniziativa di grande valenza informativa e comunicativa fra persone che condividono uno stesso interesse.

⁴ Con il termine "netiquette" si designa un insieme di norme comportamentali che ogni utente della rete dovrebbe seguire, alcuni di essi sono: scrivere messaggi brevi e concisi in quanto le lettere troppo lunghe annoiano; non spedire messaggi senza averli firmati; non usare il carattere maiuscolo nel testo, questa modalità di scrittura nel linguaggio di Internet equivale a gridare; non inviare allegati troppo pesanti, in quanto costringono chi li riceve a lunghe attese per scaricarli; specificare sempre l'oggetto delle e-mail, il destinatario deve capire se si tratta di un messaggio urgente oppure no; non spedire ad altre persone i messaggi che arrivano, è necessario aver precedentemente avvertito il destinatario. Notizia tratta da Alessi A., Lattanti B., Pioggia M., dall'allegato al N.38 del settimanale "Donna Moderna" del 29/9/2000, Mondadori Printing, Verona, 2000, p. 15.

⁵ Con il termine "autorità centrale" si intende qualcuno che controlli il buon funzionamento della rete, ponendosi come "organo di controllo". In Internet tale funzionamento è demandato quasi esclusivamente alla responsabilità di ciascun utente. Anche la lista di discussione, intesa come gruppo, deve trovare al suo interno le giuste regole comportamentali per raggiungere l'armonia adeguata a favorire lo scambio comunicativo e il raggiungimento degli obiettivi.

Nel caso specifico di Asit mailing list, la lista di discussione per operatori sociali, l'interesse si configura attorno all'ambito professionale. La mailing list permette il contatto fra alcune categorie di professionisti d'aiuto, in quanto operatori inseriti nei servizi a disposizione della persona.

Gli operatori aventi uno stesso o diverso profilo professionale, trovano in Asit uno strumento di scambio comunicativo ed interattivo, oltre che formativo ed informativo.

I professionisti d'aiuto e tutti coloro che sono interessati alla lista di discussione, una volta iscritti, hanno modo di comunicare tra loro portando contributi non indifferenti da un punto di vista teorico e metodologico, operativo. Questa condivisione di contenuti si verifica grazie al particolare funzionamento della mailing list che trasmette a ciascun iscritto tutti i messaggi inviati dai vari utenti ad Asit.

Analizzare uno strumento di rilievo tecnologico come una mailing list per operatori sociali, permette di comprendere le caratteristiche di coloro i quali scelgono una lista di discussione come fonte comunicativa di scambio e confronto. In modo particolare aiuta a comprendere il significato che le persone iscritte attribuiscono ad essa e quali modalità comunicative vengono maggiormente utilizzate.

E' naturale chiedersi se l'iniziativa in questione rappresenti una valida fonte di scambio professionale, capace di arricchire il bagaglio formativo di ciascuno. Al fine di comprenderne la valenza si è pensato di analizzare il contributo comunicativo offerto dai messaggi inviati. L'analisi sui contenuti dei messaggi e sulla modalità comunicativa utilizzata, ha permesso di comprendere il tipo di comunicazione prevalente e di delineare le caratteristiche dell'utente che usufruisce di questa particolare iniziativa tecnologica. Grazie ad un'approfondita lettura ed interpretazione dei messaggi inviati ad Asit, si è potuto procedere ad una significativa raccolta di dati ed informazioni da rielaborare.

Alla descrizione del lavoro sperimentale svolto è dedicato il seguente paragrafo.

4.2 PREMESSE METODOLOGICHE

L'analisi della comunicazione prevalente come primo obiettivo, e dell'utente medio che usa lo strumento della mailing list come secondo, è stato possibile grazie alla raccolta di tutti i messaggi inviati ad Asit dal 1 al 30 novembre 2000⁶. Per quel che concerne i tempi di analisi, si è pensato di procedere allo studio dei messaggi raccolti in un solo mese. E' sembrato sufficiente prendere in considerazione un periodo limitato di tempo; nonostante la ristrettezza esso consentiva una comprensione adeguata del fenomeno.

In ogni mese possono configurarsi alcune particolarità relative alle tematiche trattate⁷ che attribuiscono all'indagine sperimentale un'immagine più dettagliata e significativa.

Al fine di effettuare l'analisi sui messaggi inviati ad Asit è stata necessaria l'iscrizione alla mailing list tramite il sito "*Servizio Sociale su Internet*"⁸. Una volta compiuta tale iscrizione ogni messaggio inviato da ciascun componente iscritto alla lista è pervenuto nella posta in arrivo presso "Outlook Express".

Ognuno con le proprie proposte ed "esternazioni" ha permesso di procedere ad un'approfondita analisi del contesto comunicativo.

Come osservatore si è preferito non offrire il proprio contributo ad Asit mailing list e osservare dall'esterno le modalità comunicative e i contenuti dei messaggi offerti da ciascuno.

Per facilitare lo studio e l'interpretazione è sembrata doverosa la creazione di alcune cartelle che presentano un nome specifico. Nelle suddette cartelle sono inserite tutte le comunicazioni pervenute nella "posta in arrivo" in base ai contenuti informativi espressi nei messaggi.

⁶ La ricerca è stata effettuata sul campione relativo al mese di novembre. Nel corso del mese sono stati raccolti ed analizzati i vari messaggi inviati ad Asit.

⁷ Le particolarità sono relative al fenomeno della "stagionalità" che determina una diversità di contenuti trattati e discussi all'interno della mailing list. Nel mese di novembre si può evidenziare uno specifico interesse nei confronti di alcune tematiche legislative, il cui interesse può risultare ridotto nel mese successivo.

⁸ L'iscrizione è stata necessaria per l'effettuazione della ricerca su Asit mailing list. Seguendo i procedimenti necessari per conseguire l'iscrizione alla lista, si è potuto ottenere giornalmente tutte le e-mail, inviate dagli utenti ad Asit. Il particolare funzionamento della lista ha permesso di ricavare i dati necessari, di rielaborare i risultati e di pervenire ad interessanti conclusioni.

Ogni giorno giungono ad Asit mailing list dai 18 ai 30 messaggi di posta elettronica, essi presentano una variegata gamma di aspetti contenutistici e modalità comunicative.

Dopo aver letto accuratamente tutti i messaggi inviati ad Asit da ciascun utente nel corso di una prima settimana di studio, si è potuta avere una prima immagine abbastanza significativa sui contenuti principali discussi all'interno della lista.

Una volta effettuata la prima rilevazione, indispensabile per capire le modalità interattive che si configurano nella lista di discussione, si è svolta una prima suddivisione dei messaggi servendosi di due cartelle molto importanti per la comprensione della valenza comunicativa.

Lo studio di partenza coincidente con una prima classificazione dei messaggi, si configura come attività indispensabile ai fini dell'analisi effettuata. Fin dall'inizio si è potuto notare che ad Asit mailing list giungono messaggi aventi contenuti interessanti dal punto di vista professionale; non manca però la libera espressione di idee e sentimenti personali, altrettanto significativi, se si considera l'esigenza comunicativa dell'uomo in tutte le sue varie sfaccettature.

I due filoni comunicativi principali sono rappresentati dalle comunicazioni professionali e da quelle che favoriscono l'esteriorizzazione di tematiche personali, d'interesse sociale e svago.

La creazione delle due prime cartelle¹¹ di raccolta, coincidenti con le suddivisioni sopra effettuate, costituiscono il substrato del lavoro di analisi svolto successivamente. Per semplicità di interpretazione è stato necessario inserire i vari messaggi studiati all'interno delle due grandi categorie. La prima designa l'ambito professionale da un punto di vista teorico, operativo; la seconda si configura come luogo di interazione non professionale, talvolta dedito alla condivisione amicale.

Asit mailing list è sorta con l'obiettivo di offrire agli operatori sociali una possibilità di scambio professionale in grado di favorire l'arricchimento culturale ed esperienziale di ciascuno. Se la mailing list soddisfa questo obiettivo, è necessario però considerare l'operatore sociale in quanto uomo, con le sue esigenze di espressione, di scambio, legame e comunicazione.

Per quel che concerne la categoria delle comunicazioni professionali, è doveroso ricordare la molteplicità contenutistica dei messaggi che la costituiscono. La loro valenza professionale si denota facilmente; essi offrono spunti di analisi operativa, informativa ed interpretativa in alcuni casi molto dettagliata.

Vista la molteplicità dei contenuti, delle informazioni, delle riflessioni sulle tematiche professionali trattate, è stato necessario procedere alla creazione di ulteriori sotto categorie o cartelle. Il tutto è stato effettuato al fine di rendere più agevole il lavoro di analisi permettendo contemporaneamente uno specifico approfondimento sugli interessi comunicativi degli iscritti.

Le cartelle costituite successivamente hanno permesso il raggiungimento di un maggior ordine mentale nello studio del fenomeno. Per quel che riguarda le comunicazioni professionali, si ricorda l'esistenza di alcune cartelle molto interessanti. La prima è denominata "comunicazione di servizio"¹² e raggruppa tutti quei messaggi il cui contenuto molto variegato, spazia fra descrizioni o richieste prettamente operative, quali ad esempio l'approccio metodologico ai casi trattati nell'ambito di un servizio, oppure richieste ed informazioni riguardanti le varie strutture di operatività.

La seconda cartella è definita per semplicità interpretativa "figura professionale"¹³. Essa è altrettanto significativa se si considerano gli scambi comunicativi relativi all'immagine, ai ruoli, agli ambiti di intervento, all'identità che ciascuna figura professionale riveste nel contesto d'aiuto alla persona.

All'interno della mailing list gli scambi interattivi avvengono tra operatori che presentano uno stesso o diverso profilo professionale. Coloro che sono accomuna

¹¹ Con il termine "cartella" si intende il raggruppamento di tutti i messaggi aventi una base contenutistica comune: la professionalità e la non professionalità, ed eventuali suddivisioni al loro interno costituenti cartelle più specifiche e presenti all'interno dei due grandi filoni di indagine.

¹² Le "comunicazioni di servizio" costituiscono la cartella al cui interno sono raggruppati i vari messaggi relativi all'ambito professionale, operativo, dell'organizzazione dei servizi e gestione dei casi.

¹³ Con il termine "figura professionale" si intende la cartella riguardante le discussioni relative all'immagine dell'assistente sociale nella sua operatività ed in rapporto alle competenze assunte dalle altre figure professionali.

ti da un eguale profilo trovano nella mailing list un luogo di scambio estremamente importante sulle varie questioni operative, metodologiche e teoriche del lavoro con l'utenza e nel territorio.

L'interazione fra operatori aventi una diversa formazione permette la comprensione dei contributi offerti da ciascuno nel contesto della diversità dei ruoli e quindi degli interventi effettuati sulla persona e con la persona. La presenza all'interno della lista di discussione per operatori sociali di diversi profili professionali, contribuisce allo sviluppo della collaborazione fra operatori impegnati nel lavoro con l'utenza in situazione di bisogno. Nonostante la diversità dei compiti, essi dovrebbero essere portati ad interagire accomunati dall'interesse sull'uomo e sulle problematiche sociali emergenti ai giorni nostri.

L'operatore sociale indipendentemente dalla sua formazione, inserito nel contesto di aiuto e di lavoro con l'utenza, deve essere capace di adeguarsi ai cambiamenti e ai mutamenti in atto nel contesto sociale.

Il professionista d'aiuto abbisogna di una continua formazione nell'ambito dell'intervento metodologico ai casi trattati, essendo questi sempre più specifici ed articolati.

Il confronto e il dialogo che si instaura tra i vari operatori all'interno di un servizio o di una lista di discussione come Asit, rientra nel contesto della formazione permanente. Quest'ultima è rappresentata dall'arricchimento professionale, acquisito mediante il confronto e lo scambio fra coloro che essendo operatori sociali condividono le loro esperienze professionali. Quando si parla di formazione permanente s'intende però, in primo luogo, l'acquisizione di aspetti contenutistici teorici in grado di offrire spunti significativi nel contesto dell'agire professionale.

Alcune cartelle create in funzione della ricerca sperimentale sulla mailing list, permettono di cogliere meglio l'esigenza formativa alla base del lavoro svolto dagli operatori sociali. Vista la molteplicità dei messaggi inviati ad Asit, esprimenti informazioni ed interessi specifici relativi a convegni e seminari, si è pensato di creare una cartella contenente tutte le tematiche discusse negli incontri formativi. La cartella in questione è chiamata "convegni e seminari"¹⁴ e al suo interno sono

¹⁴ Si fa riferimento all'insieme di tutti gli interventi riguardanti i contenuti dei convegni e dei seminari, anche come semplice elemento informativo relativo alla loro concreta effettuazione. Si ag-

inseriti, inoltre, tutti i messaggi relativi all'aggiornamento dei contenuti presenti nel sito.

Gli approfondimenti teorici sono utili agli operatori sociali che nella realtà concreta dei servizi territoriali si trovano ad affrontare una moltitudine di situazioni problematiche. Le aree di intervento sono spesso relative a problemi di ordine sociale, ma assieme ad esse, si configurano disagi psicologici, problemi psichiatrici, di natura medica, richiedenti approcci metodologici specifici ed interventi in "rete" fra i diversi operatori sociali. Una prospettiva di rete verte sulla connessione tra settori, nonché tra professionisti diversi o uguali all'interno di una stessa area di intervento.¹⁵

L'interiorizzazione di alcuni contenuti teorici importanti nell'approccio metodologico ai casi, è indispensabile al fine di un'adeguata comprensione e collaborazione con gli operatori sociali direttamente coinvolti e chiamati ad agire su uno specifico problema. La formazione è una prerogativa da cui non si può prescindere quando si lavora con persone aventi particolari problematiche, richiedenti interventi mirati e concordati con altri operatori che affrontano il caso.

Nell'ambito del servizio alla persona l'operatore sociale non può sottrarsi nemmeno dalla conoscenza di alcuni aspetti legislativi che lo coinvolgono in prima persona in quanto professionista d'aiuto.

giungono inoltre le informazioni sull'arricchimento, modificazione contenutistica all'interno del sito.

