

Anna Zenarolla

**Dalla cartella
dell'operatore
al fascicolo sociale
elettronico**

**Nodi e prospettive
sul Sistema Informativo
dei Servizi Sociali**

Laboratorio Sociologico

FRANCOANGELI

Teoria,
Epistemologia,
Metodo

Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



Direttore Scientifico: Costantino Cipolla

Laboratorio Sociologico approfondisce e discute criticamente tematiche epistemologiche, questioni metodologiche e fenomeni sociali attraverso le lenti della sociologia. Particolare attenzione è posta agli strumenti di analisi, che vengono utilizzati secondo i canoni della scientificità delle scienze sociali. Partendo dall'assunto della tolleranza epistemologica di ogni posizione scientifica argomentata, Laboratorio Sociologico si fonda su alcuni principi interconnessi. Tra questi vanno menzionati: la combinazione creativa, ma rigorosa, di induzione, deduzione e adduzione; la referenzialità storico-geografica; l'integrazione dei vari contesti osservativi; l'attenzione alle diverse forme di conoscenze, con particolare attenzione ai prodotti delle nuove tecnologie di rete; la valorizzazione dei nessi e dei fili che legano fra loro le persone, senza che queste ne vengano assorbite e – ultimo ma primo – la capacità di cogliere l'alterità a partire dalle sue categorie "altre". Coerentemente con tale impostazione, Laboratorio Sociologico articola la sua pubblicistica in sei sezioni: *Teoria, Epistemologia, Metodo; Ricerca empirica ed Intervento sociale; Manualistica, Didattica, Divulgazione; Sociologia e Storia; Diritto, Sicurezza e Processi di vittimizzazione; Sociologia e storia della Croce Rossa.*

Comitato Scientifico: Natale Ammaturo (Salerno); Ugo Ascoli (Ancona); Claudio Baraldi (Modena e Reggio Emilia); Leonardo Benvenuti, Ezio Sciarra (Chieti); Danila Bertasio (Parma); Giovanni Bertin (Venezia); Rita Biancheri (Pisa); Annamaria Campanini (Milano Bicocca); Gianpaolo Catelli (Catania); Bernardo Cattarinussi (Udine); Roberto Cipriani (Roma III); Ivo Colozzi, Stefano Martelli (Bologna); Celestino Colucci (Pavia); Raffele De Giorgi (Lecce); Paola Di Nicola (Verona); Roberto De Vita (Siena); Maurizio Esposito (Cassino); Antonio Fadda (Sassari); Pietro Fantozzi (Cosenza); Maria Caterina Federici (Perugia); Franco Garelli (Torino); Guido Giarelli (Catanzaro); Guido Gili (Campobasso); Antonio La Spina (Palermo); Clemente Lanzetti (Cattolica, Milano); Giuseppe Mastroeni (Messina); Rosanna Memoli (La Sapienza, Roma); Everardo Minardi (Teramo); Giuseppe Moro (Bari); Giacomo Mulè (Enna); Giorgio Osti (Trieste); Mauro Palumbo (Genova); Jacinta Paroni Rumi (Brescia); Antonio Scaglia (Trento); Silvio Scanagatta (Padova); Francesco Sidoti (L'Aquila); Donatella Simon (Torino); Bernardo Valli (Urbino); Francesco Vespasiano (Benevento); Angela Zanotti (Ferrara).

Corrispondenti internazionali: Coordinatore: Antonio Maturo (Università di Bologna) Roland J. Campiche (Università di Losanna, Svizzera); Jorge Gonzales (Università di Colima, Messico); Douglas A. Harper (Duquesne University, Pittsburgh, USA); Juergen Kaube (Accademia Brandeburghese delle Scienze, Berlino, Germania); André Kieserling (Università di Bielefeld, Germania); Michael King (University of Reading, Regno Unito); Donald N. Levine (Università di Chicago, USA); Christine Castelain Meunier (Casa delle Scienze Umane, Parigi, Francia); Maria Cecília de Souza Minayo (Escola Nacional de Saúde Pública, Rio de Janeiro, Brasile); Everardo Duarte Nunes (Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, Brasile); Furio Radin (Università di Zagabria, Croazia); Joseph Wu (Università di Taiwan, Taipei, Taiwan).

Coordinamento Editoriale delle Sezioni: Veronica Agnoletti

Ogni sezione della Collana nel suo complesso prevede per ciascun testo la valutazione anticipata di due referee anonimi, esperti nel campo tematico affrontato dal volume.

Alcuni testi di questa collana sono disponibili in commercio nella versione e-book. Tali volumi sono sottoposti allo stesso controllo scientifico (doppio cieco) di quelli presentati in versione a stampa e, pertanto, ne posseggono lo stesso livello di qualità scientifica.

Sezione *Teoria, Epistemologia, Metodo* (attiva dal 1992). *Responsabile Editoriale*: Alberto Ardissonne. *Comitato Editoriale*: Agnese Accorsi; Gianmarco Cifaldi; Francesca Cremonini; Davide Galesi; Ivo Germano; Maura Gobbi; Francesca Guarino; Silvia Lolli jr.; Alessia Manca; Emmanuele Morandi; Alessandra Rota; Barbara Sena.

Sezione *Ricerca empirica ed Intervento sociale* (attiva dal 1992). *Responsabile Editoriale*: Paola Canestrini. *Comitato Editoriale*: Sara Capizzi; Teresa Carbone; David Donfrancesco; Laura Farneti; Carlo Antonio Gobbatto; Ilaria Iseppato; Lorella Molteni; Paolo Poletti; Elisa Porcu; Francesca Rossetti; Alessandra Sannella.

