



Regione Abruzzo

Osservatorio sociale regionale

Piano di lavoro per fasi

Progetto terza annualità

Indice

- 1.1. L'assessment e la reingegnerizzazione dei processi.**
- 1.2. Fase 1 - Il Portale del Sistema Informativo dell'Osservatorio sociale**
- 1.3. Fase 2 - L'attività della Sezione "Statistica" nel 2002**
- 1.4. Fase 3 - L'attività della Sezione "Documentazione" nel 2002**
- 1.5. Fase 4 - Il tavolo di coordinamento inter-istituzionale**

1.1. L'assessment e la reingegnerizzazione dei processi: dalla Sezione Infanzia all'Osservatorio sociale regionale.

La progressiva evoluzione del quadro delle politiche sociali nazionali e regionali, anche a seguito dell'entrata in vigore della L. 328/2000 e la contestuale messa a regime della L.R. 22/98, ha ridisegnato il modello organizzativo e i processi collegati all'implementazione delle politiche sociali regionali e locali. Conseguentemente i flussi informativi e documentali collegati alle funzioni programmatiche, gestionali e di controllo dei servizi e degli interventi sociali necessitano di essere ripensati attraverso una vera e propria *reingegnerizzazione dei processi*, ovvero con la riprogettazione dei sistemi informativi fino ad oggi sperimentati sulla base delle precedenti due annualità dell'Osservatorio sociale regionale.

Al fine di ridefinire nel presente Piano di lavoro, che sviluppa il progetto della terza annualità dell'Osservatorio, le funzioni informative collegate alle politiche sociali, occorre dapprima riflettere brevemente sullo stato di salute del sistema ad oggi adottato, valutare le disfunzioni, individuare le soluzioni più adeguate per il miglioramento. Tuttavia le presenti considerazioni, pur essendo necessarie e propedeutiche alla redazione del piano esecutivo di lavoro, nell'ambito della cornice individuata dal terzo progetto, costituiscono alcune prime riflessioni, che dovranno essere inserite in un quadro più generale di regolazione e di *reingegnerizzazione* dei processi informativi delle politiche sociali regionali.

L'Osservatorio sociale regionale, nato in attuazione dell'art. 8 della L.R. 22/98, ha sviluppato, nella sua fase di avvio delle prime due annualità, la "sezione Infanzia e Adolescenza", anche in applicazione della L.451/97. Fin dalla sua attivazione, nel dicembre 1998, l'Osservatorio ha cercato di creare un sistema informativo endogeno alle sue attività, in quanto non esistevano altre risorse informative a livello di struttura regionale utili alla rilevazione ed acquisizione dei dati e alla funzione di monitoraggio dei servizi socio-assistenziali cui esso era principalmente preposto. La Sezione Infanzia e Adolescenza si è così organizzata nel corso dei due anni (1999-2000) in due principali funzioni: a) gestione di flussi informativi sui servizi per l'infanzia e l'adolescenza, b) elaborazione, analisi e diffusione dei dati. Alle due funzioni sono state preposte due diverse articolazioni:

- a) i Centri Provinciali di documentazione e analisi dell'infanzia e dell'adolescenza, attivati in ciascuna Amministrazione Provinciale abruzzese;
- b) il Gruppo di coordinamento inter-istituzionale Provincia-Regione e l'Ufficio Osservatorio sociale della Regione (attivato dall'anno 2000).

La scelta strategico-organizzativa collegata all'articolazione di sistema prescelta si è rivelata anticipatoria delle funzioni informative assegnate alle Regioni e alle Province dalla legge quadro sui servizi sociali. Fin dal 1998 le Province abruzzesi hanno iniziato a sperimentare le funzioni informative sui servizi sociali, poi attribuite dalla L. 328/2000, che hanno portato ad essere la Regione Abruzzo fra le prime regioni italiane a sperimentare un nuovo modello di osservatorio sociale con articolazione provinciale.