¹⁵ Nel libro di Ferrario F., *"Il lavoro di rete nel Servizio Sociale. Gli operatori fra solidarietà e istituzioni"*, p.100, la prospettiva di rete applicata ai servizi concerne diversi campi: la connessione di servizi del medesimo settore (creazione di circuiti); la connessione dei diversi settori, sociale, educativo ecc. (creazione di meccanismi di aggancio) sulla stessa area territoriale, la connessione tra professionisti e/o all'interno di una professione (ad esempio gli assistenti sociali di un'area). Tali connessioni si possono realizzare nella quotidianità operativa in forma ripetuta, ma instabile, e/o in occasione della definizione di un'azione progettuale congiunta: la progettazione di interventi a rete, che costituisce il prodotto di una connessione anche parziale e molto finalizzata tra un numero più limitato di operatori di diversi servizi (affido o assistenza domiciliare al nucleo famiglia, possono essere il prodotto di progetti a rete), oppure la connessione tra servizio/servizi e le risorse del territorio che costituisce invece un ponte tra due campi: il sistema dei servizi e il complesso di risorse sociali. La connessione tra servizi del medesimo settore, ad esempio nel settore sociale, realizzata attraverso l'azione collaborativa degli operatori, non solo per l'orientamento legislativo, costituisce il punto di maggiore attenzione anche se a volte più complesso, perché l'azione di connessione, necessaria per l'utente, può non essere premiata nel sistema considerato. La connessione tra sociale ed educativo costituisce un importante collegamento per rinforzare un'azione preventiva, favorire precoci individuazioni del bisogno e far crescere le caratteristiche ecologiche di un ambito aperto a tutti..

L'interesse relativo agli aspetti legislativi non è certamente da sottovalutare vista l'importanza che le innovazioni in questo settore assumono nel contesto dell'operatività. L'aspetto legislativo assume significato nell'arricchimento culturale di ciascuno e ancor più dell'operatore sociale che si appresta ad operare sul territorio.

Alcuni messaggi inviati ad Asit presentano una configurazione legislativa; a questo proposito si ricordano i dibattiti e le discussioni che la Riforma dell'Assistenza ha portato alla luce in quest'ultimo periodo.

A questo proposito bisogna annoverare una nuova cartella appartenente alla categoria delle comunicazioni professionali, denominata "leggi e Riforma dell'Assistenza".¹⁶

L'esigenza di formazione che si esplicita nello scambio e nel confronto comunicativo è evidente se si considerano ulteriori ambiti di indagine che attribuiscono una maggiore specificità ai risultati dell'analisi in corso. E' necessario ricordare ulteriori contenuti divenuti nel contesto della ricerca sperimentale sotto categorie della comunicazione professionale. Si tratta di alcune cartelle costituite da una serie di messaggi aventi una base contenutistica comune in cui è evidente l'esigenza di un'adeguata formazione permanente.

Molte discussioni si soffermano sulle tesi universitarie, sia per quanto riguarda lo svolgimento dei temi proposti, che per la richiesta del materiale informativo necessario. Nell'ambito delle discussioni sviluppatasi all'interno della lista, l'argomento tesi è venuto a costituire una cartella a sé stante, nella quale sono raccolte tutte le informazioni a riguardo. La cartella in questione è definita "tesi universitarie".¹⁷

Un altro argomento interessante è quello relativo all'esperienza del tirocinio e della supervisione, essi sono considerati momenti formativi di rilievo nella profes-

¹⁶ In questa cartella sono contenuti tutti i riferimenti legislativi scambiati fra gli operatori sociali legati al settore dell'operatività professionale e nello specifico sulla Riforma dell'assistenza, legge 8 novembre 2000.

¹⁷ La cartella in questione è data dall'insieme di tutte le comunicazioni avvenute fra gli utenti di Asit a proposito delle tesi universitarie, per quanto riguarda i loro contenuti e il loro svolgimento.

sione d'aiuto. A questo proposito i vari messaggi appartengono alla cartella chiamata " tirocinio e supervisione".¹⁸

La possibilità offerta ad uno studente in Servizio Sociale di effettuare alcune esperienze operative all'interno dei vari servizi territoriali, abbisogna di uno spazio di discussione, di condivisione, di apertura al dialogo. Gli argomenti trattati riguardano le modalità di intervento e soprattutto la conoscenza dei servizi territoriali di operatività. In modo particolare si denota la necessità di comprendere le funzioni proprie dei servizi di primo livello, come il Servizio Sociale di Base, nonché quelle assunte dai servizi specialistici, quali il Sert, il Consultorio Familiare, il Centro di igiene mentale ecc.

In questo caso la mailing list offre uno spazio estremamente importante ai fini della discussione sulle tematiche relative all'importanza del tirocinio, alle proposte, ai pareri di chi vi si appresta in quanto studente, o di chi invece è chiamato ad essere una valida guida di insegnamento nel settore operativo. Nella cartella riservata a tali discussioni si annoverano tutte le proposte, idee e riflessioni interessanti sull'esigenza formativa del tirocinio, e sulla responsabilità che l'assistente sociale, in quanto supervisore, assume nella costruzione dell'identità professionale all'interno del contesto operativo.

Dall'analisi dei contenuti comunicativi si è a poco a poco compreso che la maggior parte delle tematiche affrontate all'interno della lista di discussione, si soffermano attorno alla figura professionale dell'assistente sociale. Non mancano però i contributi offerti dagli educatori, dagli psicologi, dagli animatori, e da altre persone impegnate nel sociale. L'affermazione in questione è doverosa, se si considerano le ulteriori suddivisioni effettuate in funzione della molteplicità contenutistica delle comunicazioni, ruotanti attorno alla specifica figura professionale. Non a caso si configura l'esistenza di altre specifiche cartelle nelle quali sono inseriti alcuni messaggi interessanti dal punto di vista professionale.

Una di queste si appresta alla raccolta delle discussioni relative alla riforma universitaria in generale e alla laurea in Servizio Sociale nello specifico; riflessioni che hanno permesso la comprensione, l'interesse e la curiosità nei confronti del

¹⁸ Cartella costituita dai messaggi aventi come contenuto il tirocinio professionale inteso come luogo di apprendimento, e la supervisione concepita come trasmissione del sapere nell'ambito

proseguimento degli studi universitari, nonché la valorizzazione nei confronti dell'Università di Trieste che per prima ha concretizzato l'esigenza formativa sentita dagli operatori assistenti sociali. Visto il particolare interesse rivolto all'argomento, è sembrato doveroso costituire un'ulteriore cartella esplicativa denominata "riforma universitaria"¹⁹.

Un altro argomento di rilievo, presente nei messaggi inviati ad Asit mailing list dai diplomati in Servizio Sociale è certamente l'esame di Stato, indispensabile ai fini dell'esercizio professionale. Esso viene effettuato due volte nel corso dell'anno; novembre, mese in cui l'analisi della mailing list è stata effettuata, rappresenta anche il mese della sessione delle prove scritte. Presso Asit sono pervenuti alcuni messaggi in cui si denota facilmente l'espressione di speranze, ed interessi particolari, nei confronti di un evento che offre all'assistente sociale la possibilità di effettuare alcuni concorsi, e di inserirsi nel mondo del lavoro. A questo proposito è presente una cartella di raccolta definita "esame di Stato".²⁰

La tematica in questione è correlata, come si può facilmente intuire, alle problematiche relative alla ricerca di un lavoro stabile e soddisfacente da un punto di vista professionale. Viste le varie richieste pervenute ad Asit sulla ricerca di occupazione e sui concorsi, si è pensato di raggruppare in un'unica cartella, tutti i messaggi rientranti nella questione trattata. Essa è definita per semplicità di studio "concorsi e ricerca di occupazione".²¹ La raccolta delle comunicazioni relative ai concorsi e alla ricerca del lavoro, una volta conseguita l'abilitazione professionale, fornisce spunti interessanti per comprendere le incertezze e i dubbi relativi al futuro professionale.

Come si può facilmente notare, la lista di discussione è in grado di fornire interessanti contributi relativi ad una vasta gamma di settori specifici.

Al di là delle discussioni di ordine professionale, gli utenti iscritti ad Asit mailing list dedicano alcuni spazi alle riflessioni sulla validità dello strumento

dell'operatività.

¹⁹ Si tratta dell'insieme di tutti i contributi offerti attorno al tema della riforma universitaria ed in modo particolare attorno alla laurea in Servizio Sociale (quarto anno).

²⁰ Nella cartella in questione sono inserite le comunicazioni relative all'esame di Stato, ed in particolare alle prove scritte effettuate nel corso del mese di novembre.

²¹ Le comunicazioni inserite all'interno della cartella in questione si soffermano su alcune tematiche relative ai concorsi ed alla ricerca di occupazione molto sentita dagli operatori sociali.

comunicativo. Nel corso della ricerca si è pensato di dar vita ad una cartella appartenente alla categoria dei messaggi non professionali denominata precisamente “mailing list”.

L’analisi dei contenuti in essa espressi permette di comprendere la soddisfazione o meno a proposito della lista di discussione, da parte dell’utenza iscritta ad Asit che legge i vari messaggi e che comunica al suo interno. Alcune persone possono dimostrare il loro disappunto, la loro insoddisfazione nei confronti di uno strumento che non ritengono interessante da un punto di vista professionale; altri possono decidere addirittura di procedere alla loro cancellazione dalla lista.

La mailing list può configurarsi, invece, come un luogo di scambio stimolante ed interessante proprio nella sfera professionale, fornendo contributi di rilievo nei vari settori formativi. Coloro che credono nell’importanza di Asit mailing list, possono ritenere significativi anche i messaggi aventi contenuti non professionali, che vengono a costituire un’ulteriore categoria di analisi.

La seconda categoria, quindi, in cui sono stati inizialmente classificati i vari messaggi, è quella relativa ai contenuti comunicativi non professionali. Essa è costituita dalla cartella della “mailing list”²² esprime il significato che gli utenti attribuiscono ad Asit, e dalla cartella delle “comunicazioni personali”²³ dedicata, invece, alla raccolta di spunti interpretativi piuttosto personali. Quest’ultimo livello di analisi raggruppa tutte le comunicazioni aventi una connotazione soggettiva che lascia spazio alla libera espressione delle idee. Questa cartella vista la molteplicità degli argomenti trattati ha reso necessaria una suddivisione interna al fine di acquisire una maggiore chiarezza sugli argomenti affrontati. All’interno della suddetta cartella si evidenziano quattro gruppi specifici in cui sono raccolti i messaggi aventi una base contenutistica comune.

²² La cartella in questione appartiene per semplicità di interpretazione alle comunicazioni non professionali anche se costituisce in realtà un filone di studio a se stante. Questa risulta molto importante ai fini dei risultati, sulla validità o meno, in termini di soddisfazione personale della lista di discussione per operatori sociali.

²³ La cartella delle comunicazioni personali, assume particolare rilievo se si considera il filone di studio dedicato alla libera espressione ed interpretazione di idee, sentimenti, al di là del contesto prettamente professionale di inserimento degli operatori sociali.

Il primo gruppo denominato “poesie”²⁴, non richiede al suo interno un’ulteriore suddivisione ed è rappresentato dai messaggi che favoriscono la libertà espressiva nella formulazione di versi, aventi contenuti personali, o di frasi poetiche composte da autori di rilievo letterario.

Il secondo gruppo costituisce le “libere confidenze”²⁵ e delinea una serie di messaggi che permettono lo sfogo di idee ed interpretazioni soggettive su temi di ordine generale, che assumono una configurazione personale. Si ricordano ad esempio le comunicazioni relative al valore del matrimonio, al rapporto fra genitori e figli, alla morte e alla malattia, nelle quali sono espressi alcuni sentimenti soggettivi a riguardo. In alcuni casi sono manifestati problemi relazionali, sofferenze, ricordi, che generano ascolto ed empatia fra gli interlocutori. Vista la specificità di alcuni argomenti, all’interno del gruppo sono presenti tre ramificazioni particolari che costituiscono tre temi di discussione particolarmente interessanti, si tratta del matrimonio, del rapporto fra genitori e figli, del lutto e della malattia.

Il terzo gruppo è definito “problemi sociali”²⁶ e raccoglie tutti i messaggi affrontanti alcune discussioni relative a problematiche di rilievo nella società, quali la disoccupazione in Italia e la discriminazione verso alcune categorie di persone come gli ex tossicodipendenti, gli alcolisti, ecc. Si annoverano, inoltre, alcune interessanti segnalazioni che considerano alcuni problemi distanti dalla nostra realtà, ma altrettanto significativi. Uno degli esempi in questione è la petizione sull’argomento relativo alle condizioni di vita delle donne in Afghanistan e alla lesione di alcuni “diritti umani”. Il gruppo presenta tre ramificazioni in funzione degli argomenti affrontati, che per semplicità sono tradotti in: disoccupazione, discriminazione e condizioni di vita negli altri paesi.

Il quarto ed ultimo gruppo di messaggi è denominato “scambi amicali”²⁷ ed evidenzia l’importanza dell’interazione al fine dell’instaurarsi, con il tempo, di si-

²⁴ Le poesie costituiscono un piccolo gruppo di messaggi all’interno della cartella relativa alle comunicazioni personali.

²⁵ In questo gruppo sono raccolte le comunicazioni caratterizzate dalla trasmissione di sentimenti personali condivisi fra gli interlocutori della lista.

²⁶ Alcune discussioni vertono su contenuti più generali, su problematiche di ordine sociale che coinvolgono l’operatore in contesti di interesse generale.

²⁷ Questo gruppo di messaggi delinea una caratteristica significativa per quel che concerne le relazioni interpersonali. Come la cartella delle libere confidenze che sottolinea molto spesso una sorta

gnificativi rapporti personali fra gli interlocutori. In alcuni messaggi è evidente lo scambio fra persone accomunate dalla terra di origine e dall'amore per la bellezza di alcuni luoghi talvolta abbandonati.

Una volta individuati i procedimenti metodologici, grazie ai quali si è potuto comprendere a grandi linee i vari aspetti contenutistici e relazionali instauratisi fra gli interlocutori, si procederà ad un'analisi più approfondita all'interno di ciascuna sottocategoria.

4.3 ULTERIORE APPROFONDIMENTO E ANALISI DELLE CARTELLE

Dopo aver evidenziato i procedimenti metodologici effettuati al fine di giungere ad una precisa comprensione del fenomeno studiato, è doveroso soffermarsi ad approfondire alcuni aspetti emersi all'interno delle due sottocategorie costituite. Come si è visto precedentemente, i messaggi inviati ad Asit nel mese di novembre sono stati inizialmente suddivisi in due cartelle che denotano la professionalità e la non professionalità dei contenuti e successivamente classificati in funzione della loro specificità contenutistica.

Procedendo ad un'analisi più dettagliata, si è in grado di comprendere meglio la valenza che ogni singola cartella assume nel contesto comunicativo.

