

PARTE SECONDA

Leggi e regolamenti regionali

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 3 agosto 2007, n. 1380

Artt. 13 e 14 della Legge regionale 10 luglio 2006, n. 19. Sistema Informativo Sociale Regionale e Osservatorio Regionale delle politiche Sociali. Linee guida e direttive per l'organizzazione ed il funzionamento.

L'Assessore alla Solidarietà, Politiche Sociali e Flussi Migratori, sulla base dell'istruttoria espletata dalla Dirigente del Settore Programmazione e Integrazione, riferisce quanto segue.

In attuazione dell'art. 21 della l. n. 328/2000, la legge regionale 10 luglio 2006, n. 19, "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia", ha previsto all'art. 13 che la Regione, istituisce il sistema informativo regionale dei servizi socio-assistenziali, quale strumento per la tempestiva acquisizione dei dati e delle informazioni necessarie alla conoscenza dei bisogni sociali finalizzata alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, e che la Giunta regionale emana le direttive di coordinamento cui le Province e i Comuni devono attenersi per la raccolta dei dati e per l'acquisizione.

La Giunta Regionale provvede, inoltre, ad istituire l'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali, disciplinandone il funzionamento, in uno con il Centro di Documentazione per l'Infanzia e l'Adolescenza, e la sua articolazione in aree tematiche (art. 14).

È di tutta evidenza la rilevanza che il Sistema Informativo Sociale Regionale (da ora denominato SISR) assume per la conoscenza dei bisogni delle comunità locali, per la gestione dei processi decisionali, per l'efficace ed efficiente programmazione ed allocazione delle risorse umane e finanziarie, per la valutazione delle politiche

sociali nel loro complesso, quale supporto indispensabile alla Regione, alle Province, ai Comuni singoli ed associati e a tutti gli Attori, pubblici e privati, del sistema integrato.

Nella consapevolezza dell'importanza della costruzione del Sistema Informativo ed in attuazione di quanto previsto nel primo Piano Regionale delle Politiche Sociali, approvato con Deliberazione di G. R. n. 1104/2004, così come confermato dalla legge regionale n. 19/2006, in collaborazione con l'Assessorato al Lavoro e alla Formazione Professionale, a seguito dell'Avviso n. 6/2006, pubblicato sul B.U.R. Puglia n. 51 del 6 aprile 2006, sono stati finanziati, a valere sulle risorse FSE di cui alle Misure 3.2 e 3.4 del POR Puglia 2000-2006, diversi progetti per avviare la realizzazione del SISR e degli Osservatori Sociali Provinciali, promuovendo altresì molteplici indagini e ricerche sociali di respiro regionale, provinciale e locale, sui fenomeni sociali emergenti, nonché sulla progettazione di strumenti informativi e informatici a supporto del funzionamento degli Osservatori stessi.

Una specifica attività di informazione, formazione e affiancamento consulenziale alle strutture regionali è stata, in particolare, svolta a partire dal gennaio 2007 dalla Società "Synergia-net" di Milano, aggiudicataria del progetto relativo alla impostazione dell'Osservatorio Regionale delle Politiche sociali e alla progettazione e implementazione del SISR. La stessa Società ha costruito i primi flussi informativi del SISR (su strutture residenziali per anziani e per i minori e asili nido e centri ludici), elaborando altresì, d'intesa con l'Assessorato alla Solidarietà-Settore Programmazione e Integrazione sociosanitaria, e con l'apporto di numerosi incontri di confronto e concertazione con le Amministrazioni provinciali, il documento "Sistema Informativo Sociale Regionale della Regione Puglia. Modello Generale di Architettura del Sistema", di cui vengono ripresi ampi stralci nell'Allegato A al presente provvedimento.

Appare allo stato attuale necessario garantire il formale riconoscimento del percorso in atto per

la costituzione dell'Osservatorio Regionale delle Politiche e, quindi, istituire, secondo quanto previsto agli artt. 13 e 14 della l.r. n. 19/2006 lo stesso Osservatorio, cui è affidata, tra l'altro, la funzione di costruzione del SISR. Tale step è propedeutico e necessario per la successiva approvazione dei piani di attività di tutti gli Osservatorio Sociali Provinciali (di seguito OSP), con la conseguente attribuzione alle Amministrazioni provinciali delle risorse di competenza per la realizzazione degli stessi piani di attività e, in primis, per la costituzione di gruppi di lavoro di riferimento per la struttura OSP ovvero per il consolidamento della stessa.

A tal fine si propone alla Giunta Regionale di approvare le Linee Guida per la costituzione dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali e per il SISR, allegate al presente provvedimento (Allegato A), di cui costituiscono parte integrante e sostanziale, che contengono le direttive alle strutture dell'Assessorato alla Solidarietà per la formale istituzione della struttura Osservatorio, incardinata nel Settore Programmazione Sociale e Integrazione, e per l'avvio delle sue attività.

Si rinvia ad un provvedimento successivo il riparto e l'assegnazione delle risorse connesse al funzionamento dell'Osservatorio Regionale e degli OSP, con la connessa approvazione dei rispettivi Piani di Attività.

Adempimenti contabili di cui alla l.r. 16 novembre 2001, n. 28 e successive modificazioni.

Dal presente provvedimento non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il provvedimento è di competenza della Giunta Regionale ai sensi dell'art. 4, comma 4, lett. a) e

lett. k) della L.R. n. 7/1997.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del presente provvedimento.

LA GIUNTA

- Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;
- Viste le dichiarazioni poste in calce al presente provvedimento dalle Dirigenti dei Settori;
- A voti unanimi espressi nei termini di legge;

DELIBERA

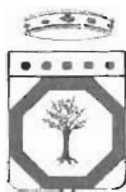
1. Di fare proprie le motivazioni espresse in narrativa e che qui si intendono integralmente riportate;
2. Di approvare, in applicazione dell'art. 14 della l.r. n. 19/2006, il documento Linee Guida per la costituzione dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali e per il SISR, riportato in Allegato A, quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. Di rinviare a successivo provvedimento l'approvazione dei piani di attività dell'Osservatorio Regionale politiche Sociali e degli OSP;
4. Di disporre la pubblicazione del presente provvedimento, nel Bollettino Ufficiale della Regione Puglia e la pubblicazione sul sito istituzionale.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

Dr. Romano Donno

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA

On. Nichi Vendola



R E G I O N E P U G L I A

**ASSESSORATO ALLA SOLIDARIETA'
SETTORE PROGRAMMAZIONE SOCIALE E INTEGRAZIONE**

ALLEGATO A

***LINEE GUIDA PER LA COSTITUZIONE
DELL'OSSERVATORIO REGIONALE
DELLE POLITICHE SOCIALI***

Il presente provvedimento si compone di pagg. 27 (ventisette),
inclusa la presente copertina.

Documento Elaborato in collaborazione con



SYNERGIA - NET

SISTEMI DI CONOSCENZA E DI GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

INDICE

PREMESSA: IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.

- 1. FINALITÀ: IL RACCORDO TRA INFORMAZIONE E DECISIONE PER UNA DEFINIZIONE CONDIVISA DEL CONCETTO DI SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE.**
- 2. REQUISITI DI BASE E CARATTERISTICHE**
- 3. FUNZIONI**
- 4. GLI OBIETTIVI OPERATIVI SPECIFICI DEL SISR**
- 5. OBIETTIVI CONOSCITIVI**
- 6. I PRODOTTI ATTESI DEL SISR**
- 7. L'IMPATTO ORGANIZZATIVO E L'APPROCCIO DI IMPLEMENTAZIONE**
- 8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA CONNESSA ALL'ARTICOLAZIONE DEI RUOLI TRA I VARI SOGGETTI ISTITUZIONALI: L'OSSERVATORIO REGIONALE DELLE POLITICHE SOCIALI**
- 9. LE ATTIVITÀ GIÀ AVVIATE DELL'OSSERVATORIO REGIONALE POLITICHE SOCIALI**

1. PREMESSA: IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.

Il ruolo del livello regionale in ambito sociale (normativo, di indirizzo, programmazione, controllo e verifica di qualità del Sistema socio-assistenziale e di welfare), si esplica attraverso una logica di intervento il cui livello di efficienza richiede obbligatoriamente la piena e costante fruibilità di "informazioni" attendibili.

In Puglia, la maturata consapevolezza dell'esigenza di un Sistema informativo sociale quale strumento apportatore di un significativo "Valore aggiunto" nei compiti di pianificazione e di ricognizione dell'offerta di servizi/prestazioni sociali presenti sul territorio regionale, è riscontrabile nella l.r. n. 19/2006, che istituendo all'art. 13 il Sistema informativo regionale rappresenta un intervento strategico volto a sanare una situazione di "carezza conoscitiva" sui bisogni e sulla domanda di servizi socio-assistenziali della popolazione pugliese.

