



PROVINCIA DI PESARO E URBINO

Assessorato alle Politiche Sociali
Servizio Affari Sociali ed Economici-Pubblica Istruzione
Servizio Sistema Informativo e Statistico
Ufficio Gestione banche dati, statistica e sistema informativo territoriale

OSSERVATORIO PROVINCIALE SULLE POLITICHE SOCIALI

e-mail: osservatoriosociale@provincia.ps.it

L'Osservatorio provinciale sulle Politiche Sociali di Pesaro e Urbino: metodologia, strumenti e risultati



Pubblicazione a cura di:

- Sabrina Paola Banzato,
Coordinatrice Osservatorio sulle politiche sociali di Pesaro e Urbino
Dottore in Servizio Sociale, consulente libero professionista

Realizzata in collaborazione con:

- Dott.ssa Paola D'Andrea
Ufficio gestione banche dati, statistica e sistema informativo territoriale – Provincia di Pesaro e Urbino
- Dott. Giampiero Ricino
Sociologo, Osservatorio sulle politiche sociali di Pesaro e Urbino

Pesaro, 20 febbraio 2006

Indice

1. Premessa.....	4
2. Introduzione.....	5
2.1 Il cambiamento delle Politiche Sociali	5
2.2 La scelta politica dell'Assessorato e l'impegno di governo locale.....	5
2.3 Le azioni di raccordo territoriali e regionali	5
2.4 Attese e risultati: una continua sfida	6
3. Finalità e obiettivi	7
4. Struttura organizzativa.....	8
4.1 Rete sociale.....	8
4.2 Sistema informativo statistico	10
5. Metodologia e strumenti	12
5.1 Indicatori sociali	12
5.2 Gruppi di Lavoro tematici.....	13
5.3 Aspetti Architettonici e di Interoperabilità	13
5.4 Software OPS (web-based).....	14
5.5 Privacy.....	19
6. Sostenibilità	21
6.1 Sostenibilità giuridica.....	21
6.2 Sostenibilità organizzativa	21
6.3 Sostenibilità tecnica.....	21
6.4 Sostenibilità economica	21
7. Fasi operative	22
8. Risultati	24
8.1 Anno 2000	24
8.2 Anno 2001	24
8.3 Anno 2002-2003	25
8.4 Anno 2004-2005	25
9. Conclusioni.....	26

1. Premessa

La Provincia ha progettato nel 2000 l'Osservatorio sulle politiche sociali (istituito con Del.GP n. 333/2001) secondo un modello di intervento integrato e ha condiviso in Regione, con tutte le quattro Province e gli Ambiti territoriali sociali, tale sistema, lavorando così in questi anni a sostegno operativo di tutti gli attori coinvolti nell'importante processo di cambiamento del sistema di Welfare.

Con questa pubblicazione si vuole rendere noto tale lungo percorso di rinnovamento che con forte attenzione e impegno è stato portato avanti fino ad oggi, sottolineando le varie tappe di lavoro effettuate attraverso l'importante sostegno del "sistema Osservatorio".

Mi è d'obbligo fare osservare che la pubblicazione si inserisce in una volontà editoriale più ampia, già avviata lo scorso anno, con il chiaro intento di dare veste divulgativa ad un lavoro maturato in più percorsi e nel corso del tempo, nell'ambito delle attività di questo assessorato e in particolare frutto delle professionalità che vi hanno preziosamente concorso.

Quindi, un grazie particolare agli autori e a tutti coloro che nel territorio provinciale hanno dato il proprio contributo tecnico e politico dimostrando di essere fermento di innovazione, professionalità ed efficienza, certo che a questa ne seguiranno altre altrettanto informative e formative.

Graziano Ilari
Assessore alle politiche sociali

2. Introduzione

2.1 Il cambiamento delle Politiche Sociali

I processi di riforma sociale in atto a livello nazionale (Legge 328/2000) e regionale (Piano regionale per un sistema integrato di interventi e servizi sociali 2000/2002 e atti conseguenti - Regione Marche), hanno inteso sviluppare una nuova cultura di welfare basata sul concetto di sussidiarietà verticale e orizzontale.

Essi perseguono l'obiettivo di portare enormi cambiamenti nel settore delle politiche sociali, primo fra tutti quello di sollecitare i territori ad affrontare le problematiche del settore per la costruzione di risposte flessibili e non standardizzate ai bisogni della persona che va vista nel suo globale progetto di vita.

La logica è quella di trasformare l'attuale stato assistenziale in stato di diritto, cioè diritto di cittadinanza.

Entrambe le riforme hanno chiamato l'Ente Locale Provincia a ruoli diversi e importantissimi:

- a) quello della *promozione e del coordinamento* degli interventi sociali,
- b) quello del *supporto e accompagnamento* alla costruzione della rete dei servizi ed alla programmazione dei Comuni e degli Ambiti territoriali.

In particolare gli Enti Locali, Comuni e Provincia, insieme all'A.S.U.R. Zone Territoriali di riferimento, costituiscono le Istituzioni cui la vigente legislazione demanda la concreta realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali e Socio Sanitari attribuendo in particolare:

- **alle Province, l'attuazione del Sistema Informativo dei Servizi Sociali integrati e funzioni di analisi e ricerca** sull'offerta assistenziale oltre alla promozione di iniziative di formazione, d'intesa con i Comuni (**articolo 7, Legge 328/2000**);
- ai Comuni, la funzione di programmazione, progettazione, realizzazione del sistema locale dei servizi a rete (articolo 6, comma 2°, lett. a, *Legge 328/2000*);
- all'A.S.U.R. le funzioni di tutela e promozione della salute, prevenzione, riabilitazione, realizzazione di interventi sanitari e socio sanitari (D.Lgs. 30/12/1992, n. 502; D.Lgs. 19/6/1999 n. 229;)

L'impostazione delle riforme, in questo territorio, è stata pienamente condivisa sia da chi è chiamato a responsabilità di livello politico sia da chi è chiamato a responsabilità di livello tecnico e cioè da parte di quanti operano in questo particolare settore. Per questo il cambiamento in atto è stato sostenuto da questa Amministrazione attraverso la programmazione di un'azione forte dell'Ente locale Provincia, per garantire diritti diffusi di cittadinanza e quindi gestire o prevenire squilibri nella erogazione complessiva degli interventi.

2.2 La scelta politica dell'Assessorato e l'impegno di governo locale

Nella Provincia di Pesaro e Urbino in ambito sociale vi sono numerosi servizi di forte presenza e innovazione collocati nella fascia costiera, che fanno da contraltare a situazioni di forte ritardo e di maggiori difficoltà a garantire il diritto di cittadinanza, che si collocano nelle aree interne.

Sulla base di queste premesse e di quelle riguardanti le possibilità di cambiamento offerte dalle nuove normative sociali, a suo tempo studiate e analizzate da questa Amministrazione, sono state impostate sin dal 2000 le basi per la costruzione del nuovo Welfare con una partecipazione attiva ed effettiva dell'Ente Provincia.

Si è provveduto a *programmare e attivare nuove azioni di coordinamento e supporto territoriale* nella direzione della costruzione di interventi trasversali che superassero la logica della suddivisione delle risposte sociali per settori di intervento (handicap, anziani, tossicodipendenza, immigrazione ecc.), alle quali ancora si fa e si farà riferimento per molto tempo nell'organizzazione e gestione dei servizi in tutto il territorio.

Sono state impostate e attivate alcune nuove azioni all'interno dei vari settori di intervento (Handicap, Tossicodipendenza, Anziani, Immigrazione, Minori), oltre ad azioni progettuali volte al recupero di finanziamenti comunitari e ad azioni di supporto dei territori all'applicazione del Piano Sociale regionale.

Ma si è soprattutto puntato sulla **progettazione e attivazione di un Osservatorio Provinciale sulle Politiche Sociali** che funzionasse da punto di riferimento preventivo per la conoscenza puntuale e specifica del territorio e per una efficiente programmazione locale.

2.3 Le azioni di raccordo territoriali e regionali

Forte e importante è stato dal 2000 ad oggi l'impegno che questa Amministrazione ha messo nell'attivazione del Progetto Osservatorio sulle Politiche Sociali, nella convinzione che esso fosse la base di partenza per il rinnovamento culturale in ambito sociale previsto e necessario in tutto il territorio, sia locale sia nazionale.

Per il raggiungimento di tale obiettivo non bastava progettare e programmare il sistema, era necessario attivare numerose azioni di raccordo territoriale sia locale sia regionale, al fine di garantire le necessarie sinergie per il reale funzionamento del progetto di rinnovamento globale.

Per questo sono risultate particolarmente importanti le varie azioni di coordinamento e programmazione territoriale di rete delle politiche sociali che si sono attivate in collaborazione con i Servizi Sociali Regionali e territoriali al fine di:

- condividere e fare proposte di cambiamento durante la stesura del piano sociale;
- costruire il nuovo impianto programmatico del servizio sociale territoriale offrendo momenti coordinati di consultazione territoriale locale;
- accompagnare i territori alla applicazione del piano sociale regionale e locale.