4.3.1 LA CATEGORIA DELLE COMUNICAZIONI PROFESSIONALI

La categoria delle comunicazioni professionali raccoglie al suo interno una vasta quantità di messaggi che focalizzano il loro interesse su specifici settori di interesse. Questa peculiarità ha reso necessaria la costituzione di nove cartelle, intese come sottocategorie della comunicazione professionale.

Prima cartella di analisi: comunicazioni di servizio.

In questa cartella sono raccolti tutti i messaggi che favoriscono lo scambio fra gli operatori inseriti nei vari servizi sociali territoriali. Gran parte delle discussioni

di empatia fra gli interlocutori, anche questo gruppo di messaggi offre importanti spunti di analisi sui rapporti interpersonali che possono venirsi a creare all'interno della lista di discussione.

offerte dai messaggi pervenuti ad Asit, affrontano alcune tematiche relative alla progettazione di interventi nel contesto di tali servizi. I contenuti emersi sono molto diversi fra loro, ma è necessario riportare alcuni esempi per aver un'immagine sulle questioni che maggiormente interessano agli operatori sociali. Fra i vari argomenti trattati si ricorda quello relativo all'organizzazione dei servizi territoriali comunali; si delineano gli aspetti positivi e negativi a proposito della non "settorializzazione"²⁸ organizzativa degli interventi. Alcuni assistenti sociali richiedono informazioni sull'esperienza di colleghi operanti nei Comuni in cui il Servizio Sociale è organizzato per settori specifici. Altre interessanti tematiche affrontate sono quelle relative al coordinamento del servizio di assistenza domiciliare agli anziani, alla richiesta di informazioni sull'esistenza di servizi che si occupano di "affidi" di persone adulte in stato di disagio ed emarginazione sociale. Ulteriori richieste informative si soffermano sulla conoscenza di alcuni progetti relativi ad alcune specifiche patologie, quali ad esempio i disturbi alimentari, la tossicodipendenza, la malattia mentale. Una particolare attenzione è offerta al progetto di un Centro d'Ascolto sul problema dei disturbi alimentari, affinché offra uno spazio in cui i genitori, accomunati dal problema dei loro figli, possano confrontarsi e credere nel supporto offerto dall'auto-mutuo aiuto.²⁹

²⁸ Con il termine "settorializzazione" si intende la gestione organizzata degli interventi, in funzione delle risposte offerte alle particolari tipologie di utenza all'interno di un medesimo servizio.

²⁹ Il gruppo di auto-mutuo aiuto è una rete sociale artificiale che si crea per produrre aiuto e sostegno sociale. I soggetti sono accomunati dall'avere lo stesso problema, ciascuno con un proprio network naturale di riferimento, da cui può ricavare sostegno. Ognuno ha compiuto uno sforzo individuale (auto aiuto) per andare a ricevere e a dare aiuto supplementare attraverso l'interazione con altre persone con cui condivide la stessa situazione (mutuo aiuto). Il self help si è sviluppato negli ultimi trent'anni, in parallelo con la crisi dello Stato assistenziale; in Italia si ricordano ad esempio i gruppi di invalidi, di handicappati, gruppi di famiglie di tossicodipendenti, alcolisti ecc. Il sistema formale dei servizi e le reti sociali informali non costituiscono nella realtà due blocchi separati; essi sono complementari, non competitivi, aperti alla comunicazione e allo scambio. In questo processo di collaborazione fra formale ed informale, gli operatori sociali dovrebbero giocare un ruolo cruciale, essere cioè "agenti di scambio" tra formale ed informale, operatori di rete. I gruppi di self help sono organizzazioni informali appartenenti al sistema informale di lavoro sociale, ed è molto importante, vista la loro particolare influenza, la non competizione fra tali gruppi ed il Servizio Sociale. In ogni comunità c'è bisogno di una gamma diversificata di servizi; è necessario che vi siano più "helper", quindi, il mutuo aiuto può essere considerato un "supplemento" all'aiuto professionale e in molti casi l'unico, quando i problemi riguardano i periodi di transizione del ciclo di vita come la nascita e la malattia. I gruppi di mutuo aiuto possono essere uno strumento per realizzare dei programmi efficaci per il benessere di una comunità. Il fatto di aumentare la capacità delle persone di far fronte alle difficoltà legate alle situazioni di cambiamento, mediante i gruppi di mutuo aiuto, è un modo per prevenire l'insorgenza di stress e problemi emozionali; si riduce la possibilità di sviluppare problemi più gravi e duraturi.

Un altro argomento di discussione è quello relativo all'importanza di un lavoro di rete fra servizi ed operatori, nelle situazioni in cui siano contemporaneamente presenti, tossicodipendenza e sintomatologia di competenza psichiatrica richiedente un doppio intervento.³⁰

Oltre ad uno scambio informativo sui progetti e sull'organizzazione territoriale dei servizi, all'interno di questa vasta categoria di analisi, gli operatori sociali hanno la possibilità di condividere con gli altri i casi affrontati all'interno del loro servizio, grazie allo scambio interattivo favorito dall'esistenza di Asit mailing list.

Alcuni casi affrontati e condivisi con gli altri operatori sono molto delicati, coinvolgono varie problematiche quali la tossicodipendenza, la malattia mentale, le difficoltà socio-relazionali, la deprivazione e la carenza da un punto di vista igienico e sanitario.

In alcuni casi particolari si denotano situazioni multiproblematiche richiedenti diversi tipi di interventi, tesi al miglioramento delle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare o del singolo utente preso in carico all'interno di un servizio. In uno dei messaggi relativo a questo contesto di analisi è affrontato il caso di una minore con problemi psichiatrici, inserita in un ambiente non idoneo al miglioramento effettivo delle sue condizioni. Il caso ha permesso la condivisione fra i vari operatori per quel che concerne gli interventi da effettuarsi nei confronti dell'intero nucleo familiare, comportando molte proposte interessanti attorno al problema. Lo scambio professionale relativo all'esplicitazione dei casi è molto importante permette, infatti, di prendere in considerazione gli approcci metodologici offerti dagli altri operatori sulla specificità dei casi trattati.

³⁰ Nel caso in cui manchi all'interno del servizio per le tossicodipendenze, il Sert, un adeguato supporto di consulenza psichiatrica, il bisogno di un'adeguata connessione fra operatori e servizi, si configura ancora più importante ed impegnativo. Nel libro di Ferrario F., *Il lavoro di rete nel Servizio Sociale*, p.103, si ritiene che gli interventi che vengono prodotti, non sempre si collegano nei fatti in base al principio dei campi (la malattia mentale da un lato, il bisogno economico e la disorganizzazione familiare dall'altro), ma si sovrappongono frequentemente. Ad esempio, uno stesso nucleo familiare può essere coinvolto dalla malattia mentale di un componente e del disagio dei minori che ne fanno parte, da esigenze alloggiative e da problemi relazionali. E' evidente che se lo scambio tra gli operatori di diversi servizi che intervengono non è abituale, dipende dalla scelta di un operatore ricercare un contatto e tentare di produrre compatibilità. Quindi finisce con l'essere l'utente, nelle sue difficoltà, il soggetto che connette, il fattore di integrazione tra i servizi. Come possono esservi sovrapposizioni e contraddizioni nell'intervento, così possono presentarsi degli esiti di caduta: soggetti seguiti da più servizi da un lato e persone scaricate dalle diverse unità dall'altro, comunque danneggiate dallo scoordinamento e dalla mancanza di una logica condivisibile che attraversi le scelte.

Alcune situazioni problematiche, vista la loro complessità, richiedono una molteplicità di interventi offerti da diversi operatori nell'ambito di specifici servizi la cui sinergia è indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.³¹

Dall'analisi effettuata risulta chiaramente l'esistenza di un'efficace collaborazione fra i vari operatori, sia per quanto riguarda la richiesta informativa su servizi, strutture, progetti in un'ottica di promozione e sviluppo, sia nel contesto relativo alla discussione dei casi affrontati dagli operatori.

Seconda cartella di analisi: figura professionale

La cartella relativa alle "comunicazioni di servizio" è costituita, come si è visto precedentemente, da due filoni interpretativi molto interessanti dal punto di vista contenutistico: informazioni relative ai servizi territoriali e ai progetti, e condivisione dei casi presi in carico.

Anche la seconda cartella relativa alle discussioni sulla "figura professionale" presenta, per semplicità di analisi, due tematiche studiate separatamente. La prima essendo più consistente per quanto riguarda le discussioni effettuate, ha permesso di comprendere le preoccupazioni relative all'immagine che l'assistente sociale presenta all'esterno e all'interno dei servizi di territoriali. La seconda, invece, interrogandosi sulle competenze proprie dell'assistente sociale nel contesto operativo, consente la comprensione delle funzioni che ciascuna figura professionale possiede ed esercita, evitando così sovrapposizioni nella gestione concreta dell'operatività. I due filoni evidenziati sono entrambi molto importanti permettono, infatti, di comprendere il rilievo che l'assistente sociale assume all'interno della lista di discussione per operatori sociali.

Le tematiche affrontate all'interno del primo filone di indagine assumono grande interesse, tanto da costituire un'innumerabile quantità di discussioni attorno all'argomento. Alcuni messaggi affrontano il tema del coinvolgimento emotivo

³¹ Si fa riferimento ad un'istanza di connessione che secondo Ferrario F., in *Il lavoro di rete nel Servizio Sociale. Gli operatori fra solidarietà ed istituzioni*, si configura nell'esigenza di operare in una logica di connessione che può riguardare, oltre alle tipologie di problematiche e le iniziative ricorrenti di informazione e diffusione reciproca di sapere rispetto a diversi campi, anche il singolo caso che si presenta nel quotidiano operare (situazione di scambio necessaria e più frequente, che corrisponde a possibili reti di collaborazione più o meno strutturata).

dell'operatore sociale impegnato nella risoluzione dei casi, e dei rapporti esistenti fra gli operatori all'interno della stessa categoria professionale. Altri interventi riguardano le competenze che l'assistente sociale possiede all'interno di un servizio e degli approcci metodologici che utilizza negli interventi operativi. Ulteriori tematiche si soffermano sull'esigenza da parte dell'operatore di accettare i propri limiti di essere umano nell'esercizio della propria operatività, di non sentirsi onnipotente nella gestione dei casi e di aprirsi al confronto e alla collaborazione con le altre figure professionali.

L'assistente sociale, nell'esercizio del suo mandato professionale, compie delle scelte molto importanti relative alla gestione dei casi; la sua responsabilità nel rapporto con l'utenza è un tema molto sentito che ha determinato svariate discussioni a riguardo.

Il problema maggiore, emerso all'interno delle comunicazioni sulla figura professionale, è primariamente quello relativo all'immagine negativa che spesso i mass-media attribuiscono all'operatività all'assistente sociale nel contesto della sua operatività professionale. Dai vari messaggi inviati ad Asit emerge la necessità di chiarire, mediante alcune conferenze stampa, i dati statistici sul lavoro svolto dagli assistenti sociali, sugli interventi effettuati, sui progetti in corso. L'obiettivo è quello di permettere una miglior comprensione della figura professionale, degli obiettivi che essa si propone nei confronti dell'utenza, delle strategie di intervento utilizzate, della storia professionale che ciascun operatore sociale ha alle spalle.³²

³² Nel libro di Gemignani, P., *Mutamento di paradigma nel Servizio Sociale* si affronta il tema relativo alla ricerca della professionalità degli operatori sociali. Nell'italiano il termine professione, indica oltre all'esercizio di competenze tecniche intellettuali, anche una vocazione. Il passaggio dalla carità al servizio sociale non è affatto lineare e scontato, proprio il processo di secolarizzazione è la fonte storica dei problemi di identità dell'assistente sociale. Il processo di statalizzazione e relativa burocratizzazione compiuta nei servizi sociali nel nostro paese, risulta problematico, non solo nei suoi termini di efficacia verso l'utente ma soprattutto nel contesto della motivazione dell'operatore. Il riconoscimento giuridico della professione è un fatto molto recente, si fa riferimento al DPR 15 gennaio 1987, ma è necessario considerare l'evoluzione e il mutamento interpretativo. Se prima degli anni sessanta, il Servizio Sociale era inteso come ruolo pubblico, non meramente come lavoro dipendente, dotato di una sua professionalità; dopo il processo di ideologizzazione e politicizzazione degli anni sessanta, si assiste ad una richiesta di "affermazione" come Servizio Sociale che rischia di essere separata e non autonomia. L'identità del Servizio Sociale non può consistere in una specie di tecnologia dell'aiuto, autosufficiente dalle altre scienze umane e sociali, e dai problemi che in questi ultimi decenni sono maturati nell'ambito della cultura contemporanea. E' necessario ricostruire le radici profonde del dibattito culturale contemporaneo del rapporto con l'utente; indicare la dimensione relazionale e di senso che è implicita nel lavoro sociale e le diverse componenti culturali ed organizzative, che consentono una

Alcuni esprimono fiducia e buone intenzioni affinché l'immagine professionale dell'assistente sociale sia rivalutata ed assuma il dovuto rispetto, al di là delle confusioni che spesso si denotano per quel che riguarda le competenze talvolta confuse con quelle possedute da altri operatori. Si propone l'idea di costruire un gruppo di lavoro propenso a curare l'immagine dell'assistente sociale in quanto operatore inserito in un servizio e capace di stabilire un rapporto di fiducia con l'utenza in situazione di bisogno. Alcuni sostengono che invece di negare le nefandezze a proposito di ciò che viene detto sugli operatori sociali, e colpire gli accusatori sia necessario proporre un'immagine meno distorta, più valida e positiva, agli occhi di tutti coloro che a volte giudicano male questa categoria professionale.

Un ulteriore filone di analisi riguarda il rapporto fra le varie figure professionali aventi diverse competenze nella gestione dei casi e quindi nel rapporto con l'utenza. Si evidenzia generalmente un'adeguata collaborazione fra le diverse figure professionali; in alcuni casi però tale diversità rischia di divenire fonte di competizione, anziché essere percepita come risorsa indispensabile per la realizzazione di un lavoro di rete.

Terza cartella di analisi: convegni, seminari e aggiornamento sito.

In questa cartella vengono raccolte tutte le segnalazioni relative ai convegni, ai seminari che nell'ambito della formazione permettono l'arricchimento culturale. I temi discussi sono molto vari, si annoverano ad esempio quelli relativi all'emarginazione grave (i Senza Fissa Dimora); i corsi di formazione sui disturbi alimentari; i convegni incentrati sul tema "Supervisione, Evoluzione e Prospettive" ecc.