La **funzionalità** del sistema, testata grazie alle due campagne di rilevazione sui servizi per l'infanzia e l'adolescenza condotte negli anni 2000 e 2001, e **l'efficacia dell'investimento** prodotto (pari a circa 0,7 miliardi nei due anni) possono essere rappresentate da alcuni dati essenziali:

- sono stati censiti i servizi relativi al 100% dei Comuni abruzzesi (con un indice di risposta che non ha precedenti nelle rilevazioni in materia condotte a livello regionale);
- è stata prodotta la prima Mappa dei servizi sociali ed educativi per l'infanzia e l'adolescenza della Regione Abruzzo, accessibile anche sul sito Internet della Regione e utile strumento di ricognizione sui servizi, mai effettuato prima di allora;
- sono stati raccolti dati di flusso sul sistema regionale dei servizi sociali in materia di infanzia e adolescenza, che hanno consentito di operare una nuova programmazione degli interventi nelle aree non coperte da una sufficiente offerta;
- sono state attivate attrezzature hardware e software per la gestione dei processi informativi nelle 4 province e presso la Regione Abruzzo.

Il grafico 1 rappresenta il modello organizzativo adottato nel primo biennio di attuazione del progetto regionale condiviso dalle province abruzzesi.

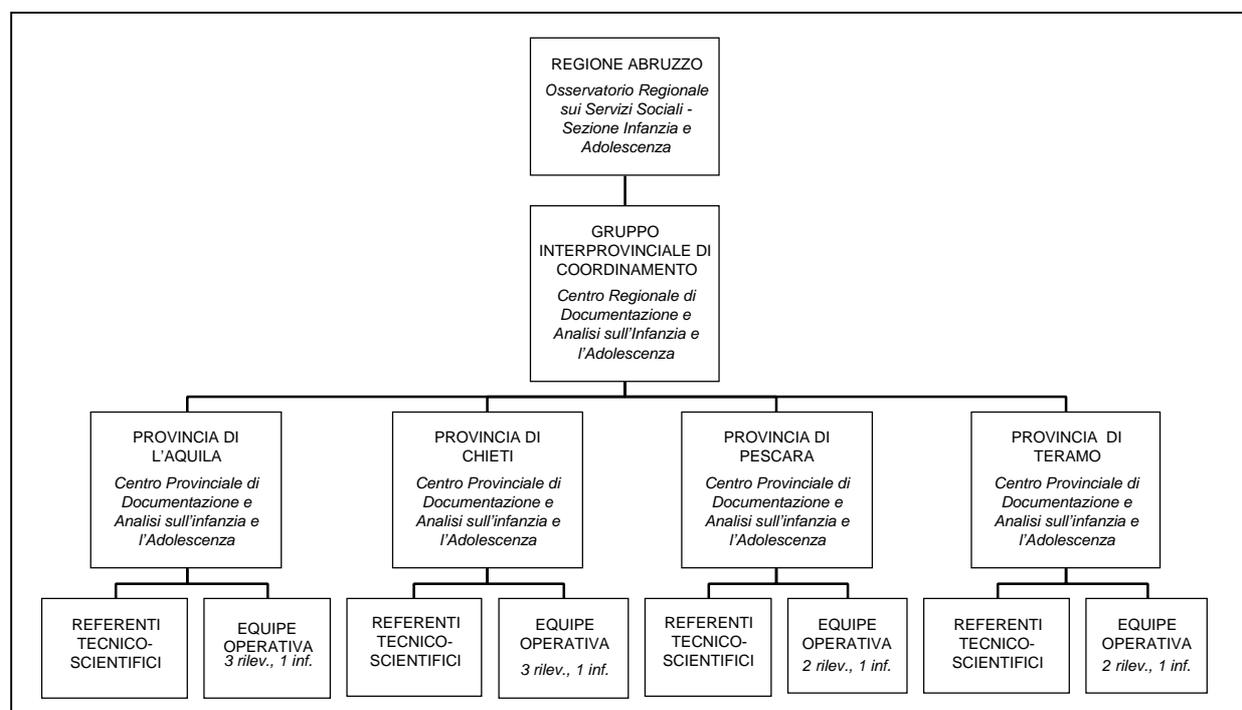


Grafico 1 – Il modello di processo informativo della sezione Infanzia

Tuttavia, se i risultati ottenuti dal sistema informativo elaborato dall'Osservatorio sono ottimali, il quadro delineato a livello territoriale e di servizi dalla piena messa a regime del Piano sociale regionale ha imposto una prima riprogettazione degli interventi sulla base di tre differenti **necessità di adeguamento**:

- a) l'entrata nel sistema di un nuovo soggetto amministrativo-territoriale di programmazione e gestione dei servizi sociali locali (l'ambito sociale e il suo ente gestore), intermedio fra Province e Comuni (questi ultimi erano stati fino a quel momento le unità di rilevazione);

- b) la necessità dell'adozione di una rete di collegamento telematica fra le diverse articolazioni del sistema informativo per superare un raccolta dati su unità scollegate e non interconnesse fra loro;
- c) l'estensione delle aree dell'Osservatorio, da quella relativa all'infanzia e all'adolescenza a tutte le altre di rilevanza sociale (disabili, anziani, etc.).

La concorrenza di queste tre esigenze è stata la spinta della sperimentazione avviata nella rilevazione effettuata nell'anno 2001 (Seconda indagine), che ha visto da un lato variare le unità statistiche di rilevazione (dai Comuni agli enti gestori), dall'altro adottare un sistema di immissione dei dati web-based (i dati sono stati trasmessi tramite l'immissione su una *form* disponibile sul sito internet regionale) ed infine rilevare i primi esiti dei segretariati sociali. Anche questa sperimentazione ha prodotto effetti incoraggianti: sebbene pochi enti gestori abbiano direttamente inviato i dati, il canale scelto è stato perfettamente funzionale (i dati sono giunti sul server regionale in tempo reale rispetto alla loro immissione ed agevole è stata l'elaborazione successiva; inoltre la *form* ha ulteriormente semplificato la fase di immissione informatica).

Il terzo progetto ha previsto la messa a regime del sistema sperimentato, riprodotto nel grafico 2 del presente Piano esecutivo di lavoro.