Grazie a tali azioni il Servizio Servizi Sociali della Provincia ha potuto farsi conoscere e riconoscere come luogo di produzione del cambiamento e di supporto alle nuove attività previste dalle modifiche normative in atto, diventando interlocutore affidabile per tutti gli enti territoriali nonché nodo di riferimento per la Regione stessa.

Il raccordo in termini operativi è sfociato nel luglio 2003 con la sottoscrizione del primo Accordo di Programma Regione-Province per l'organizzazione e il funzionamento di una rete integrata di osservatori regionale.

Tale accordo è oggi in fase di revisione per un ulteriore passo in avanti in termini di sviluppo complessivo del sistema, a beneficio dell'attuale organizzazione territoriale e di tutti i cittadini.

2.4 Attese e risultati: una continua sfida

Dopo aver progettato e studiato nel dettaglio il progetto Osservatorio sorretti dalle premesse sopra descritte, il 2001, oltre a vederci come protagonisti a livello regionale per la *definizione di un modello di lavoro integrato* per la costituzione di un Sistema Informativo regionale sui servizi sociali (che ha portato alla definizione anche economica dei fondi da destinare ad ogni provincia), è stato l'anno in cui è stato *sperimentalmente dato avvio alla costruzione del prototipo del sistema gestionale* dell'osservatorio, da utilizzare su tutto il territorio provinciale nel 2002, e l'anno in cui si è realizzata la prima *mappatura dei servizi sociali* territoriali.

A ciò hanno seguito negli anni successivi azioni volte alla predisposizione di griglie di indicatori per la realizzazione delle rilevazioni di approfondimento specifiche sull'organizzazione dei servizi, l'utenza, il personale impiegato, la spesa.

Oltre a riuscire nell'intento di far collaborare le risorse territoriali si è potuto finalmente realizzare il primo snodo territoriale per dare inizio a quanto previsto anche dalla Legge quadro nazionale di riforma dei servizi sociali (l. 328/00), in merito alla costruzione di sistemi informativi sociali come punto di partenza e di arrivo per la programmazione sociale territoriale.

La strada è ancora lunga ma le premesse sono buone e la volontà di continuare è ancora tanta sia a livello politico sia tecnico. Il sistema è stato attivato e la garanzia del rapporto territoriale di rete per il funzionamento di tutto l'impianto ci fa ben sperare per il futuro.

Questa breve pubblicazione sull'esperienza che analizza nei dettagli il processo e le metodologie del lavoro attuate fino ad oggi sarà uno strumento importante per ripartire con la discussione sugli sviluppi futuri e giungere al rinnovo dell'Accordo di Programma sottoscritto nel 2003 tra Province e Regione.

L'intento è certamente quello di condividere ancor di più strategie e metodi di intervento con i territori nonché rafforzare i ruoli definiti per ogni attore territoriale in un ottica di lavoro pragmatico in area sociale che dall'analisi dei bisogni e dell'offerta giunga ad una reale azione di programmazione e valutazione partecipata delle politiche sociali territoriali.

3. Finalità e obiettivi

La Provincia di Pesaro-Urbino, in attuazione di quanto previsto dalle leggi 142/90, 265/99, ha assunto un ruolo politico-istituzionale volto alla promozione e al coordinamento dei processi gestiti dagli Enti locali nel settore socio-assistenziale: in particolare il ruolo di coordinamento della Provincia ha già avuto attuazione nella Legge Regionale n.18/96 nel settore dell'handicap, nella Legge 285/97 "Disposizioni per la promozione di diritti ed opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", nell'attuazione della L.45/99 sulla tossicodipendenza ed ora nell'ambito dell'applicazione di quanto previsto dal Piano socio-assistenziale della Regione Marche.

In particolare, il primo Piano sociale regionale 2000/2002 ha assegnato espressamente alle Province le funzioni di osservatorio sui bisogni e sui dati dell'offerta e delle attività:

- gestione dell'attività integrativa di uno o più ambiti;
- stimolo e supporto in fase di costituzione e funzionamento di ambiti territoriali;
- promozione e coordinamento del territorio provinciale.

All'interno di questo quadro sintetico delle nuove funzioni la Provincia ha deciso di dotarsi di un Osservatorio provinciale sulle politiche sociali finalizzato alla raccolta delle conoscenze e dei dati sui bisogni e sulle risorse disponibili da parte dei Comuni e di altri soggetti istituzionali presenti nel territorio provinciale, unico strumento utile per monitorare l'esistente e promuovere "azioni per il riequilibrio dei servizi".

Gli obiettivi previsti:

- Dare sostegno ai cicli della programmazione locale, provinciale e regionale;
- Orientare al meglio la destinazione degli interventi (equità);
- Migliorare l'allocazione delle risorse (razionalizzazione);
- Mettere in rete gli operatori di diverse istituzioni per favorire un processo di integrazione degli interventi sul territorio;
- Comunicare in modo semplice e trasparente i risultati delle attività ai cittadini per coinvolgerli e stimolare la loro partecipazione alla definizione delle politiche sociali;
- Raccordarsi attraverso la Regione per una omogeneizzazione dei dati su tutto il territorio regionale.

4. Struttura organizzativa

L'Osservatorio sulle politiche sociali poggia sull'utilizzo di due strumenti essenziali: la Rete Sociale ed il Sistema Informativo Statistico. La **Rete Sociale** è l'insieme degli enti e delle risorse umane sul territorio operanti in stretta sinergia tra loro nella gestione dell'osservatorio, il quale pone le sue basi sull'utilizzo di un **Sistema Informativo Statistico**, ossia un insieme organizzato di procedure e strumenti finalizzato a gestire scambiare ed elaborare statisticamente, informazioni provenienti dalle varie fonti (vedi par. 6)

4.1 Rete sociale

La Rete sociale costituisce la struttura organizzativa delle risorse umane dell'osservatorio, composta da:

- **Comitato tecnico scientifico**

decide annualmente le priorità dell'osservatorio, formula ipotesi di ricerca, traduce i risultati delle ricerche in ipotesi di intervento operativo, accorda e crea nuove reti di collaborazioni tra servizi e tra progetti. Esso è composto dai Coordinatori degli Ambiti sociali e il coordinatore dell'OPS Provinciale.

- **Segreteria operativa**

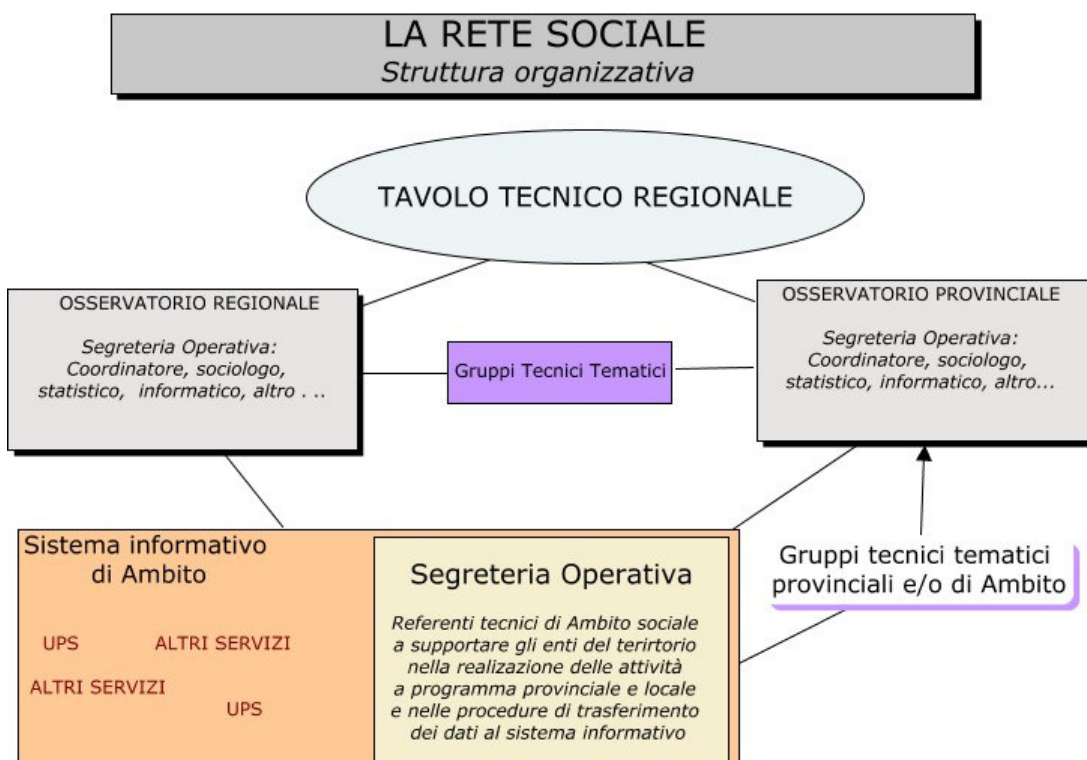
programma e gestisce le attività dell'osservatorio organizzate con il comitato tecnico. Ha progettato l'osservatorio (e in particolare il Sistema Informativo Statistico) e oggi ne realizza i processi dal punto di vista tecnico ed organizzativo. Componenti: ufficio servizi sociali e ufficio statistico e informativo (coordinatore, ricercatore sociale, statistico, informatico)

- **Gruppi tematici**

vengono creati dinamicamente al fine di coadiuvare la segreteria operativa a realizzare e ricalibrare il sistema di rilevazione e monitoraggio, in funzione degli obiettivi posti dal comitato tecnico di anno in anno. Sono istituiti e gestiti dalla segreteria operativa.

