

Le proprietà generative delle tecnologie internettiane nell'ambito dei servizi sociali  
Paolo Ferrario, 30 maggio 2015



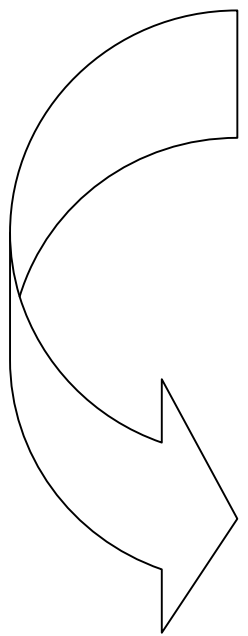
---

CONVEGNO NAZIONALE

**Servizi sociali in Rete: un 'click' per favorire processi generativi  
nella Comunità Professionale degli assistenti sociali e a favore dei cittadini**  
ROMA Sabato 30 maggio 2015

**Le proprietà generative delle tecnologie internettiane  
nell'ambito dei servizi sociali**  
Paolo Ferrario

## PAROLE CHIAVE del Convegno

- 
- **Rete**
  - **Comunità professionale**
  - **“Portale”** articolazione di servizi informativi per mezzo del Web
  - **Formazione**
  - **Comunicazione tramite i Media**
  - **Uso del Web per produrre servizi**

Titolo di questa relazione:

**Le proprietà generative delle tecnologie internettiane  
nell'ambito dei servizi sociali**

## ACCRESIMENTO DELLA POTENZA DELLA COMUNICAZIONE



**Dove** siamo in questo arco di tempo?

Siamo dentro ad una **MUTAZIONE ANTROPOLOGICA** che modifica:

- gli **APPRENDIMENTI**
- le **IDENTITA'**
- le **ISTITUZIONI**
- le **ORGANIZZAZIONI**
- le **PROFESSIONI**

## Diapositiva 3

---

**PF1**

PaoloFerrario; 22/05/2015

Il **SERVIZIO SOCIALE** e la professione dell' **ASSISTENTE SOCIALE**

È sempre stata molto sensibile ai **CAMBIAMENTI SOCIOCULTURALI**

Fase dei "**PIONIERI**" DEL SERVIZIO SOCIALE"

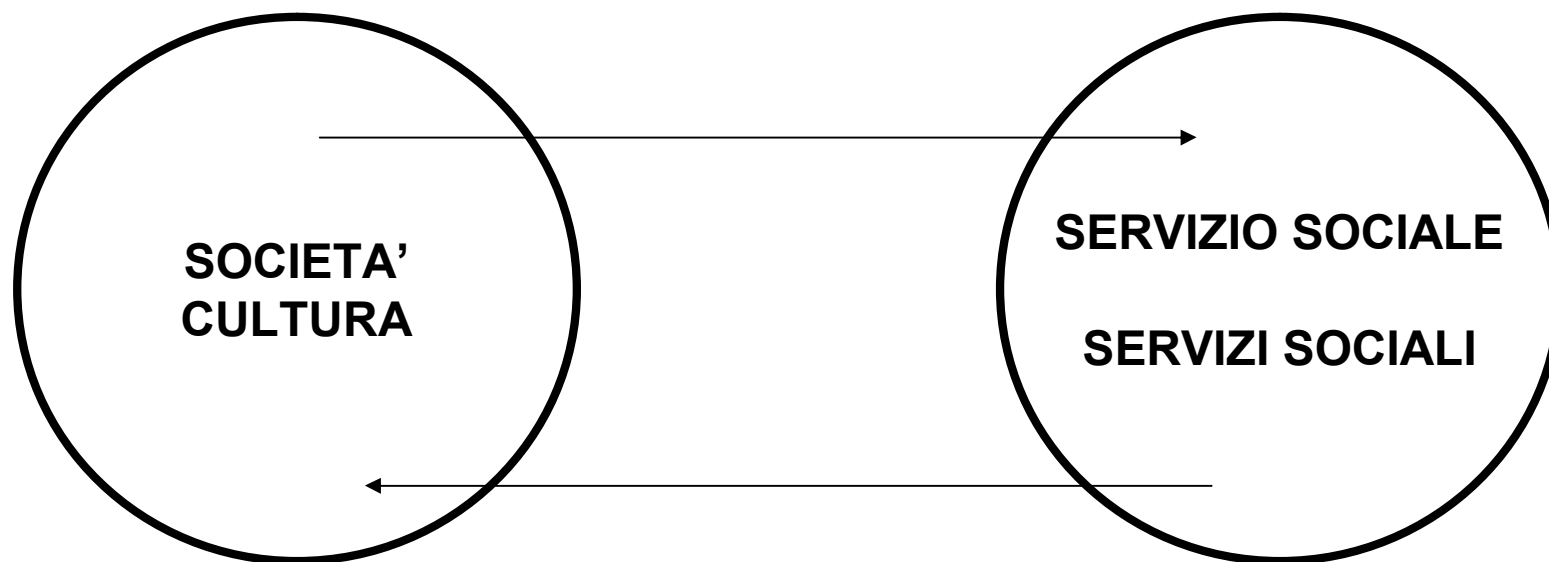
Fase delle **SCUOLE "PRIVATE"** DI FORMAZIONE (nasce come  
"professione in un welfare ancora debole"