Sezione *Manualistica, Didattica, Divulgazione* (attiva dal 1995). *Responsabile Editoriale*: Linda Lombi. *Comitato Editoriale*: Alessia Bertolazzi; Barbara Calderone; Raffaella Cavallo; Laura Gemini; Silvia Lolli sr.; Ilaria Milandri; Annamaria Perino; Fabio Piccoli.

Sezione *Sociologia e Storia* (attiva dal 2008). *Coordinatore Scientifico*: Carlo Prandi (Fondazione Kessler – Istituto Trentino di Cultura) *Consiglio Scientifico*: Nico Bortoletto (Università di Teramo); Alessandro Bosi (Parma); Camillo Brezzi (Arezzo); Luciano Cavalli, Pietro De Marco, Paolo Vanni (Firenze); Sergio Onger, Alessandro Porro (Brescia); Adriano Prosperi (Scuola Normale Superiore di Pisa); Renata Salvarani (Cattolica, Milano); Paul-André Turcotte (Institut Catholique de Paris). *Responsabile Editoriale*: Alessandro Fabbri. *Comitato Editoriale*: Barbara Arcari; Barbara Baccarini; Roberta Benedusi; Elena Bittasi; Pia Dusi; Nicoletta Iannino; Vittorio Nichilo; Ronald Salzer; Anna Scansani; Stefano Siliberti; Paola Spozetti.

Sezione *Diritto, Sicurezza e processi di vittimizzazione* (attiva dal 2011). *Coordinamento Scientifico*: Carlo Pennisi (Catania); Franco Prina (Torino); Annamaria Rufino (Napoli); Francesco Sidoti (L'Aquila). *Consiglio Scientifico*: Bruno Bertelli (Trento); Teresa Consoli (Catania); Maurizio Esposito (Cassino); Armando Saponaro (Bari); Chiara Scivoletto (Parma). *Responsabili Editoriali*: Andrea Antonilli e Susanna Vezzadini. *Comitato Editoriale*: Flavio Amadori; Christian Arnoldi; Rose Marie Callà; Gian Marco Cifaldi; Maria Teresa Gammone; Giulia Stagi.

Sezione *Sociologia e storia della Croce Rossa* (attiva dal 2013). *Direttori*: Costantino Cipolla (Bologna) e Paolo Vanni (Firenze). *Consiglio Scientifico*: François Bugnion (*presidente* - CICR), Roger Durand (*presidente* - Société "Henry Dunant"), Giuseppe Armocida (Varese), Stefania Bartoloni (Roma III), Paolo Benvenuti (Roma III), Fabio Bertini (Firenze), Paola Binetti (Campus Bio-Medico, Roma), Ettore Calzolari (Roma I), Giovanni Cipriani (Firenze), Carlo Focarelli (Perugia; LUISS), Edoardo Greppi (Torino), Gianni Iacovelli (Accademia di Storia dell'Arte Sanitaria, Roma), Giuseppe Palasciano (Bari), Jean-François Pitteloud (già CICR), Alessandro Porro (Brescia), Giorgio Zanchin (Padova). *Comitato Editoriale*: Giorgio Ceci (coordinatore), Filippo Lombardi (coordinatore), Massimo Aliverti, Nico Bortoletto, Luca Bottero, Virginia Braida, Carolina David, Antonella Del Chiaro, Renato Del Mastro, Gerardo Di Ruocco, Boris Dubini, Alberto Galazzetti, Livia Giuliano, Laura Grassi, Veronica Grillo, Pier Francesco Liguori, Maurizio Menarini, Maria Enrica Monaco, Gianluigi Nava, Marisella Notarnicola, Marcello Giovanni Novello, Raimonda Ottaviani, Isabella Pascucci, Francesco Ranaldi, Piero Ridolfi, Riccardo Romeo, Anastasia Siena, Calogera Tavormina, Silvana Valcavi Menozzi, Duccio Vanni. *Segreteria Scientifica*: Alberto Ardissonne (responsabile), Alessandro Fabbri (responsabile), Barbara Baccarini, Elena Branca, Michele Cardin, Giovanni Cerino Badone, Emanuele Cerutti, Alessandro D'Angelo, Simona Galasi, Paola Spozetti.

Anna Zenarolla

**Dalla cartella
dell'operatore
al fascicolo sociale
elettronico**

**Nodi e prospettive
sul Sistema Informativo
dei Servizi Sociali**

LABORATORIO SOCIOLOGICO



FRANCOANGELI

Teoria, Epistemologia,
Metodo

La cura redazionale ed editoriale del volume è stata realizzata da Elisabetta Scozzoli.

La pubblicazione di questo volume è stata resa possibile grazie al contributo dei fondi dell'Università degli Studi di Padova

Copyright © 2013 by Franco Angeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore.
L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.*

Indice

Introduzione	pag.	7
1. Dal patto per l'informazione al nuovo patto sociale	»	13
1. Alta Comunicazione, web society e new welfare	»	13
2. Servizio sociale e tecnologie dell'informazione e della comunicazione	»	17
3. Informazione e legittimazione	»	23
4. Informazione e partecipazione	»	26
5. Informazione e decisione	»	29
6. Informazione e sistema informativo nei servizi sociali	»	33
2. Una nuova prospettiva sul sistema informativo dei servizi sociali	»	37
1. Trasformare l'operatività in flusso informativo	»	37
2. Dalla documentazione al sistema informativo dei servizi sociali	»	44
3. Alta Comunicazione e sistema informativo dei servizi sociali	»	49
3. Verso il fascicolo sociale elettronico	»	52
1. Dalla cartella dell'operatore al fascicolo sociale elettronico	»	52
2. Dalla logica procedurale alla logica progettuale	»	57
3. Dalla categorizzazione alla personalizzazione	»	61
4. Dall'automatismo alla riflessività	»	67
4. Costruire il fascicolo sociale elettronico: una questione di metodo	»	71
1. Costruire i dati	»	71
2. Condividere le informazioni	»	75
3. La dimensione organizzativa	»	77
4. Promuovere comunità di pratica	»	80