Il primo settore di analisi si sofferma sulle tematiche principalmente discusse negli incontri formativi, sulle richieste del materiale di studio affrontanti gli specifici temi, sull'esigenza formativa degli operatori rispetto alcuni argomenti, sul bisogno di continuo aggiornamento che gli utenti di Asit mailing list manifestano nelle loro comunicazioni.

Alcuni considerano importante la specializzazione nella formazione degli assistenti sociali; la conoscenza generale di base è fondamentale nell'ambito dell'operatività della figura professionale ma ad essa alcuni sembrano propensi accostare un'adeguata formazione specialistica sulle singole "patologie".³³ Le opinioni a questo proposito sono molto discordanti; alcuni operatori non vedono di buon occhio la specializzazione³⁴ in un campo specifico, ritenendo che la formazione necessiti di essere continua in vari settori.

Altri professionisti, invece, considerano importante la maturazione in diversi campi operativi, favorita dalla mobilitazione ciclica degli operatori nei vari servizi affrontanti specifiche situazioni problematiche.

Un distinto filone di studio, all'interno della stessa cartella, è rappresentato da tutte le informazioni relative all'aggiornamento del sito. Con questo termine si designano tutti i cambiamenti che avvengono al suo interno; le aggiunte, gli inserimenti di materiale informativo messo a disposizione dell'utenza. Tutti i nuovi articoli sono inseriti in apposite sezioni, e favoriscono l'arricchimento contenutistico del sito. L'aggiornamento relativo alla sezione "tesi" è particolarmente interessante; chiunque ha la possibilità di inserire la propria tesi all'interno del sito gratuitamente e liberamente, essa diventa, quindi, patrimonio comune consultabile da chiunque lo desidera.

L'assistente sociale Mario Abrate è il responsabile dell'effettivo aggiornamento del sito inserisce, infatti, nelle sezioni predisposte una variegata quantità di materiale interessante. L'aggiornamento è permesso dalla condivisione di interessanti articoli offerti dai visitatori e messi a disposizione di tutti coloro che sono interessati all'argomento. La bellezza e l'arricchimento del sito dipende dai contributi offerti da tutte le persone che hanno qualcosa di interessante da dire sulle tematiche più importanti relative alla professione. L'interesse nei confronti del materiale presente permette all'operatore sociale di arricchire il proprio patrimonio culturale e di soddisfare l'esigenza di formazione permanente.

³³ Il termine "patologie" viene utilizzato per intendere le diverse problematiche di ordine sociale, medico, psicologico che coinvolgono l'utenza in situazione di bisogno.

³⁴ Con il termine specializzazione si intende un tipo di formazione, al di là della formazione di base, che si proponga di approfondire alcune tematiche necessarie per operare in maniera professionale all'interno di uno specifico servizio, o settore operativo.

Quarta cartella: tesi

Questa cartella è sorta dall'esigenza di creare un apposito spazio in cui raccogliere i messaggi aventi come oggetto, le tesi universitarie.

Il momento della stesura della tesi è una tappa molto importante costituisce, infatti, la parte terminale di un corso di studi nel quale ciascuno ha acquisito svariate competenze ed ha focalizzato il proprio interesse su alcune interessanti tematiche. L'effettuazione di una tesi offre la possibilità di rielaborare alcune conoscenze, acquisite durante il ciclo di studi, mediante approfondimenti e ricerche su varie tematiche di interesse professionale.

Dai messaggi pervenuti ad Asit si denota che l'argomento della tesi costituisce un interessante motivo di scambio fra gli interlocutori disposti, anche in questo caso, alla condivisione e alla collaborazione.

Sono molti gli studenti del diploma in Servizio Sociale che richiedono informazioni al fine di trovare qualche spunto significativo su un interessante argomento da trattare nella tesi. Fra gli interlocutori vengono scambiate interessanti idee, non solo sull'argomento da approfondire, ma anche e soprattutto sul discorso da sviluppare, sui contenuti da considerare, e sul materiale informativo utilizzato. Molte persone richiedono aiuto in questo specifico ambito e trovano in Asit mailing list la possibilità di trovare supporto adeguato nella ricerca bibliografica e nella raccolta di dati ed informazioni interessanti. Molti messaggi riguardano i contenuti della tesi, le idee, il materiale, ecc., ma non mancano alcune espressioni di sentimenti, dubbi e perplessità nei confronti di un importante impegno quale l'effettuazione della tesi.

Quinta cartella: leggi e riforma dell'assistenza.

Nella suddetta cartella i messaggi relativi alle discussioni sulla Riforma dell'Assistenza costituiscono un filone di studio a sé stante, in cui sono raccolte tutte le interpretazioni e gli interessanti spunti a riguardo. Molti operatori hanno approfondito la tematica legislativa partecipando ad alcuni corsi relativi all'argomento e considerano importante la condivisione delle loro acquisizioni. Per quel che concerne i contenuti si soffermano sull'importanza del un lavoro di

rete, sul welfare municipalità cioè dell'ampia delega al Comune.

Nella mailing list vengono offerte alcune interpretazioni sulla legge di Riforma dell'Assistenza che è divenuta legge a tutti gli effetti. Con la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale n.265 del 13 novembre 2000, è stata emanata la legge 8 novembre 2000, n.328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali". Nella sezione legislazione (il sociale ed i servizi) del sito è reperibile il testo identico alla versione già on line nella pagina "Capire la Riforma". In alcuni messaggi si ritiene che la legge in questione non sia la legge degli assistenti sociali e dei loro spazi, essendo molti i soggetti chiamati ad operare, ad intervenire; collocati a tutti i livelli e in vari ruoli dell'organizzazione del sociale. La portata della riforma ridisegna i nuovi equilibri nel welfare che verrà, in cui gli assistenti sociali saranno chiamati a migliorare il loro impegno nell'ambito della programmazione e progettazione dei servizi. La riforma salva, infatti, il ruolo pubblico della programmazione e della progettazione dei servizi, affermando il principio che è la comunità, attraverso i suoi rappresentanti, a conoscere i bisogni e le istanze di crescita della popolazione.³⁵

All'interno di questa cartella sono raccolti, inoltre, alcuni messaggi aventi diversi contenuti legislativi ed affrontanti tematiche altrettanto discusse nella lista. Riportando alcuni esempi, fra le varie richieste legislative si annoverano: la sentenza del Consiglio di Stato n.938/2000 riguardo l'accesso agli atti amministrativi; il Provvedimento n. 1/P/2000, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.26 del 2/2/2000 che pone alcuni problemi relativi alla responsabilità diretta dell'operatore che detiene i dati, in ordine alla sua corretta conservazione. Si annovera ancora, la legge 241/90 in cui si ritiene che solo il soggetto interessato abbia diritto all'accesso del dato che lo riguarda. Come si può facilmente notare le richieste legislative pervenute ad Asit sono strettamente correlate all'ambito di operatività, all'attività svolta dall'assistente sociale nel suo mandato professionale. La gestione dei casi richiede un'attenta ed approfondita considerazione su alcune tematiche legislative da non sottovalutare, al fine di svolgere un lavoro adeguato, corretto, da un punto di vista professionale.

³⁵ Cartolano M., interpretazione da Asit mailing list "Aggiornamento legislazione" 18 novembre 2000.

Sesta cartella: tirocinio e supervisione.

La cartella in questione è costituita al fine di dare rilievo ad alcune tematiche interessanti inerenti alla formazione degli studenti nell'ambito operativo e alla responsabilità assunta dalla supervisione, intesa come trasmissione di esperienze professionali, approcci metodologici utilizzati all'interno delle strutture operative.

Per semplicità si è pensato di considerare i messaggi all'interno di due differenti filoni di studio. Il primo considera tutte le comunicazioni espresse dagli studenti a proposito del tirocinio, sulle loro esigenze ed aspettative; il secondo concerne le riflessioni da parte degli assistenti sociali aventi il compito della supervisione. Nel primo filone si delineano le varie richieste pervenute da alcuni studenti relative alla scelta del servizio in cui svolgere il tirocinio. Alcuni studenti esprimono il loro particolare interesse nei confronti dei servizi specialistici, in cui sperano di effettuare la loro prima esperienza di tirocinio. Altri invece ritengono doveroso svolgere la loro prima esperienza osservativa ed operativa all'interno di un servizio di primo livello: il Servizio Sociale di Base.

Molti messaggi inviati, affrontanti la tematica del tirocinio, esprimono ricordi ed esperienze personali riguardo all'argomento in questione. Alcuni studenti considerano un po' deludenti le loro esperienze di tirocinio, carenti per quanto riguarda l'aspetto relativo all'apprendimento della professione. Il tirocinio sembra essersi ridotto in una fase di semplice osservazione e conoscenza del servizio di inserimento, lasciando delusa la speranza di una maggiore operatività nell'acostamento al supervisore per gestione dei casi. Molti allievi ritengono di aver instaurato buoni rapporti con i supervisori per quel che concerne la relazione interpersonale. Alcune perplessità riguardano l'apprendimento dell'esperienza; molti studenti, infatti, trovano difficoltà nella comprensione di quanto realmente hanno appreso durante il periodo di tirocinio. Essi sostengono che soltanto nel momento in cui saranno inseriti all'interno di un servizio, come assistenti sociali, comprenderanno meglio le loro reali attitudini nel contesto di aiuto all'utenza.

Ulteriori discussioni vertono sull'importanza dell'instaurazione di una buona relazione interpersonale fra tirocinante ed assistente sociale supervisore. Dall'analisi svolta emerge che l'esistenza di un rapporto positivo stimoli l'allievo, contri-

buendo a sollecitare l'interesse verso la pratica del servizio sociale e il proseguimento del tirocinio in modo attento e consapevole. Una certa flessibilità nei rapporti fra assistente sociale e tirocinante è molto importante. La relazione deve basarsi sul reciproco rispetto e non su inutili formalismi che incutono sentimenti di timore e di soggezione a scapito dell'apprendimento, portando alla rigidità nei rapporti e alla difficoltà ad agire liberamente. La maggior parte degli allievi sostiene di aver preteso un po' troppo dai supervisori e di aver idealizzato la figura dell'assistente sociale. Essi ritengono di essersi trovando poi, alla prima esperienza di tirocinio, a fare i conti con una realtà molto diversa rispetto a quella appresa dai manuali.

Alcuni messaggi raccolti attorno al tema della supervisione costituiscono il secondo filone di studio, relativo all'analisi è effettuata. Quest'ultima è possibile grazie al contributo offerto da coloro i quali hanno svolto o stanno svolgendo un'attività di supervisione. Gli assistenti sociali svolgenti tale funzione affrontano all'interno di Asit mailing list la tematica relativa alla responsabilità da essi assunta. Alcuni esprimono pareri relativi all'esigenza di offrire agli studenti il maggior numero di esperienze professionali possibile, comprese le riunioni fra i colleghi, l'effettuazione di alcune relazioni scritte, il perfezionamento della cartella sociale, la conoscenza e l'utilizzo della modulistica ecc.

Si ritiene importante che l'allievo esprima per iscritto tutto ciò che osserva nell'esperienza concreta del tirocinio, che tenga un'agenda nella quale riportare gli appuntamenti, le domande, le osservazioni e le riflessioni su quello che acquisisce nel contesto operativo. Un altro aspetto importante nell'ambito del tirocinio è l'esigenza di raccogliere del materiale cartaceo, tra cui numerose leggi, libri, articoli, progetti, relazioni che l'allievo deve conoscere e studiare attentamente. Il supervisore cerca di motivare il tirocinante alla formazione permanente, condividendo assieme a lui gli incontri formativi e le giornate di studio. Viene sottolineata anche l'esigenza di essere rigorosi nel settore valutativo, considerando importante l'impegno, la serietà e la responsabilità dimostrata dallo studente.

Anche gli assistenti sociali supervisori ritengono significativa l'instaurazione di un buon rapporto interpersonale con gli allievi, attribuiscono importanza alla creazione di un clima sereno ed accogliente, ad intuire possibili difficoltà, eventuali

timidezze, paure legate ai sensi di inadeguatezza al ruolo. Essi cercano di trasmettere allo studente che è possibile apprendere dall'esperienza e dall'errore e che in questa professione non si finisce mai di imparare. Dover trasmettere una competenza, facilitarne lo sviluppo in un'altra persona, comporta una seria riflessione e rielaborazione del proprio operato ed aiuta lo stesso supervisore a crescere professionalmente.

Settima cartella: la riforma universitaria.

Il tema relativo alla riforma universitaria è molto sentito nell'ambito delle discussioni effettuate all'interno della mailing list; si tratta di un tema che coinvolge gran parte degli operatori assistenti sociali.

L'introduzione del quarto anno di Servizio Sociale ha determinato grande scalpore fra i diplomati assistenti sociali, ed ha fatto dell'università di Trieste un motivo di discussione al quanto interessante. Dall'analisi effettuata, emerge l'esistenza di parecchi dubbi ed incertezze relative alla nuova riforma universitaria ed in modo particolare alla laurea di Servizio Sociale. L'università di Trieste, nonostante le varie perplessità, è al centro di queste interessanti riflessioni essendo la prima in Italia ad aver concretamente realizzato la questione relativa alla laurea di Servizio Sociale. Sono molti gli operatori interessati all'argomento, sia in termini di formazione continua, che di realizzazione in termini personali e professionali. La perplessità sull'argomento in questione è molto evidente; c'è una gran confusione sul reale riconoscimento della laurea e soprattutto sul valore e sul significato che questa avrà nell'ambito professionale. Molte persone risiedenti in varie Regioni d'Italia chiedono particolari consigli relativi ai corsi di studio, vista la loro incertezza sull'effettuazione o meno dell'iscrizione all'università di Trieste. I dubbi in questione dipendono soprattutto dalla distanza rispetto al luogo di residenza; alcune persone, infatti, considerano difficile e dispendiosa in termini di costo e tempo l'iscrizione presso un'università molto distante da casa. Al di là delle incertezze sopra delineate risultano parecchi gli assistenti sociali iscritti al corso di laurea in Servizio Sociale, ed alcuni di essi esprimono alcune considerazioni positive a proposito, avendo concluso il quarto anno di studio. Queste persone manife-

stano il loro ottimismo di fronte alle perplessità emerse ritengono, infatti, che nella professione di assistente sociale sia necessaria una formazione continua in molte aree disciplinari, in svariati settori d'indagine. Le richieste si soffermano sulle discipline di studio, sulle aree di approfondimento, sugli esami da effettuare, sulla loro quantità, difficoltà e strutturazione. Molti consigliano l'iscrizione presso l'università di Trieste ma evidenziano alcuni limiti nel settore formativo, nella formazione professionale che può realizzarsi completamente soltanto combinandosi con la partecipazione ad adeguati corsi di aggiornamento, seminari, lavoro di gruppo, essendo questa formazione didattica attiva.