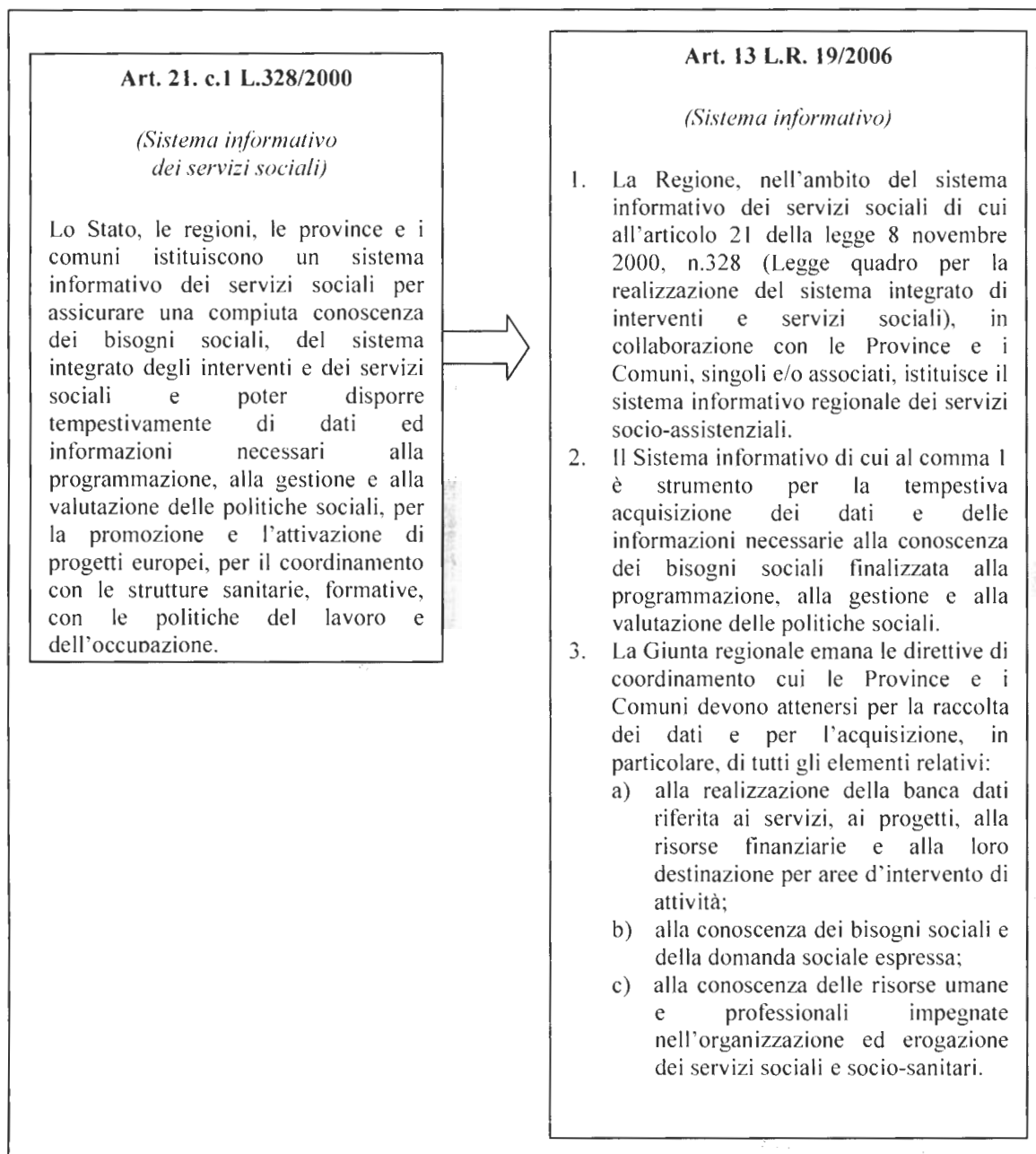
Tuttavia all'istituzione *ex lege* non ha immediatamente fatto seguito l'attivazione concreta e operativa del sistema informativo, di cui si avverta una urgente necessità, tanto che, lo stesso Piano Regionale delle Politiche Sociali (PRPS) 2004-2006, approvato con Deliberazione di G.R. n. 1104/2004, ha dovuto confrontarsi con l'assenza di un Sistema informativo sociale già implementato e funzionante e con la scarsa disponibilità di elementi di conoscenza strutturati in merito al sistema di offerta dei servizi sociali, in particolare, ed al sistema dei bisogni della popolazione pugliese nelle sue articolazioni territoriali, elementi imprescindibili per una coerente ed efficace programmazione tecnico-politica in ambito sociale.

Il superamento di una logica di frammentazione e settorializzazione, verso la creazione di un sistema integrato dei servizi, basato sulla programmazione delle politiche, cui è volta la L.328/2000 a livello nazionale e la L.R. 19/2006 a livello regionale, rende infatti improrogabile la creazione di un sistema informativo sociale regionale **unitario**.

Come anticipato già dallo stesso Piano Regionale delle Politiche Sociali e dalla sopra citata L.R. n. 19/2006, viene assegnata alla creazione del Sistema Informativo Sociale Regionale importanza prioritaria.

Ne derivano indicazioni da tenere in attenta considerazione nella fase di avvio della progettazione di dettaglio e di implementazione del SISR. Si tratta infatti di un corpus organico di indicazioni sviluppate in coerenza con la normativa nazionale di riferimento (L.328/2000, Piano Nazionale degli interventi e delle politiche sociali 2001-2003), rispetto alle riflessioni della letteratura più recente e alle più significative realtà di Sistemi informativi sociali regionali effettivamente funzionanti e di effettivo supporto al *policy making*.

**Figura1- Il raccordo tra normativa nazionale e regionale
nell'attuazione del Sistema informativo sociale**



1. FINALITÀ: IL RACCORDO TRA INFORMAZIONE E DECISIONE PER UNA DEFINIZIONE CONDIVISA DEL CONCETTO DI SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE.

E' necessario, per cogliere le indicazioni metodologiche contenute in questo documento, evidenziare alcuni dei concetti-chiave che delineano con piena trasparenza, la logica operativa che è necessario seguire per rispondere alle esigenze ed agli obiettivi di costruzione di un efficiente, efficace e condiviso Sistema informativo sociale di livello regionale, ma articolato territorialmente.

Innanzitutto un "Sistema informativo sociale" va definito come un **insieme finalizzato ed organizzato di processi atti a gestire informazioni**, sulla base del principio scientifico-metodologico ben sintetizzato dalla letteratura organizzativistica anglosassone con l'asserto "you can't manage what you can't measure".

In generale un "sistema" è tale, ovvero è un **aggregato non casuale**, se è connotato da **finalità** (obiettivi, scopi istituzionali); **funzioni** (processi di gestione dei fattori), **struttura** (organizzazione). Ciò vale perfettamente anche per un *Sistema informativo in campo sociale* in quanto, anche qui, sono le *finalità* che intervengono per ri-convertire il vasto potenziale paniere di *dati* in *informazioni* mirate che permettano, in una logica organizzativa, la gestione dei processi e l'assunzione di *decisioni coerenti* da parte degli attori coinvolti.

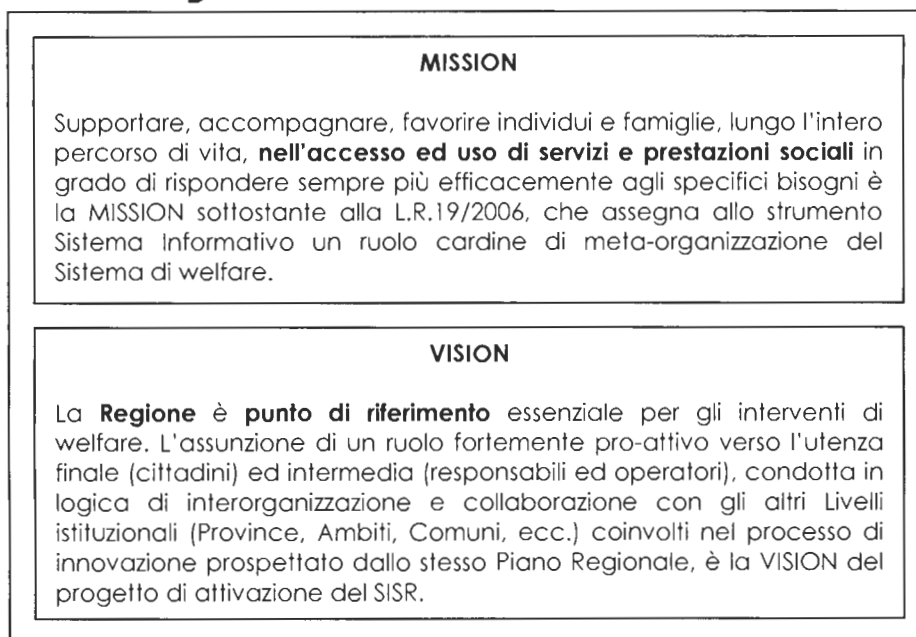
Lo schema che segue richiama sinteticamente l'intreccio dei raccordi informazione/decisione evidenziando la centralità della raccolta informativa proprio per quegli attori che hanno tra i loro compiti quelli della pianificazione, della programmazione e della verifica degli interventi, così come è il caso della Regione.



Da questo approccio concettuale generale deriva una più aderente definizione che vede un Sistema informativo come un insieme organizzato di **tecniche e procedure** volto a **raccogliere il minor numero di dati possibile da tradurre in informazioni il più possibile esaustive e mirate agli obiettivi conoscitivi ed operativi dei soggetti amministrativo-decisionali**.

Sulla base di queste considerazioni generali, nella specificità del SISR, un primo fondamentale assunto da porre come base per la progettazione e lo sviluppo del Sistema nel suo complesso è il seguente:

Il SISR si configura come un **Sistema informativo d'area finalizzato alla programmazione regionale e locale e alla gestione dei processi di monitoring dei servizi sociali (efficienza, efficacia, qualità)**.