5. Implementare il sistema informativo: una questione di organizzazione	pag.	87
1. Chi legge e chi scrive cosa	»	87
2. Alimentare il sistema informativo	»	92
3. Integrare l'informazione	»	97
4. Diffondere l'informazione	»	98
6. Spunti dall'esperienza	»	101
1. Le fasi di costruzione del SISS della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia	»	101
2. L'informatizzazione della cartella sociale	»	105
3. La classificazione delle problematiche e la tassonomia degli interventi	»	109
4. Dalla valutazione delle risorse alla formulazione degli obiettivi	»	113
5. Dalla comunità professionale alla comunità di pratica	»	116
7. Un cantiere sempre aperto	»	120
Allegato	»	123
Riferimenti bibliografici	»	145

Introduzione

In questi ultimi anni si è sviluppato un crescente interesse intorno all'informatizzazione della cartella sociale, uno strumento fondamentale nell'attività professionale degli assistenti sociali. Numerose sono infatti le sperimentazioni realizzate in proposito col coinvolgimento di professionisti, detentori del sapere professionale e della pratica sociale, e di specialisti di informatica per le relative realizzazioni.

Contemporaneamente si è sviluppata molta attenzione intorno al sistema informativo dei servizi sociali (di seguito SISS), specialmente da parte delle Province e delle Regioni, in particolare in riferimento ai processi di pianificazione e all'indicazione della legge 328/2000 di dotarsi di questo strumento al fine di sostenerli.

Il tema della cartella sociale e quello del sistema informativo tuttavia non hanno trovato grandi punti di contatto, essendosi rivolti ad ambiti diversi: gestionale il primo e di regolazione e coordinamento il secondo. Una separazione insostenibile, in particolare se si considera che il sistema informativo è un fondamentale strumento dell'organizzazione e della gestione dei servizi sociali a livello locale (Comuni singoli o associati) e che le attività gestionali sono essenziali per quelle regolative e di coordinamento.

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha cercato di superare questa separazione sperimentando l'applicazione di una cartella sociale informatizzata (di seguito CSI) che costituisce il nucleo centrale del suo SISS. Si è trattato dell'esito di un percorso di riflessione teorica e applicazione pratica avviato alla fine degli anni Novanta, quando la costituzione del Centro Regionale di Documentazione e Analisi sull'Infanzia e l'Adolescenza (CRDA), previsto dalla legge 451/97, rilancia in regione il tema del SISS. Tema sul quale la comunità professionale regionale aveva iniziato a riflettere nel corso degli anni Ottanta spinta dall'insoddisfazione per i risultati ottenuti da modelli informativi rigidi e centralizzati in uso e dalla contestuale

esigenza di dotarsi di strumenti informativi in grado di aiutarla a monitorare una realtà sociale sempre più complessa e un sistema di servizi sempre più articolato.

La riflessione su queste prime esperienze di sistemi informativi che chi scrive ha iniziato a svolgere nell'ambito del gruppo di lavoro costituito nel 2001 dall'Istituto di Ricerche Economiche e Sociali del Friuli Venezia Giulia (IRESFVG Impresa Sociale) in risposta all'incarico di supporto tecnico e metodologico alla costituzione del CRDA ricevuto dalla Direzione Centrale Salute e Protezione Sociale, porta a ipotizzare di capovolgere la loro impostazione e di adottare un approccio decentrato e partecipato, basato sulla valorizzazione dell'operatività svolta a livello locale e sul coinvolgimento degli operatori che la svolgono e a partire da essa producono i dati richiesti dal sistema informativo. L'ipotesi che matura è quella di un sistema informativo che nasce dal territorio e, attraverso un percorso di condivisione di linguaggi, regole, procedure e strumenti, assume una configurazione capace di soddisfare più esigenze: da quelle gestionali a quelle direzionali, da quelle locali a quelle regionali, a quelle nazionali.

Una prima seppur parziale conferma della validità di questa ipotesi si ottiene dai risultati raggiunti dal CRDA che, grazie alla sua organizzazione articolata su più livelli – dalla Regione, attraverso le Province, ai Comuni associati in Ambiti – e al coinvolgimento sistematico e attivo di ognuno di essi in un percorso di condivisione e formazione, riesce a costruire un primo sistema informativo, riferito alla condizione dei minori e alle politiche attuate in loro favore, in grado di soddisfare le esigenze informative espresse in ambito locale, regionale e nazionale.

Il desiderio di dare continuità alla positiva esperienza del CRDA anche in assenza di un finanziamento specifico, unitamente alle indicazioni della legge 328/2000, porta la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia a ritenere giunto il momento per riprendere in modo organico i percorsi svolti e procedere alla costituzione di un SISS regionale. Si presenta, quindi, l'occasione per verificare la sostenibilità dell'ipotesi iniziale applicandola all'intero sistema dei servizi. Una sfida non da poco. Coerentemente con l'ipotesi di partenza e in accordo con la Direzione regionale, si decide di affrontarla coinvolgendo la comunità professionale degli assistenti sociali nella costruzione e nell'informatizzazione del loro strumento professionale di documentazione, ossia la cartella sociale. In essa, infatti, si individua la fonte informativa privilegiata del SISS.