Ottava cartella: esame di Stato.

Nel sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali è possibile accedere al Decreto 30 marzo 1998 n.155³⁶ “Regolamento recante norme sull'esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio della professione di Assistente Sociale”. L'articolo 1 ritiene che il diploma universitario in Servizio Sociale è titolo accademico valido per l'ammissione all'esame di Stato, indispensabile ai fini dell'esercizio della professione di assistente sociale. L'articolo n.3 sostiene che gli esami di Stato di abilitazione all'esercizio della professione consistono in una prova scritta, pratica e orale. La prima prova verte sugli aspetti sia teorici che applicativi delle discipline dell'area di Servizio Sociale, con esplicito riferimento ai suoi principi e fondamenti, metodi delle tecniche professionali, politica sociale, organizzazione del servizio sociale. E' necessario considerare questo specifico riferimento legislativo per comprendere l'aspetto innovativo dell'esame di Stato che da alcuni anni viene proposto ai fini del conseguimento dell'esercizio professionale.

Il mese in cui è stata effettuata la raccolta e l'analisi dei messaggi inviati ad Asit mailing list è importante per quanto riguarda l'esame di Stato, in modo particolare per le discussioni relative alle prove scritte, come parte significativa di esso. In molti messaggi si denota una certa preoccupazione per le tematiche da affrontare nella prova scritta, essendo l'ambito di studio estremamente vasto per quel che concerne gli argomenti trattati. A questo proposito è doveroso ricordare le risposte

³⁶ Decreto 30 marzo 1998 n.155, “Regolamento recante norme sull'esame di Stato per l'abilitazione all'esercizio di Assistente Sociale” dal sito www.cnoas.it, il sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali.

pervenute da alcune persone che, avendo già compiuto l'esperienza dell'esame di Stato, o che facenti parte della commissione esaminatrice, offrono i loro contributi sulla questione. Queste persone forniscono valide indicazioni relative all'approccio di studio e agli obiettivi richiesti nell'effettuazione delle prove. Considerano molto importante il possesso di un'adeguata padronanza delle tematiche richieste, e soprattutto la comprensione del lavoro che l'assistente sociale svolge nelle varie situazioni di aiuto all'utenza, della metodologia e degli strumenti utilizzati, dei punti cardini della professione anche in riferimento ai principi.

Le varie interpretazioni sull'esame di Stato giunte ad Asit mailing list, permettono di avere un'immagine abbastanza chiara sulla preparazione richiesta nelle varie prove da affrontare ai fini dell'ottenimento dell'abilitazione professionale.

E' interessante notare la condivisione dell'esperienza compiuta da alcuni relativamente le prove affrontate, i dubbi le incertezze ma nello stesso tempo anche la soddisfazione di aver compiuto un'esperienza molto importante da un punto di vista professionale.

Nona cartella: concorsi e ricerca di occupazione.

Una volta compiuto l'esame di Stato ed effettuata l'iscrizione all'Albo professionale, l'assistente sociale ha la possibilità di partecipare a tutti i concorsi in cui è richiesto l'apposito titolo di studio. Dall'analisi svolta sui messaggi raccolti e raggruppati in questa cartella, si è potuto notare fin da subito l'importanza che assume il tema relativo ai concorsi cui partecipare, in funzione dell'inserimento nel mondo del lavoro. Molte sono le richieste che vertono sui concorsi, in modo particolare sulla strutturazione di essi e sulle tematiche generali richieste in alcune prove scritte.

Il problema relativo alla difficoltà di trovare lavoro come assistente sociale è molto sentito soprattutto dalle persone risiedenti al sud d'Italia che manifestano le loro perplessità sulle possibilità di inserimento lavorativo. Sono parecchie le incertezze a proposito, in modo particolare sulle graduatorie stilate una volta effettuati i concorsi, e sulla possibilità di pervenire ad informazioni interessanti relati-

ve al luogo, alle sedi di svolgimento. Alcuni richiedono informazioni sulla possibilità o meno di partecipare a tutti i concorsi sul territorio al di fuori della Regione di provenienza, e ricevono adeguate risposte a proposito dagli altri operatori disposti alla condivisione. La possibilità di pervenire alla conoscenza di alcuni bandi di concorso è permessa da Asit mailing list, si ricordano, infatti, specifici messaggi a riguardo. Questi ultimi permettono al lettore di venire a conoscenza del luogo e della data relativa allo svolgimento degli stessi.

4.3.2 LA CATEGORIA DELLE COMUNICAZIONI NON PROFESSIONALI

La categoria dei messaggi non professionali è suddivisa in due cartelle che presentano ulteriori suddivisioni al loro interno in funzione degli argomenti trattati.

La prima cartella facente parte della categoria dei messaggi non professionali è chiamata “mailing list”. In questa cartella sono raccolti tutti i messaggi relativi alle comunicazioni esprimenti pareri e giudizi sul funzionamento della lista di discussione e sulla sua importanza da un punto di vista formativo.

La seconda cartella è costituita da un insieme di messaggi definiti per semplicità di analisi “comunicazioni personali”, trattanti tematiche di ordine generale ma spesso intrise di considerazioni soggettive. Questa cartella vista la moltitudine di argomenti affrontati è costituita da tre gruppi che in funzione del loro contributo argomentativo sono distinti in: interpretazioni poetiche, libere confidenze, problemi sociali, scambi amicali. Questi gruppi permettono un’ulteriore ramificazione in base alle specifiche trattazioni.

Prima cartella: la mailing list

La prima cartella, come visto precedentemente, presenta una suddivisione interna che permette una raccolta più ordinata dei messaggi. Il primo gruppo di studio relativo ai giudizi sulla lista di discussione è molto interessante aiuti, infatti, a comprendere meglio il significato che gli utenti attribuiscono a questa. Le discussioni più interessanti hanno origine da alcune richieste di cancellazione dalla lista

dovute all'insoddisfazione manifestata da certe persone riguardo alla trattazione di temi, non sempre strettamente legati all'operatività professionale. Altre persone difendendo la posizione della lista di discussione sostengono, invece, che tutto ciò che passa da Asit mailing list appartiene alla categoria degli operatori sociali. Secondo Mario Abrate³⁷ nessuno invia un qualunque messaggio, dal più serio al più futile che sia senza motivo; lo fa sapendo di essere un operatore che si rivolge ad altri operatori. Si ritiene che Asit sia uno specchio in grado di riflettere l'immagine degli operatori sociali. La categoria degli assistenti sociali ma anche degli educatori e di altri operatori presenta diverse sfaccettature, da quella più prevedibile a quella meno prevedibile, da quella che concede aiuto e da quella che lo richiede. Forse l'immagine dell'operatore tutto proteso verso l'altro, non è mai esistita, probabilmente dalle riflessioni emerge, più che in altri ambiti, ciò che egli è in quanto uomo al di là della facciata che presenta ogni giorno all'interno dei servizi.

Secondo la dott. Allegri³⁸ Asit è un gruppo virtuale ma pur sempre un aggregato al cui interno c'è chi si propone e chi invece sta in silenzio, ascolta osserva e riflette. Entrambe le posizioni sono valide e necessarie alla vita del gruppo. Alcuni partecipanti una volta conosciutisi direttamente hanno sentito un forte sentimento di appartenenza relativo ad un gruppo professionale, consolidato in un ambiente virtuale e cresciuto nel corso del tempo.

Secondo Maurizio Cartolano³⁹ nell'ambito della mailing list non si può pretendere che la trattazione degli argomenti sia solo o prevalentemente professionale. Il lavoro sociale è un impegno in cui le risorse si configurano come prevalentemente umane; gli operatori con la loro formazione ma anche con la loro umanità (profilo psicologico), con la loro capacità di relazione che non è mai solo professionale, si avvicinano ai casi, alle problematiche espresse e le gestiscono in funzione delle proprie acquisizioni. Molte volte non basta parlare di burn out, del modello sistemico relazionale, dell'esperienza di tirocinio, delle dinamiche sulla conduzione di gruppi di aiuto in quanto il vissuto di ciascun operatore influenza l'ambito profes-

³⁷ Mario A., interpretazione tratta da Asit mailing list, "*Guardiamoci allo specchio*", 2 novembre 2000.

³⁸ D.ssa Allegri E., interpretazione tratta da Asit mailing list, "*R. Guardiamoci allo specchio*", 3 novembre 2000.

³⁹ Cartolano M., interpretazione tratta da Asit mailing list, "*Standard di qualità iso 9000*", 4 novembre 2000.

sionale, non essendo cose che si escludono a vicenda. Asit mailing list non offre soltanto un adeguato ambito di confronto professionale, aiuta anche a comprendere cosa ci sia dietro e dentro le varie persone che operano nel sociale e che costituiscono la lista di discussione.

Alcune persone ritengono che le cose scambiate all'interno di Asit siano molto interessanti e criticano coloro i quali desidererebbero una lista fatta solo di purezza scientifica e di professionalità. Essere operatori sociali significa anche sapersi scambiare affetto, notizie, curiosità, e umanità attorno a molti argomenti; saper discutere di tutto questo indica aver compreso il reale valore della professione. Asit si configura, sotto molti punti di vista, uno strumento valido ed efficace, frequentato da persone concrete, umili che si occupano di malessere, di problemi, e debolezze umane.

La cartella in questione presenta un altro gruppo di messaggi inerenti alcuni problemi con la posta ed il funzionamento dello strumento tecnologico; problemi riscontrati da molti utenti della mailing list. Alcune persone esprimono i loro dubbi relativi ai disguidi con il server di posta inviando messaggi illeggibili, incomprensibili o sottoforma di allegati.

Una richiesta abbastanza frequente che alcuni utenti pongono ad Asit riguarda la motivazione del rinvio all'emittente del messaggio inviato alla lista di discussione. Le risposte a questo proposito sono rassicuranti; il messaggio che ritorna all'emittente è simile alla ricevuta di ritorno di una raccomandata postale. Questo particolare ribadisce il funzionamento proprio della mailing list che permette di ricevere tutti i messaggi inviati da ogni iscritto ad Asit. Molti sono i problemi tecnici riscontrati dai partecipanti alla lista, essi richiedono particolari informazioni dal punto di vista informatico, ma non mancano gli avvertimenti riguardo alla possibilità di incontrare alcuni virus in grado di danneggiare e cancellare alcuni programmi nel momento dell'apertura di alcuni pericolosi allegati.

Pervengono ad Asit, inoltre, alcuni consigli relativi alla gestione della posta, in modo particolare si ritiene inutile e controproducente l'invio di uno stesso messaggio ripetuto per più di una volta.

Seconda cartella: messaggi personali.

La denominazione cartella dei messaggi personali non implica l'esistenza di scambi fra interlocutori, relativamente ad argomenti conosciuti solo dagli stessi. Tale denominazione evidenzia, invece, la possibilità offerta a ciascun utente, di trovare uno spazio in cui esprimersi liberamente, su argomenti di vario genere nei modi e nei contenuti che più desidera. Come già visto precedentemente nel paragrafo degli strumenti metodologici, la cartella in questione è costituita da una molteplicità di messaggi suddivisi in quattro gruppi distinti. Questi ultimi sono rappresentati dalle poesie che non presentano alcuna suddivisione interna; dalle libere confidenze distinte in tre sottogruppi (matrimonio, rapporto genitori-figli, lutto e malattia) che rappresentano semplicemente gli argomenti discussi fra gli utenti; dai problemi sociali distinti in tre specifiche argomentazioni (le condizioni di vita negli altri paesi, la disoccupazione in Italia, la discriminazione verso alcune categorie di persone); e dagli scambi amicali suddivisi in: (allegati divertenti, luoghi di provenienza, frasi scherzose e ricette). Dall'analisi effettuata emerge che all'interno della categoria dei messaggi non professionali ampio spazio viene dedicato al confronto, allo scambio comunicativo su argomenti di carattere generale, in cui ciascuno può esprimere qualcosa di personale a riguardo. Si nota l'esigenza di condividere con gli altri le proprie esperienze di vita; alcune persone, infatti, raccontano i loro problemi con i genitori e sperano di trovare supporto e sostegno dagli altri che interessati al problema rispondono gentilmente fornendo alcuni consigli. Le persone si limitano ad ascoltare i problemi espressi, a non giudicare, a dimostrare empatia ed interesse su questioni che in alcuni casi possono sembrare un po' delicate, facendo capire che l'assistente sociale è un uomo come gli altri che richiede aiuto ed ascolto. L'espressione poetica rappresenta il classico esempio del libero sfogo, della creatività posseduta dall'uomo che grazie a questa esprime, attraverso alcuni versi, i propri sentimenti riguardo persone, luoghi e tempi.

Gli scambi amicali costituiscono un gruppo di messaggi molto numeroso; essi evidenziano l'instaurazione di significativi legami fra le persone, sorti da interessi comuni anche non prettamente professionali, come la comunanza del luogo d'origine, e dell'amore per il mare.

All'interno delle comunicazioni definite "personali", il gruppo relativo alle discussioni sui problemi sociali aiuta a comprendere meglio la figura dell'operatore d'aiuto nelle vesti di semplice uomo. Per la sua formazione o per la spiccata sensibilità umana, l'assistente sociale è portato ad interessarsi ad alcuni particolari temi di rilievo sociale, a diffonderne la conoscenza, a mobilitarsi affinché alcune situazioni possano cambiare, modificarsi per comportare un maggiore benessere.

4.4 ANALISI DEI RISULTATI

Una volta analizzati i messaggi da un punto di vista contenutistico mediante la suddivisione di essi nelle varie cartelle costituite, si è potuta avere un'immagine più chiara sulle tematiche maggiormente discusse all'interno della lista di discussione. Si è proceduto quindi ad un'attenta analisi dei dati rilevati e relativi a ciascuna tematica discussa, che è venuta a costituire uno specifico settore di indagine.