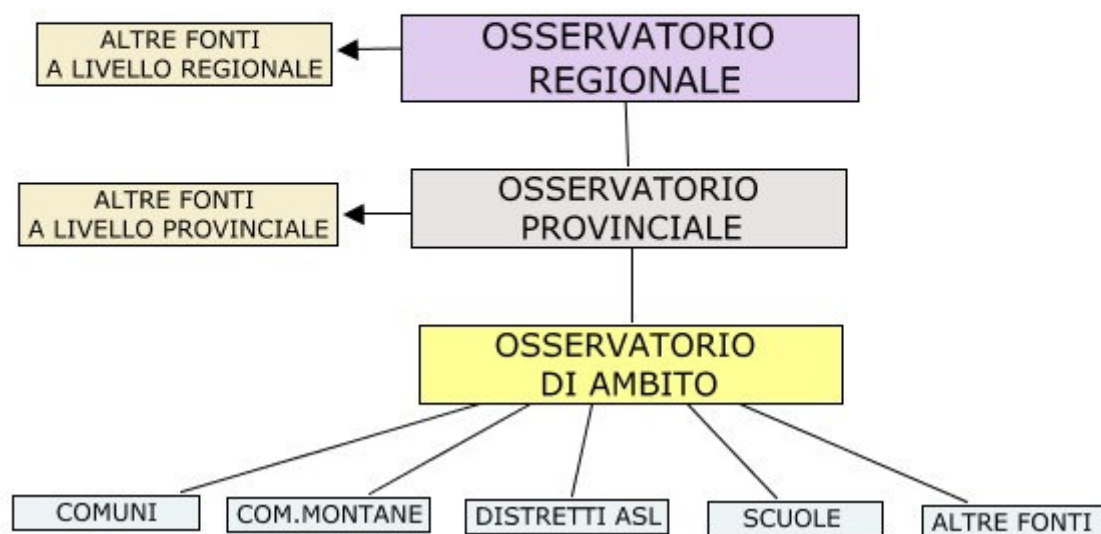
- **Referenti tecnici degli Ambiti territoriali**

si occupano di supportare gli enti del territorio nella realizzazione delle attività a programma provinciale e locale e nelle procedure di trasferimento dei dati al sistema informativo. Partecipano ai gruppi di lavoro tematico e collaborano con la segreteria operativa provinciale.



LA RETE SOCIALE

- Schema di Rete -



4.2 Sistema informativo statistico

Il Sistema Informativo Statistico costituisce l'organizzazione di flussi informativi dell'osservatorio, che riguardano:

- la raccolta dei dati presso le fonti territoriali (Comuni, Comunità Montane, ASL, Provveditorato agli Studi, Prefettura, altri enti pubblici e privati) e non (SISTAN, Istituti di ricerca, SISTRAR Marche, etc.);
- la distribuzione delle informazioni elaborate agli organi politici provinciali incaricati della programmazione, agli enti partecipanti all'Osservatorio, al SISTAN, al ed in generale a chi ne necessita per motivi di studio o altro.

L'Amministrazione Provinciale di Pesaro e Urbino ha realizzato una Rete Telematica Provinciale esistente dal 1996 che fornisce una sicura connessione a tutti gli Enti distribuiti sul territorio provinciale.

Tramite la rete telematica si gestisce l'informatizzazione del processo di raccolta dati utilizzando un unico strumento di rilevazione omogeneo e concordato gestito da software user-friendly.

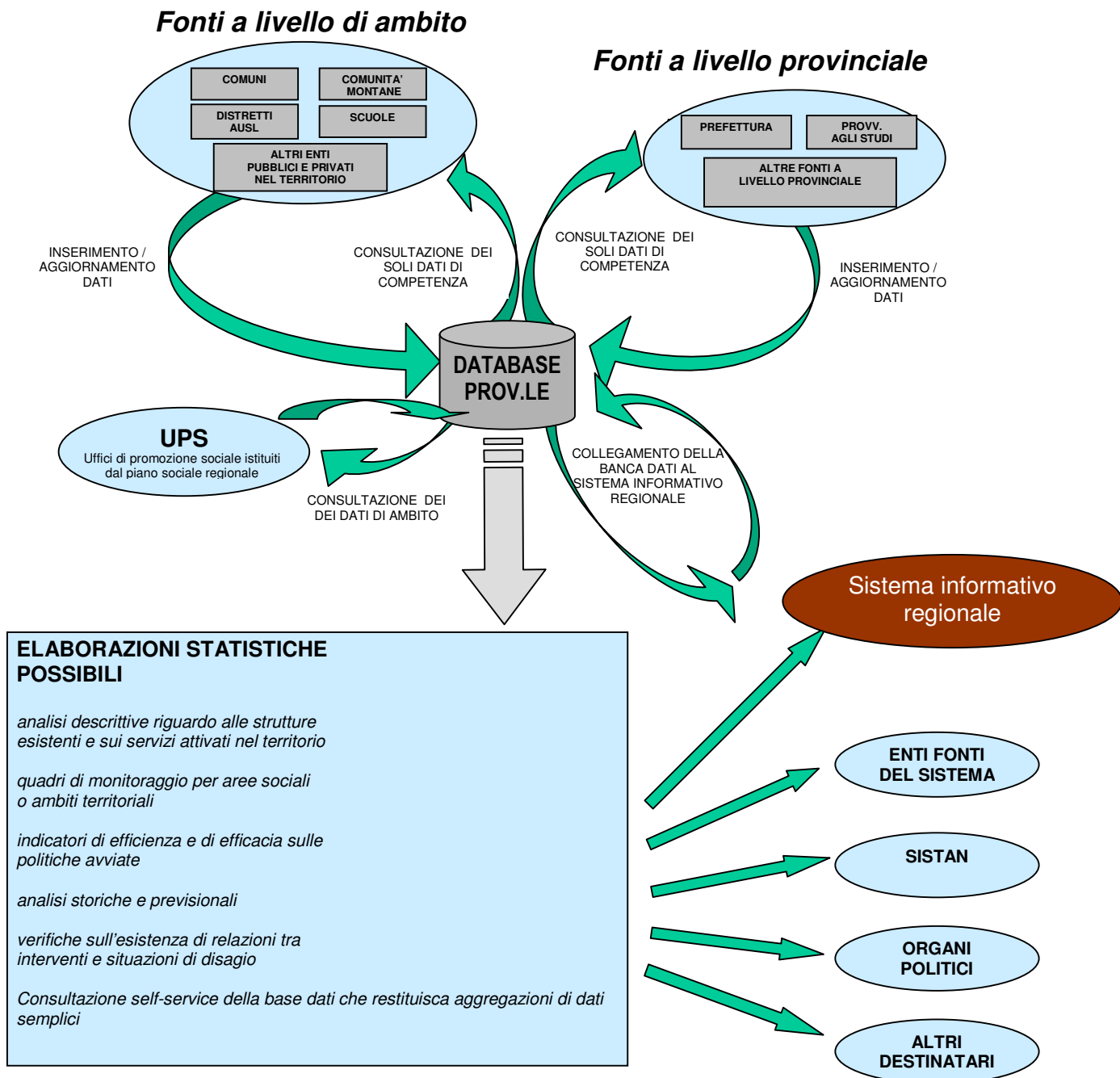
Il flusso di raccolta ed aggiornamento dei dati da parte delle fonti avviene attraverso la realizzazione di procedure informatiche ad interfaccia Web che rendono possibile il trasferimento dei dati attraverso la sicura Extranet provinciale per confluire in un DBMS provinciale (opportunamente strutturato con assegnazione di accessi privilegiati tramite identificazione utenti e viste logiche). Viene utilizzata la crittografia per proteggere ed impedire la visibilità di informazioni durante il trasferimento dei dati.

Da un punto di vista strettamente informatico le tecnologie utilizzate sono le seguenti:

- linguaggio Java ed Html/XML
- database Oracle
- linguaggio php e MYSQL

Elemento fondamentale che caratterizza il sistema è il taglio puntuale dell'informazione: esso non vuole essere solo uno strumento di raccolta di dati già raccolti ed aggregati singolarmente dalle fonti, bensì un meccanismo di rilevazione nuovo e orientato alla raccolta dei dati singoli e referenziati, in modo da garantire un numero di elaborazioni possibili illimitato ed il collegamento con nuove fonti e/o diversi ambiti di indagine.