Avanza così l'ipotesi di fare della cartella sociale uno strumento funzionale sia al lavoro professionale sia a un sistema informativo articolato su più livelli e funzioni. Tale ipotesi però fa emergere i limiti della versione

tradizionale della cartella sociale e la conseguente esigenza di ripensarla secondo una logica diversa: quella dell'utente. L'utente, infatti, si presenta come l'elemento in grado di fungere da unità di rilevazione capace di fornire informazioni utili per soddisfare le esigenze di carattere gestionale e direzionale del sistema informativo locale e regionale. L'utente rappresenta inoltre un'unità sulla quale possono intervenire più sistemi, da quello sanitario, a quello scolastico, a quello del lavoro. Può quindi svolgere la funzione di collettore del patrimonio informativo di ognuno di essi e assumere un ruolo fondamentale per la costruzione di un SISS integrato. Attraverso un percorso di confronto e scambio professionale e metodologico con la comunità regionale degli assistenti sociali, la cartella sociale viene riformulata come cartella utente, o fascicolo sociale, e viene informatizzata.

Le nuove tecnologie della cosiddetta Alta Comunicazione – ossia Internet e il Web 2.0 – accompagnano il percorso fornendo un supporto tecnologico che, nonostante le resistenze manifestate nei loro confronti dagli operatori, si dimostra fondamentale. Esse, infatti, non consentono solo di gestire un'enorme quantità di dati ma offrono anche inedite opportunità d'interazione, interconnessione e inter-operatività che permettono di superare molti limiti e difficoltà di carattere organizzativo e interorganizzativo, e di sviluppare sistemi ad alta personalizzazione e relazionalità. Sistemi quindi non solo informativi ma anche comunicativi.

Il libro nasce da questa esperienza, accompagnata direttamente da chi lo ha scritto con una funzione di supporto scientifico e metodologico nell'ambito degli incarichi affidati alla Direzione regionale all'IRES FVG Impresa Sociale.

Si è trattato di una sfida, come detto prima. Che è stata affrontata per piccoli passi e con un costante confronto tra teoria e pratica, tra ipotesi, verifiche e riformulazioni delle ipotesi iniziali in base ai riscontri empirici, e ha visto crescere a poco a poco il SISS nella dimensione tecnologica, organizzativa e professionale.

Sebbene la normativa nazionale e regionale possa stabilirne l'adozione e modelli teorici possano delinearne l'architettura, infatti, ogni SISS e ogni strumento con cui alimentarlo si realizzano sempre all'interno di specifici contesti organizzativi, caratterizzati da peculiari assetti e culture, e inseriti in ambienti istituzionali ben definiti. Tra singola organizzazione e SISS s'instaura quindi una stretta interazione: una influenza l'altro e viceversa. La costruzione e l'implementazione del SISS non possono pertanto non avere risvolti sulle organizzazioni chiamate ad alimentarlo, e non possono non tradursi in un percorso organizzativo in cui ruoli, responsabilità, meccanismi di differenziazione e di integrazione vengono rivisti, ridiscussi e

ridefiniti. A diventare rilevanti, quindi, non sono i modelli teorici e le architetture astratte del SISS, ma la loro concreta realizzazione nei singoli contesti organizzativi e l'interazione che ne deriva.

Da qui l'importanza del metodo col quale il SISS e i suoi strumenti vengono costruiti e implementati. Se si concorda sul loro carattere situato, si comprende bene l'importanza assunta dalle modalità con le quali viene accompagnata l'interazione tra modello generale e specifico contesto organizzativo. È ormai sin troppo evidente che, sistemi e strumenti informativi introdotti nelle organizzazioni senza un adeguato coinvolgimento di chi deve utilizzarli sin dalla loro costruzione tendono a essere ostacolati e non di rado rifiutati. Ed è altrettanto evidente che, senza la collaborazione di chi li utilizza, è alquanto difficile riuscire a costruirli in modo che rispondano alle loro esigenze operative e che siano realmente utili al loro lavoro. Dal metodo con cui si procede nella costruzione e implementazione di questi sistemi e strumenti dipende se e come verranno utilizzati.

E il metodo non può che essere partecipato, ossia caratterizzato dal coinvolgimento diretto e costante degli operatori chiamati ad alimentare e utilizzare il SISS e i suoi strumenti. È con loro che si devono discutere e concordare le modalità con cui utilizzare le nuove tecnologie nel processo di lavoro sociale al fine di adattarle a esso e non viceversa. Sono loro che si devono rendere disponibili a intraprendere un percorso di cambiamento che può portarli anche a dover rimettere in discussione prassi di lavoro ormai consolidate, ad accettare di rendere visibile e trasparente il proprio operato e a condividere il patrimonio informativo in loro possesso.

Non a caso, il percorso per la costruzione del SISS della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ha preso avvio, nel 2001, con un primo progetto intitolato "Un patto per l'In-Formazione", a indicare l'auspicio e l'esigenza di stringere una forte alleanza con gli operatori ai quali si proponeva un percorso che voleva giungere all'informatizzazione del sistema informativo attraverso la formazione congiunta in merito al ruolo, alle modalità operative e agli strumenti che avrebbero dovuto caratterizzarlo. Sin dall'inizio però il patto non voleva fermarsi ai soli operatori ma intendeva estendersi anche ai cittadini, utenti e non, dei servizi sociali. Anche a loro, infatti, si chiede la disponibilità a fornire le informazioni che li riguardano e ad alimentarle in modo da poterle utilizzare non solo a loro diretto beneficio ma anche a vantaggio dell'intera comunità attraverso la valutazione e pianificazione dei servizi. Alla base del patto, infatti, c'è la dimensione dello scambio per cui chiunque fornisce dati e informazioni al SISS deve ricevere in cambio altri dati e informazioni oppure ciò che con quei dati e quel-

le informazioni si è prodotto, ad esempio un progetto assistenziale integrato, la definizione di politiche, il miglioramento dei servizi.