I messaggi analizzati sono 647 ma è necessario considerare che nella posta in arrivo presso "Outlook Express"⁴⁰ sono pervenuti 672 messaggi; ciò significa che 25 di essi rappresentano copie di messaggi già selezionati e quindi irrilevanti per quel che concerne i risultati finali.⁴¹ Essendo 647 i messaggi analizzati nel corso del mese si può facilmente intuire, che sono stati inviati ad Asit circa 21 messaggi al giorno, con una certa variabilità in funzione delle giornate e delle fasce orarie considerate. Si è potuto notare che durante i giorni festivi il numero di messaggi inviati ad Asit assume una configurazione numerica superiore, rispetto a quella rilevata durante i giorni feriali. Per quel che concerne la fascia oraria si è pervenuti alla rilevazione di un maggior numero di messaggi e quindi di connessioni ad Internet durante le ore pomeridiane e serali rispetto a quelle rilevate nelle prime ore della giornata. Il risultato in questione si spiega considerando la maggior disponibilità alla comunicazione in alcune fasce orarie più dedite al confronto e più convenienti, considerando il costo di una telefonata urbana. Essendo Asit mailing list una lista di discussione per operatori sociali, ci si chiede se le comunicazioni pre-

⁴⁰ Nella "posta in arrivo" presso Outlook Express sono giunti giornalmente tutti i messaggi inviati da ciascun utente ad Asit mailing list. Una volta raccolti i vari messaggi sono stati suddivisi nelle cartelle, costituite in funzione del loro contenuto.

senti al suo interno prediligano la condivisione di contenuti professionali, oppure si concentrino sulle discussioni relative ad altri argomenti più generali e meno tesi all'approfondimento professionale.

Dall'altro lato essendo Asit una lista di discussione per operatori sociali è necessario comprendere quale, tra le varie figure professionali, sia quella di maggior rilievo per quanto riguarda le discussioni emerse al suo interno.

Grazie all'analisi dei dati raccolti si è pervenuti al soddisfacimento del primo obiettivo, la comprensione del tipo di comunicazione prevalente fra gli operatori. E' necessario considerare le due prime cartelle di raccolta: la categoria delle comunicazioni professionali e quella relativa alla non professionalità delle tematiche affrontate. Su un totale di 647 messaggi inviati ad Asit nel mese di novembre 450 dimostrano la professionalità dei temi trattati. Questo filone di studio rappresenta il 69,6% sulla totalità dei messaggi raccolti, e denota la maggior preponderanza di contenuti professionali rispetto alla categoria dei messaggi, aventi una diversa configurazione per quel che concerne le tematiche discusse, ma altrettanto interessanti. Il secondo filone di studio, infatti, rappresenta il 30,4% della totalità ma assume rilevanza ai fini della comprensione della libertà espressiva di ciascuno e della democraticità argomentativa offerta dalla mailing list.

4.4.1 RISULTATI RELATIVI ALLA CATEGORIA DELLE COMUNICAZIONI PROFESSIONALI

Nella categoria dei messaggi professionali le cartelle di raccolta, indicanti le varie tematiche discusse, offrono informazioni interessanti grazie ad un'adeguata elaborazione dei dati.

⁴¹ Gli utenti di Asit mailing list inviano, alcune volte, lo stesso messaggio per più di una volta così nella "posta in arrivo" sono presenti in alcuni casi copie degli stessi.

Fra le varie cartelle di analisi quella relativa ai convegni, seminari e aggiornamento sito si configura come la più consistente dal punto di vista numerico. Essa raccoglie 86 messaggi, di cui 78 su convegni e seminari e 8 sull'aggiornamento del sito. Questa cartella rappresenta il 19,1% sulla totalità dei messaggi professionali raccolti, e permette di comprendere l'importanza attribuita dall'operatore sociale alla formazione permanente nell'ambito della sua operatività. I convegni e i seminari rappresentano una fonte molto importante da cui attingere informazioni professionali; questa possibilità viene offerta a ciascun utente di Asit che perviene alle notizie a riguardo messe a disposizione. Il sito "Servizio Sociale su Internet" grazie alla sua interessante iniziativa, la mailing list, si configura come fornitore e mediatore di interessanti informazioni⁴² cui è possibile accedere. La cartella relativa alla figura professionale raccoglie al suo interno, 79 messaggi sul tema in questione che rappresentano il 17,5% sulla totalità dei messaggi professionali. La tematica inerente all'immagine dell'assistente sociale raccoglie 52 messaggi di posta elettronica, i rimanenti 27 si configurano attorno alle competenze possedute dalle altre figure professionali in relazione fra loro. Questi dati permettono di comprendere l'importanza che assume la riflessione sulla considerazione della figura professionale all'esterno e all'interno dei servizi, sulle sue competenze in rapporto a quelle possedute da altri operatori sociali. I dati rilevati all'interno di questa cartella permettono la comprensione dell'esistenza di un maggior numero di discussioni attorno alla figura dell'operatore assistente sociale; figura di rilievo all'interno di Asit, sigla che sta a significare appunto Assistenti Sociali Italia.

Le comunicazioni di servizio, costituenti un'altra cartella, raccolgono una buona quantità di messaggi attorno alla tematica. Sono presenti, infatti, 77 messaggi che costituiscono il 17,1% sulla totalità delle comunicazioni professionali. La percentuale in questione è abbastanza simile a quella rilevata nella cartella precedente sulla figura professionale, ed evidenzia un altro motivo di interessante scambio fra gli operatori. Di questi messaggi, 28 sono relativi alle discussioni sui casi portati

⁴² Con questa affermazione si vuole intendere che il sito "Servizio Sociale su Internet" si configura come fornitore di informazioni, nel senso che tramite le pagine Web il lettore di acquisire molte conoscenze dal punto di vista professionale. Il sito in questione è anche mediatore di informazioni, in quanto tramite Asit fornisce all'utenza interessanti notizie relative al luogo, alla data di svolgimento dei più interessanti convegni e seminari effettuati nelle varie regioni d'Italia.

alla luce dagli operatori, 49 riguardano le notizie sui servizi territoriali, sulle strutture, sui progetti ed altre peculiarità. Si evidenzia, quindi, una maggior tendenza alla discussione su tematiche relative ai servizi, piuttosto che sulla specificità dei casi trattati.

L'argomento dei concorsi e quindi della ricerca di occupazione raccoglie al suo interno una quantità abbastanza buona di interventi. Sono presenti 53 messaggi che costituiscono l'11,8% della totalità delle comunicazioni professionali; percentuale significativa nella comprensione dell'importanza che riveste l'acquisizione di un posto di lavoro soddisfacente da un punto di vista professionale.

La cartella relativa alle leggi e alla Riforma dell'Assistenza comprende 41 messaggi e costituisce il 9,1% sull'insieme degli scambi professionali. Di queste comunicazioni 28 si soffermano sul nuovo avvenimento legislativo: la legge 8 novembre 2000 n.328 *"Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"*. I rimanenti 13 messaggi trattano altri aspetti legislativi di rilievo nella professione.

Questa cartella raccoglie una percentuale abbastanza buona di scambi sull'argomento Riforma, essendo il mese di analisi coincidente con l'emanazione della legge a riguardo. Anche i messaggi relativi ad altri riferimenti legislativi assumono significato: l'operatore sociale, in modo particolare l'assistente sociale, dimostra grande interesse verso alcune tematiche legislative di rilievo sociale, sia per acquisirne i contenuti di carattere generale, che per affrontare concretamente la gestione dei casi.

Il tema relativo all'esame di Stato costituisce una cartella a se stante avente al suo interno, 35 messaggi rappresentanti il 7,8% d'interesse attorno alla questione. Questa percentuale denota l'esistenza di un valido scambio attorno all'argomento considerata la sua specificità. Il risultato cui si è pervenuti si deve al particolare interesse sentito nel mese di analisi relativo alle prove scritte dell'esame in questione.

La cartella costituita da tutte le discussioni sulle tesi universitarie raggruppa al suo interno, 34 messaggi per una percentuale di 7,6% sul totale delle comunicazioni professionali.

Il tema relativo alla riforma universitaria raccoglie 29 messaggi per una percentuale di 6,4% sul totale, di cui 24 si soffermano sullo specifico discorso della laurea in Servizio Sociale. Questa proporzione evidenzia l'importanza assunta, all'interno delle comunicazioni fra gli operatori assistenti sociali, del tema relativo al quarto anno di Servizio Sociale e ribadisce ancora una volta la valorizzazione, all'interno della lista di discussione, di questa figura professionale. I rimanenti 5 messaggi vertono su discorsi più generali relativi alla riforma universitaria nei suoi aspetti più generali.

L'ultima cartella di analisi: tirocinio e supervisione contiene al suo interno, 16 messaggi che rappresentano il 3,6 % degli scambi nella categoria professionale. Di queste comunicazioni 10 costituiscono le proposte da parte degli studenti tirocinanti e le restanti 6 si configurano quali riflessioni fornite dagli assistenti sociali supervisori.

Dai risultati emersi nella categoria delle comunicazioni professionali, si deduce che gli argomenti maggiormente discussi nel mese analizzato si focalizzano su tematiche proprie del Servizio Sociale ed hanno come referente principale l'assistente sociale inserito nei servizi. Gli studenti del diploma universitario in Servizio Sociale rappresentano un'altra categoria d'interlocutori interessanti all'interno della lista, senza tralasciare però i contributi offerti da altri operatori sociali, quali ad esempio gli educatori, gli psicologi, gli animatori ecc.

4.4.2 RISULTATI RELATIVI ALLE COMUNICAZIONI NON PROFESSIONALI

La categoria delle comunicazioni non professionali è composta da 197 messaggi che sulla totalità delle comunicazioni raccolte nel corso del mese rappresentano il 30,4%. All'interno di questa vasta categoria di analisi si individuano, come visto precedentemente, la cartella dei messaggi personali e quella relativa alle discussioni sulla mailing list. La prima cartella presenta al suo interno 122 messaggi che costituiscono il 61,9% sulla totalità delle comunicazioni non professionali. Questa cartella è suddivisa in quattro gruppi nei quali sono inseriti i messaggi a-

venti una radice comune. Nel gruppo delle poesie si contano 12 messaggi, in quello relativo alle libere confidenze 39, di cui 12 sul tema del matrimonio, 18 sul rapporto fra genitori e figli, 9 sul lutto e sulla malattia. Il gruppo denominato “problemi sociali” è costituito da 15 messaggi, di cui 4 sulle condizioni di vita negli altri paesi, 6 sulla disoccupazione in Italia, 5 sulla discriminazione verso alcune categorie. Il numeroso gruppo degli scambi amicali conta 56 messaggi, di cui 5 ricette, 29 frasi scherzose, 13 scambi sui luoghi di provenienza, 9 allegati divertenti.

La cartella delle comunicazioni personali oltre ad essere più numerosa rispetto a quella relativa alle comunicazioni sulla mailing list, evidenzia alcune particolarità al suo interno. Gli scambi amicali e le libere confidenze rappresentano una buona parte delle interazioni avvenute all'interno della lista. Questo sta a significare che lo strumento comunicativo favorisce la nascita di alcuni legami di amicizia ed empatia fra gli interlocutori.

La cartella relativa alle discussioni sulla mailing list è data da 75 messaggi e rappresenta, quindi, una parte abbastanza consistente delle comunicazioni non professionali. La cartella in questione costituisce il 38,1% dei messaggi aventi una base contenutistica non professionale; è composta da un insieme di 42 comunicazioni in cui vengono espressi alcuni interessanti giudizi sulla mailing list. L'altro gruppo di analisi si sofferma sui discorsi relativi ai problemi con la posta ed è formato da 33 messaggi aventi, anche in questo caso, una base contenutistica comune.

La cartella della mailing list appartenente alla categoria delle comunicazioni non professionali, rappresenta una cartella molto consistente per quanto riguarda la quantità degli scambi avvenuti fra gli interlocutori. Se si compara, infatti, questa cartella con altre, quali ad esempio le comunicazioni di servizio e la figura professionale, (appartenenti alla categoria delle comunicazioni professionali), si nota chiaramente l'esistenza di una buona quantità di comunicazioni raccolte attorno all'argomento. Questo sta a significare che il tema relativo ai giudizi offerti sulla lista di discussione e sul suo funzionamento rappresenta un argomento suscitante grande interesse fra gli utenti che si apprestano alla sua conoscenza.

CONCLUSIONI

Una volta evidenziati i risultati, emersi all'interno delle due categorie analizzate e delle singole cartelle, si nota chiaramente che la comunicazione prevalente all'interno di Asit mailing list, nel mese analizzato, è certamente quella relativa al settore professionale. Per quanto riguarda l'ambito di indagine, le tematiche sui seminari, convegni e aggiornamento del sito, sulla figura professionale e sulle comunicazioni di servizio rappresentano il filone comunicativo più consistente ed interessante. L'analisi delle altre cartelle evidenzia ancora più dettagliatamente il soddisfacimento dell'obiettivo comunicativo teso allo scambio informativo di contenuti e di esperienze nel contesto della formazione professionale.

La categoria delle comunicazioni non professionali, seppure meno vasta di quella sopra evidenziata, rappresenta un filone di indagine molto interessante; permette di capire, infatti, che Asit mailing list offre una possibilità di scambio particolarmente vasta, libera, priva di ostacoli ed impedimenti nell'espressione e nella condivisione di valori e sentimenti.

La particolarità di Asit mailing list sta proprio nel permettere a ciascun operatore di esprimere se stesso, sia nella sua professionalità che nella sua semplicità in quanto uomo in relazione con gli altri ed inserito nel contesto di un gruppo.