Fase della **COSTRUZIONE DELLE ISTITUZIONI** DEL WELFARE  
ITALIANO nel decenni '70-2000:

- Regioni
- Usl e Asl
- Comuni
- Terzo Settore
- politiche e reti sui problemi specifici

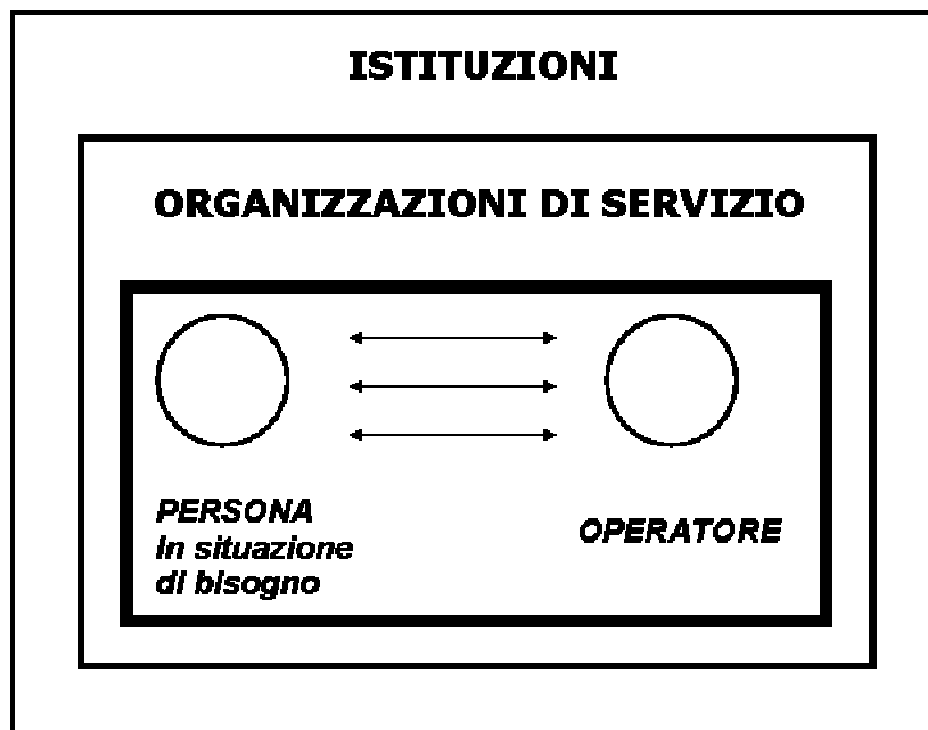
E ora la molecolare **RIVOLUZIONE INTERNETTIANA** e la  
**DENSITA' DIGITALE** di questo tempo