Non esiste una struttura ottimale di SISS, così come non esiste una struttura ottimale di CSI, perché in entrambi i casi più opzioni sono possibili. Ciò che deve essere considerato unitario invece è il metodo della loro costruzione, che ne costituisce anche l'aspetto fondamentale, indipendentemente dalla configurazione che possono assumere o dalla soluzione informatica che possono adottare.

Il libro si propone di presentare alcune delle dimensioni metodologiche sottese alla costruzione e implementazione del SISS e dei suoi strumenti, tentando di andare oltre il carattere prescrittivo o descrittivo che caratterizza molti studi su questo argomento. Ha cercato quindi di unire la descrizione dell'esperienza svolta con la riflessione teorica e metodologica che l'ha accompagnata. Il percorso compiuto, infatti, è parso meritevole di presentazione perché ha affrontato alcune delle questioni metodologiche ancora aperte su questi temi. I risultati ottenuti, sicuramente suscettibili di miglioramento, sono comunque soddisfacenti e possono offrire indicazioni e spunti utili per analoghe esperienze e per ulteriori ricerche e riflessioni. Il SISS della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, infatti, unifica la funzione informativa direzionale e quella gestionale; integra informazioni di tipo sociale e di tipo sanitario, nonché diversi flussi informativi presenti nei due contesti; garantisce omogeneità tra il livello regionale e quello locale ponendo il proprio fulcro in una cartella utente condivisa a livello regionale e utilizzata da tutti i Servizi Sociali dei Comuni, che permette di accompagnare l'utente in ogni momento e in ogni luogo del suo percorso assistenziale.

Il libro si compone di sette capitoli. Il primo riflette sul rapporto tra servizio sociale e nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, cercando di mettere in luce il contributo che l'informazione e l'Alta Comunicazione possono offrirgli per superare le principali sfide che deve affrontare. Il secondo propone la nuova impostazione con la quale sono stati affrontati alcuni dei limiti riscontrati nelle sperimentazioni di SISS sinora realizzate. Il terzo e il quarto descrivono come l'operatività dei servizi può essere trasformata in flusso informativo e diventare il fulcro del SISS. Il quinto riflette sul rapporto tra SISS e organizzazioni evidenziando in particolare le dimensioni da considerare con maggiore attenzione al fine di rendere tale rapporto reciprocamente funzionale. Il sesto descrive gli aspetti più significativi della costruzione del SISS della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, concentrandosi in particolare su quelli legati alla trasformazione della cartella sociale in cartella utente o fascicolo sociale elettronico.

co. Il settimo, più che un capitolo, è una nota finale che contiene alcune considerazioni riguardanti la fase di implementazione del SISS e dei suoi strumenti. L'allegato finale presenta la struttura della CSI che è stata sperimentata.

La costruzione del SISS e della CSI della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia sono stati l'esito di uno sforzo corale, che ha visto la collaborazione di molte persone con ruoli e funzioni diverse ma tutte ugualmente essenziali. Due però sono stati i protagonisti principali che pare importante richiamare: la Direzione Centrale Salute e Protezione Sociale, che ha saputo riconoscere l'esigenza di dotarsi di un sistema informativo capace di rispondere al proprio fabbisogno informativo e a quello del territorio, e ha accolto e guidato la sfida di costruirlo in modo condiviso con chi avrebbe dovuto implementarlo; e la comunità professionale degli assistenti sociali, che si è resa disponibile a rivedere le proprie conoscenze professionali, le proprie prassi e i propri strumenti al fine di renderli utili e utilizzabili dal sistema, e ha cercato con impegno di superare le difficoltà dell'incontro con una tecnologia non sempre facile da apprendere né immediatamente capace di rispondere alle sue esigenze.

L'auspicio di chi scrive è che nelle pagine del libro tutti loro possano vedere riconosciuto e valorizzato il proprio sforzo.

L'esperienza compiuta e il libro non sarebbero stati possibili senza l'accompagnamento del collega Paolo Molinari che alla sperimentazione del SISS e della CSI ha dedicato professionalità, impegno e passione. Il libro è dedicato a lui.

Quanto scritto rimane comunque di responsabilità del solo autore.

1. Dal patto per l'informazione al nuovo patto sociale

Lo sviluppo di sistemi informativi sociali rientra nel più ampio scenario dell'applicazione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (in inglese Information and Communication Technology, il cui acronimo è ICT) ai servizi sanitari e sociali. Uno sviluppo reso possibile dalla «rivoluzione informazionale» segnata dall'avvento di Internet [Castells 1996, 2002a]. Nell'arco di quindici anni, infatti, le potenzialità di Internet si sono evolute con una tale rapidità e consistenza da trasformare radicalmente il contesto sociale e istituzionale in cui viviamo. La fase più avanzata di questa evoluzione, l'Alta Comunicazione [Moruzzi 2012b], ha segnato l'avvento di una nuova società, la cosiddetta *web society* [Cipolla 2013].

Si aprono così nuove opportunità anche per il servizio sociale. Nella nuova Internet, infatti, esso può trovare un valido strumento con cui affrontare efficacemente alcune delle principali sfide che lo stanno mettendo alla prova: ottenere legittimazione da fasce sempre più ampie di popolazione che ne mettono in discussione l'esistenza; rispondere in modo personalizzato ed equo a bisogni sempre più difficili da rilevare e complessi da affrontare; guidare e accompagnare la costruzione delle politiche sociali secondo modelli di *governance* che coinvolgono una pluralità di livelli e di attori. L'Alta Comunicazione, in particolare, può aiutare il servizio sociale a rinnovare quel patto sociale con i cittadini che sta a fondamento della sua stessa esistenza e operatività.