La ricerca sperimentale svolta su Asit mailing list ha permesso di pervenire a delle conclusioni soddisfacenti sull'iniziativa fornita dal sito "*Servizio Sociale su Internet*". Dall'intervista effettuata all'assistente sociale Mario Abrate si è pervenuti all'informazione relativa agli obiettivi che Asit si propone. Un obiettivo molto interessante è la creazione di una maggiore identità di gruppo nella categoria degli operatori sociali. E' necessario partire dal presupposto che Asit mailing list crei un gruppo e si configuri come tale essendo una forma particolare di vita associata. Secondo Lewin⁴³, infatti, esso esiste quando fra i membri ha origine un'interazione prolungata e duratura nel tempo, quando le persone reagiscono le une alle altre, quando acquisiscono la consapevolezza di costituire un gruppo. Questo legame cognitivo porta le persone ad agire in modo integrato e a credere nella comunanza di interessi. La consapevolezza che ne deriva determina senti-

menti di solidarietà e di amicizia. Con il termine “identità sociale” Tajfel⁴⁴ designa l’immagine che ciascuno ha di sé derivante dalla consapevolezza dell’appartenenza ad un gruppo sociale. Le considerazioni teoriche evidenziate sono utili per considerare Asit un gruppo molto interessante; esso è, infatti, costituito da persone accomunate da interessi e profili professionali tese ad una continua e prolungata interazione fra loro. Tajfel⁴⁵ sostiene che il gruppo consenta il soddisfacimento di alcuni bisogni dell’uomo. Asit mailing list in quanto gruppo permette all’uomo di realizzarsi nella comunicazione e nell’interazione con gli altri, di soddisfare il suo desiderio di conoscenza, di arricchimento culturale, di crescita e di cambiamento. Tajfel⁴⁶ ritiene che il gruppo sviluppi alcuni obiettivi comuni anche se si costituisce in funzione di uno scopo imposto dall’esterno. Ritornando ad Asit in quanto gruppo le interpretazioni offerte sono molto interessanti, la mailing list sorge con l’obiettivo di favorire lo scambio tra gli operatori e di attribuire loro un’immagine avente maggior dinamismo e contemporaneità. Una volta costituito il gruppo sviluppa alcuni obiettivi condivisi; nel caso di Asit uno di essi è rappresentato dagli sforzi di veder migliorata l’immagine della propria categoria in funzione del bisogno di essere accettati e di essere considerati positivamente in quanto professionisti d’aiuto. Secondo Tajfel⁴⁷ le norme sociali regolano le relazioni fra i membri ed emergono dall’interazione prolungata fra di essi. L’influenza che il gruppo esercita sui membri nel senso di far accettare le norme, garantendo l’uniformità, dipende dall’attrazione che questo esercita sui singoli e dal grado in cui ogni persona è in comunicazione con gli altri. Secondo l’assistente sociale Mario Abrate⁴⁸ il gruppo costituito attorno alla lista di discussione, in quanto libero, deve essere capace di autoregolarsi ed autodisciplinarsi, trovando in se stesso le risorse necessarie al fine di superare le crisi ed accettare la messa in discussione. Dai risultati emersi dall’analisi effettuata su Asit mailing list

⁴³ Lewin, citato in Quaglino, *Lavoro di gruppo, gruppo di lavoro*, Raffaello Cortina, Milano, 1992.

⁴⁴ Si vede la definizione di “identità sociale” secondo Tajfel, op. cit.

⁴⁵ Tajfel, il gruppo come soddisfacimento dei bisogni, op. cit.

⁴⁶ Tajfel, gli obiettivi comuni all’interno del gruppo, op. cit.

⁴⁷ Tajfel, le norme sociali nel gruppo, op. cit.

⁴⁸ Abrate M., definizione tratta dall’intervista effettuata presso Asit mailing list, vedi “allegato” 20 gennaio 2001.

si nota chiaramente l'esigenza di comportarsi secondo alcune regole richieste, al fine di favorire il buon funzionamento dello strumento comunicativo. Il comportamento dimostrato dai membri nel corso del mese di analisi è stato abbastanza corretto per quel che concerne le regole da rispettare. A questo proposito è necessario considerare l'importante funzione svolta dal webmaster Mario Abrate che funge da moderatore della lista permettendo il mantenimento di un clima sereno all'interno del gruppo. La messa in discussione si configura, invece, molto importante per la crescita di ciascun membro che esprimendo le proprie idee deve essere capace di accettare le critiche manifestate dagli altri. Secondo Tuckman⁴⁹ il contrasto costituisce una fase di sviluppo del gruppo alla quale segue successivamente la coesione, la nascita di alcune norme, il mutuo sostegno e la cooperazione fra i membri. Dai risultati ottenuti si denota una buona cooperazione fra i componenti del gruppo; molti di essi dimostrano di aver compreso l'importanza del saper dare e condividere con gli altri i propri punti di vista. Questa filosofia secondo l'assistente sociale Mario Abrate⁵⁰ dovrebbe essere compresa ed interiorizzata da tutti affinché lo strumento in questione si configuri idoneo alla crescita personale e professionale.

L'esistenza di un sito per operatori sociali contribuisce alla creazione di un'identità più solida all'interno della categoria, e permette a questa di evolversi positivamente mediante la comunicazione e l'informazione. L'accesso ad informazioni e lo scambio all'interno del gruppo consente la presa di coscienza dei limiti e delle risorse della figura professionale inserita in un quadro di rapidi cambiamenti sociali ed istituzionali che richiedono una rivisitazione dei contenuti, delle strategie e modalità di intervento.

⁴⁹ Tuckman, il contrasto rappresenta una fase di sviluppo del gruppo, in Silverman P., *I gruppi di mutuo aiuto: come l'operatore li può organizzare e sostenere*, Il Mulino, Bologna, 1992.

⁵⁰ Abrate M., definizione tratta da Asit mailing list, vedi "intervista" 20 gennaio 2001.

Bibliografia

- Abruzzese A., Dal Lago A. (a cura di), *Dall'argilla alle reti. Introduzione alle scienze della comunicazione*, Costa e Nolan, Ancona – Milano, 1999.
- Aparo A., *Il libro delle reti*, ADN Kronos, Roma, 1995.
- Argyle M., *Il corpo e il suo linguaggio. Studio sulla comunicazione non verbale*, Zanichelli, Bologna, 1980.
- Basili C., *La biblioteca in rete*, Editrice Bibliografica, Milano, 1998.
- Becca A., Conti P., *Commercio elettronico*, Apogeo, Milano, 1999.
- Berardi (Bifo) F., *Neuromagna, Lavoro cognitivo e infoproduzione*, Castelvechi, Roma, 1996.
- Berardi (Bifo) F., (a cura di), *La rete come paradigma e la reinvenzione della democrazia*, Castelvechi, Roma, 1996.
- Berardi (Bifo) F., *Cibernauti. Tecnologia, comunicazione, democrazia*, Castelvechi, Roma, 1996.
- Bernardi L., De Sandre I., Giraldo P., Grigoletti P., Niero M., *Professionalità sociali e innovazione*, Capelli, Bologna, 1995.
- Berretti A., Zambardino V., *Internet. Avviso ai naviganti*, Donzelli, Roma, 1996.
- Biorcio R., Bison I., Rivolsi M., Porro R., *Il pubblico dei media*, La Nuova Italia Editrice, Scandicci (Firenze), 1992.
- Bolter J.D., *Lo spazio dello scrivere. Computer, ipertesti e storia della scrittura*, Vita e pensiero, Milano, 1993.
- Braga G., *La comunicazione sociale*, RAI Radio televisione Italiana, seconda edizione ampliata 1974, Torino.
- Breton P., *L'utopia della comunicazione. Il mito del villaggio planetario*, Utet, Torino, 1955.
- Brown R., *Psicologia sociale dei gruppi*, Il Mulino, Bologna, 1990.

- Cabrini M., Franza G., *Office 2000*, Mc Graw Hill, Milano, 2000.
- Calvani A., *Multimedialità nella scuola*, Garamond, Roma, 1996.
- Calvo M., Ciotti F., Roncaglia G., Zela M., *Internet 2000*, Laterza, Roma-Bari, 2000.
- Carlini A., *Internet, Pinocchio e il gendarme, Le prospettive della democrazia in rete*, Manifestolibri, Roma, 1996.
- Carlini F., *Chips & salsa. Storie e culture del mondo digitale*, Manifestolibri, Roma, 1995.
- Cirillo S., Cipalloni M.V., *L'assistente sociale ruba i bambini?* Raffaello Cortina, Milano, 1994.
- Colombo F., *Confucio nel computer*, Rizzoli-Nuova ERI, Milano, 1995.
- D'ambrosio M., Parrella B., *Web multimedia. La comunicazione multimediale dai graffiti a Internet: storia, strategie e tecniche*, Apogeo, Milano, 1998.
- Dal Pra Ponticelli M., *Lineamenti di Servizio Sociale*, Astrolabio, Roma, 1987.
- De Carli L. *Internet. Memoria e oblio*, Bollati Boringhieri, Torino, 1997.
- De Robertis C., *Metodologia dell'intervento nel lavoro sociale*, Zanichelli, Bologna, 1995.
- Demarchi F., Ellena A., Catarinussi B., *Nuovo dizionario di sociologia*, Paoline, Cinisello Balsamo (Milano), 1987.
- Dery M., *Velocità di fuga. Cyberculture a fine millennio*, Feltrinelli Milano, 1997.
- Epifani S., *Internet per chi scrive*. Jackson Libri, Milano, 1996.
- Ernst W., *ActiveX. Guida pratica*, Tecniche nuove, Milano, 1997.
- Ferrario F., Gottardi G., *Territorio e Servizio Sociale. Aspetti e problemi di un intervento*, Unicopli, Milano, 1995.
- Ferrario F., *Il Lavoro di rete nel Servizio Sociale. Gli operatori fra solidarietà e istituzioni*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1992.

- Fischer G.N. *I concetti fondamentali della psicologia sociale*, Borla, Roma, 1994.
- Flichy P., *L'innovazione tecnologica. Le teorie dell'innovazione di fronte alla rivoluzione digitale*, Feltrinelli, Milano, 1996.
- Folgheraither P. R *Interventi di rete e comunità locali. La prospettiva relazionale nel lavoro sociale*, Centro Studi Erickson, Trento, 1989.
- Ford K., Jones A., *La supervisione dei tirocini nel Servizio Sociale*, Introduzione e cura di Raineri M.L. e Folgheraither F., Erickson, Trento, 1991.
- Franchi, Feroci, Ferrari, *Codice Civile*, Hoepli, Milano, 1974.
- Franta H., Salonia, G., *Comunicazione interpersonale: teoria e pratica*, Libreria dell'Ateneo salesiano, Roma, 1992.
- Gasparini Pianesi D., *Assistenza oggi. Profili giuridici e organizzativi*, Giuffrè, Milano, 1991.
- Gemignani P., *Mutamento di paradigma nel Servizio Sociale*, Maria Pacini Fazzi, Lucca, 1992.
- Gergen K.J.,- M.M. Gergen, *Psicologia sociale*. Il Mulino, Bologna, 1985.
- Giédon J., *Internet. Viaggio nel ciberspazio*, Universale Electa-Gallimard, Trieste, 1996.
- Giraldo S., Riefolo E., (a cura di), *Il Servizio Sociale: esperienza e costruzione del sapere*, Franco Angeli, Milano, 1996.
- Guglielmi L., Rodi, E., *Posta elettronica e mailing list: comunicare con Eudora Light*, Jackson Libro, Il Mulino, 1996.
- Guidotti E., *Internet e comunicazione*, Franco Angeli, Milano, 1997.
- Harper R., *Come gestire una mailing list*. Tecniche Nuove, Milano, 1991.
- Homans G.C., *Le forme elementari del comportamento sociale*, Franco Angeli, Milano, 1975.
- Huitema C., *E Dio creò Internet*, Muzzio, Padova, 1996.

- Klein J., *Sociologia dei gruppi*, Piccola biblioteca Einaudi, Torino, 1968.
- Krol E., *Internet per Window 95*, Jackson libri, Milano, 1996.
- Lea M., *Rationalist assumption in cross-media comparison of computer-mediated communication*, in "Behaviour and information technology", 1991.
- Lea. Spears, *Computer-mediated communication, de-individuation and group decision-making*, in "International Journal of Man Machine Studies", 1991.
- Lerma M., *Metodo e tecniche del processo d'aiuto*, Astrolabio, Roma, 1992.
- Levy P., *Cybercultura. Gli usi sociali delle nuove tecnologie*, Feltrinelli, Milano, 1999.
- Losito G., *Il potere dei media*, la Nuova Italia Scientifica, Roma, 1994.
- Mantovani G., *Comunicazione e identità. Dalle situazioni quotidiane agli ambienti virtuali*. Il Mulino, Bologna, 1995.
- Maragliano R., Martini, O., Penge, S., *I media e la formazione*, La Nuova Italia Scientifica, Roma, 1994.
- Maragliano R., *Nuovo manuale di didattica multimediale*, Laterza, Roma-Bari, 1998.
- Mc Grath J.E e Kelly J.R., *Time and human interaction: Towards a Social Psychology of time*, New York, Guildford Press, 1986.
- Mc Quail D., *Sociologia delle comunicazioni di massa*, Il Mulino, Bologna, 1973.
- Metitieri F., Ridi, R., *Ricerche bibliografiche in Internet. Strumenti e strategie di ricerca, OPAC e biblioteche virtuali*, Apogeo, Milano, 1998.
- Milner A., *email*, Apogeo, Milano, 2000.
- Murtula M., Scott, W.G., Stecco, M., *Commercio elettronico. Verso nuovi rapporti tra imprese e mercati*, ISEDI, 1999.

