

## LA PROGETTAZIONE DI UN SERVIZIO DI SEGRETARIATO SOCIALE

La legge 328/2000 inserisce il secretariato sociale tra le prestazioni di livello essenziale che ogni ambito distrettuale deve garantire, con funzioni di “informazione e consulenza al singolo e ai nuclei familiari”. Il Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003 definisce il secretariato come porta unitaria d’accesso, non solo al sistema di offerta pubblica, solidaristica e di auto-aiuto presente nel welfare locale, ma anche a quella privata, con il compito di fornire informazioni sui soggetti che erogano servizi a pagamento, sulle tariffe praticate e sulle caratteristiche dei servizi erogati. Il secretariato assume quindi un ruolo fondamentale nel garantire l’accesso al sistema integrato di interventi e servizi sociali come sistema articolato e complesso.

## LE FUNZIONI DEL SEGRETARIATO SOCIALE

L’**informazione** e l’**orientamento** sono indispensabili per “evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni”<sup>1</sup>. Un punto unico di raccolta della domanda sociale, la personalizzazione delle risposte e l’analisi dei bisogni espliciti ed impliciti rappresentano un’importante **filtro** rispetto alla rete dei servizi. Dare indicazioni chiare, precise e aggiornate, entrare in relazione, offrire consulenza, aiutano la persona a trovare le soluzioni di cui necessita e ad essere maggiormente autonoma nel fronteggiare gli eventi problematici che la riguardano e quando l’invio si rende necessario, l’utente è “accompagnato” in questo passaggio frutto di una valutazione collettiva. Inoltre il secretariato può svolgere l’importante funzione di **osservatorio** e concorrere alla elaborazione dei piani di zona nonché di strategie di intervento dei singoli servizi, a condizione che sappia dotarsi e utilizzare puntualmente idonei strumenti di raccolta ed elaborazione dati.

## DA CHE COSA È COSTITUITO UN SERVIZIO DI SEGRETARIATO

Il **front-office** fornisce informazioni a carattere generale, avvia procedimenti amministrativi specifici, coglie la necessità di decodificare il bisogno, attiva procedure d’urgenza. Front-office non significa solo accesso diretto ma anche contatto telefonico e via internet, le caratteristiche di queste tre modalità di incontro, con le dovute specificità, sono le stesse. **Facilità nel prendere contatto** nel caso dell’accesso diretto significa collocare gli uffici in una posizione raggiungibile e visibile, con orari sufficientemente lunghi e chiari; nel caso del sito web implica che sia composto in modo tale da permettere anche ai meno esperti di accedere alle informazioni principali; nel caso del contatto

---

telefonico significa poter parlare con operatori preparati in tempi ragionevoli, in orari dedicati. **Attenzione alla persona** attraverso la cura degli ambienti, la strutturazione del sito web, il tipo di pubblicità. **Tempo sufficiente** per i colloqui e per le telefonate in modo da dare risposte chiare e corrette. Questi sono solo alcuni dei tratti salienti del primo contatto.

**L'accoglienza di servizio** è un intervento breve e focale che si rende necessario quando il bisogno è complesso e deve essere decodificato pertanto all'informazione si aggiungono accoglienza e consulenza professionali. Due o tre incontri nei quali, attraverso il colloquio, raccogliere i dati relativi alla persona, al contesto socio/organizzativo in cui vive, delineare lo scenario nel quale è emersa la domanda per arrivare insieme ad elaborare soluzioni possibili. Può avere diversi possibili esiti: la costruzione di un percorso di risposta al bisogno che la persona realizzerà in autonomia, l'invio ad altri servizi, la conclusione dell'intervento.

#### SEGRETIARIATO SOCIALE: QUALI OPERATORI?

La capacità relazionale e la lettura sociale del bisogno, la conoscenza del territorio e delle normative in materia sociale e previdenziale, i metodi e le tecniche di cui il servizio sociale si è dotato, la capacità di lavorare in rete e in équipe, sono caratteristiche proprie dell'assistente sociale e necessarie a un servizio di segretariato. Altrettanto indispensabile, considerando la crescente utenza immigrata, è la figura del mediatore culturale a garanzia di una comunicazione tra culture diverse.

#### L'INFORMAZIONE

Un ruolo fondamentale è quello dell'informazione nelle sue diverse declinazioni: la mappatura delle risorse del territorio deve essere puntuale e aggiornata per offrire un servizio di qualità; i dati relativi all'utenza devono essere sempre registrati per svolgere quella funzione di osservatorio tanto preziosa per la programmazione dei servizi; l'informazione deve poi essere in rete poiché è necessario che gli interventi non si sovrappongano e che alcune informazioni siano a disposizione di tutti per dare continuità al lavoro. Gli utenti stessi forniscono a volte indicazioni preziose su risorse del territorio sconosciute agli operatori.

#### DALLA TEORIA ALLA PRATICA

Delineare quali sono le funzioni ed i tratti organizzativi fondamentali di un servizio di segretariato rappresenta solo la prima parte del lavoro poiché non esiste un welfare di accesso adatto a tutte le realtà, al contrario per articolarlo in modo efficace ed efficiente bisogna tenere conto di più variabili:

caratteristiche socio-economiche del territorio, bisogni rilevati e utenza potenziale, tratti salienti della comunità locale e del sistema dei servizi, risorse economiche a disposizione. Dopo aver condotto uno studio approfondito si può procedere nella progettazione vera e propria: collocazione degli uffici, orari di apertura, informazioni da mettere in evidenza nel sito web, lingue nelle quali è necessario comunicare, numero di operatori e di mediatori culturali, ecc.

Un valido servizio di segretariato non è un investimento superfluo ma al contrario offre alle persone, alle famiglie e ai gruppi un aiuto prezioso e a tutto il sistema territoriale un miglioramento della qualità del lavoro.