1. Alta Comunicazione, web society e new welfare

In tempi alquanto brevi la logica di rete e le potenzialità di interconnessione introdotte da Internet hanno assistito a un incredibile sviluppo e raf-

forzamento [Castells 1996, 2002a, b]. Internet stessa è diventata una Meta Rete, ossia una Rete di reti in ragione dell'interconnessione globale, interattiva e inter-operativa tra le singole reti che ha raggiunto nella sua fase più matura, di volta in volta denominata Web 2.0, Web 3.0 o era dell'Alta Comunicazione [Moruzzi 2005, 2012b].

La prima Internet, infatti, quella degli anni Novanta chiamata Web 1.0, era caratterizzata da siti web statici, che consentivano la normale navigazione tra le pagine, l'uso delle mail e dei motori di ricerca, ma non davano la possibilità di interazione con l'utente. La nuova Internet invece, ossia il Web 2.0 o 3.0, vede la nascita dei social network e di modalità di comunicazione bidirezionale per cui gli utenti, grazie ai numerosi supporti tecnologici a loro disposizione, possono partecipare in modo diretto e attivo alla comunicazione, condividendo e costruendo contenuti informativi. La nuova Internet ha assunto una fisionomia diversa, caratterizzata da specializzazione delle reti, alti livelli di condivisione di dati e informazioni, interoperabilità e interattività diffusa, alta accumulazione di capitale informazionale e virtuale [Moruzzi 2012b].

La Meta Rete di Internet coinvolge oggi tutti gli ambiti dell'esistenza umana con una pervasività tale da modificarla radicalmente. Si parla, infatti, di una nuova società, la «società della comunicazione integrata e connessa in cui l'informazione da conto dell'azione e questa di quella per una circolarità che non ammette precedenze ma solo conseguenze» [Cipolla 2013: 178]. In questa nuova società, chiamata anche web society, la «comunicazione rappresenta la dimensione del diffondere agendo, dell'essere in relazione facendo, del condividere operando, del paragonare partecipando. Essa è informazione che è nell'azione, conoscenza che produce, sapere che diventa prassi, notizia che non si ferma dentro di sé, ma si trasforma e si attiva intorno a sé» [ibidem]. Comunicazione e azione, quindi, si governano a vicenda, in una circolarità che genera inedite conseguenze per i singoli e per le organizzazioni. Essi infatti interagiscono sempre più proprio grazie alla tecnologia dell'Alta Comunicazione, ossia utilizzando le reti e la Meta Rete di Internet.

Quest'ultima accumula continuamente un'enorme massa di dati e informazioni in formato digitale (bit), che rielabora e rende disponibile in tempo reale attraverso i suoi nodi digitali a seguito di un processo per cui le informazioni, sinora raccolte e conservate con media e tecnologie di vario genere, vengono interamente de-materializzate e trasformate in capitale informazionale. Si assiste cioè a un processo di de-materializzazione per cui l'informazione dallo stato bidimensionale della pagina di un testo scritto in altezza e larghezza, passa a quello unidimensionale della linea alfabe-

tica astratta, giunge alla «dimensione negativa» della comunicazione elettronica e diventa poi «informazionale-virtuale». «Le lettere diventano bit e i fogli file. La loro negatività è rappresentata dal fatto che i bit sono una forma di “non-materia”, perché non costituiti da atomi né da altre particelle “materiali”, ma soltanto dall’“ombra” di queste cose, cioè *dalla loro informazione*. Inoltre bit e file possono materializzarsi “eliminando se stessi”, (...) ma anche essere “stivati” e “riaggregati” in Rete per utilizzi futuri e *plurimi* (è informazione ricomponibile in più *forme*)» [Moruzzi 2012b: 31].

Nella nuova era dell’Alta Comunicazione si raccolgono informazioni generali attraverso media diversi, le si de-materializza in formato digitale (file), le si accumula nei contenitori della Rete per poi ri-materializzarle in tanti possibili prodotti e, attraverso software particolari, in prodotti personalizzati. Dopo essere stata de-materializzata, l’informazione può assumere infinite dimensioni che permettono la sua massima personalizzazione. Si genera così un capitale informazionale – di tipo organizzativo quando proviene da organizzazioni e di tipo ambientale quando deriva dall’ambiente – che rappresenta l’elemento costitutivo della Rete.

Si aprono in tal modo scenari prima inimmaginabili tanto per i singoli individui quanto per le organizzazioni. Da un lato, gli individui attraverso la connessione alla Rete possono ricevere in qualsiasi istante e luogo un altissimo numero di informazioni su di sé e, esprimendo il proprio consenso in modo selettivo, possono condividerle con altre persone del proprio ambiente individuale e con le organizzazioni di loro interesse. Accrescono così la propria capacità di essere relazionali e riflessivi, e la propria forza e capacità di interagire con i sistemi strutturati. Diventano pertanto un «*Cittadino Ambiente*», vale a dire una nuova entità organizzativa, caratterizzata da un’elevata cultura tecno-comunicativa, che la rende capace di relazionarsi in modo più competente con le varie organizzazioni, di non essere «semplice contenitore, ma propositore», di avanzare richieste di prodotti e servizi sempre più personalizzati o *customerizzati*, e di sviluppare forme di organizzazione relazionali capaci di rapportarsi liberamente e autonomamente tra loro [Moruzzi 2005]. Dall’altro lato, le organizzazioni si trovano coinvolte in uno scambio informativo continuo col proprio ambiente di riferimento – quello vitale dei clienti e degli utenti – e con l’ambiente dell’organizzazione estesa – quello di partner, fornitori, finanziatori, istituzioni con cui condividono dati e informazioni –. I loro confini tradizionali possono essere oltrepassati e spostati, ed esse possono assumere configurazioni interne sempre più de-verticalizzate e svilupparsi in senso sempre più orizzontale ed esteso [Moruzzi 2005, 2002b].