Figura 3 - La Mission e la Vision del SISR

2. REQUISITI DI BASE E CARATTERISTICHE

Poiché il Sistema Informativo Sociale Regionale si configura come un vero e proprio strumento finalizzato tecnicamente e specificatamente alla programmazione sociale degli interventi per obiettivi affinché sia possibile soddisfare esigenze conoscitive di supporto alle decisioni consapevoli¹, è necessario che tale strumento risponda a requisiti quali:

- a) **Unitarietà del modello.** Non può esservi una pluralità di sistemi informativi sociali afferenti ad un medesimo territorio per di più con soggetti titolari autonomi, così come è necessaria una condivisa regia operativa anche a salvaguardia delle specificità delle raccolte informative locali. Per altro verso solo così si può rispondere alle esigenze di debito informativo verso il livello nazionale e verso il livello europeo;
- b) **Tempestività.** Il SISR deve garantire la possibilità di disporre di un quadro esauriente di conoscenze continuamente aggiornate e in condizione di rilevare ciò che avviene nel presente, evitando di raccogliere dati obsoleti;
- c) **Sistematicità e organicità** dell'accumulo conoscitivo. Il SISR deve attuare processi di coordinamento scientifico circa gli aspetti metodologici, di riduzione della frammentarietà delle fonti e di codificazione dei dati e degli strumenti di rilevazione, volto a garantire caratteristiche di coerenza interna, stabilità nel tempo e rigore metodologico a un giacimento informativo qualificato;
- d) **Esaustività ed attendibilità.** Il SISR deve col tempo e dopo vari test operativi raggiungere l'obiettivo di monitorare a regime l'intero universo di attività del sistema di politiche/interventi sociali, a condizione però che sia

¹ Per decisioni consapevoli si intendono le decisioni, realizzabili, centrate su obiettivi e autovalutative, assunte ricorrendo a criteri probabilistici e tramite selezione tra alternative.

possibile rilevare ed archiviare informazioni effettivamente attendibili e concretamente fruibili entro mirati ed espliciti obiettivi conoscitivi;

e) **Internalizzazione.** Alcune funzioni fondamentali di gestione dell'informazione del SISR devono essere internalizzate dagli uffici regionali, puntando a processi di autoproduzione dei dati quali, ad esempio, quelli relativi alle unità di offerta socioassistenziali (*process-produced-data*). Ciò al fine di superare almeno in parte la netta separazione tra produttori di conoscenza/ricercatori e amministratori/gestori dei servizi.

Vi sono inoltre altre caratteristiche, previste dal Piano Regionale delle Politiche Sociali, che il SISR deve prevedere: si tratta di alcuni aspetti su cui prestare attenzione e da tenere in adeguata considerazione durante tutto il suo ciclo di vita. Ciò al fine di garantire la realizzazione di un Sistema informativo sociale regionale radicato sul territorio ed adeguato ai suoi bisogni informativi ed alle caratteristiche della rete territoriale sulla quale si articolerà.

Da questo punto di vista è indispensabile che il SISR sia:

- fondato su una rete sociale costituita da tutti quei soggetti pubblici e privati che abbiano un ruolo nelle varie funzioni del Sistema integrato dei servizi;
- attento alla continua circolazione delle informazioni (dal livello regionale a quello locale e viceversa);
- capace di rispondere ai fabbisogni informativi del territorio;
- partecipato;
- attento a promuovere il raccordo tra ricerca/conoscenza ed erogazione dei servizi;
- flessibile rispetto all'innovazione;
- dotato di una pluralità di metodi ed approcci per la raccolta ed il trattamento dei dati;
- attento che il bilancio informativo tra informazioni acquisite ed informazioni fornite di ognuno dei soggetti coinvolti sia sempre positivo;
- capace di valorizzare la conoscenza del territorio anche da parte del privato sociale;
- innovativo ed aperto all'utilizzo di tutti i più moderni strumenti di ricerca;
- in linea con le indicazioni fornite dal Piano Sociale Regionale;
- attento a rispondere ai debiti informativi verso il livello nazionale ed al confronto interregionale.

3. FUNZIONI

In relazione agli obiettivi che il SISR dovrebbe perseguire, le sue *funzioni fondamentali, definite dal Piano Regionale delle Politiche Sociali*, sono:

1. osservazione ed analisi dei fenomeni sociali e di marginalità sociale attraverso gli strumenti della documentazione e della ricerca sociale;
2. monitoraggio e valutazione del sistema di offerta dei servizi;

3. definizione e gestione dei flussi informativi e del loro sistema di circolazione;
4. garanzia della fluidità dell'intero sistema di circolazione delle informazioni dal livello nazionale a quello regionale, provinciale e locale in entrambe le direzioni e tra i vari livelli.

Vi sono inoltre alcune funzioni del sistema d'azione sociale rispetto alle quali il SISR deve svolgere un ruolo di supporto scientifico-razionale, ovvero deve garantire un livello certo di conoscenza degli elementi su cui si basa l'esercizio di tali funzioni, che riguardano in estrema sintesi:

- a) la definizione strategica di obiettivi e priorità nel quadro degli scopi predefiniti;
- b) l'allocazione e la gestione delle varie risorse del sistema (professionali, finanziarie, strutturali, ecc.)
- c) tutte le decisioni di intervento che devono essere prese a quei livelli istituzionali per i quali non vi sono elementi di conoscenza diretta sul territorio, tipicamente quelle a livello regionale;

Ci sono infatti, nella normativa e nelle prassi di quasi tutte le esperienze regionali di attivazione di Sistemi informativi sociali, strumenti ai quali il Sistema informativo sociale è legato strutturalmente.

La stesura di un Piano sociale/sociosanitario regionale, ad esempio, così come dei Piani di zona, richiede infatti che la definizione delle strategie di intervento e degli obiettivi prioritari sia fondata su un paniere di informazioni in grado di fotografare il contesto sia in termini di domanda, sia in termini di offerta sociale: l'esistenza di un Sistema informativo che produca congiuntamente flussi informativi sui fenomeni di disagio sociale/fragilità e sull'offerta di servizi pubblici e del privato sociale avvicinerrebbe in modo sensibile la possibile programmazione degli interventi sociali ai reali bisogni di un dato territorio.

Lo stesso Piano Regionale delle Politiche Sociali si pone come il momento iniziale di un percorso di programmazione che ha carattere ciclico e che, colmato il gap conoscitivo sui bisogni e le risorse del territorio, potrà valutare l'adequatezza delle previsioni programmatiche e rivedere l'insieme degli obiettivi e delle priorità di azione per lo sviluppo del welfare regionale.

4. GLI OBIETTIVI OPERATIVI SPECIFICI DEL SISR

Con riferimento agli obiettivi che l'implementazione del SISR deve soddisfare, la Figura 5, illustra dettagliatamente (anche se sinteticamente), quali sono le attività da porre in atto in risposta a ciascun obiettivo definito dal percorso di programmazione, gestione e valutazione delle politiche regionali in materia di welfare.

Figura 5 - Gli obiettivi del Piano Regionale delle Politiche Sociali e le azioni da intraprendere nello sviluppo del SISR.

Obiettivi	Azioni
1. Supportare i decisori politici a tutti i livelli (regionale, provinciale e comunale) nella definizione delle politiche.	<i>Realizzazione di prodotti informativi mirati: report periodici tematici e relazioni annuali sullo stato di attuazione.</i>
2. Creare un punto di riferimento strutturato, stabile nel tempo e capace di dare continuità al lavoro di ricerca sociale e produzione dei dati.	<i>Costituzione di un qualificato team di lavoro con compiti di programmazione e coordinamento delle attività ben definiti.</i>
3. Potenziare la produzione statistica ufficiale.	<i>Attivazione di un canale di raccordo con gli enti centrali e territoriali del SISTAN (Sistema Statistico Nazionale); Collegamento con CISIS per la rilevazione della spesa sociale dei Comuni.</i>
4. Favorire la circolazione, la diffusione e la fruibilità di dati ed informazioni già raccolti dai vari enti ed uffici per finalità legate a bisogni interni.	<i>Monitoring presso gli uffici regionali delle attività di raccolta informativa e sistematizzazione nel giacimento informativo del SISR.</i>
5. Valorizzare, potenziare e stabilizzare nel tempo, inserendole in rete, le esperienze già esistenti evitando inutili duplicazioni.	<i>Realizzazione di un accurato check dell'esistente.</i>
6. Fornire la conoscenza dei bisogni sociali del territorio, dei fenomeni di esclusione ed emarginazione sociale che interessano il territorio	<i>Definizione e programmazione dei flussi informativi sulla "domanda sociale".</i>
7. Monitorare il sistema di offerta dei servizi.	<i>Implementazione di flussi informativi stabili nel tempo sull'offerta di servizi, tramite raccolta dati presso le unità di offerta di servizio (autoproduzione di dati).</i>

Obiettivi	Azioni
8. Valutare la qualità, la rispondenza alla domanda e la soddisfazione dell'utenza rispetto agli interventi ed ai servizi offerti.	<i>Definizione di analisi della qualità percepita ed erogata.</i>
9. Sostenere gli interventi di comunicazione sociale.	<i>Realizzazione di prodotti informativi di larga diffusione e sistemi di consultazione on-line aperti.</i>
10. Rilevare le buone pratiche e diffonderne la conoscenza sul territorio.	<i>Creazione di un album dell'innovazione nel welfare in collaborazione con gli Osservatori Provinciali e gli Ambiti Territoriali.</i>
11. Creare e diffondere sul territorio e tra tutti gli attori del sistema dei servizi la consapevolezza dell'importanza della ricerca sociale.	<i>Realizzazione di eventi formativi/ seminari mirati.</i>
12. Dare riconoscibilità, dignità e sostegno al lavoro dedicato alla produzione e diffusione delle informazioni e dei dati realizzato negli enti e negli uffici.	<i>Promozione della partecipazione degli uffici regionali alla progettazione di un sistema che preveda adeguati feed-back in termini di output informativi.</i>
13. Formare tutti i componenti della rete ed i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta, gestione dei dati per garantirne la qualità.	<i>Pianificazione e realizzazione di interventi formativi mirati alle competenze necessarie e coerenti rispetto ai ruoli ricoperti all'interno del Sistema (formazione sociologica, statistica, informatica, ecc.).</i>