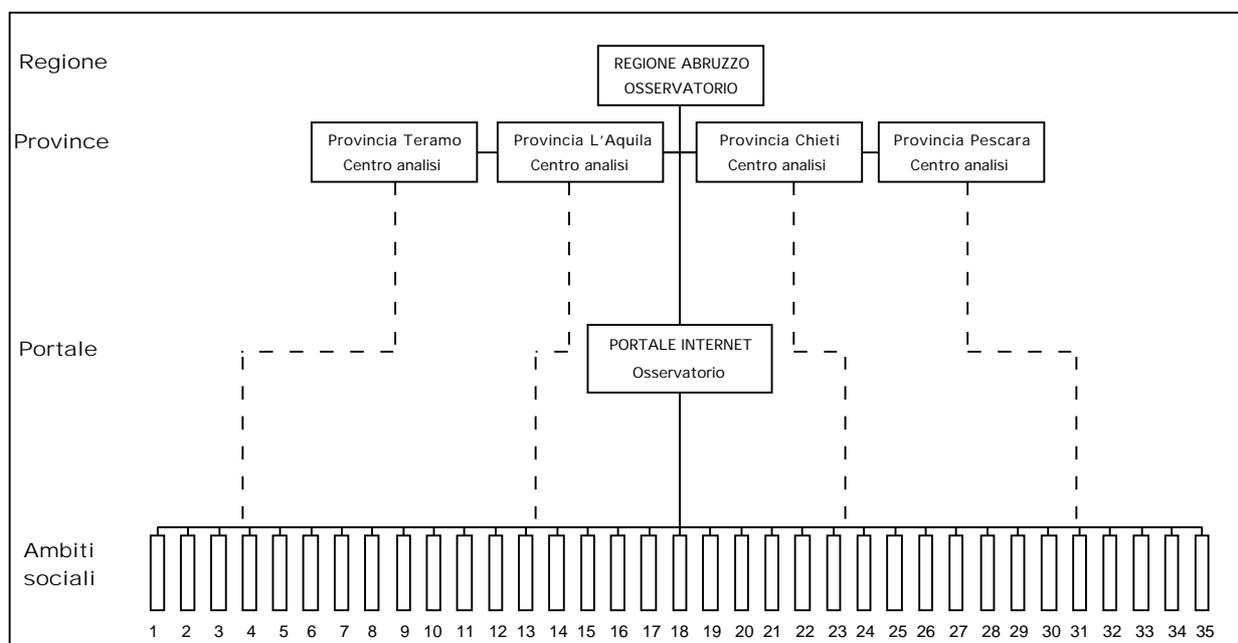


Grafico 2 – Il nuovo modello organizzativo del processo informativo dell'Osservatorio sociale. Comparando il grafico 2 al grafico 1 emergono alcune variazioni significative di funzioni:

- a) il portale sociale diventa l'anello di raccordo fra Regione-Province da un lato e i 35 enti gestori dall'altro, e costituisce il nodo fondamentale del processo informativo delle politiche sociali;
- b) le Province assumono una maggiore funzione di assistenza tecnica e coordinamento delle attività di sistema informativo fra gli enti gestori.

Le fasi del presente Piano delineano un primo quadro di attività per l'anno 2002 per la messa a regime del nuovo impianto del sistema, che dovrebbe, al termine del *reengineering*, essere opportunamente disciplinato nel quadro normativo regionale.

Le fasi del terzo progetto di osservatorio sono sinteticamente rappresentate nel grafico 3 e descritte nei successivi paragrafi. Le fasi non sono rigidamente cronologiche, ma costituiscono una sequenza di massima delle priorità e delle azioni.