## **CAPACITA' DI ADATTAMENTO ed INTERAZIONE**

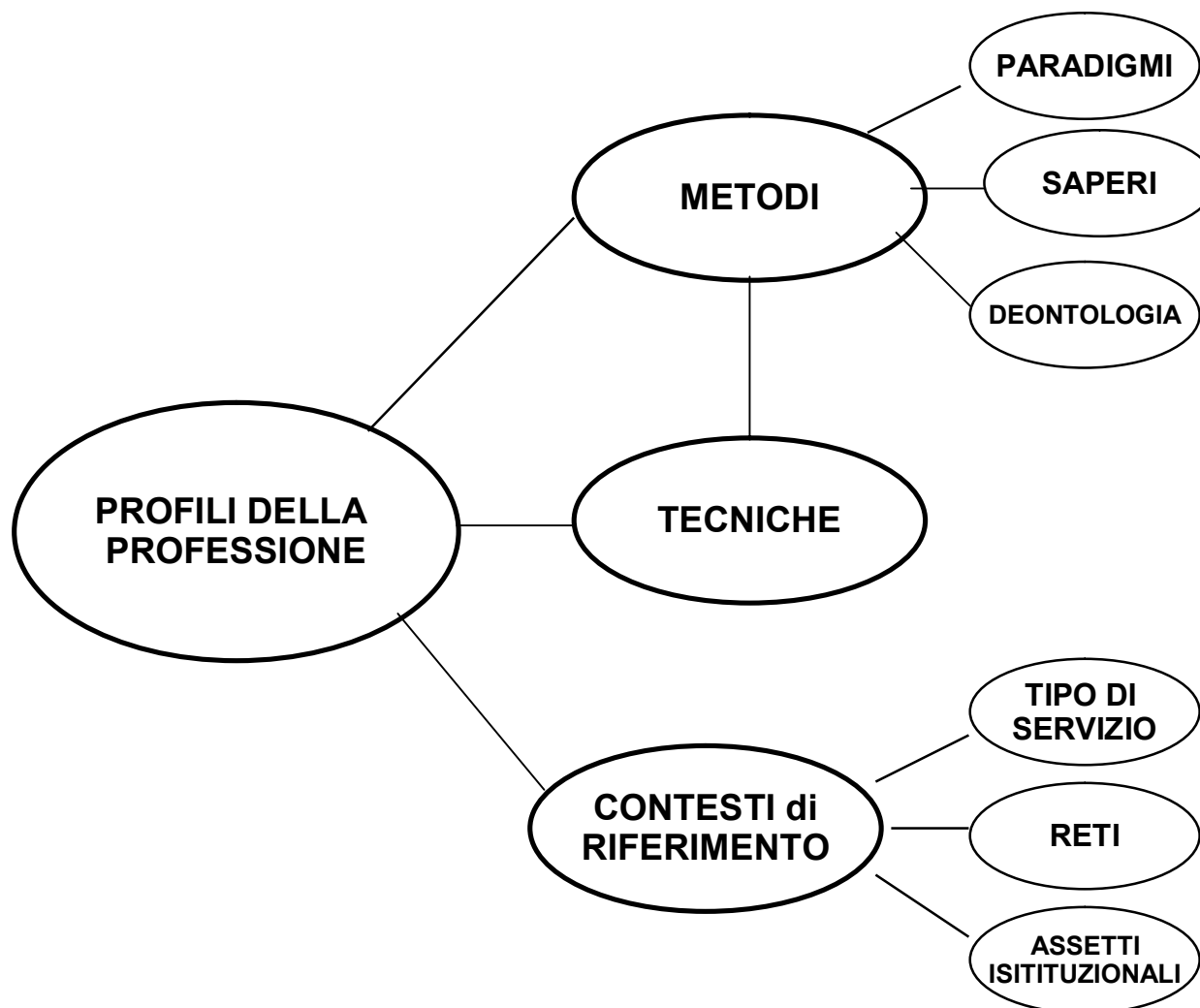


## **I TRE LIVELLI nel LAVORO DI SERVIZIO:**

- **RELAZIONE PROFESSIONALE**
- **ORGANIZZAZIONE DI SERVIZIO**
- **ISTITUZIONI**



## PROFESSIONI NEL TEMPO CHE CAMBIA





## COSA CAMBIA?

Negli anni della crisi del 2007/2008

si manifestano CONTEMPORANEAMENTE due processi:

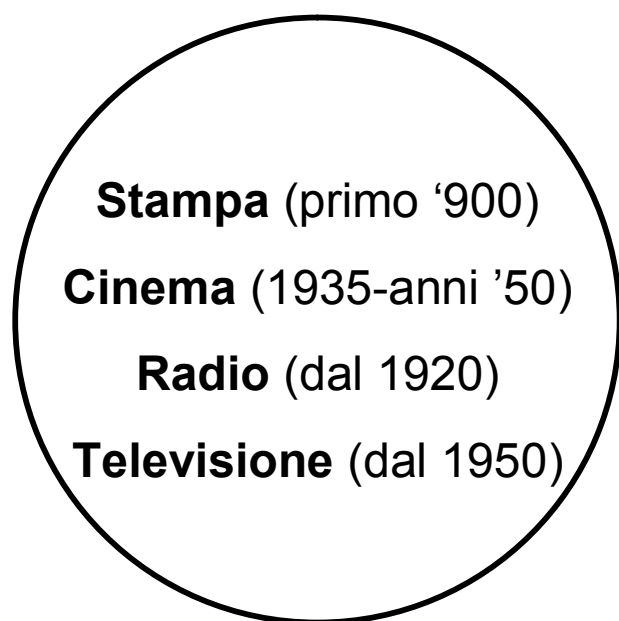
- nei **MERCATI** c'è un deperimento della produzione delle merci fisiche e degli **OGGETTI CONCRETI**. La loro produzione si sposta altrove e questo produce effetti sulle **POLITICHE FISCALI**

Ma c'è anche :

- **un incremento delle RELAZIONI**, provocate dalle nuove tecnologie della comunicazione indiretta