5. OBIETTIVI CONOSCITIVI

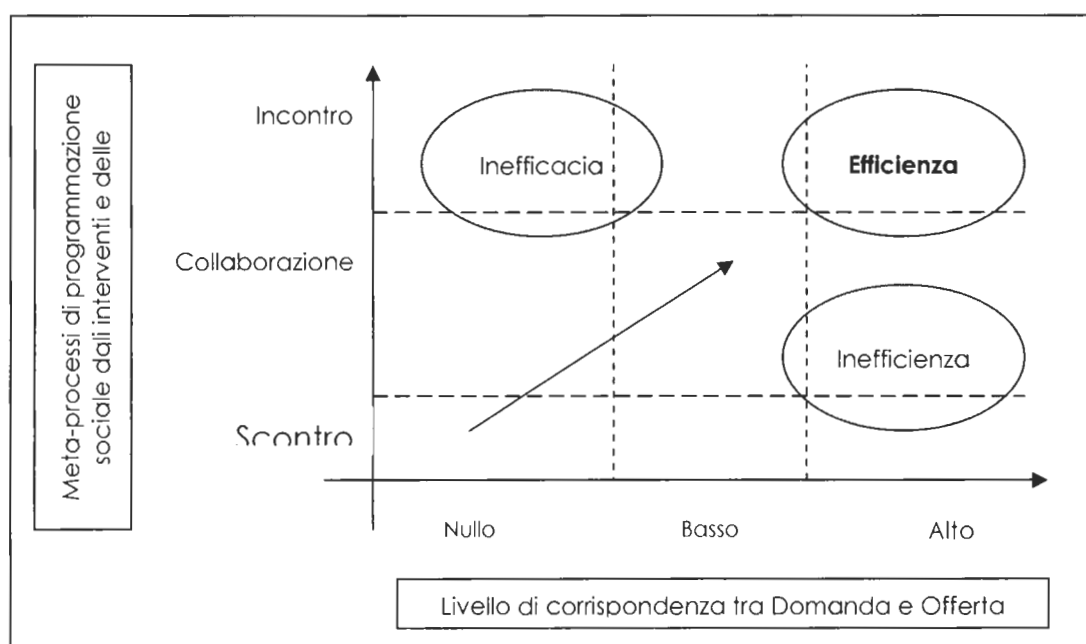
E' opinione ormai ampiamente condivisa e consolidata che un Sistema informativo di effettivo supporto alla programmazione sociale deve render conto per intero del lungo percorso che separa gli effettivi bisogni della popolazione dall'ideazione ed erogazione di prestazioni di welfare.

Solo in questo modo il SISR si configurerà come uno strumento davvero in grado di agevolare, come richiamato nella Figura 6 l'incontro tra domanda e offerta di servizi e prestazioni sociali e quindi di realizzare una gestione efficiente del sistema di welfare.

La **struttura logica** del Sistema informativo è, infatti, sintetizzata nella capacità di stabilire nessi e cogliere le criticità in presenza: dunque **il mettere a confronto dati sulla domanda e sui bisogni sociali e dati sull'offerta di servizi e prestazioni**, è il suo **fulcro operativo** cardine.

Esiste infatti un circolo virtuoso, nei processi di miglioramento della qualità che riguardano i sistemi di *welfare*, che va dall'analisi dei bisogni alla definizione delle risorse e delle caratteristiche delle prestazioni, alla ridefinizione dei processi operativi e alla qualità realizzata che bisogna rispettare.

Figura 6 - L'area dell'efficienza



Si rende pertanto necessario:

- individuare in modo corretto i bisogni sociali, la domanda di servizi e le tendenze in atto (per specifici gruppi-target di popolazione);
- conoscere stabilmente (in termini di "misurazione") il sistema di offerta di servizi/prestazioni/interventi;
- adottare adeguate forme di controllo analitico e valutazione delle attività/degli interventi.

Il SISR deve quindi assicurare una compiuta conoscenza sia dei bisogni sociali sia del sistema integrato degli interventi e dei servizi. Ovvero deve operare su tre macro-aree informative e di analisi:

a) sul versante dell'*offerta di servizi e prestazioni*, tramite flussi informativi informatizzati periodici sulla rete dei servizi e delle prestazioni sociali, sociosanitarie integrate, socio-relazionali, socio-economiche, mirando anche ad attivare i relativi processi di autoproduzione dei dati, ovunque possibile, da parte delle unità di erogazione;

b) sul versante dei *bisogni* e della *domanda sociale* (espressa e potenziale) relativa ai più significativi gruppi target di popolazione, nonché sui più cruciali processi sociali che afferiscono fortemente al sistema di welfare (tramite *survey*, indagini panel, indagini qualitative, raccolta e analisi di dati desk, ecc.);

c) sul versante della *qualità* dei servizi tramite analisi organizzative, analisi di customer e job satisfaction, analisi sociotecniche sulla qualità dei processi e degli output, ecc.

L'articolazione contenutistica e i livelli di approfondimento delle analisi costituiscono il riferimento per lo sviluppo del SISR e dei relativi flussi informativi a cura dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali.

LA SITUAZIONE ATTUALE (PRIMO CHECK DELL'ESISTENTE)

All'istituzione *ex lege* del SISR e dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali fa seguito il presente provvedimento per fornire le Linee Guida e le direttive operative al Settore Programmazione Sociale e Integrazione rivolte a supportare l'attivazione concreta e operativa dello stesso Osservatorio, nonché del sistema informativo.

In particolare risulta essere l'analisi dell'offerta di servizi sociali in Puglia a risentire della perdurante assenza di una base informativa strutturata a livello regionale in grado di fornire dati dettagliati ed omogenei, per l'intero territorio, sulla presenza di servizi e di strutture, sulla loro capacità di presa in carico, sulle prestazioni erogate e sulla spesa sostenuta da tutti i soggetti responsabili della erogazione dei servizi.

E' altrettanto vero che in alcune aree del territorio della Regione Puglia sono state e sono condotte a diversi livelli esperienze di analisi del territorio, monitoraggio e valutazione dei servizi nel settore delle politiche sociali, ma si tratta di iniziative *una tantum*, destrutturate, non stabilizzate, non estese a livello regionale, non collegate tra loro, connesse a singole azioni progettuali: in questo caso risulta impossibile accrescere il valore aggiunto dei dati e delle informazioni raccolte proprio perché le informazioni hanno caratteristiche diverse e non consentono a livello regionale una lettura complessiva dei fenomeni oltre che analisi comparative nel tempo o per diversi ambiti territoriali.

Al fine di poter definire meglio i fabbisogni informativi attuali che il SISR deve coprire, come gap tra gli obiettivi conoscitivi sopra definiti e lo *status quo*, per una valutazione dell'esistente in termini di esperienze di raccolta informativa si ricorre alla metodologia ITPOSMO (*Information, Technology, Process, Objectives, Skills, Management and structure, Other Resources*) di Richard Heeks, come riportato in Figura 7.

Figura 7 - ITOSMO Analysis della situazione attuale

<i>Disponibilità di informazioni</i>	Assenza di una base informativa strutturata a livello regionale e capace di fornire dati dettagliati ed omogenei, per l'intero territorio, sulla presenza di servizi e di strutture, sulla capacità di presa in carico delle strutture e dei servizi, sulle prestazioni erogate e sulla spesa sostenuta da tutti i soggetti responsabili della erogazione dei servizi. Esistono a livello locale esperienze <i>una tantum</i> di analisi del territorio, monitoraggio e valutazione dei servizi . A livello centrale vi sono esperienze di rilevazione sui servizi e analisi di dati per finalità interne ai singoli uffici regionali. Il PRPS definisce le aree contenutistiche e i livelli di analisi del SISR.
<i>Tecnologia</i>	I dati vengono processati tramite le più comunemente diffuse soluzioni di fogli di calcolo e pacchetti di gestione di database. Consolidato è l'uso di internet e della posta elettronica.
<i>Procedure</i>	Non esistono processi codificati e attivi di raccolta e scambio di dati dal livello regionale (inteso come Settore Programmazione e Integrazione dell'Assessorato alla Solidarietà Sociale) afferente alle politiche sociali, verso qualsiasi livello, se si fa eccezione per il monitoraggio dei Piani Sociali di Zona.
<i>Obiettivi</i>	Dati ed informazioni dai vari enti ed uffici rispondono prevalentemente a finalità legate a bisogni interni alla logica amministrativa.
<i>Competenze delle risorse umane</i>	A livello informatico le risorse umane dispongono di competenze di base e avanzate. Sono già state condotte, seppur in modo disorganico e limitatamente a gruppi ristretti di lavoro, esperienze di attivazione di flussi informativi sui servizi e analisi dei relativi output.
<i>Struttura e gestione</i>	L'articolazione organizzativa del sistema integrato degli interventi e delle prestazioni sociali pugliese appare ben definita, e incardinata nelle strutture dell'Assessorato alla Solidarietà. A livello regionale, esiste un nucleo stabile di riferimento per il SISR, che viene formalizzato con il presente provvedimento nell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali.
<i>Altre risorse</i>	L'attivazione della struttura organizzativa prevista nel PRPS è stata rallentata fino alla attuazione costituzione formale dell'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali, con la relativa assegnazione di risorse a valere sul FNPS 2001-2003 e FNPS 2004.

Figura 8 - SWOT Analysis di massima della situazione attuale.

PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
Il PRPS fornisce ampie indicazioni per la costruzione del SISR: si tratta di un aspetto importante per la condivisione degli obiettivi di progetto.	La carenza di dati e informazioni sul sistema di offerta di servizi rappresenta una importante lacuna: si tratta dunque del versante di analisi su cui il SISR si deve prioritariamente concentrare.
OPPORTUNITÀ	MINACCE
I recenti cospicui investimenti nella produzione di conoscenza tramite il finanziamento di progetti a valere sul FSE rappresentano una grande opportunità di concretizzare l'attivazione della rete degli Osservatori per le Politiche Sociali (OSP) e del SISR, purché i progetti siano ben coordinati a livello regionale e i soggetti attuatori locali adeguatamente affiancati.	La mancanza di coordinamento dei soggetti attuatori dei progetti recentemente finanziati a valere sul FSE per la promozione di azioni conoscitive, rischia di innescare processi di modellizzazione idealtipica e di attivazione di Osservatori locali tra loro in contrasto, anche su uno stesso territorio, o in contrasto con il modello regionale di OSP e SISR. Si possono inoltre generare duplicazioni e sovrapposizioni nelle rilevazioni con grave spreco di risorse e con forte molestia statistica per gli operatori sociali e gli Ambiti Territoriali, minando l'efficacia stessa del SISR.