SCHEMA DI FUNZIONAMENTO



5. Metodologia e strumenti

L'Osservatorio è strumento di conoscenza operativa in cui lo scopo del conoscere è volto alla trasformazione, in funzione del processo di riforma in atto nel settore delle politiche sociali. Non è quindi uno strumento di ricerca teorica o accademica o meramente ricognitiva, ma è operativo e concreto. La ricerca si pone come ricerca-intervento in quanto è basata sul legame di circolarità tra osservazione e trasformazione.

Si procede, quindi, attraverso quattro momenti secondo un processo circolare:

- ⇒ **OSSERVARE**
- ⇒ **VALUTARE**
- ⇒ **INTERVENIRE**
- ⇒ **VERIFICARE**

Si tratta quindi di conoscere per operare conseguentemente.

Le realtà monitorate (**OSSERVARE**) nel territorio dall'Osservatorio non riguardano soltanto gli *interventi concreti dei servizi* ma anche le *logiche ed i modelli perseguiti*.

Le informazioni raccolte ed analizzate diventano perciò altrettante proposte di riflessione sugli interventi effettuati e su quelli che si intendono effettuare da parte dei servizi esistenti.

L'Osservatorio è uno strumento di valutazione e progetto (**VALUTARE**), cioè di riflessione critica sugli obiettivi, sui programmi, sull'efficacia delle tecniche di realizzazione degli interventi, coinvolgendo, nella valutazione, anche gli utenti.

L'Osservatorio è uno strumento aperto (**INTERVENIRE**), cioè in grado di:

- **fornire** dati ed informazioni a tutti coloro che operano sul sociale,
- ed, al tempo stesso, di **ricevere** dati ed informazioni

che, trasmesse e registrate in modo costante e sistematico, consentono una circolazione delle informazioni aggiornate sull'esistente.

La Circolazione delle informazioni è indispensabile per costruire una rete tra servizi che garantisca una gestione efficace di interventi, rispondenti alle situazioni reali delle comunità e dei soggetti interessati (**VERIFICARE**).

La specificità dell'Osservatorio è legata ad un rinnovamento nel modo di pensare alle politiche sociali: il modello centrato sui servizi e sull'offerta deve sempre più integrarsi con politiche attive che rendano i cittadini protagonisti, che valorizzino le risorse, che puntino ad una diversa e più equilibrata distribuzione dei servizi nel territorio.

Il lavoro dell'Osservatorio risponde quindi all'esigenza di dotare la Provincia di uno strumento privilegiato che consenta di **OSSERVARE PER PROGETTARE** in modo sempre più corretto gli interventi nel sociale e per **MONITORARE LE RICADUTE** ed il riscontro delle capacità di trasformazione della qualità della vita.

Questo Osservatorio si pone perciò innanzitutto come uno strumento per aumentare la riqualificazione del sistema dei servizi sociali nell'intero territorio provinciale.

5.1 Indicatori sociali

Sulla base di quanto premesso l'Osservatorio fornisce elementi per intervenire su più livelli:

- mappatura dei servizi sociali e socio-sanitari
- caratteristiche dell'utenza;
- organizzazione e funzionamento dei servizi;
- qualità dei servizi erogati;
- efficacia delle politiche sociali;

Per questo, per ciascuno degli ambiti di monitoraggio vengono individuati *specifici indicatori sociali* in grado di valutare in modo quali-quantitativo, per ogni unità territoriale (Ambito o Comune) il livello di domanda o di offerta di servizi.

Attraverso la distribuzione geografica dei singoli indicatori, sarà possibile incrociando tra di loro gli indicatori di bisogno e di offerta evidenziare le unità territoriali nelle quali a fronte di un bisogno rilevante non esiste disponibilità di servizi congrui.

I risultati dell'analisi territoriale realizzata dall'Osservatorio permettono quindi di:

- orientare al meglio la destinazione degli interventi (equità)
- migliorare l'allocazione delle risorse (razionalizzazione)
- dare sostegno ai cicli della programmazione locale e provinciale
- realizzare un monitoraggio fine dei risultati degli interventi correttivi e pesare l'impatto di possibili fattori esterni
- mettere in rete gli operatori di diverse istituzioni per favorire un processo di integrazione degli interventi sul territorio

- comunicare in modo semplice e trasparente i risultati delle attività ai cittadini per coinvolgerli e stimolare la loro partecipazione alla definizione delle politiche sociali

5.2 Gruppi di Lavoro tematici

In considerazione dei numerosi attori sociali e delle diverse competenze rivestite, la metodologia di lavoro scelta per il funzionamento del sistema Osservatorio è costruita con il coinvolgimento diretto degli operatori a livello interistituzionale attraverso la definizione di **Gruppi di Lavoro tematici**.

In essi i rappresentanti delle diverse istituzioni interessate al tema in oggetto, possono scambiarsi le impressioni, condividere i dati in loro possesso, discutere sulla loro significatività e potenziale d'uso e suggerire le modalità di analisi ed i percorsi logici per trarre indicazioni operative per una programmazione comune.

Ogni nuovo intervento operativo dell'Osservatorio prevede quindi la designazione di gruppi di lavoro tematici finalizzati a focalizzare il bisogno informativo ed elaborare conseguentemente gli indicatori specifici.

I gruppi tematici definiscono alla luce dei diversi bisogni informativi (es: programmazione, distribuzione delle risorse,...) le voci di prima sintesi in grado di valutare, per ciascuna delle tipologie di problemi sociali, in modo quantitativo/qualitativo e per ogni unità territoriale (comune, distretto, ASL, ambito e provincia) il livello di domanda o di offerta di servizi (cioè definiscono il bisogno informativo per ciascun livello, per ciascuna area problema e lo concretizzano in indicatori sociali).

Si provvede in seguito a costruire un insieme di modelli di report indirizzati ai vari soggetti destinatari del fabbisogno informativo, che sintetizzano, tramite un quadro di indicatori, il bisogno informativo stesso, e si provvede ad elaborare le mappe tematiche mediante la distribuzione geografica dei singoli indicatori e rilevazione delle unità territoriali:

- con maggiori bisogni di assistenza sociale
- che maggiormente esprimono la domanda di servizi
- con un'offerta di servizi inefficace
- con un'offerta di servizi inefficiente
- con una scarsa allocazione di risorse.

In sintesi le tappe del percorso di lavoro realizzato in collaborazione con il gruppo di lavoro:

1. identificazione delle voci di prima sintesi
2. individuazione dei dati elementari necessari al calcolo degli indicatori sociali definiti tramite una apposita griglia metodologica, identificando la fonte di acquisizione e le tempistiche di alimentazione.
3. definizione della modalità di raccolta dei nuovi dati (realizzando gli strumenti di rilevazione web-based) e di acquisizione per quelli provenienti da altre rilevazioni o flussi già attivi.
4. raccolta dati diretta delle fonti informative attraverso l'apposito accesso web ad ognuno di loro fornito
5. realizzazione del processo di revisione e validazione "partecipata" da parte de referenti di ogni fonte informativa coinvolta.
6. Analisi dei dati e popolamento dei report progettati.
7. Diffusione delle informazioni.

5.3 Aspetti Architetture e di Interoperabilità

La struttura architetture del progetto è piuttosto complessa sia per la diversità dei soggetti pubblici coinvolti (enti locali e non) sia per le potenzialità informative che un **Sistema Informativo Statistico** pensato per un osservatorio sulle politiche sociali ha intrinsecamente al suo interno.

Per questo motivo si è proceduto a definire accordi di collaborazione con i coordinatori degli ambiti territoriali sociali, alla individuazione dei referenti specifici all'interno degli uffici di competenza degli enti esterni che operano in collaborazione con la Provincia di Pesaro e Urbino, alla nomina dei referenti all'interno dell'Amministrazione Provinciale.

Gli stessi **referenti della Provincia di Pesaro e Urbino** (esperto di servizi sociali, informatico e statistico) fanno parte integrante anche del tavolo tecnico costituito con la Regione.

Fondamentale è la collaborazione tra servizi, assessorato e uffici della Provincia di Pesaro e Urbino (Servizio Affari Sociali ed Economici-Pubblica Istruzione, Assessorato alle Politiche Sociali, Servizio Sistema Informativo e Statistico e Ufficio gestione banche dati, statistica e sistema informativo territoriale), ratificata da atti interni che definiscono il lavoro interufficio con ruoli e responsabilità.

Inoltre la supervisione e valutazione dei ritorni informativi a livello di indicatori statistici e report è stata verificata da un consulente ISTAT esterno all'Ente Provincia.

Tale architettura dà garanzia di efficace operatività anche alle Amministrazioni locali ed agli altri soggetti istituzionali che hanno difficoltà nella gestione dei dati e non dispongono di uffici di statistica interni. In tale architettura si riutilizzano le informazioni sia a livello orizzontale (fra soggetti operanti nella stessa area e/o stesso livello di competenza) che a livello verticale (fra soggetti operanti in aree diverse e/o a diversi livelli di competenza).

Soggetti coinvolti per competenza e/o per estensione territoriale:

- Enti locali (Comuni, Comunità Montane, etc.);
- Prefettura;
- INPS;
- Ausl;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Nuovi centri per l'impiego;
- Scuole di formazione professionale;
- Cooperative sociali;
- Associazioni e centri di volontariato;
- Sindacati;
- Altri soggetti istituzionali.