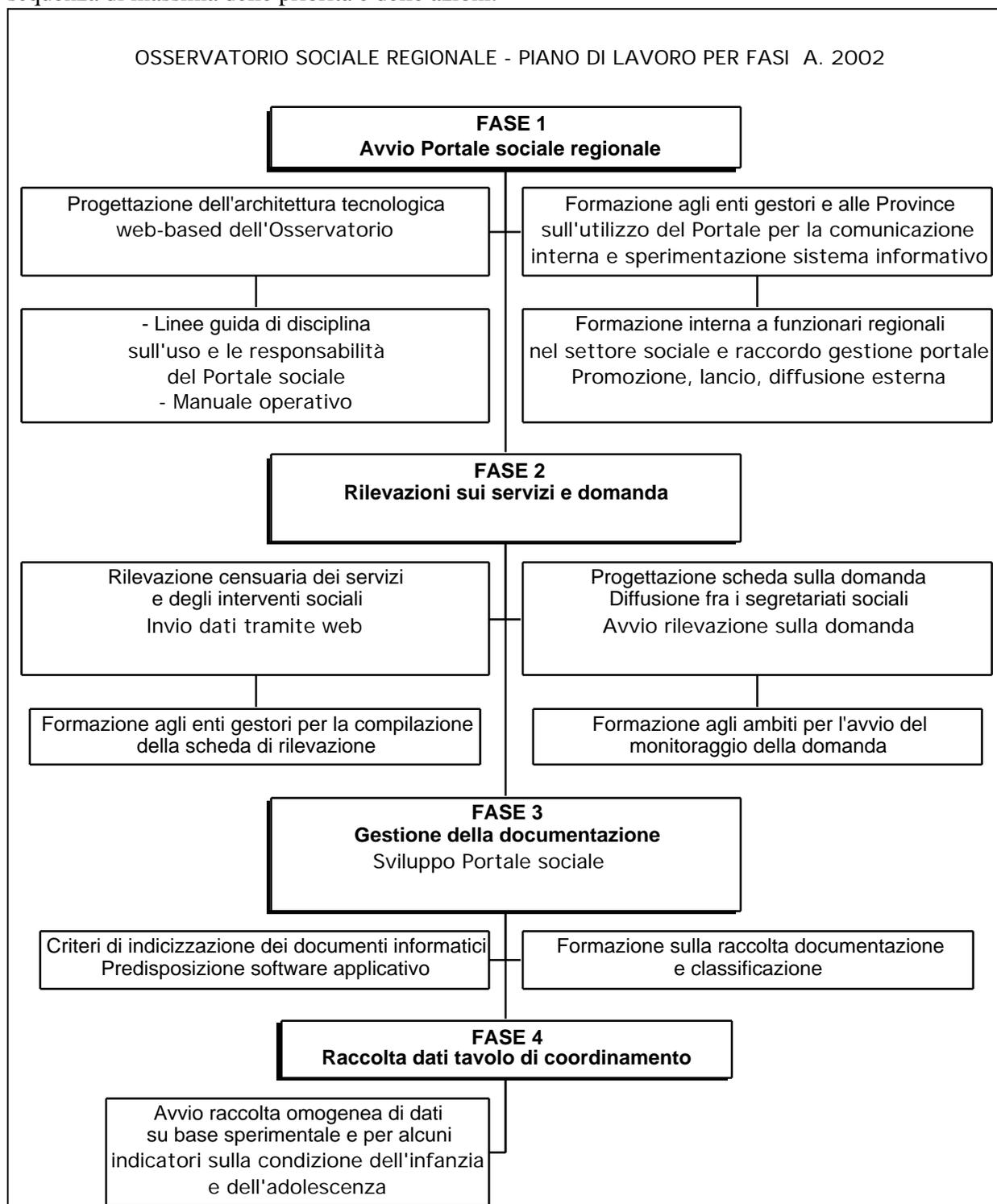


Grafico 3 – Diagramma per fasi delle attività dell'Osservatorio sociale regionale 2001/2002

1.2. Fase 1 - Il Portale del Sistema Informativo dell'Osservatorio sociale

L'impianto generale del nuovo sistema informativo dell'Osservatorio sociale è web-based, cioè basato sulla tecnologia del web ed attivabile tramite rete Internet.

Propedeutica alle attività generali dell'Osservatorio è la progettazione ed attivazione del portale nelle sue strutture fondamentali.

La fase 1 consiste principalmente nelle seguenti attività:

- collegamento presso la rete regionale del *server*, che costituirà l'unità centrale del sistema di web-server dell'Osservatorio;
- progettazione del sito web e delle principali funzioni ad esso connesse (vedi tabella 1 e 2) in due sezioni: una aperta e visibile da tutti coloro che si collegano ad Internet; una con accesso riservato agli utenti abilitati di Regione, Province e ambiti territoriali sociali (*client*), che riceveranno un identificativo e una password e destinata ai flussi informativi e documentali interni;
- progettazione della prima *form* per la compilazione del questionario annuale di rilevazione dei servizi e degli interventi sociali funzionanti in ciascun ambito;
- individuazione delle responsabilità e degli operatori regionali che co-gestiranno il sito con la consulenza della Ipress;
- attivazione degli User ID, delle password e degli indirizzi e-mail;
- formazione breve per i funzionari regionali, provinciali e degli ambiti territoriali sociali sull'utilizzo e la funzione del sito web per il sistema informativo;
- diffusione del sito, anche attraverso la promozione di punti di accesso in ciascun segretariato sociale.

Le tabelle 1 e 2, riportate nelle pagine seguenti, esemplificano la struttura del portale web dell'Osservatorio sociale regionale, che costituisce il fulcro del nuovo sistema informativo: nelle ultime due colonne vengono evidenziati i risultati attesi nella fase sperimentale e i possibili sviluppi nelle annualità successive.