6. I PRODOTTI ATTESI DEL SISR

I principali prodotti per la **prima annualità di lavoro** sul SISR sono i seguenti:

1. Il **Modello generale del Sistema informativo sociale della Regione Puglia**, definito in **questo stesso documento** rispetto a finalità, requisiti, funzioni, obiettivi conoscitivi, obiettivi operativi, architettura del sistema informativo e connessa architettura del sistema informatico.
2. La definizione esaustiva di tutti i **flussi informativi già attivati e attivabili** sul versante dell'offerta di servizi e prestazioni sociali, sul versante della qualità e sul versante dei bisogni e della domanda sociale, frutto di un approfondito lavoro istruttorio, riportato nel **documento qui allegato**.
3. La creazione di un primo **giacimento dati informatizzato** che, nel tempo, creerà una vera e propria **Banca Dati Sociale** del SISR, con software *ad hoc* per la gestione del *repository* regionale.
4. Un **paniere di indicatori mirati** ottenibili automaticamente tramite software di consultazione on line, articolati sia a livello di singolo Ambito e Provincia, sia a livello regionale per l'analisi puntuale del versante dell'offerta di servizi (ovviamente a partire dai flussi rilevati con la sperimentazione, ovvero sui dati riferiti all'anno 2006 relativi ad asili nido, strutture residenziali per anziani e strutture residenziali per minori).

5. Per ciascuno dei **tre flussi informativi prioritari attivati**,

- a) un **report valutativo sociostatistico** *ad hoc* per il *monitoring* delle reti di servizio indagate, ai fini di supporto alla programmazione regionale e locale;
- b) **strumenti di rilevazione ridefiniti** sulla base delle risultanze del primo anno di sperimentazione e quindi stabilizzati per l'utilizzo nella rilevazione del 2008 e seguenti;
- c) **applicazione web based** per la raccolta dati, integrata nel software di gestione del *repository* regionale, configurata come scheda di rilevazione informatizzata, fruibile sia per la compilazione da parte delle unità di offerta, sia per il dataentry e la validazione dei dati da parte dei soggetti istituzionali a ciò preposti (Ambiti territoriali, Cabina di regia regionale);
- d) un **elenco aggiornato e informatizzato delle unità di offerta presenti sul territorio, in relazione ai flussi attivati, consultabile via web da parte della cittadinanza e degli attori sociali territoriali**, tramite l'apposito software che sarà fruibile anche per la richiesta di dati (invio schede / richiesta compilazione scheda informatizzata on line) della rilevazione del 2008.

In prospettiva, a **SISR a regime**, sarà possibile elaborare una **completa Relazione sociale regionale annuale** (tendenzialmente a partire dalla seconda annualità di lavoro).

Altri prodotti intermedi che si dovranno realizzare sulla base delle istruttorie svolte con la Cabina di regia regionale riguardano:

- a) il piano delle **attività formative per tutti i soggetti connessi all'implementazione del SISR**;
- b) il **piano di lavoro del team regionale** per lo sviluppo del SISR nel medio periodo.;
- c) un rapporto conclusivo delle attività realizzate nella prima annualità di lavoro.

7. L'IMPATTO ORGANIZZATIVO E L'APPROCCIO DI IMPLEMENTAZIONE

Un Sistema informativo sociale, in quanto fattore di innovazione, rappresenta una variabile organizzativa che produce, o meglio è volta a produrre, modificazioni strutturali, culturali e motivazionali influenzando quindi il *comportamento organizzativo*, il comportamento cioè della struttura organizzativa del sistema integrato di servizi e prestazioni sociali in termini di efficienza, efficacia e livello di soddisfazione dei suoi utilizzatori.

Questa tematica ci rimanda alla logica relazionale e partecipata che si intende perseguire nella creazione di un Sistema informativo partecipato, sia nella fase di progettazione che in quella di alimentazione dei flussi informativi, tenuto conto che la partecipazione di chi produce e utilizza le informazioni è condizione indispensabile per la qualità del sistema.

Da questo punto di vista gli idealtipi paradigmatici di un Sistema informativo da realizzare (davvero funzionante) variano infatti tra il modello a cinghia di trasmissione (top - down), quello a feed-back e quello interattivo (Fig. 9). Ragionevolmente è opportuno operare un mix tra queste prospettive, tenuto conto della differenziata "competenza" dei vari attori che verranno coinvolti, con particolare riferimento, come richiamato dal Piano Regionale delle Politiche Sociali, ai ruoli connessi alle differenti articolazioni territoriali (Regione, Province, Ambiti territoriali).

Figura 9 - Idealtipi organizzativi di Sistema informativo

	MODELLO A. Cinghia di trasmissione	MODELLO B. Feed-back	MODELLO C. Interattivo
<i>Direzione delle informazioni</i>	Unidirezionale: dall'alto in basso	Bidirezionale	A circuito
<i>Contenuto delle informazioni</i>	Normativo	Gestionale	Spettro ampio
<i>Possibilità di elaborazioni periferiche</i>	Nessuna	Scarsa	Potenzialmente piena
<i>Caratteristiche dell'utenza</i>	Passiva o inesistente	Attiva	Attiva/Creativa
<i>Possibilità di cross-linkage</i>	Nessuna	Scarse	Potenzialmente elevate
<i>Livello di disaggregazione dell'informazione</i>	Per grandi aggregati	Medio/Alto	Medio/Alto
<i>Uso dati qualitativi</i>	Non sistematico	Possibile	Sistematico
<i>Diritto di accesso dal basso e dall'esterno dell'istituzione</i>	Difficile	Possibile	Possibile e riconosciuto

In ogni caso l'approccio all'implementazione del Sistema informativo deve essere "**migliorare apprendendo**"; ciò comporta quindi benefici conoscitivi di miglioramento per tutti gli Enti coinvolti.

Attivare un Sistema informativo sociale è cioè un **work in progress** che richiede un'attenzione organizzativa esplicita da parte delle Regione Puglia attraverso l'individuazione di un nucleo organizzativo interno in qualità di referente ed un costante impegno per il suo mantenimento operativo.

Ovviamente sono anche molti altri gli aspetti di volta in volta che devono essere analizzati nell'ambito dell'esecuzione di un progetto così complesso e

che trovano già risposta, parzialmente, in questo documento:

- a) la definizione dell'architettura del sistema, con l'individuazione dei **livelli territoriali** su cui articolare il Sistema Informativo Sociale Regionale in relazione agli specifici fabbisogni informativi dei singoli attori coinvolti anche in coerenza con quanto previsto dalla Legge 328/2000 e della normativa regionale (Province, Comuni/Ambiti territoriali, Distretti/Aziende Socio-sanitarie Locali, ecc.);
- b) l'individuazione dei **soggetti** responsabili dei processi di produzione dei dati e delle informazioni, la costituzione dello **staff tecnico** per la gestione del SISR, la **formazione degli operatori di tutti i nodi della rete**;
- c) le modalità di **reperimento dei dati**, seguendo le necessarie standardizzazioni statistiche e metodologiche anche europee, il che ovviamente rimanda ad una attenta ed esaustiva sistematizzazione dei dati sull'offerta e sulla domanda già raccolti a livello territoriale o per la pianificazione zonale, nonché e a una individuazione delle **fonti informative**, delle **unità elementari** da rilevare e di chiare e standardizzate **procedure operative** di gestione dei flussi informativi;
- d) le modalità di **"rappresentazione"** delle informazioni e di implementazione di **panieri di indicatori** ai fini della massima fruibilità dei risultati raggiunti: a partire dall'ipotesi di elaborare reportistiche periodiche di livello regionale con analisi disaggregata dei dati per livelli sub-regionali circa lo stato e le prospettive del welfare pugliese;
- e) le modalità di **connessione con il livello nazionale** del Sistema informativo sociale;
- f) le modalità con cui operare, sulla base della raccolta informativa raggiunta, operazioni di **benchmarking** utili alla valutazione comparativa della qualità nei Servizi Sociali.

8. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA CONNESSA ALL'ARTICOLAZIONE DEI RUOLI TRA I VARI SOGGETTI ISTITUZIONALI: L'OSSERVATORIO REGIONALE DELLE POLITICHE SOCIALI

a) Articolazione territoriale

Un asserto fondamentale del Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali, ampiamente recepito e consolidato anche nel PRPS pugliese, è che il Sistema informativo sociale debba essere **articolato a livello territoriale**: il modello di funzionamento deve essere delineato in base a una "logica sufficientemente decentrata, perché è a livello locale che si gioca l'affidabilità del sistema".

Per una miglior definizione dell'architettura del SISR dal punto di vista della sua articolazione territoriale, si rende necessario definire contestualmente la struttura organizzativa della rete dell'**Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali** e degli **Osservatori Provinciali Sociali**, su cui il SISR va necessariamente ad innestarsi.

b) Il contesto nazionale di riferimento

Sulla base dell'analisi dell'attribuzione dei ruoli tra gli attori che emerge dalla normativa nazionale di riferimento e dall'evidenza empirica, è possibile individuare in linea di massima un modello architettuale di Sistema informativo sociale adeguato all'articolazione organizzativo/istituzionale del sistema integrato degli interventi sociali italiano.

Il fulcro è rappresentato dalla **Regione**, alla quale compete il ruolo, comune allo Stato, di definizione strategica degli obiettivi della politica sociale (che si concretizza nel Piano degli interventi); di conseguenza, spetta dunque *in primis* alla Regione, pur in collaborazione con altri Enti locali nella misura in cui concorrono alla programmazione regionale, la definizione degli obiettivi conoscitivi e quindi l'individuazione dei fabbisogni informativi che il Sistema informativo sociale deve soddisfare. La cabina di regia per la costruzione e il coordinamento di questo sistema articolato territorialmente deve dunque individuarsi *obbligatoriamente* nel livello regionale. E' a tale livello regionale che il Sistema informativo sociale deve essere implementato.