La rete telematica estesa sul territorio provinciale garantisce la possibilità di interoperabilità tra enti per la presenza di nodi per la trasmissione dei dati situati strategicamente a livello territoriale sia sulla costa (Pesaro, Gabicce Mare) sia nell'entroterra (Pergola, Fossombrone, Urbino).

Tale struttura consente lo scambio tramite Web di tutte le informazioni in entrata ed in uscita garantendo una consultabilità continua e soddisfacendo alle necessità di programmazione e di gestione delle specifiche competenze di ogni ente utilizzando le informazioni presenti nelle differenti "Aree Informative":

- Aree di interesse trasversale (inteso come dati elementari);
- Aree di interesse specifico, (intesi come dati aggregati).

5.4 Software OPS (web-based)

Essenziale ai fini del funzionamento di un sistema così complesso ed articolato è l'informatizzazione dei flussi informativi. Per le attività di rilevazione e gestione dei dati previsti dal programma dell'osservatorio è quindi stato creato un apposito **Sistema software di rilevazione e gestione dei dati che utilizza tecnologia ad interfaccia web**.

L'utilizzo di un sistema di raccolta dati basato sull'impiego di una rete telematica, infatti, favorisce e semplifica l'attività di raccolta e di manutenzione dei dati dell'Osservatorio.

Il flusso di raccolta ed aggiornamento dei dati da parte delle fonti avviene attraverso la realizzazione di procedure informatiche ad interfaccia Web che rendono possibile il trasferimento dei dati in un DBMS provinciale.

Utilizzando la tecnologia Internet è stata creata su Web:

- **un'area dedicata alla amministrazione interna** e allo sviluppo del sistema (gestionale, administrator)
- **un'area dedicata alla distribuzione di informazioni statistiche agganciate ai dati raccolti**, che contiene elaborazioni mirate alle fonti stesse o di interesse generale (Ambiti territoriali sociali).
- **un'area dedicata alla raccolta e all'aggiornamento dei dati**, accessibile con apposite password, dagli enti che devono trasmettere le informazioni (fonti);

Inoltre alcuni dati dell'osservatorio, rilevati e gestiti costantemente da parte della rete informativa, sono interrogabili da tutti on-line (flussi in uscita) su un apposito sito web <http://www.osservatoriops.it/form.jsp>

I coordinatori degli ambiti territoriali sociali hanno partecipato attivamente alla realizzazione e all'utilizzo di tali strumenti e dispongono di una propria **area riservata di ambito sociale** per l'accesso ai dati in fase di rilevazione e di consultazione delle informazioni.

Di seguito si propongono alcune schermate delle aree del sistema.

- il sistema gestionale per administrator, è realizzato ad interfaccia user freindly per offrire ai vari tecnici che vi operano la possibilità di lavorare senza difficoltà

Gestionale Rilevazioni

Gestionale | Administrator |

Gestionale Rilevazioni

Nazione: Italia | Regione: Tutte le regioni.....
 Provincia: Tutte le province... | Comune: Tutti i comuni.....
 Tipo Servizio: Tutti i tipi servizi...
 Ambito: Tutti gli ambiti...
 Codice: | Testo: | trova

Anagrafica Servizi

Id	Nome Servizio
687	Asilo Nido Albergo Azzurro
790	Asilo Nido Alberone
791	Asilo Nido Aquilone
792	Asilo Nido Arcobaleno
2153	Asilo Nido Brontolo (Mondolfo)
793	Asilo Nido Cilla
794	Asilo Nido Cucciolo
3223	Asilo nido di Belforte
178	Asilo Nido di Ferrignano
477	Asilo Nido di Fossombrone
480	Asilo Nido di Saltara
795	Asilo Nido Filippini
796	Asilo Nido Girotondo
3240	Asilo nido La tana dei cuccioli
797	Asilo Nido Lilliput
650	Asilo Nido Linus (Novafeltria)
799	Asilo Nido Macondo
802	Asilo Nido MAGGIOLINO
499	Asilo Nido Mondo Bimbi (Macerat Feltria)
801	Asilo Nido Mondo Gaio

Gestionale Rilevazioni

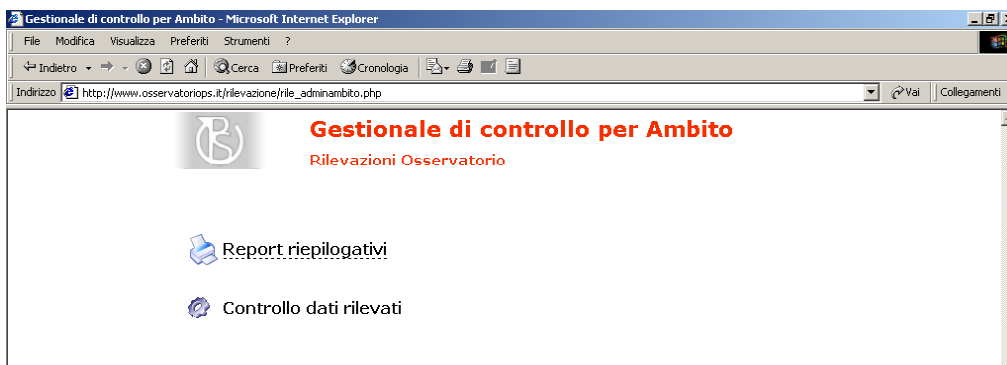
Gestionale | Administrator |

Administrator Rilevazioni

Tabella Rilevazione

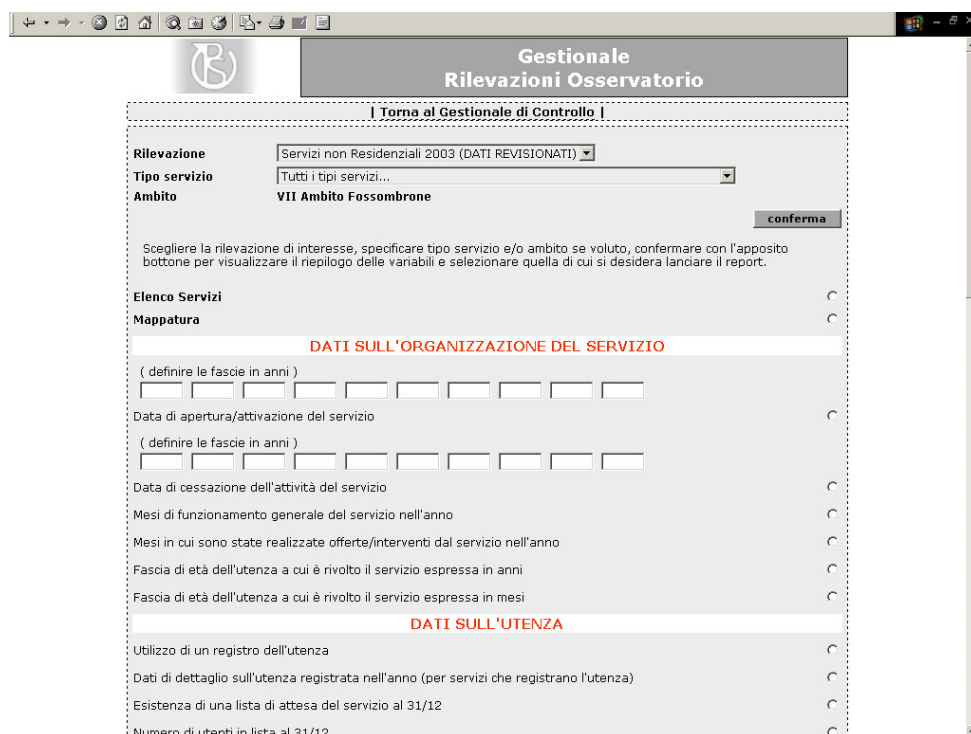
Id	Titolo Rilevazioni	Anno
3	Servizi non Residenziali 2004	2004
1	Servizi non Residenziali 2003	2003
2	Servizi non Residenziali 2003 (DATI REVISIONATI)	2003

- Link di accesso al sistema per gli Ambiti territoriali sociali
http://www.osservatoriops.it/rilevazione/rile_ambito.php



- **Reports riepilogativi**

Attraverso la selezione per filtri il sistema produce in automatico reports appositamente strutturati per questo tipo di rilevazione



- è possibile per esempio estrapolare l'elenco dei servizi del territorio già formattato in .pdf e pronto per la stampa, con il dettaglio anagrafico, titolarità e gestione del servizio, ...