**LA COMUNICAZIONE  
PRENDE IL POSTO DELL'INDUSTRIA**

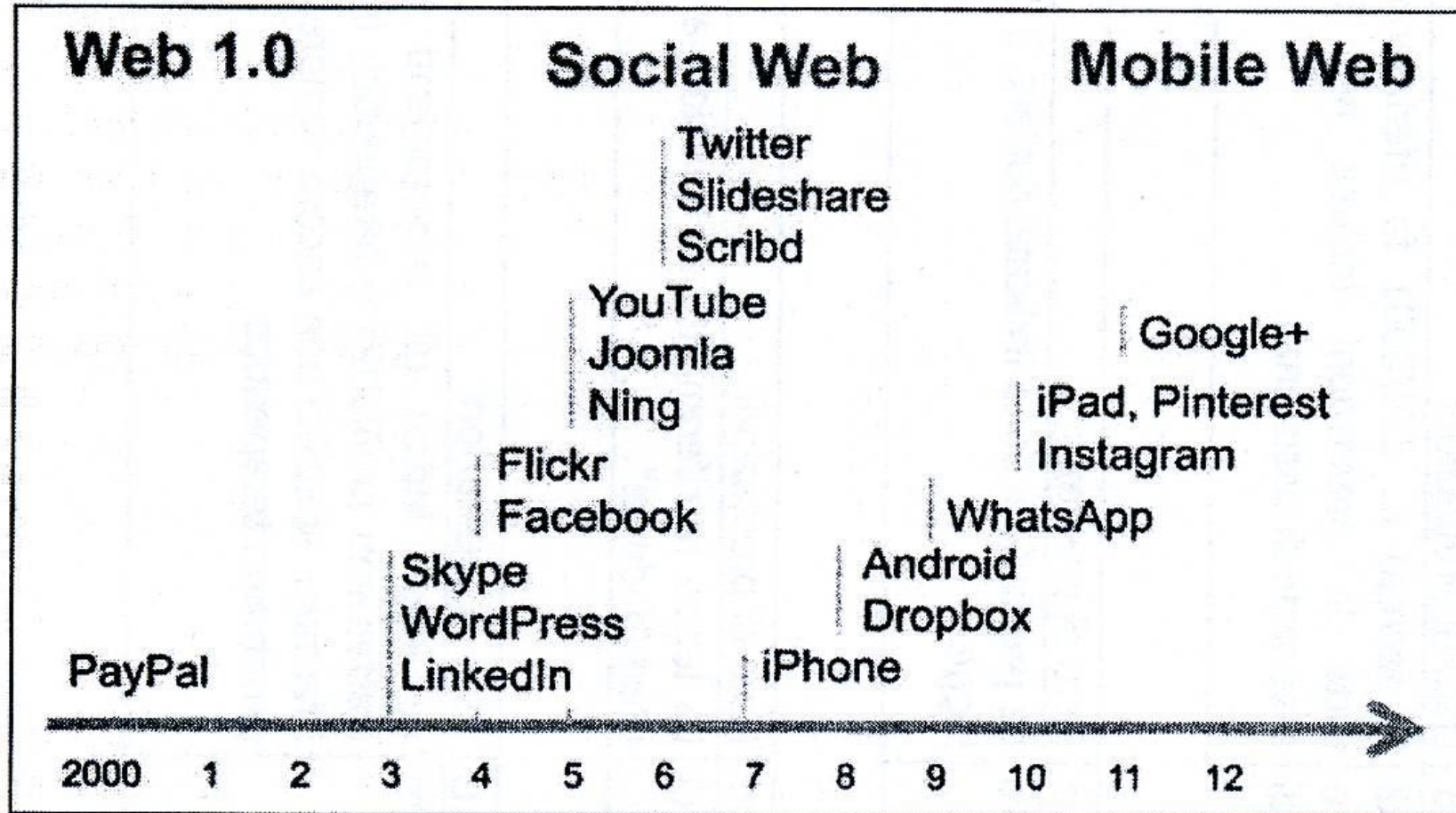
## DURANTE TUTTO IL '900:



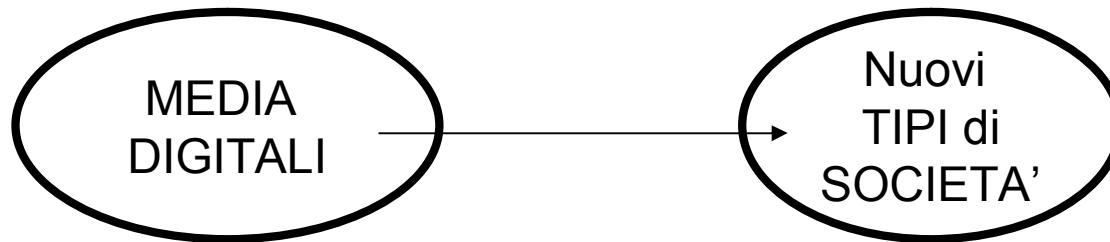
## IN 20 ANNI (dal 1995) LE TECNOLOGIE INTERNETTIANE