A **livello centrale nazionale** spetta la definizione dei debiti informativi che i singoli sistemi informativi regionali assumono come vincolo per soddisfare i fabbisogni conoscitivi di livello nazionale (e, conseguentemente, per il confronto europeo), senza che si renda necessaria, l'implementazione di un originale ed autonomo apparato di Sistema informativo sociale nazionale separata dal Sistema statistico nazionale (**SISTAN**) e, con riferimento specifico alla rilevazione e analisi della spesa sociale dei Comuni, dal **CISIS** con la Ragioneria generale dello Stato. Inoltre a livello nazionale vanno definiti degli standard classificatori e metodologici essenziali che i sistemi regionali devono seguire per consentire il necessario livello di omogeneità e uniformità definitoria.

A livello **regionale** l'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali dovrà quindi presidiare le seguenti **funzioni**:

1. assicurare la necessaria integrazione con il livello nazionale;
2. condurre ad adeguata integrazione e sistematizzazione tutti i flussi informativi attivati per soddisfare i fabbisogni informativi individuati;
3. promuovere e realizzare il collegamento e l'integrazione con altri sistemi informativi di comparti regionali a rilevante carattere sociale (quali il Sistema informativo sanitario, il Sistema informativo del lavoro, l'Osservatorio Regionale Epidemiologico, l'Osservatorio per il Volontariato, ecc.), nonché il collegamento con il sistema delle statistiche ufficiali, in particolare con la sede regionale ISTAT, e con istituti di ricerca di rilievo regionale, tra cui l'IPRES e le principali istituzioni universitarie;
4. gestire il patrimonio dati e l'archivio fisico (opportunamente informatizzato);
5. promuovere l'accessibilità della base informativa, sia per la consultazione che per l'aggiornamento continuo, anche on line, prevedendo livelli differenziati di accesso, a tutela della privacy, della sicurezza, della stabilità delle basi dati;
6. realizzare annualmente la Relazione Sociale Regionale, e adempiere a tutti i compiti di relazione e di monitoraggio per conto del Governo

nazionale, a valere su tutte le attività finanziate con il concorso di risorse nazionali;

7. supportare l'Autorità di Gestione del Programma Operativo 2007-2013 nella produzione degli indicatori di realizzazione e di risultato relativi al perseguimento degli obiettivi specifici ed operativi connessi alle priorità strategiche per l'inclusione sociale.

c) Il contesto regionale pugliese: il SISR e la rete degli Osservatori sociali.

Già il Piano Regionale delle Politiche Sociali, così come confermato dall'art. 13 della l.r. n. 19/2006, prevede di fatto che il Sistema Informativo Sociale Regionale sia operativamente incorporato all'interno dell'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali, costituito da un sistema di rete integrato che comprende un Osservatorio di livello regionale e cinque Osservatori di livello provinciale (sei se si considera la costituenda provincia della B.A.T.).

La pianificazione delle attività dell'Osservatorio è definita sulla base di quattro livelli di azioni:

1. la ricerca sociale,
2. il monitoraggio fisico e finanziario per l'attuazione dei Piani Sociali di Zona,
3. la progettazione e implementazione del SISR,
4. la formazione, assistenza tecnica, comunicazione sociale e diffusione,

articolate per le seguenti aree prioritarie di Policy:

1. Famiglia,
2. Prima infanzia e minori,
3. Non autosufficienza,
4. Anziani,
5. Salute Mentale,
6. Povertà,
7. Immigrazione,
8. Innovazione di processo e di prodotto – Sviluppo e Governance.

All'interno della rete pugliese di Osservatori si individuano livelli territoriali e ruoli specifici:

- a. L'**OSSERVATORIO REGIONALE DELLE POLITICHE SOCIALI** ha il compito di sostenere i processi decisionali e le attività di programmazione, coordinamento e controllo proprie dell'ente Regione attraverso attività di ricerca sociale, reperimento e divulgazione delle informazioni. L'Osservatorio Regionale sulle Politiche Sociali o Osservatorio Sociale Regionale (di seguito OSR) sarà articolato per aree di bisogno, così come sopra indicato, e l'attività definita attraverso piani di attività annuali, alla cui realizzazione concorrono tutti i soggetti coinvolti nella rete dell'Osservatorio.

I dati e le analisi prodotte, oltre che essere utilizzati dagli enti pubblici preposti al governo delle politiche sociali, saranno resi disponibili e consultabili per tutti i soggetti, pubblici e privati, portatori di interessi, nonché delle organizzazioni della cittadinanza attiva.

L'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali è struttura operativa dell'Assessorato alla Solidarietà, incardinato sul piano organizzativo nel **Settore Programmazione Sociale e Integrazione Sociosanitaria**. Il dirigente responsabile dell'OSR è il dirigente del citato Settore, la responsabilità tecnico-organizzativa delle attività dell'OSR è affidata ad una risorsa umana di Cat. D, in organico al Settore stesso, titolare della Posizione Organizzazione "Osservatorio Regionale delle politiche Sociali", così come individuata con apposito atto dirigenziale. Alla dotazione di risorse umane dell'OSR concorrono altre risorse umane di Cat. C e D delle strutture dell'Assessorato alla Solidarietà, nonché risorse umane esterne, con specifiche competenze tecniche e specialistiche per le diverse aree tematiche di intervento, di volta in volta individuate con procedure comparative e trasparenti nell'ambito dell'elenco denominato "Short List di risorse senior e junior per la progettazione, il monitoraggio e la valutazione di interventi e politiche sociali", così come istituito con deliberazione di G.R. 1027 del 4 luglio 2007.

Per la specifica linea di attività relativa alla progettazione e implementazione del Sistema Informativo sociale Regionale e dei flussi informativi che ne costituiscono l'architettura, in seno all'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali è istituita una **Cabina di Regia**, partecipata pariteticamente dall'OSR e dagli OSP, che avrà in compito di coordinare e monitorare lo stato di avanzamento dei lavori di costruzione e di messa a regime del SISR e di supportare, con apposita attività istruttoria, i provvedimenti che dovranno essere assunti dal Dirigente responsabile dell'OSR per la formalizzazione dei flussi informativi e delle relative procedure di raccolta dati e di gestione degli stessi.

- b. Gli **OSSERVATORI SOCIALI PROVINCIALI** (di seguito OSP) costituiscono i nodi provinciali dell'OSR, con il quale interagiscono pariteticamente e di cui concorrono alla attuazione delle attività previste. Gli OSP hanno, inoltre, il compito di collaborare con gli Ambiti territoriali e supportarli, anche con attività di ricerca e di formazione, per agevolare i processi decisionali, programmatici e organizzativi, che vedono coinvolti gli enti e i soggetti che operano all'interno del territorio provinciale, con particolare riferimento alla costruzione, realizzazione e valutazione dei Piani di Zona. Essi hanno anche il compito di sensibilizzare e fornire supporto agli uffici di Piano affinché organizzino il proprio lavoro in modo che l'analisi di dati diventi parte sistematica, funzionale all'efficacia ed alla razionalizzazione del proprio lavoro, con specifico riferimento alla stesura del Piano Sociale di Zona e al monitoraggio della sua attuazione, oltre che alla ottimizzazione delle azioni organizzative e gestionali della rete dei servizi di cura alle persone e alla comunità. Gli Osservatori Provinciali dovranno pertanto:
- realizzare analisi mirate su fenomeni sociali locali, approfondimenti puntuali su reti o singoli servizi connotati da particolari criticità;
 - promuovere processi collaborativi con il personale operante entro il sistema dei servizi;
 - favorire la sensibilità e l'attenzione pubblica della comunità locale su particolari fenomeni o problematiche sociali;

- individuare (fungendo da sensori sul territorio) bisogni sociali emergenti e/o realtà organizzative innovative nella gestione dei servizi;
- progettare/coordinare interventi formativi conseguenti a questo tipo di analisi;
- diffondere capillarmente sul territorio i ritorni informativi del Sistema informativo sociale regionale, anche attraverso apposite elaborazioni *ad hoc*;
- realizzare annualmente la Relazione Sociale Provinciale e supportare gli Uffici di Piano di tutti gli ambiti territoriali nella elaborazione delle rispettive Relazioni Sociali annuali;
- partecipare attivamente alla Cabina di Regia regionale per la progettazione e la implementazione dei flussi informativi che progressivamente andranno a comporre l'architettura del Sistema Informativo Sociale Regionale.

Gli Osservatori provinciali si raccordano con l'Osservatorio regionale per la programmazione annuale delle attività e concorrono alla realizzazione di alcune delle attività di rilievo regionale condivise con i nodi provinciali.

c. Gli **AMBITI TERRITORIALI** ed i loro **UFFICI DI PIANO** hanno il ruolo di snodo territoriale del SISR. Le indicazioni fornite dal PSR per le attività che essi contribuiscono a realizzare, sono le seguenti:

- contribuire alla definizione dei bisogni informativi del sistema;
- raccogliere e diffondere sul territorio le informazioni elaborate e prodotte dal Sistema informativo regionale e dall'Osservatorio provinciale;
- promuovere la realizzazione di ricerche *ad hoc* sul proprio territorio;
- riservare all'interno delle loro attività e dei servizi erogati pianificati nel PdZ una parte alle attività di ricerca e di promozione della conoscenza;
- organizzare ed articolare il proprio lavoro in modo da valorizzare il ruolo della raccolta delle informazioni effettuata per l'Osservatorio Provinciale ed integrare tale attività con quella di l'analisi dei bisogni e dell'offerta esistente realizzata a supporto della programmazione e redazione dei Piani di Zona;
- svolgere un ruolo attivo nella promozione della circolazione delle informazioni e dei dati e della fluidità orizzontale del sistema nel ciclo "conoscere, programmare, realizzare, valutare, riprogrammare";
- promuovere l'integrazione intersettoriale degli uffici dei Comuni raccordando il lavoro di produzione dei dati degli uffici demografici, degli uffici di ragioneria, per la gestione della spesa e dei servizi sociali;
- raccordarsi con i diversi attori del privato sociale presenti sul proprio territorio per implementare, nel lavoro di gestione dei servizi e promozione delle iniziative le attività di analisi e valutazione dei servizi, nonché nel funzionamento di una interfaccia efficiente con tutte le unità di offerta per la raccolta, l'aggiornamento e la consultazione dei dati relativi ai flussi informativi di competenza.