Lista Anagrafica dei Servizi

VII Ambito Fossombrone

Centro di Aggregazione Giovanile
Centro Aggregazione Giov. (Fossombrone)
 P.zza Dante - 61034 Fossombrone (PU)
Responsabile: Prussiani Paride
 Telefono: 0721/742441 - 0721/742441 Fax: 0721/740881
 email: aggregazione@comune.fossombrone.ps.it

Enti: **Titolare**
 Comune di Fossombrone - Comune (Ente Pubblico)
Gestore/erogatore
 Coop. Soc. Crescere - Cooperativa sociale (Ente Privato)
 Comune di Fossombrone - Comune (Ente Pubblico)

Centro Aggregazione Giov. (Montefelcino)
 Piazza Francesca da Rimini - 61030 Montefelcino (PU)
Responsabile: Pienubaldo Bartolucci
 Telefono: 0721/743039 - 0721/743039 Fax: 0721/729165
 email: biblioteca@comune.montefelcino.ps.it

Enti: **Titolara**
 Comune di Montefelcino - Comune (Ente Pubblico)
Gestore/erogatore
 Coop. Soc. Crescere - Cooperativa sociale (Ente Privato)

Centro Aggregazione Giov. (Montemaggiore) c.s.e.p.
 P.zza Bramante - 61030 Montemaggiore al Metauro (PU)
Responsabile: Pierotti Rosanna
 Telefono: 0721/879343 - 0721/879343 Fax: 0721/891708
 email: demsoc@comune.montemaggiore.ps.it web: <http://www.comune.montemaggiore.pu.it>

- inoltre è possibile analizzare per esempio i dati di dettaglio sull'utenza registrata nell'anno per servizio, già aggregati per fasce di età, target di utenza, ...


Report Utenza - Annuale
Servizi non Residenziali 2003 (DATI REVISIONATI)
 (VI Ambito Fano)


	Nido d'Infanzia	Totali	%
Universo servizi	7	7	
Universo servizi variabile	7	7	100,00
Totali utenza aggregata			
Servizi Indicanti	2	2	28,57
Servizi NON Indicanti	5	5	71,43
Utenza complessiva	22	22	100,00
Media utenza	11,00	11,00	
Da 3 fino a 12 mesi	4	4	18,18
Da 13 fino a 24 mesi	9	9	40,91
Da 2 fino a 3 anni	9	9	40,91
Da 3 fino a 5 anni	0	0	-0,00
Da 6 fino a 10 anni	0	0	-0,00
Da 11 fino a 13 anni	0	0	-0,00
Da 14 fino a 18 anni	0	0	-0,00
Da 19 fino a 30 anni	0	0	-0,00
Da 31 fino a 40 anni	0	0	-0,00
Da 41 fino a 50 anni	0	0	-0,00
Da 51 fino a 65 anni	0	0	-0,00
Da 66 fino a 80 anni	0	0	-0,00

OSSERVATORIO POLITICHE SOCIALI
 Servizi non Residenziali 2003 (DATI REVISIONATI)











| [Accesso ad altro Servizio](#) | | [Esci](#) |

ISTRUZIONI PER LA RILEVAZIONE

Scarica il manuale delle istruzioni 

Stampa la scheda generale di rilevazione del servizio e le schede di dettaglio delle sezioni 

Legenda icone

-  Collegamento ad una pagina di lista con motore di ricerca
-  Collegamento ad una pagina con una presentazione di aiuto
-  Collegamento ad una pagina con possibilità di stampa della pagina stessa
-  Accesso alla modalità di creazione dati e/o ai moduli di risposta alle rilevazioni
-  Collegamento ad una pagina di modifica dei contenuti di riferimento
-  Collegamento ad una pagina con richiesta conferma di cancellazione
-  Riporta all'inizio della lista
-  Va alla pagina precedente della lista
-  Va alla pagina successiva della lista
-  Porta all'ultima pagina della lista

Motore di ricerca
 Per motore di ricerca si intende un'area, in una pagina, in cui è possibile selezionare solo le voci che servono per restringere l'elenco di voci da scegliere specificando l'individuazione del singolo dato.
 Dopo aver selezionato i dati da ricercare cliccare sul tasto **trova** per rendere effettiva la ricerca.

Altri comandi

conferma Il tasto conferma ha la funzione di validare i dati immessi, aggiornarli e di indirizzarvi alla pagina secondo la logica di flusso impostata

Annulla Il tasto annulla ha la funzione di annullare l'operazione in corso o di chiudere una finestra

Stampa Il tasto stampa conferma la richiesta di stampa della pagina

OSSERVATORIO POLITICHE SOCIALI
 Servizi non Residenziali 2003 (DATI REVISIONATI)

| [Accesso ad altro Servizio](#) | | [Esci](#) |

Asilo Nido (Cagliari)

Stampa la scheda generale delle risposte di rilevazione del servizio 

DATI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

[Data di apertura/attivazione del servizio](#)  

[Data di cessazione dell'attività del servizio](#)  

[Mesi di funzionamento generale del servizio nell'anno](#)  

[Giorni e ore di funzionamento del servizio nell'anno](#)  

[Giorni e ore di apertura al pubblico/offerta all'utenza del servizio](#)  

[Fascia di età dell'utenza a cui è rivolto il servizio espressa in mesi](#)  

DATI SULL'UTENZA

[Utilizzo di un registro dell'utenza](#)  

[Dati di dettaglio sull'utenza registrata nell'anno \(per servizi che registrano l'utenza\)](#)  

[Dati di dettaglio sull'utenza registrata in una "settimana tipo" \(solo per i servizi che non hanno un registro dell'utenza\)](#)  

[Esistenza di una lista di attesa del servizio al 31/12](#)  

[Esistenza di una lista di attesa unica al 31/12](#)  

[Numero di utenti in lista al 31/12](#)  

DATI SUL PERSONALE

[Dati di dettaglio sul personale](#)  

PRESTAZIONI EROGATE DAL SERVIZIO

5.5 Privacy

Poiché le rilevazioni prevedono spesso anche la raccolta di dati personali e sensibili si è provveduto a dettagliare i **riferimenti normativi sulla privacy e il trattamento dei dati** che determinano le regole previste di cui sono stati informati tutti i coordinatori di Ambito sociale territoriale e tramite loro, i responsabili del dato. Di seguito si riporta la sintesi del percorso attivato in collaborazione con gli Ambiti e che ha portato poi alla assegnazione di specifiche password di accesso al sistema per ogni fonte informativa.

“Il sistema di rilevazione online predisposto da questo osservatorio, a cui si accede da questo indirizzo un apposito indirizzo web, prevede la raccolta dati in un unico database appositamente codicizzato che raccoglie già il censimento dei servizi oggetto di rilevazione per gli anni precedenti e da ogni ambito sociale rivisto e opportunamente sistemato in fase di aggiornamento.

*Le **password di accesso di ogni servizio (fonte)** presente in ogni ambito territoriale sono state consegnate in busta chiusa ad ogni coordinatore di ambito e poi distribuite ai responsabili dei dati di ogni servizio oggetto di rilevazione, con relativa firma della lettera di consegna.”*

“L'OPS (Osservatorio provinciale sulle politiche sociali) è una struttura di servizio "dei" e "per" i soggetti del territorio provinciale e fornisce a ciascun soggetto i dati di rispettiva competenza necessari alla programmazione sociale. Esso è un organismo interno all'Amministrazione provinciale di Pesaro e Urbino di cui fanno parte l'Ufficio Servizi Sociali e l'Ufficio Statistica dell'amministrazione provinciale.

L'OPS della Provincia di Pesaro e Urbino è titolare della rilevazione dal titolo "I servizi sociali in Provincia di Pesaro e Urbino" facente parte del PSN (Programma Statistico Nazionale), anni 2004-2006, nell'Area: Amministrazioni pubbliche e servizi sociali Settore: Assistenza e previdenza Codice rilevazione: PSU-00002.

Il responsabile del trattamento dei dati dell'OPS è il Dirigente dell'area Servizi Sociali.

Ai sensi della legge 675 del 31.12.96 (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali), e successive modifiche, i dati personali e sensibili rilevati via Internet e forniti all'ente Provincia formeranno oggetto di trattamento per finalità pubbliche connesse alla rilevazione dei Servizi non residenziali. Essi saranno oggetto di trattamento statistico e potranno essere rielaborati attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Ai sensi dell'art.13 del D.L.vo n.196 del 30.06.03, si informa in merito che il trattamento dei dati personali e sensibili è svolto da personale degli Enti attuativi degli interventi nel rispetto delle relative disposizioni; i dati, resi anonimi dalla Provincia, potranno essere utilizzati per finalità statistiche (DLgs n.281/99).

Le informazioni statistiche individuali che verranno rilevate sono necessarie per sostenere una adeguata programmazione sociale. Il dato personale e sensibile sarà trattato come dato di osservazione per valutare i fenomeni collettivi e sarà reso anonimo secondo procedure di sistema già in essere all'interno del sistema informativo dell'OPS.

Rispetto ai predetti trattamenti si possono esercitare i diritti di cui all'art. 13 della legge 675/96.

Ai sensi dell' art.10, 1° comma, lett. c) della L. 675/96, l'eventuale rifiuto di fornire i dati richiesti può comportare l'oggettiva impossibilità di omogeneità dei dati a livello territoriale.”