Si genera così un ambiente ad alta condivisione e circolarità d'informazioni, che sviluppa una particolare sinergia tra informazioni localizzate nelle persone e nelle organizzazioni, e informazioni conservate e rielaborate dalla Rete. L'informazione in questo modo viene restituita a chi la produce permettendogli di riappropriarsene, riutilizzarla e rielaborarla. Con lo sviluppo della Rete e dell'Alta Comunicazione «1. L'azienda utilizza l'AC per acquisire con tecnologie evolute un volume superiore di dati-informazione sulla persona ambientale, cioè *dati personali*. 2. Contestualmente essa è disposta a fornire ai clienti, attraverso la tecnologia di Rete, *dati organizzativi* riferiti al ciclo di formazione del prodotto. 3. Il *cittadino-ambiente*, attraverso un processo di empowerment, attiva una riappropriazione dei suoi dati personali che diventano *capitale informazionale ambientale* disponibile in Internet. A ben guardare i tre processi sono simmetrici, in altre parole tendono all'unico risultato dell'alta personalizzazione del prodotto. Ma un prodotto altamente personalizzato non è più soltanto un prodotto organizzativo, ma un prodotto organizzativo-ambientale. Nell'interazione con una persona (ambientale) l'organizzazione, ad esempio sanitaria, acquisisce informazioni sulla stessa persona, sul corpo dell'assistito, per perfezionare (personalizzare) la cura» [Moruzzi 2012b: 52].

Il ritorno dell'informazione alla persona che l'ha prodotta, rafforza la persona stessa e modifica i suoi tradizionali rapporti con le organizzazioni pubbliche e private. La persona, infatti, non ha solo la possibilità di riappropriarsi di dati propri che finora erano conservati dalle organizzazioni, in particolare quelle pubbliche, ma anche di intervenire su di essi e di utilizzarli per propri scopi all'interno di appositi spazi personali. La My Page, infatti, è la pagina personalizzata e protetta che la persona può costruire in Internet, raccogliendo, conservando e rielaborando, una quantità d'informazioni riferite a sé stessa e alla propria vita che finora rimanevano nelle organizzazioni [Moruzzi 2012a]. La My Page consiste in un particolare e-service, che si avvale dell'estensione di social network notevolmente specializzati e di motori di ricerca intelligenti oggi classificati come web 3.0. «A differenza dell'Home Page – la pagina, la *vetrina* del palazzo, cioè dell'organizzazione, dell'azienda – che è nata con il primo web, la My Page è un frutto personalizzato di un Internet più maturo: il web del dopo Google. [...] Essa polarizza in Internet, in forma accessibile solo alla persona *ambientale*, al cittadino, i bit di dati e informazioni selezionati che si generano tra questa persona e il sistema organizzativo (sanità, scuola, cultura, aziende di fornitura di servizi pubblici o privati, imprese commerciali, ecc.) e tra la stessa persona e il suo *sistema ambientale*. Questi dati erano, fino ad ora, raccolti e conservati dalle organizzazioni sanitarie e accessibili solo

agli *addetti ai lavori*. La My Page, inoltre, raccoglie e rielabora dati e informazioni di carattere organizzativo (che identificano e classificano l'azienda, come quelli di organizzazione dei servizi) e dati ambientali d'interesse per la persona (prodotti da un'interazione tra la persona stessa e altre non professionali)» [ivi: 86]. Tra My Page e Home Page può instaurarsi una particolare interazione che porta a un avvicinamento tra cliente e produttore dal quale ha origine quell'ibrido chiamato dalla wiki economy *prosumer* (produttore-consumatore).

Diversi sono gli strumenti con cui si possono valorizzare le potenzialità che la persona ha di recuperare i dati e le informazioni generate nell'interazione con le diverse organizzazioni con le quali entra in contatto nel corso della sua vita: il Fascicolo Sanitario Elettronico, che raccoglie i dati di salute custoditi nei repository degli ospedali e di altre strutture sanitarie; il Fascicolo Elettronico del Cittadino (FEC); il fascicolo elettronico del cliente (Electronic Customer Record) che raccoglie le informazioni derivanti dalle sue interazioni commerciali; il fascicolo elettronico del professionista (Electronic Professional Record) che recupera e rielabora i dati e le informazioni della sua storia professionale.

Questo insieme di trasformazioni e opportunità legate all'Alta Comunicazione rende necessario ripensare radicalmente il vecchio sistema di welfare, il suo assetto organizzativo e le sue modalità di interazione con i cittadini, per riprogettarlo secondo le logiche comunicative e di rete offerte dalla Rete. Si tratta quindi di proseguire nella costruzione di quel New welfare che la sperimentazione dei fascicoli appena ricordati e l'e-Care hanno già iniziato a costruire [Moruzzi 2005].

2. Servizio sociale e tecnologie dell'informazione e della comunicazione

Gli scenari dell'Alta Comunicazione e della web society sinteticamente richiamati nel paragrafo precedente incontrano un servizio sociale che guarda ancora alle ICT e a Internet con un certo sospetto e timore. La loro applicazione ai servizi sociali, sebbene debba ancora dispiegare appieno le proprie potenzialità, ha fatto emergere alcuni dei rischi e delle opportunità connesse al loro impiego, suscitando nei loro confronti opinioni contrastanti che vanno dall'accettazione entusiasta all'ostilità accesa.