LINEA DEL TEMPO



**Figura 1.6 - Cronologia del lancio di alcuni fra i principali servizi e prodotti per la comunicazione in rete**



**SOCIETA' DELL'INFORMAZIONE**

**SOCIETA' POST-INDUSTRIALE**

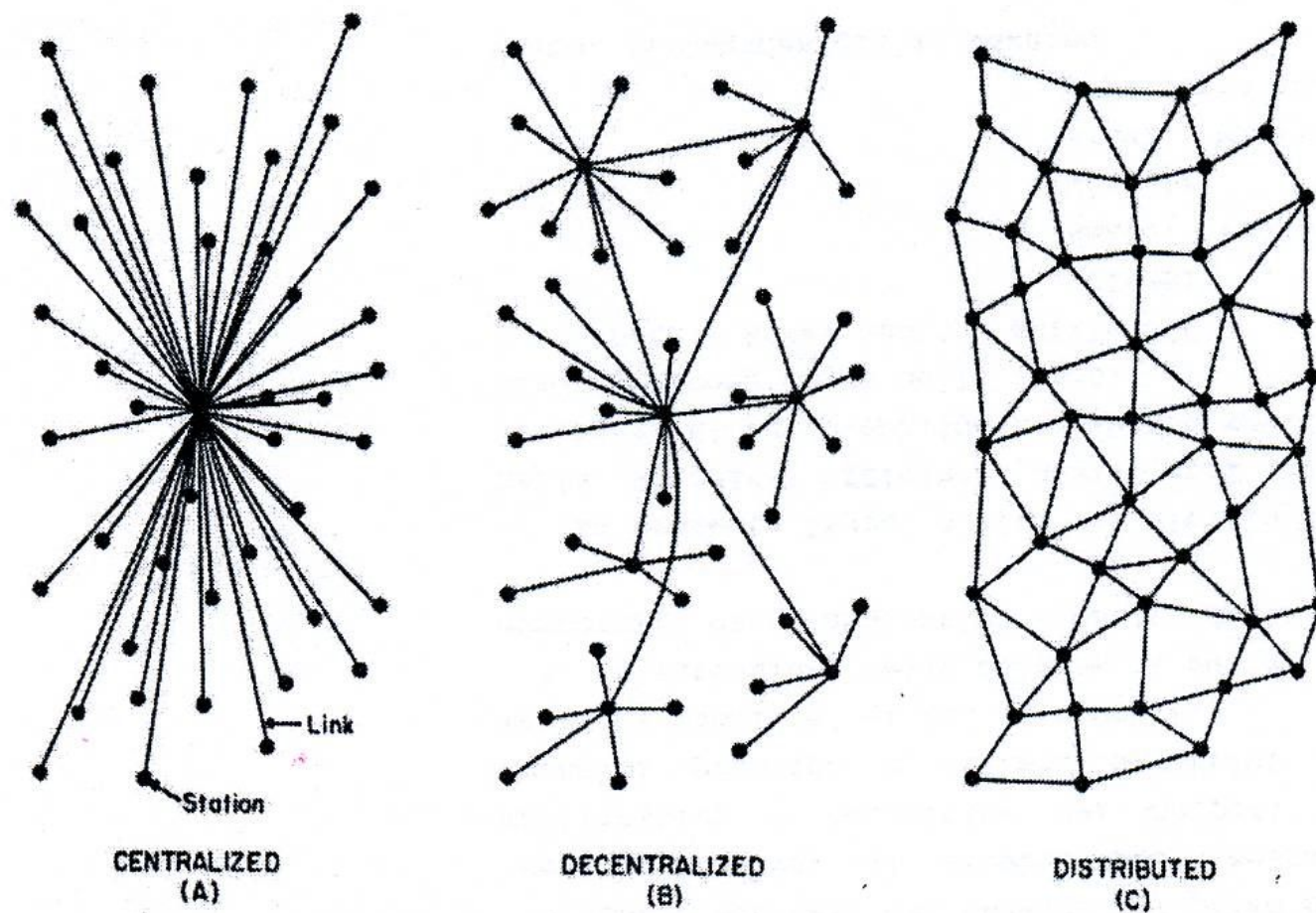
**“SOCIETA CONVERGENTE”:**

i diversi media si integrano e sovrappongono

**SOCIETA' POST-MODERNA**

**SOCIETA' DELLE RETI**

Figura 3.1. Esempi di rete centralizzata, decentralizzata e distribuita



Fonte: Paul Baran, *On Distributed Communications. I. Introduction to Distributed Communications Networks*, [www.rand.org](http://www.rand.org).



## IDEE E PROCESSI CHIAVE NELLA SOCIETA' DELLE RETI

INTERNET CONNETTE TUTTO E TUTTI: COSE E  
PERSONE

- |                      |        |   |
|----------------------|--------|---|
| Email                | —————→ | • NUOVI MODI DELL' <b>INVIARE PAROLE</b>                                      |
| Motori<br>di ricerca | —————→ | • <b>DATI UTILI</b> PER CHI SA TROVARLI                                       |
| Web 2.0              | —————→ | • NUOVI MODI DI <b>INTERAGIRE E COLLABORARE</b>                               |
| Blog                 | —————→ | • CIASCUNO PUO' ESSERE <b>AUTORE</b>  |
| Aggregatori          | —————→ | • <b>CONCENTRARE</b> IN SITI E PORTALI LE <b>INFORMAZIONI</b>                 |
| Smartphone           | —————→ | • <b>UNICO STRUMENTO</b> PER TELEFONARE, NAVIGARE,<br>REGISTRARE, FOTOGRAFARE |
| Web<br>semantico     | —————→ | • INSEGNARE ALLE <b>MACCHINE A CAPIRCI</b>                                    |
| Smart City           | —————→ | • INTERNET DELLE <b>COSE DELLA VITA QUOTIDIANA</b>                            |