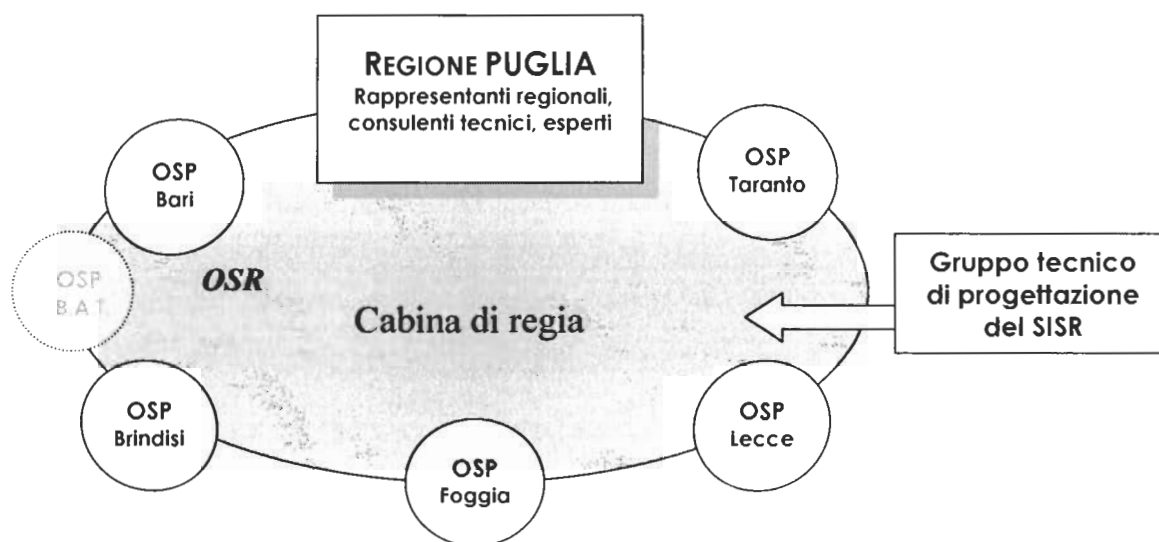
A livello di articolazione territoriale è opportuno però prevedere, in relazione anche agli impegni prioritari degli Uffici di Piano per il recepimento del recente

Regolamento Attuativo della l.r. n. 19/2006 /Regolamento Reg. n. 4/2007), che l'assunzione del ruolo di snodo territoriale del SISR da parte degli Ambiti Territoriali potrà avvenire solo progressivamente nel medio-lungo periodo e che tale ruolo venga demandato inizialmente agli Osservatori Provinciali, per tutta la fase di progettazione e prima implementazione del SISR, fino alla sua messa a regime.

Nell'ambito dell'Osservatorio regionale sulle Politiche sociali saranno attivate due strutture di governo e di raccordo operativo:

1. il Tavolo di Coordinamento interprovinciale, composto dai referenti politici e tecnici degli Osservatori Sociali Provinciali e dal dirigente responsabile dell'OSR, per la validazione dei piani di attività annuali e per il monitoraggio della attuazione degli stessi, nonché per la approvazione di procedure operative da condividere con tutti i nodi territoriali dell'OSR;
2. la Cabina di Regia per la progettazione e la implementazione del Sistema Informativo Sociale Regionale, che sarà composta di n. 2 unità tecniche esperte rispettivamente per la Regione (dirigente responsabile dell'OSR o suo delegato, un esperto esterno specialista in materia di SISR), e per le Province (il dirigente o funzionario interno responsabile dell'OSP, un esperto esterno specialista in materia di SISR dedicato al lavoro della Cabina di Regia).

Figura 10 - Cabina di Regia dell'OSR



d) Articolazione contenutistica

Un secondo aspetto rilevante nella definizione del Modello generale di Sistema Informativo Sociale Regionale riguarda la classificazione dei blocchi operativi che tendenzialmente il SISR è chiamato a coprire con le sue attività di rilevazione conoscitiva. Sotto questo punto di vista sarà necessario adottare a tutti i livelli l'articolazione delle attività di ricerca, rilevazione e gestione dei flussi informativi definita dal Piano Regionale delle Politiche Sociali, che individua tre grandi aree di contenuto del Sistema:

- a) fenomeni, bisogni sociali, domanda di servizi
- b) sistema di offerta pubblico e privato dei servizi
- c) sistema integrato dei servizi.

Si tratta di tre macroblocchi che tendenzialmente si sovrappongono con aderenza alle tre aree di analisi richiamate nel paragrafo "Obiettivi conoscitivi".

Parallelamente, il Piano Regionale delle Politiche Sociali prevede tre specifici livelli di analisi del SISR:

- a) livello fondamentale (di base),
- b) livello di approfondimento
- c) livello sperimentale.

La differenziazione per livelli di analisi consente di definire meglio i ruoli degli attori della rete degli Osservatori nella produzione di conoscenza, in particolare se incrociata con l'articolazione contenutistica appena enucleata (Figura 11):

Figura 11 - Codifica di massima dei ruoli di produzione di conoscenza tra gli attori operativi della rete degli Osservatori

Macroaree di analisi	Livelli di analisi		
	Fondamentale	Approfondimento	Sperimentazione
<i>Sistema di Offerta di servizi</i>	Osservatorio Regionale (SISR)*	Osservatori Provinciali e Ambiti territoriali	Osservatori Provinciali e Ambiti territoriali
<i>Sistema integrato dei servizi</i>	Osservatorio Regionale	Osservatorio Regionale e Osservatori provinciali	Osservatori Provinciali e Ambiti territoriali
<i>Bisogni sociali</i>	Osservatorio Regionale (SISR)	Osservatorio Regionale e Osservatori Provinciali	Osservatori Provinciali e Ambiti territoriali

* Con la collaborazione degli Osservatori Provinciali nella fase di sviluppo e degli Ambiti nella fase di gestione a regime (supportati operativamente dagli Osservatori Provinciali) come snodo territoriale del Sistema.

- **Livello fondamentale (di base)**

Questo primo livello sarà prevalentemente in capo al SISR, che realizzerà, in modo omogeneo su tutto il territorio regionale una serie di attività, quali:

- a. attivazione di flussi informativi su dati relativi alla gestione dei servizi sociali e dei risultati conseguiti.
- b. monitoraggio base dell'offerta e valutazione della qualità erogata dei servizi e della loro effettiva rispondenza ai bisogni da soddisfare, attraverso l'utilizzo di un set minimo di indicatori;

Verranno, inoltre, realizzate nell'ambito dell'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali specifiche azioni di ricerca sulla domanda sociale e sui fabbisogni professionali. Nell'ambito del SISR, gli Osservatori provinciali, di concerto con il Coordinamento regionale, potranno sviluppare sperimentazioni locali di flussi informativi sul versante dell'offerta di servizi e prestazioni sociali, da rendere successivamente operativi a livello regionale.

- **Livello di Approfondimento**

Su ognuna delle aree di analisi che definiscono l'articolazione contenutistica del SISR, gli Osservatori provinciali potranno sviluppare specifici approfondimenti, realizzati con ricerche territoriali *ad hoc*, anche utilizzando le base dati provenienti dal SISR. Su alcune tematiche l'Osservatorio potrà attivare ad esempio indagini specifiche con diverse tecniche: indagini campionarie, interviste in profondità o a testimoni privilegiati, focus group, ecc.

A tal proposito è bene ricordare infatti che su questo livello di analisi il Piano sociale regionale raccomanda di realizzare le attività di ricerca-azione e di ricerca partecipata, con la fattiva collaborazione degli Ambiti (e dei Comuni), in modo da non perdere mai l'importante legame tra ricerca conoscenza ed intervento.

La rete degli Osservatori dovrà infine recepire ed internalizzare le eventuali ricerche realizzate da altri soggetti esterni sul tema dei servizi e delle politiche sociali (Università, centri studi, ecc.).

Può essere inoltre attribuito agli Osservatori Provinciali il compito di sviluppare, di concerto con il livello regionale, analisi di *customer* e *job satisfaction* in alcune reti di servizio.