6. Sostenibilità

Diversi sono gli aspetti che giustificano e hanno reso attuabile il progetto nel corso del tempo:

6.1 Sostenibilità giuridica

la costituzione di un Osservatorio provinciale permanente sulle Politiche Sociali, basato su un sistema informativo che colleghi le diverse realtà sul territorio, è uno degli obblighi della Provincia previsti dalla L. 328/00 e all'interno del Piano Sociale approvato dalla Regione Marche 2000-2002.

Esso viene ad essere perfettamente in linea con le competenze di "raccolta ed elaborazione dati, assistenza tecnico-amministrativa" agli enti locali, assunte dalla Provincia a seguito della riforma sull'ordinamento degli enti locali.

6.2 Sostenibilità organizzativa

un punto importante, che garantisce la continuità del progetto e la sua rispondenza alle esigenze concrete dell'amministrazione che lo porta avanti, è l'utilizzo permanente di risorse interne all'ente per la direzione, la realizzazione e la gestione dell'osservatorio.

Questa disponibilità è garantita dalla collaborazione tra il Servizio Affari Sociali e il Servizio Sistema Informativo e Statistico dell'Amministrazione provinciale. Quest'ultimo vede nel progetto un punto di partenza verso la costruzione di un sistema informativo statistico provinciale trasversale a diverse aree, di supporto a tutti gli enti del territorio;

6.3 Sostenibilità tecnica

Il sistema informativo dell'Osservatorio poggia fundamentalmente sull'utilizzo di una rete telematica che collega tra loro gli enti permettendo il trasferimento dei dati informatizzati. A questo proposito la Provincia di Pesaro e Urbino, in accordo con le direttive previste dall'AIPA per la RUPA, ha provveduto ad attivare la rete telematica provinciale già dal 1996. Essa è attualmente funzionante, ampiamente collaudata ed utilizzata in modo continuo da:

- i 67 comuni della Provincia;
- le comunità montane;
- centri per l'impiego;
- le scuole di ogni ordine e grado;
- altri soggetti istituzionali (Provveditorato agli studi, AUSL, etc).

L'operatività dell'Ufficio statistica, come organo ufficiale del SISTAN (Sistema Statistico Nazionale) garantisce la possibilità della gestione delle informazioni a livello di disaggregazione anche minima e la ufficializzazione delle statistiche elaborate, in quanto i funzionari interni all'ufficio, legati al segreto statistico) sono autorizzati al trattamento dei dati personali ed a fornire analisi ufficiali come risultato delle elaborazioni effettuate sui dati grezzi.

6.4 Sostenibilità economica

Il Dipartimento Affari Sociali del Ministero del Lavoro e della Previdenza sociale ha previsto all'interno del Piano Sociale Nazionale la realizzazione di Sistemi informativi sociali, da realizzarsi attraverso il Fondo unico per le politiche sociali che viene assegnato ogni anno alle Regioni. La Regione Marche, attraverso il piano sociale regionale ha stabilito di destinare parte delle risorse assegnate alla creazione di Osservatori provinciali in collaborazione con gli Ambiti territoriali sociali. Da questo punto di vista, quindi, l'Osservatorio provinciale può usufruire nel tempo di un sostegno economico che va oltre la sua capacità di autofinanziamento. La Provincia di Pesaro e Urbino, dal canto suo, ha stanziato ogni anno, dal 2000 ad oggi, propri fondi di bilancio per il funzionamento del sistema.

7. Fasi operative

La realizzazione del progetto ha comportato le seguenti fasi operative:

- **Definizione degli Obiettivi**

Durante questa fase è stato necessario chiarire il concetto di Osservatorio sulle Politiche Sociali, in funzione delle direttive stabilite all'interno del Piano Sociale Regionale 2000-2002; se ne sono determinate le funzioni e gli obiettivi di massima.

- **Costituzione della Struttura Organizzativa**

Questa fase ha previsto la nomina dei membri del Comitato Tecnico Scientifico e della Segreteria Operativa e di un supervisore/valutatore esterno del progetto (funzionario dell'ISTAT Regionale)

- **Progettazione del SIS – Creazione della base di dati**

Questa fase ha comportato un lungo lavoro di dialogo con l'Assessorato alle Politiche sociali nell'analisi dei fabbisogni informativi dell'osservatorio, nella definizione degli ambiti di monitoraggio e con il territorio nell'analisi delle fonti informative disponibili e dei dati coinvolti.

Sulla base del lavoro di analisi è stato possibile progettare a livello concettuale e a livello logico la base di dati dell'osservatorio. Esso è stato lo strumento di sviluppo dell'attuale software su web.

- **I flussi informativi**

Questa fase ha previsto la definizione precisa dal punto di vista organizzativo, logistico e tecnologico dei vari flussi informativi all'interno del sistema:

- in entrata, ossia quelli che riguardano la raccolta delle informazioni sul territorio, valutando separatamente le varie fonti informative per la mole e la tipologia dei dati da trasmettere e per le loro potenzialità tecnologiche;

- in uscita, ossia riguardanti da un lato la consultazione diretta e privata della base dati da parte degli enti che hanno contribuito a popolarla, dall'altra la diffusione delle elaborazioni statistiche effettuate ai vari soggetti istituzionali e non tramite strumenti adeguati e in alcuni casi personalizzati.

- **Il sistema statistico di supporto alle decisioni**

Questa fase ha previsto la costruzione di un sistema di supporto decisionale basato su elaborazioni statistiche dei dati raccolti. Esse potranno, in momenti diversi, configurarsi:

- - nella definizione di un sistema di valutazione delle politiche avviate, tramite un insieme di indicatori di efficienza e di efficacia che misurino gli output più rilevanti, i livelli di servizio, i risultati dell'attività;
- - come uno studio rappresentativo della realtà esistente, che descriva quantitativamente e qualitativamente le strutture che gestiscono i servizi sociali sul territorio e l'utilizzo delle stesse da parte della popolazione;
- - come analisi mirate al controllo sistematico di parametri chiave, tramite la definizione di "Quadri di monitoraggio", ossia di insiemi di indicatori statistici, variabili in relazione all'acquisizione di nuovi dati, che riassumano in modo "intelligente" la realtà osservata nei vari ambiti sociali e territoriali;
- - come analisi dell'andamento storico di certi indicatori, per indagare l'evoluzione dei vari fenomeni;
- - come uno studio previsionale che consenta di valutare le possibili evoluzioni degli aspetti considerati;
- - come una ricerca volta a confermare o scoprire relazioni tra i dati.

- **La sperimentazione**

L'esigenza di una fase sperimentale si pone in relazione a tre esigenze distinte:

- verificare l'adeguatezza del sistema informativo in relazione alle esigenze esplicitate nelle precedenti fasi progettuali, ed eventualmente correggerlo e/o integrarlo;
- verificare l'efficienza della rete sociale costituita nei rapporti di collaborazione tra enti e nella adeguatezza delle strutture organizzative create;
- creare un prototipo di software che costruisca l'interfaccia per i flussi informativi e realizzi le elaborazioni statistiche previste.

La sperimentazione avviene restringendo il campo di indagine ad un argomento preciso e l'ambito di rilevazione ad un sottoinsieme di fonti che rappresentino comunque l'universo delle tipologie di enti coinvolti.

E' stato creato un gruppo tematico esperto nell'argomento stabilito, che collaborando attivamente con la **segreteria operativa** contribuisce a definire più precisamente le tipologie di dati richieste alle fonti e quindi a rivedere la struttura della base di dati e dei flussi informativi.

Si è proceduto quindi alla raccolta dei dati e ad una applicazione del sistema statistico di supporto alle decisioni progettato, valutandone i risultati.

- **Avvio**

A seguito della sperimentazione, il sistema informativo è stato ricalibrato e si è proceduto ad un allargamento del campo di indagine a tutto il territorio.

Di anno in anno, in base alle priorità stabilite dal comitato tecnico vengono riformati gruppi tematici che lavorando per argomento hanno reso possibile la crescita costante ed integrata del sistema informativo.

- **Stabilizzazione del sistema**

Oggi l'OPS opera in termini stabili utilizzando a pieno regime tutti gli strumenti a sua disposizione: dai collegamenti di Rete locale (comitato scientifico locale, coordinatori di ambito, rapporti diretti con le fonti informative, ...) ai collegamenti di rete regionale e con le altre tre Province (tavolo tecnico regionale ORPS, tavolo delle province presso UPI, ...) fino all'utilizzo del sistema software web-based per la raccolta costante e l'analisi dei dati.

Il lavoro ormai consolidato con gli Ambiti territoriali sociali che si è fortemente esplicitato soprattutto nei momenti di programmazione territoriale (lavoro propedeutico e di supporto alla realizzazione dei PdZ) continuerà ad essere nel tempo il banco di prova per il continuo sviluppo e adeguamento del sistema.

8. Risultati

L'Osservatorio provinciale sulle politiche sociali eroga servizi innovativi agli enti locali per il supporto alla programmazione dei servizi rivolti ai cittadini, tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie, internet in primo luogo, e degli strumenti di rete sociale organizzati (comitato scientifico, gruppi tematici, ...).