Tra chi le accetta con entusiasmo, ci sono quanti riconoscono il contributo che queste tecnologie possono dare alla produzione ed erogazione di servizi, in particolare servizi di self-care e di self-help. Ritengono, infatti, che le ICT, rendendo disponibili più informazioni, aumentino la capacità

delle persone di aiutarsi da sole (self-care) ad affrontare eventuali problemi sanitari e sociali, senza dover ricorrere all'intervento dei servizi. Queste tecnologie, inoltre, permetterebbero a chi è in difficoltà di entrare in relazione con persone che si trovano in situazioni simili e di ricevere da esse supporto (self-help). A parere di chi le accetta con entusiasmo, le nuove tecnologie farebbero crescere la solidarietà e il sostegno reciproco che stanno alla base dell'auto-mutuo-aiuto sul quale fanno tanto affidamento le più recenti politiche sanitarie e sociali. Permettendo alle persone di avere un ruolo attivo nel processo di aiuto e di provvedere da sole alla propria assistenza, le ICT contribuirebbero a promuovere la cultura della responsabilizzazione e a ridurre la tendenza alla delega. La loro diffusione, inoltre, aiuterebbe a modificare la relazione tra professionisti e persone comuni: farebbe cadere il primato del sapere esperto dei professionisti e la sua separazione da quello profano della gente comune, e stimolerebbe una modalità collaborativa di costruzione della conoscenza.

Tra chi si oppone all'applicazione delle ICT al servizio sociale, invece, si trovano quanti sono ancora riluttanti a riconoscere che esse possono svolgere un ruolo fondamentale anche nei loro confronti. Tendono, infatti, a considerare un'intrusione, che sostituisce la relazione autentica tra operatore e utente con preoccupazioni riguardanti esigenze di rendicontazione e di efficienza burocratica, oppure uno strumento di controllo dei dirigenti sugli operatori, che porta a restringere l'autonomia d'intervento di questi ultimi, a subordinare la loro attività a criteri di monitoraggio e, in generale, a sminuire l'importanza del loro intervento diretto con l'utenza e a sopravvalutare quella dell'intervento dei manager. A loro avviso, la cosiddetta "svolta elettronica" [Garrett 2005], ossia il crescente ricorso alle ICT nel lavoro sociale, porterebbe accademici, politici e informatici ad avere un ruolo primario nella definizione dei processi d'intervento che, di conseguenza, si allontanerebbero progressivamente dall'operatività quotidiana e dal rapporto diretto con gli utenti. L'applicazione delle ICT ai servizi sociali provocherebbe una sorta di taylorizzazione del lavoro sociale: da un lato, le attività degli operatori sarebbero suddivise in byte e, dall'altro, il supporto agli utenti sarebbe ridotto alla predisposizione di pacchetti piccoli o medi di interventi. Altri oppositori sostengono che l'introduzione delle ICT porti a configurare i servizi sociali sempre più in analogia ai call center e che la loro capacità di aumentare l'economicità, l'efficacia e l'efficienza dei servizi sociali sia più apparente che reale in quanto, accanto ad alcuni vantaggi, causerebbe anche evidenti svantaggi quali la frammentazione e duplicazione del lavoro, la variabilità e nuove forme di disordine e di irrazionalità [Regan 2003].

A giudizio di chi condivide questa posizione, l'introduzione delle ICT sarebbe causa di una radicale alterazione dell'assessment praticato dal servizio sociale: interpretandolo con un approccio cosiddetto da "check list", porterebbe a ridurlo a mera attività di raccolta di informazioni di carattere amministrativo analizzabili tramite computer [Sapey 1997]. Nella società informazionale, dove l'informazione in quanto tale diventa un valore in sé, la raccolta di dati e di informazioni, che ha sempre avuto un ruolo importante nel servizio sociale, finirebbe per diventare ancor più rilevante della presa in carico e dell'erogazione dei servizi, prendendo il sopravvento sulla dimensione relazionale e di supporto che caratterizza il rapporto tra operatore e utente. In tal modo, la relazione tra servizio sociale e utente verrebbe profondamente modificata: ad essere considerati reali e importanti non sarebbero gli utenti ma i record che li riguardano. Il ruolo degli utenti diventerebbe così quello di fornire i dati funzionali ad accrescere il valore dei servizi. «Se i record, che spesso vengono mantenuti nell'ambiente virtuale del database, diventano il prodotto di valore dell'intervento dei servizi, allora acquisiscono una nuova realtà. Allo stesso tempo, l'utente che fornisce i dati, [...], inizia ad assumere un'esistenza virtuale all'interno della relazione. L'enfasi sull'utente come fornitore di dati e sul servizio come consumatore di dati ha alterato la natura della relazione del servizio sociale» [Huntington, Sapey 2003: 76, trad. mia]. Non si tratterebbe più di una relazione funzionale all'utente ma al servizio.

A essere trasformati dalle nuove tecnologie però non sarebbero solo gli utenti, ma anche gli operatori dei servizi sociali. Il loro impiego, infatti, segnerebbe il «passaggio da un'idea di operatore sociale inteso come chi fornisce un servizio di aiuto a un'idea di operatore sociale inteso come chi svolge una funzione di raccolta ed elaborazione di dati» [ivi: 75, trad. mia]. A parere di quanti non le accettano, le ICT sarebbero causa di una semplificazione della complessità dei processi operativi del lavoro sociale, volta ad assicurare la raccolta d'informazioni standardizzate da potersi registrare in modo controllato ed efficiente. Porterebbero gli operatori a compiere la registrazione non seguendo la loro professionalità ma le etichette dei moduli e delle schede informatizzate. Mentre il lavoro sociale «sta diventando sempre più complesso», «l'assessment e la registrazione stanno diventando sempre più riduttivi, utilizzando le caselle di spunta invece della narrazione [...]». Agli operatori è richiesto di utilizzare competenze e giudizio nel fare l'assessment, ma per essere sicuri che questo avvenga, si circoscrive e limita la loro attività entro schede e moduli informatizzati. Questo riduce l'assessment a un processo lineare, che rifiuta ogni nozione di cambiamento a partire dal riconoscimento dell'esperienza delle persone nelle situazioni e