- Negri G., Fiorillo M., Nasoni A., *Grande dizionario enciclopedico De Agostini*, Istituto geografico De Agostani, Novara, 1992.
- Negroponte N., *Essere digitali*, Sperling & Kupfer, Milano, 1995.
- Pantò E., Petrucco, C., *Internet per la didattica*, Apogeo, Milano, 1998.
- Paradiso M., *Corso di istituzioni di Diritto Privato*, Giappichelli, Torino, 1996.
- Pasteris V., *Internet per chi studia*, Apogeo, Milano, 1998.
- Perse, Courtright, Rice, *Applying the relations perspective to the study of new media in computer and society*, 1986.
- Petrucco C., *Internet. Guida per i comuni mortali*, Il Cardo, Venezia, 1995.
- Petrucco C., *Introduzione all'informatica e alla navigazione in Internet*, CEDAM, Bologna, 1999.
- Pettigiani M.G., Sica, S., *La comunicazione interumana. Presentazione di Enzo Spalto*, Franco Angeli, Milano, 1990.
- Pulver J., *Telefonare con Internet*, Apogeo, Milano, 1994.
- Quaglini G.P., Casagrande S., Castellano A.M, *Gruppo di lavoro Lavoro di gruppo*, Cortina, Milano, 1992.
- Rathbone A. *Windows 98 for dummies*, Apogeo, Milano, 1998.
- Rehingold H., *Comunità virtuali*, Sperling & Kupfer, Milano, 1994.
- Ricci B., Zani, B., *La comunicazione come processo sociale*, Il Mulino, Bologna, 1983..
- Rovelli C., *I percorsi dell'ipertesto*, Castelvechi-Synergon, Roma, 1993.
- Schefflen A.E., *Il linguaggio del comportamento*. Astrolabio Ubaldini, Roma, 1977.
- Sherif M., *L'interazione sociale*, Il Mulino, Bologna, 1972.
- Siegel J., Dubrowsky V., Kiesler S., Mc Guire T.W. "Group processes in Computer-Mediated communication, in *Organizational Behavior*

- Silverman P., *I gruppi di mutuo aiuto: come l'operatore li può organizzare e sostenere*. Centro studi M.H. Erickson, Trento, 1989.
- Smelser N., *Manuale di sociologia*, Il Mulino, Bologna, 1992.
- Spina, S., *Parole in rete. Guida ai siti sul linguaggio*. La Nuova Italia, Scandicci (Firenze), 1997.
- Sproull, Kiesler, *New ways of Working in the networked organizations*, Cambridge, MA, MIT Press, 1991.
- Staglianò R., *Circo Internet*, Feltrinelli, Milano, 1997.
- Stasser, *Pooling of unshared information during group discussion*, in S. Worchell, W. Wood e J.A Simpson (a cura di) *Group processes and productivity*, Newbury Park, C. A. Sage.
- Stoll C., *Miracoli Virtuali. Le false promesse di Internet e delle autostrade dell'informazione*, Garzanti, Milano, 1996.
- Tentori T., *Antropologia culturale*, Studium, Roma, 1980.
- Torrani O., *Internet e diritto*, Pirola, 1997.
- Trentin G., *Didattica in rete. Internet, telematica e cooperazione educativa*, Gramond, Roma, 1996.
- Turale S., *La vita sullo schermo. Nuove identità e relazioni sociali nell'epoca di Internet*, Apogeo, Milano, 1997.
- Villamira M.A., *Comunicazione e interazione. Aspetti del comportamento interpersonale e sociale*, Franco Angeli, Milano, 1995.
- Watz A., Wick P., Beavin J.H., Jackson D., *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio, Roma, 1971.
- Riviste:
- Alessi A., Lattanti B., Pioggia M., allegato n.38 al settimanale "Donna Moderna" del 29/9/2000, Mondatori, Printing, Verona.
- Bandini A., "jack", rivista mensile di ottobre 2000, Milano.
- Bandini A., "jack", rivista mensile di novembre 2000, Milano.
- Siti:
- "Servizio Sociale su Internet", www.serviziosociale.com, materiale tratto nel mese di novembre 2000.

Sito dell'Ordine Nazionale degli Assistenti Sociali, www.cnoas.it, materiale tratto nel mese di novembre 2000.

Sito del Sindacato Unitario Nazionale degli Assistenti Sociali, www.sunas.net, materiale tratto nel mese di novembre 2000.

INTERVISTA: contributo offerto dall'assistente sociale Mario Abrate webmaster del sito "Servizio Sociale su Internet", www.serviziosociale.com

1 Come è sorta l'idea di creare un sito per operatori sociali?

L'idea è sorta in quanto nel 1995, allorché mi sono avvicinato ad Internet, mi resi conto di come in linea non vi fosse alcuna risorsa per la nostra professione.

Pensai quindi che avrei potuto fare qualcosa io imparando il linguaggio html e programmi di grafica. Oltre al fatto che sentivo di avere qualcosa da dire e che forse come me c'erano altri colleghi che avrebbero meritato uno spazio nel quale esprimere le loro idee.

2 Qual è la denominazione esatta del sito? Per semplicità può essere chiamato Asit, anziché www.serviziosociale.com?

No, il nome ufficiale è "Servizio Sociale su Internet" Asit è solo una delle iniziative in esso presenti (la mailing list) mentre www.serviziosociale.com è solo l'indirizzo.

3 Le pagine Web vengono spesso aggiornate. Come avviene questo procedimento? Chi si occupa di questo?

Gli aggiornamenti vengono fatti dal webmaster (io) e non sono a cadenza fissa. Quando ho un buon numero di materiale nuovo o qualcosa di particolarmente importante ed interessante procedo direttamente dal mio PC all'aggiornamento. Quindi mi collego con il server ed invio i files relativi all'aggiornamento.

4 E' possibile accedere alle tesi universitarie del sito? Come viene risolto il problema relativo ai diritti d'autore?

Chiunque voglia inserire la propria tesi nel sito lo può fare gratuitamente e liberamente. Dal momento in cui la tesi è in linea questa diviene patrimonio della rete (quindi del mondo) ed è quindi liberamente scaricabile, consultabile, utilizzabile da chiunque. Questo è il bello...soprattutto se pensi che l'alternativa è che giaccia in un cassetto. In realtà questo è lo spirito di Internet dove puoi trovare di tutto a disposizione di tutti. E' rivoluzionario ...io ho piacere che il mio lavoro venga utilizzato da chiunque altro.

5 Cosa sta a significare esattamente la sigla Asit?

Assistenti sociali Italia (ni)

6 Da che cosa è nata l'idea di creare una mailing list per operatori sociali?

Dall'esigenza di permettere, per la prima volta nella storia, che gli operatori sociali si parlassero fra loro al di là dei propri uffici e che si arrivasse ad un confronto sulle diverse esperienze tipiche di questa professione (e delle altre professioni sociali). Cercare di incidere sull'immagine dell'operatore in modo da darle maggior dinamismo e contemporaneità, creare una maggiore identità di gruppo nella categoria e permettere a chiunque di esprimere le proprie idee

contribuendo in questo modo all'evoluzione e alla crescita culturale degli operatori sociali. Rispetto alla stampa specializzata del settore noi offriamo maggiore accessibilità (non c'è una scelta in base alla qualità del messaggio e non deve esserci) ed una platea più estesa ed immediata.

7 Quante persone in linea di massima sono iscritte alla mailing list?
Oggi 491 e sono in continua ascesa.

8 Di queste persone iscritte quante partecipano attivamente scrivendo ad Asit?

E' difficile dirlo anche perché non si capisce bene cosa si può intendere per partecipazione attiva. Vi sono comunque molti iscritti che decidono di osservare senza intervenire.

9 Cosa pensi della mailing list? Quali obiettivi si propone? Ha raggiunto gli obiettivi prefissati?

Asit è un ottimo strumento di comunicazione e come tale è avulso ad una qualsiasi valutazione che vada nel merito dei messaggi. In se la ML è molto efficiente e permette a tutti di esprimersi nei modi e con i contenuti che meglio predilige. E' uno strumento di libertà e democrazia. Il gruppo che partecipa è interessante da studiare perché, essendo libero, si deve autoregolare ed auto-disciplinare, trovare le risorse in se stesso, superare crisi, accettare la messa in discussione ecc. ecc. E' sicuramente uno strumento di crescita professionale e personale. Gli obiettivi li sta raggiungendo anche perché alcuni di questi molto sono molto ambiziosi (leggi risposta alla 6).

10 Pensi che la maggior parte delle persone che hanno conosciuto Asit mailing list, siano rimaste soddisfatte delle possibilità comunicative offerte?

La maggior parte credo di sì, ma non tutte. In particolare non sono soddisfatte quelle che non capiscono il senso e la filosofia. Ricevo abbastanza spesso (ma non troppo) messaggi di persone che abbandonano perché "non trovano ciò che cercano", dimenticando che la lista è essenzialmente un luogo in cui si dà e non in cui si riceve. La qualità dei messaggi dipende da chi li invia ed è sbagliato pretendere che siano gli altri a scrivere cose interessanti. Sei tu che devi renderle interessante! Sei tu che ti devi porre come risorsa per gli altri. Per un operatore questa dovrebbe essere una filosofia di vita ma evidentemente non è una cosa facile!

11 Cambieresti qualcosa nel funzionamento di Asit mailing list?

Vorrei che esistesse un archivio per i messaggi ma la momento Areacom non può offrire questo servizio. Ma spero che presto lo realizzeremo!

Tabella n. 1

TOTALE COMUNICAZIONI PROFESSIONALI NOVEMBRE 2000	n. 450	(69,6%)
Convegni, seminari, aggiornamento sito	86	19,1%
(convegni e seminari)	(78)	
(aggiornamento sito)	(8)	
Figura professionale	79	17,5%
(immagine Assistente Sociale)	(52)	
(competenze di altre figure professionali)	(27)	
Comunicazioni di servizio	77	17,1%
(casi)	(28)	
(servizi)	(49)	
Concorsi, ricerca occupazione	53	11,8%
Leggi e Riforma dell'assistenza	41	9,1%
(Riforma)	(28)	
(altri aspetti legislativi)	(13)	
Esame di Stato	35	7,8%
Tesi	34	7,6%
Riforma universitaria	29	6,4%
(laurea Trieste)	(24)	
(riforma universitaria)	(5)	
Tirocinio supervisione	16	3,6%
(tirocinio)	(10)	
		(100%)

Tabella n. 2

TOTALE COMUNICAZIONI <u>NON</u> PROFESSIONALI NOVEMBRE 2000	n. 197	(30,4%)
Poesie	12	6,1%
Libere confidenze	39	19,8%
(matrimonio)	(12)	
(rapporto genitori-figli)	(18)	
(lutto, malattie)	(9)	
Problemi sociali	15	7,6%
(condizioni di vita in altri paesi)	(4)	
(disoccupazione in Italia)	(6)	
(discriminazione)	(5)	
Scambi amicali	56	28,4%
(allegati divertenti)	(9)	
(luoghi di provenienza)	(13)	
(frasi scherzose)	(29)	
(cui ricette)	(5)	
Giudizi sulla mailing list	42	21,3%
Problemi con la posta	33	16,8%
	Tot. 197	100%

Home Page del sito Servizio Sociale su Internet in data 01/11/2000

Primo sito italiano per assistenti sociali, educatori ed altri operatori sociali

[Legislazione](#)
[Raccolta Tesi](#)
[Ordini e OS](#)
[Convegni](#)
[Mailing List](#)
[Buonumore](#)
[Chat](#)
[Invia un commento](#)
[Leggi i Commenti](#)
[FAQ \(Consigli\)](#)
[Links](#)

E-Mail

[Invia SMS](#)
[Notizie Ultima Ora](#)
[Ora esatta](#)
[Meteo](#)
[Ricerche Altavista](#)

NO PANIC!

Molti frequentatori di mailing list sanno che non e' infrequente che qualcuno contragga il virus Happy99. Per quanto sia un virus innoquo, questo programma ve lo eliminerà in pochi secondi.

[Download](#)
Antivirus Happy99.exe

ABRAX
Web Sites

AREACOM
Internet

Ultimo aggiornamento:
01.11.2000

reviewed by

BENVENUTO!

Questo sito nasce nel 1995 con l'obiettivo di creare un luogo di confronto e di comunicazione per operatori sociali. Il nostro intento e' quello di offrire uno spazio a tutti quelli che hanno qualcosa da dire e che vogliono aprirsi al libero confronto delle idee. E' fatto quindi con il contributo dei suoi visitatori, dei colleghi ed amici che, inviandoci informazioni e articoli, lo rendono sempre piu' completo ed interessante. Scrivici, iscriviti ai nostri gruppi di discussione, collabora con noi. Sei il benvenuto!

[Mario Abrate \(Assistente Sociale\)](#)

ARTICOLI

- [Adozione](#)
- [Anziani](#)
- [Famiglia](#)
- [Giustizia](#)
- [Handicap](#)
- [Immigrazione](#)
- [Mediazione](#)
- [Metodologia](#)
- [Minori](#)
- [Psichiatria Psicologia](#)
- [Ricerca](#)
- [Tossicodipendenza](#)
- [Volontariato](#)
- [Altro](#)

Autoromia

Asitlaurea FORUM Clicca qui!
per gli iscritti all'Università!

"Il Sistema" Mailing list
Approccio sistemico

Ladri di bambini

Noi siamo gli assistenti sociali. Ma anche gli educatori, gli psicologi, i giudici e tutte quelle altre persone che, quotidianamente, lavorano nei servizi sociali. Siamo quelli che spesso vengono rappresentati come vecchie arpie che tolgono i bambini alle loro mamme, persone acide ed insensibili. C'e' del vero in tutto questo, vecchie arpie ci sono un po' dappertutto e sicuramente ce ne sono molte anche fra di noi. Ma non siamo solo questo: fra noi ci sono anche persone sensibili che credono nel loro lavoro, che "sentono" il peso di decisioni spesso difficili di cui l'opinione pubblica non parla, concentrata soltanto sui casi che balzano agli onori della cronaca. Molta responsabilita' e' anche nostra, per troppo tempo non siamo stati capaci di modificare lo stereotipo che ci portiamo dietro, tra la dama di beneficenza ed il bieco funzionario statale. Non siamo stati in grado di dare, alle nostre professioni, un'immagine diversa, moderna e piu' umana. Questo e' il sito dei ladri di bambini. Scriveteci, chiedeteci, aiutateci a farci conoscere meglio. Anche noi ne abbiamo bisogno.

Consulenza amministrativa
Richieste di tipo amministrativo legate alle nostre professioni. Le richieste devono vertere esclusivamente su argomenti legati al servizio sociale. (di Emilio Molinar)

Siglarlo di Servizio Sociale
GASP, GULP, e chi piu' ne ha piu' ne metta. Come districarsi fra le mille sigle che popolano il nostro dizionario? Un'utile e simpatica [iniziativa](#) del nostro amico e collega Vittorio Zanon

From abroad
Contributi dai nostri amici e colleghi di altri Paesi!

Concorsi e Lavoro
Da piu' parti giungono indicazioni affinché sia inserita in questo sito una rubrica dedicata ai concorsi e alle offerte di lavoro per operatori sociali. L'iniziativa sarebbe sicuramente di grande utilita' ed interesse ma necessiterebbe di un'organizzazione, nella gestione di questo sito, che non siamo al momento in grado di garantire. Riteniamo peraltro che tale funzione possa essere comunque assunta da ASit, la nostra Mailing List: questa vuole essere, ed e', uno strumento di formazione/informazione permanente, utile quindi a permettere il passaggio di comunicazioni anche relative alle possibili occasioni di lavoro.

ATTENZIONE:
Puoi cercare un articolo usando una parola chiave:

Visualizza corrispondenze per pagina - [Help](#)

Gli articoli presenti in questo sito sono pubblicati col consenso degli autori, che si assumono l'intera responsabilita' del loro contenuto. Tutto il materiale e' [libero da copyright](#) ed interamente utilizzabile previa citazione della fonte.

1999-2000 ASit - Con autorizzazione della Regione Toscana - Elaborazioni e Aggiornamenti: 01/11/2000