# ANCHE PROFONDI EFFETTI SULLE PSICOLOGIE E COMPORTAMENTI DELLE PERSONE

LA CONNESSIONE AFFIDATA ALLE MACCHINE  
DIVENTA **LEGAME**

L'ALLENAMENTO DELLA CONVIVENZA FISICA  
ACCRESCE IL BISOGNO DI "COLLEGAMENTO TECNICO"

PERSONAL COMPUTER E SMARTPHONE DIVENTANO  
"**PROTESI DIRETTE DEL SE**"  
(Sherry Turkle)

Le proprietà generative delle tecnologie internettiane nell'ambito dei servizi sociali  
Paolo Ferrario, 30 maggio 2015

**SOS**  
ServiziSocialiOnline.it

E



ORDINE  
ASSISTENTI  
SOCIALI  
Consiglio Regionale  
del Lazio

Giuseppe Riva

# **Nativi digitali**

**Crescere e apprendere  
nel mondo dei nuovi media**



**il Mulino** Universale Paperbacks



## GENERAZIONI E TECNOLOGIE DIGITALI

	Tipo di tecnologia
<b>GENERAZIONE TEXT</b>	Email; chat; newsgroup
<b>GENERAZIONE WEB</b> Web	Browser
<b>GENERAZIONE SOCIAL MEDIA</b> Web 2.0	Blog, wiki, social network
<b>GENERAZIONE TOUCH</b>	Smartphone, Tablet, App

## EFFETTI SUI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE

### Il non profit sul Web

Una guida per la presenza in rete  
delle organizzazioni del Terzo Settore

Roberto Polillo



Edizioni  
PHILANTHROPY  
Libri per il fundraising

MAGGIOLI  
EDITORE

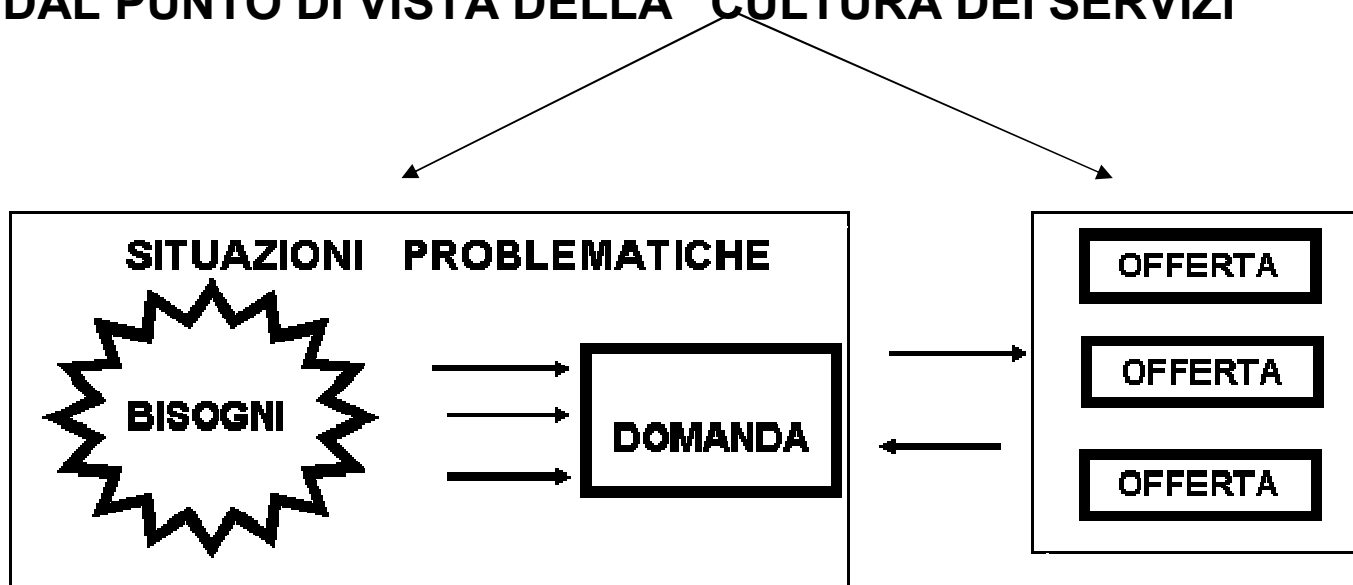
Un manuale per le applicazioni web  
nelle organizzazioni:

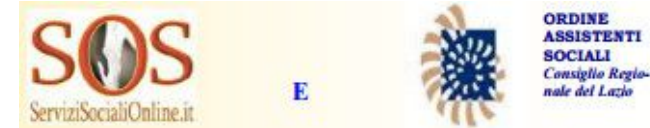
Sito  
Newsletter  
Social media  
Twitter  
Facebook  
Siti di condivisione  
Raccolta fondi