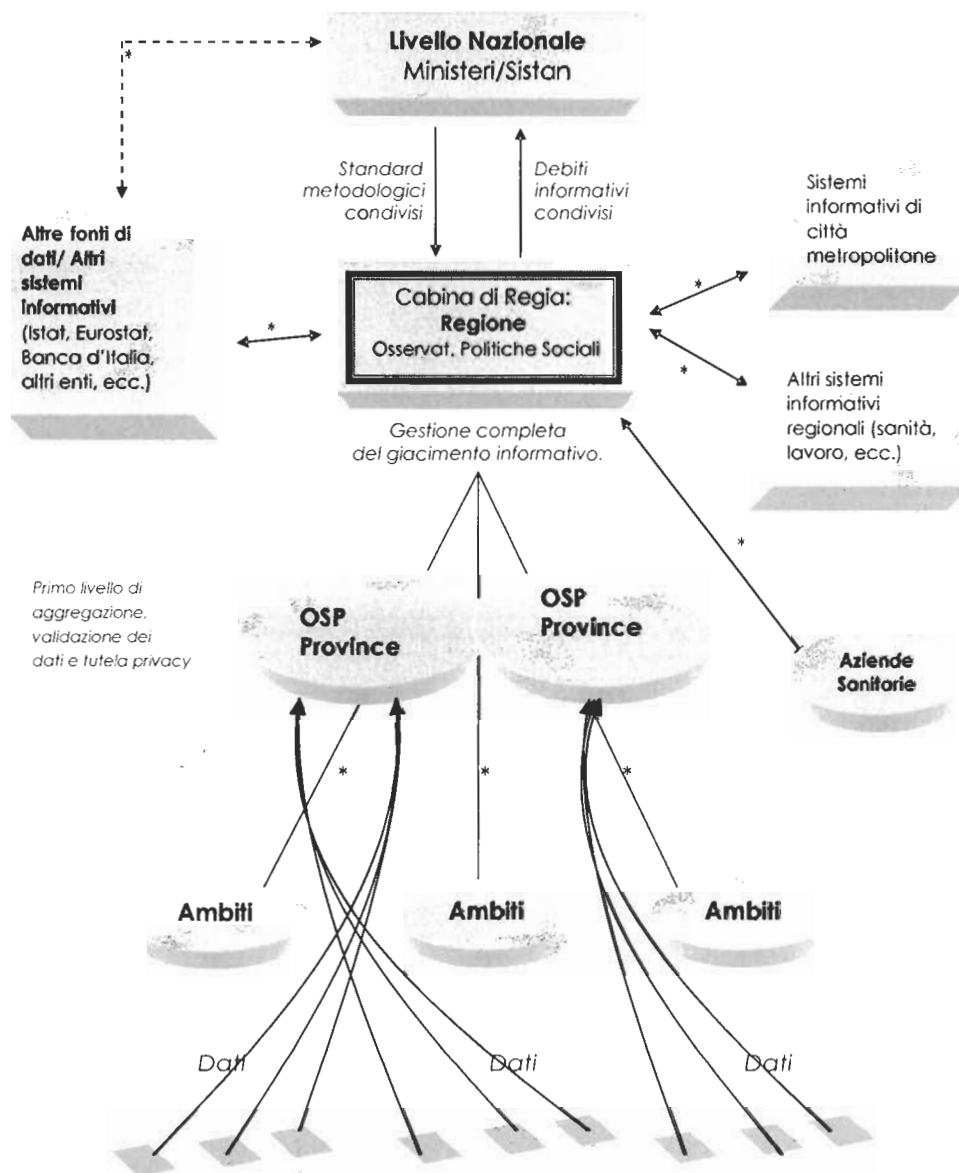
- **Livello sperimentale**

Il terzo livello di analisi è costituito da tutte quelle indagini sperimentali volte a cogliere nuovi fenomeni di disagio che minacciano di avere una pesante ricaduta sociale. A volte infatti non è possibile cogliere questi fenomeni attraverso i tradizionali strumenti di analisi. E' dunque necessario ricorrere a strumenti innovativi quali ricerche di comunità, storie di vita, laboratori di ricerca, metodi etnografici, ecc.

In questa ottica, l'approccio locale risulta fondamentale per una contestualizzazione efficace dell'oggetto di analisi e trova nell'Osservatorio provinciale e negli Ambiti territoriali la dimensione ottimale rispetto al *trade off* tra l'individuazione precisa e tempestiva delle criticità e la disseminazione dei risultati di ricerca sul territorio. A titolo esemplificativo, una delle attività che potrebbero essere sviluppate, è rappresentata dalla mappatura delle esperienze virtuose di organizzazione dei servizi che possono essere annoverate in qualità di "buone prassi", potenzialmente riproducibili in altri

territori, con la finalità di valorizzare la capacità ideativa e proattiva del welfare locale e di favorire trasferibilità degli interventi ("Album dell'innovazione o delle buone prassi").

Figura 12a - La codifica dell'articolazione istituzionale del SISR nel breve e medio periodo



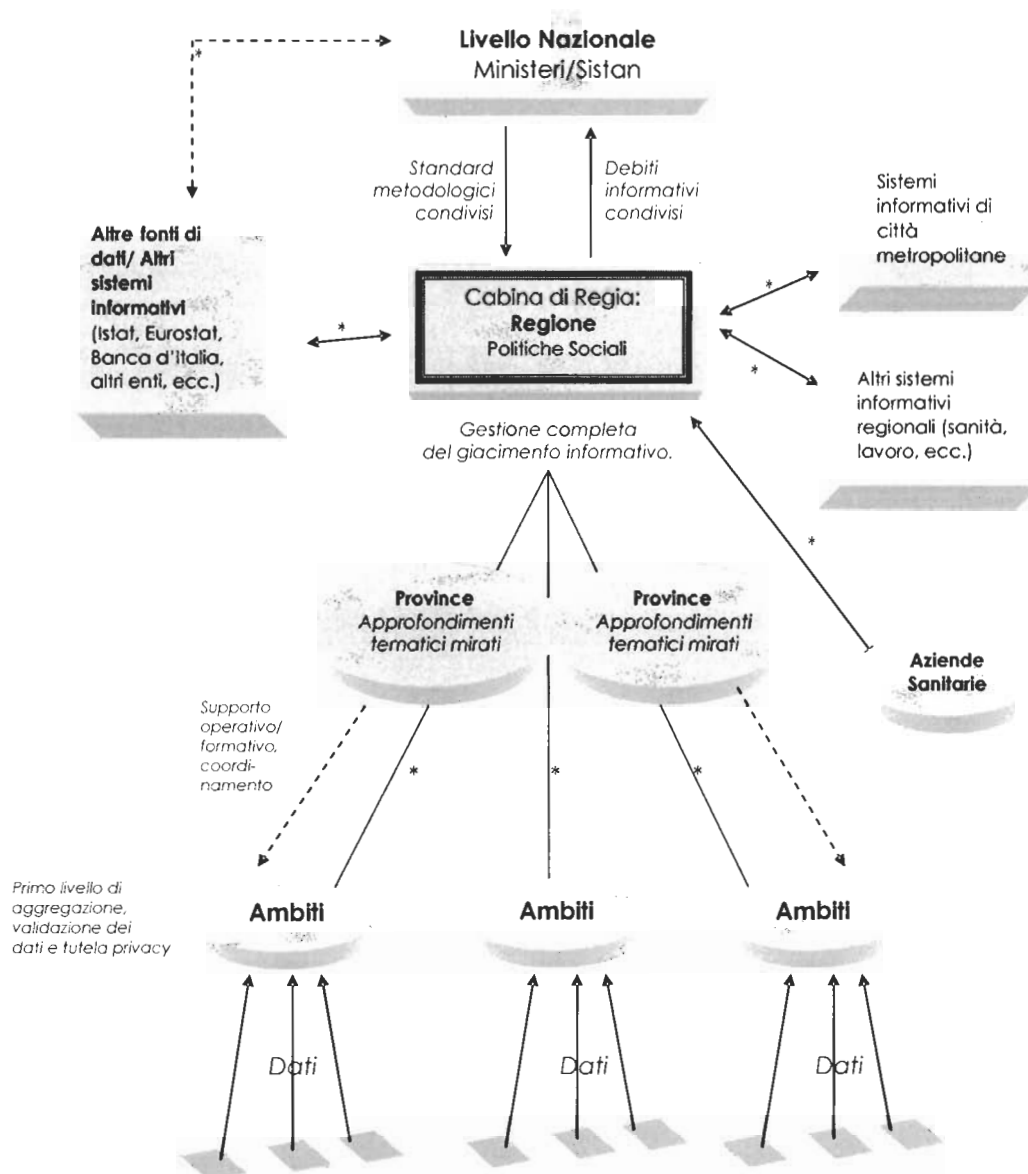
Unità di rilevazione: (es. unità di offerta di servizi e prestazioni, presidi, centri, strutture ecc.)
Tipologia rilevazione: dati aggregati elementari / dati individuali.

* Scambio di dati e informazioni

** Condivisione di dati e informazioni

△ Spazio del sistema informativo

Figura 12b - La codifica dell'articolazione istituzionale del SISR nel medio- lungo periodo



Unità di rilevazione (es. unità di offerta di servizi e prestazioni, presidi, centri, strutture ecc.)
Tipologia rilevazione: dati aggregati elementari / dati individuali.

* Scambio di dati e informazioni

** Condivisione di dati e informazioni

Δ Spazio del sistema informativo

9. LE ATTIVITÀ GIÀ AVVIATE DELL'OSSERVATORIO REGIONALE POLITICHE SOCIALI

Sono state attivate nel primo semestre 2007 le seguenti **aree tematiche** di lavoro, al cui interno sono in corso le attività di seguito specificate:

a) Area Disabilità e Non Autosufficienza

Risorse Umane: risorse esterne a valere sulle disponibilità finanziarie per l'Azione C.2/A del Piano di Azione Diritti in Rete, con affiancamento di esperti IRS

Attività avviate: - trattamento dati relativi all'Assegno di cura
 - questionario su turismo accessibile

b) Area Famiglia

Risorse Umane: risorse interne al Settore Programmazione Sociale Integrazione

Attività avviate: - ricognizione esperienze affido familiare nei Comuni
 - trattamento dati relativi alla Prima dote nuovi nati

c) Area Prima Infanzia e Minori

Risorse Umane: risorse interne al Settore Programmazione Sociale Integrazione, con affiancamento di Synergia-net

Attività avviate: - ricognizione esperienze affido familiare nei Comuni
 - avvio flusso informativo su strutture socioeducative a carattere residenziale per minori
 - avvio flusso informativo su strutture per la prima infanzia

d) Sviluppo e Governance

Risorse umane: risorse interne al Settore Programmazione Sociale Integrazione, con affiancamento di Formez – Gruppo di Assistenza Tecnica all'attuazione della riforma del welfare

Attività avviate: - monitoraggio utilizzo delle risorse finanziarie dei Piani Sociali di Zona per le annualità 2005-2006
 - analisi programmazione sociale degli ambiti territoriali
 - studio di fattibilità per il raccordo tra nomenclatore regionale dei servizi e nomenclatore nazionale CISIS
 - studio di fattibilità per sistema di rilevazione ad hoc su indicatori per gli obiettivi di servizio e i valori target connessi alla premialità del PO FESR 2007-2013
 - raccordo con le strutture del Settore Sistema Integrato Servizi Sociali per la definizione di una procedura bidirezionale (SISR – Registri regionali) volta all'aggiornamento dei contenuti dei registri regionali delle strutture e dei servizi.