# COME STARE DENTRO A QUESTE VELOCI ED IMPETUOSE TRASFORMAZIONI COME PROFESSIONISTI DEL SOCIALE?

1

**CONTRIBUENDO  
AL PROCESSO DI ACCRESCIMENTO DELLE CONOSCENZE  
MA DAL PUNTO DI VISTA DELLA “CULTURA DEI SERVIZI”**





## **2**

# **STABILENDO CONNESSIONI CONOSCITIVE ED OPERATIVE CON ALTRE PRATICHE SOCIALI**

## **ESEMPIO QUELLE URBANE DELLE SMART CITIES**

## L'inglesismo **SMART CITY**

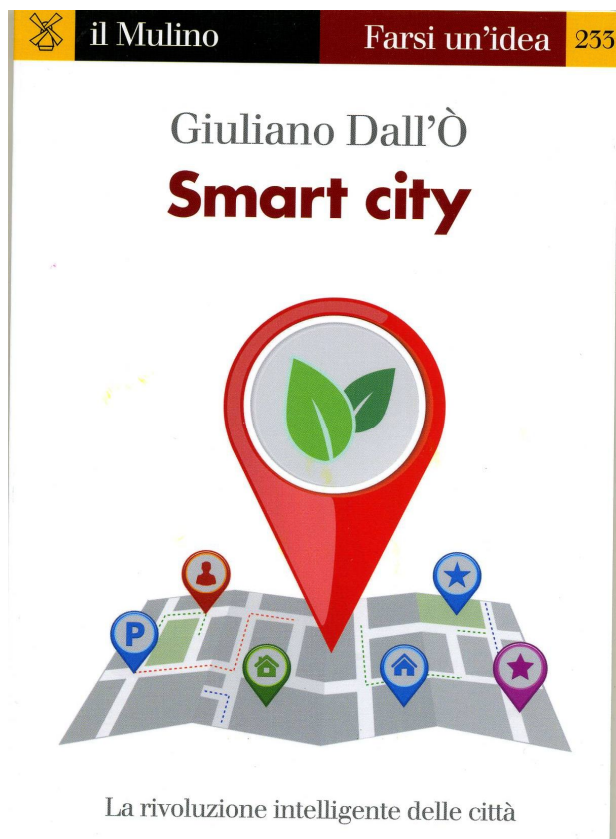
È usato per definire quegli interventi che potrebbero portare ad una  
**CITTA' INTELLIGENTE**

in urbanistica e architettura si tratta di  
un insieme di **strategie di pianificazione urbanistica**  
che si danno l'obiettivo  
di **migliorare e innovare i servizi pubblici**

Mettendo in relazione

- le **infrastrutture** materiali delle città e
  - Il con il **capitale umano**, intellettuale e sociale di chi le abita
- grazie all'impiego diffuso  
delle **nuove tecnologie della comunicazione**,  
della **mobilità**,  
dell'**ambiente**  
e dell'efficienza energetica,  
al fine di migliorare la **qualità della vita**  
e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni

## EFFETTI NELLA VITA DELLE PERSONE NELLE CITTA'



Pionero Digital Innovation

Michele Vianello

### Smart Cities

Gestire la complessità urbana nell'era di Internet



MAGGIOLI  
EDITORE



- “**POLITICHE TEMPORALI**” ; tempi di **vita**, tempi di **lavoro**, tempi di **cura**, tempi di **relazioni** (Legge 142/1990 e Legge 53/2000)
- **MOBILITA' E TRASPORTI**
- **QUALITA' URBANA**
- **COHOUSING**
- **TURISMO E CULTURA**
- **I'ACCESSIBILITA' DEI SERVIZI**
- **ESPERIENZE E “BUONE PRATICHE”**: Barcellona; Helsinki; Carta regionale dei servizi in Lombardia; Mantova; Ferrara; Broni; Varzi; Crema; Lodi; Pisa; Bergamo; Cormano

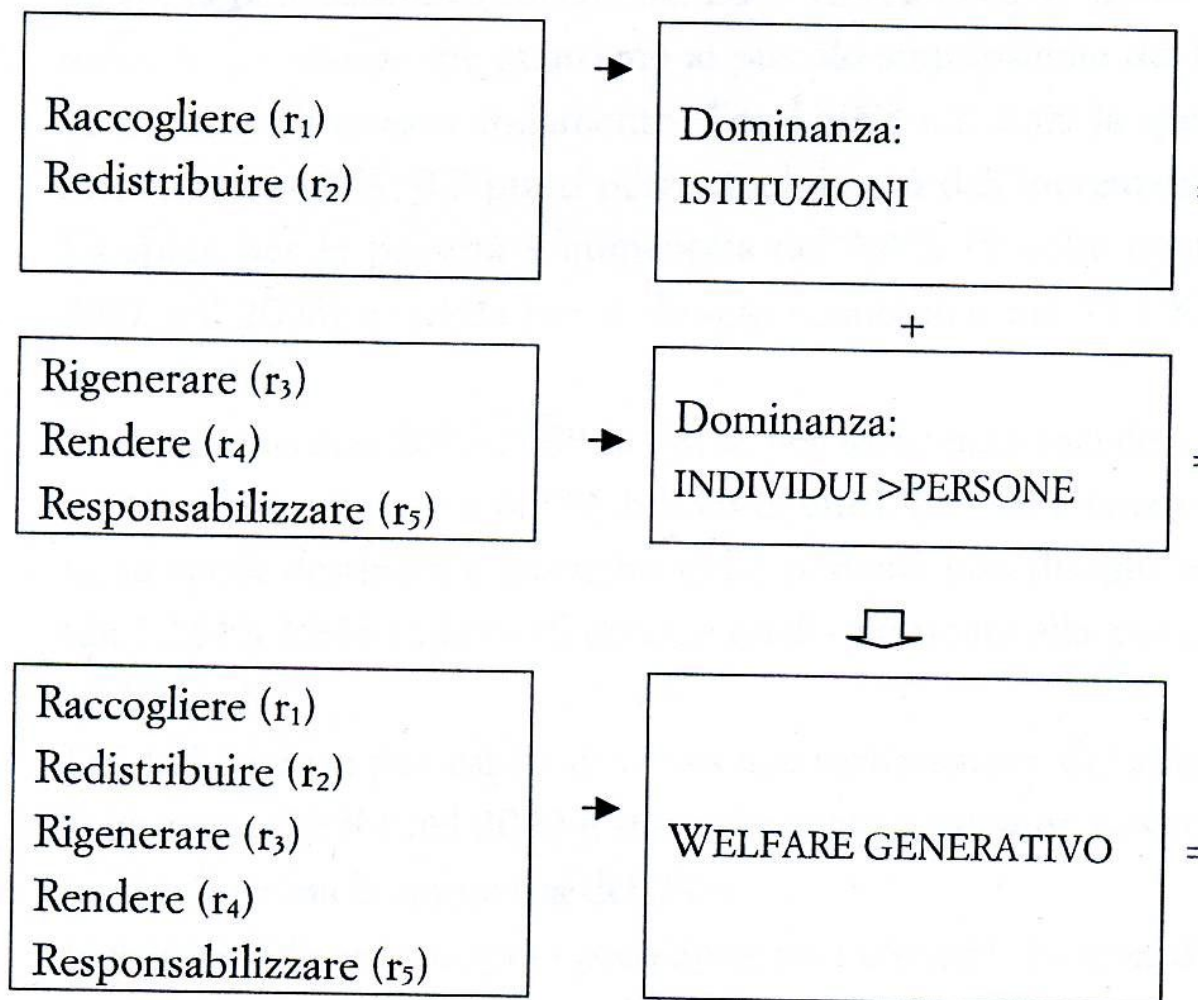


## VIENE INCONTRO A QUESTA RIFLESSIONE LA PROPOSTA DEL “**WELFARE GENERATIVO**” DELLA FONDAZIONE ZANCAN





Fig. 1 - Da welfare redistributivo a welfare generativo



## ESEMPI:

ANALISI DELLE **SPECIFICHE RETI DI SERVIZIO** CHE SI ATTIVANO SUI PROBLEMI (LE “MICRO-RETI”)

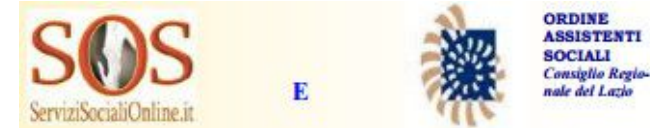
**MAPPE ANALITICHE** DEI SERVIZI PRESENTI NELLE COMUNITA' LOCALI

DOSSIER SULLE **PROCEDURE E PROCESSI DI FUNZIONAMENTO** DEI SERVIZI (USANDO LE METODOLOGIE DELLE CARTE DEI SERVIZI)

**INDAGINI SUI BISOGNI** A PARTIRE DALLE DOMANDE CHE ARRIVANO AI SERVIZI

SELEZIONARE E DIFFONDERE INFORMAZIONI SULLE **BUONE PRATICHE DI SERVIZIO**

**AUTO-PUBBLICAZIONI** COME RISULTATO DI UNA DISCUSSIONE PROFESSIONALE SULLE DINAMICHE DEI BISOGNI E DELL'OFFERTA



## Bibliografia:

- FERRARIO PAOLO, **Politiche sociali e servizi**, Carocci Faber, 2014
- BALBI GABRIELE, MAGAUDDA PAOLO, **Storia dei media digitali**, Laterza, 2014
- TISSONI FRANCESCO, **Social network. Comunicazione e marketing**, Apogeo/Maggioli, 2014
- RIVA GIUSEPPE, **Nativi digitali**, Il Mulino, 2014
- FONDAZIONE ZANCAN, **Welfare generativo**. Responsabilizzare, rendere, rigenerare. La lotta alla povertà, rapporto 2014, Il Mulino, 2014
- VIANELLO MICHELE, **Smart Cities. Gestire la complessità urbana nell'era di internet**, Maggioli editore, 2013
- CHATFIELD tom, **50 grandi idee digitali**, Dedalo edizioni, 2012
- WEINBERGER DAVID, **La stanza intelligente, la conoscenza come proprietà della rete**, Codice edizioni, 2011
- BALLE FRANCE, **I media**, Il Mulino, 2007