Le azioni fondamentalmente svolte e realizzate in termini operativi hanno riguardato:

- la creazione di un **modello dell'osservatorio**, centrato sulle politiche attive che rendono i cittadini protagonisti in quanto in grado di verificare gli indicatori sociali (evidenziano i maggiori bisogni di assistenza sociale, la domanda dei servizi, l'inefficienza e/o inefficienza dei servizi, la scarsa allocazione di risorse) messi a loro disposizione. Gli ambiti territoriali sociali sono oggi il loro punto di riferimento e il modello sperimentato di intervento garantisce ad oggi tale funzionamento. Ciò che sarà utile per un ulteriore sviluppo più dinamico e utile al territorio sarà sostenere fortemente il processo di consolidamento di questi territori, il loro riferimento interno e i lavori dei Gruppi di lavoro e le competenze specifiche;
- la realizzazione di un **sistema di lavoro integrato basato sull'utilizzo delle nuove tecnologie** che economizza e supporta lo sviluppo territoriale e la programmazione sociale, la possibilità di avere a disposizione costantemente e in modo aggiornato i dati;
- un **ritorno informativo immediato** riguardo la situazione territoriale e la sua evoluzione in certo arco temporale; la possibilità di effettuare interrogazioni dinamiche sulla banca dati in relazione alla propria area di interesse sociale; un quadro aggiornato ed una precisa fotografia a livello di territorio provinciale delle richieste.

Di seguito si riportano le attività svolte e i risultati ottenuti per ogni anno di lavoro svolto.

8.1 Anno 2000

Mappatura dei Servizi Sociali del territorio provinciale le fasi attuative si sono sviluppate nel seguente ordine:

- creazione tramite apposito studio logico dell'archivio per la mappatura dei servizi sociali della provincia di Pesaro-Urbino;
- effettuazione della raccolta dati tramite intervista telefonica su appuntamento, sulla base di una apposita scheda che i referenti dei servizi sociali avevano già esaminato e compilato in fase preliminare;
- progettazione del sito dell'osservatorio provinciale sulle politiche sociali;
- registrazione del dominio www.osservatoriops.it.

Inoltre è stata promossa una stretta collaborazione con i Servizi Sociali della Regione Marche, per la costruzione di un Sistema Informativo dei Servizi Sociali su tutto il territorio regionale

8.2 Anno 2001

1. Avvio rapporti con la Regione Marche e con le altre province;
2. Verifica e validazione dei dati raccolti per la Mappatura dei servizi sociali;
3. Lo studio progettuale dell'osservatorio è stato inserito nel Programma Statistico Nazionale per il triennio 2002-2004. Più precisamente all'interno del settore 3.3.3 Assistenza e Previdenza, "Area: Amministrazioni pubbliche e servizi sociali Settore: Assistenza e previdenza", con il titolo "Analisi e ricerche per l'impianto di rilevazione statistiche nel settore socio-assistenziale: handicap, immigrazione, tossicodipendenza, anziani"(codice di inserimento Stu PSU-00001) verificabile on-line all'indirizzo http://www.sistan.it/psn/psn_2002_2004/file14.html;
4. Re-SET punto.eGovernment 2001: Il Progetto ha ottenuto un riconoscimento nazionale nel marzo 2001 dal Dipartimento della Funzione Pubblica quale meritevole di segnalazione come intervento volto alla valorizzazione dell'innovazione nella P.A. locale (ministro Bassanini); (consultabile on-line all'indirizzo <http://www.reset.it/cdrom2001/progetti/archivio/>)
5. Rapporti istituzionali con CISIS;
6. Avvio Rapporti con SISTAN;
7. Aggiornamento mappatura con avvio di studi per la riclassificazione dei servizi e delle prestazioni.

8.3 Anno 2002-2003

1. Avvio dei Flussi Informativi Regionali:
a gennaio 2002 tramite la collaborazione regionale hanno preso il via tre nuove azioni volte all'attivazione di flussi informativi sui seguenti argomenti, che coinvolgono tutta la Provincia e tutta la Regione Marche:
 - Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD);
 - Asili Nido (ASN);
 - Case di Riposo (CDR);
2. Validazione mappatura 2001 e pubblicazione on-line;
3. Avvio II fase della mappatura e aggiornamento dei dati 2001;
4. Sperimentazione del Sistema Informativo progettato;
5. Avvio della collaborazione con gli ambiti territoriali;
6. Costituzione di gruppi territoriali tematici sui flussi regionali;
7. Partecipazione alla VI Conferenza Nazionale di Statistica – ISTAT in qualità di relatori;
8. Inserimento della rilevazione “I servizi sociali della provincia di Pesaro e Urbino nel PSN (Programma Statistico Nazionale) 2003-2005;
9. Inserimento del progetto di Osservatorio provinciale sulle politiche sociali nella Banca dati innovazione del Formez che gestisce tali progetti per conto del Dipartimento della Funzione Pubblica (consultabile on-line all'indirizzo <http://www.cipa.net/bdi/>);
10. Azioni di diffusione-comunicazione (Internet, Stampe, Seminari)

Rimane da costruire il sistema statistico di supporto alle decisioni e da completare la sperimentazione, prima di poter avviare l'osservatorio stabilmente.

8.4 Anno 2004-2005

1. Costituzione in collaborazione con il Tavolo tecnico regionale di una apposita rilevazione sui servizi non residenziali;
2. Progettazione e sviluppo software web-based per le rilevazioni
3. Fase test
4. Formazione dei referenti di ambito territoriale e dei referenti delle fonti informative;
5. Rilevazione dati via web
6. Revisione dati in collaborazione con ambiti e fonti informative
7. Validazione dei dati
8. Analisi e diffusione dati con progettazione, sviluppo e funzionamento di apposite aree web dedicate ad ogni ambito
9. Supporto agli ambiti per la realizzazione del Pdz Triennale 2005-2007
10. Monitoraggio servizi di sollievo e relativa pubblicazione di analisi dei dati sui servizi denominati “Punti di ascolto” realizzata attraverso la costituzione e la gestione partecipata di un apposito gruppo di lavoro tematico.

9. Conclusioni

Sintetizzare cinque anni di lavoro senza rendere troppo tecnico il contenuto ma anche senza tralasciare nulla di quanto utile e utilizzabile, non è certo facile.

Abbiamo voluto provarci per poter dare modo a tutti di conoscere e analizzare il percorso e i risultati, per sostenere chi da avvio oggi a questa esperienza ma anche per confrontarsi e per sviluppare altro con chi ha già cominciato.

In questi anni ci siamo trovati spesso a confrontarci con altri enti anche fuori regione che, incuriositi dalla nostra lungimirante esperienza, hanno inteso conoscere e confrontare i termini progettuali e le applicazioni pratiche.

Ciò che ha sempre convinto di più tutti noi e che continua ad essere a nostro parere una opportunità reale di risultato oggettivamente verificabile, sta nelle due anime del nostro sistema, entrambe coltivate in parallelo in termini sinergici e coerenti:

- **il lavoro di rete sociale:** fulcro di ogni attività organizzata per il territorio e con il territorio. Anche quando ci siamo trovati con una scarsa partecipazione iniziale, avvolta anche sostanziale, ai percorsi proposti dai gruppi di lavoro, abbiamo continuato a procedere rigorosamente per la via tracciata rimettendo in discussione prassi e procedure, ma non gli scopi. Quando il lavoro di area regionale, in cui era ancora più complesso trovare punti di condivisione totale, ci travolgeva, abbiamo coinvolto i diretti interessati per i quali l'Osservatorio provinciale non è altro che un servizio, un punto di riferimento. La rete di lavoro ha progettato e condiviso con noi gli sforzi di procedere in autonomia ma senza perdere di vista i rapporti regionali. Non è tutto rose e fiori, ma rileggendo a posteriori l'esperienza possiamo dire che molto ha funzionato.
- **Il sistema informativo statistico:** fulcro di ogni attività tecnica organizzata e realizzata per il territorio in funzione degli scopi prefissi dalla rete di lavoro. Non abbiamo mai fatto un passo indietro di fronte alle difficoltà e alle chiusure sull'utilizzo di un sistema web-based semmai abbiamo operato per sostenere e agevolare l'apprendimento, progettando anche strumenti e percorsi intermedi (cosa che ancora oggi procede). Sarebbe stato improduttivo progettare sistemi su carta di fronte ad un così importante e fondamentale sviluppo della società dell'informazione. Sarebbe stato come scegliere di parlare sempre a monosillabi a un bambino solo perché deve crescere... quando imparerebbe a parlare?

In questi anni di lavoro abbiamo sempre avuto la volontà di condividere con tutti le tappe di ogni passaggio, per rendere partecipi e partecipare, al fine di creare una *rete* di lavoro e collaborare in *rete* secondo i più moderni principi di governance delle PA.

Ciò ha arricchito enormemente il nostro potenziale e ha raddoppiato il valore dei risultati.

Non possiamo ovviamente sottovalutare le difficoltà insite in un lavoro così complesso e articolato, gli ostacoli che si sono frapposti al nostro metodo di lavoro sono stati davvero di tutti i tipi: culturali (ancora molto bassa la conoscenza in materia di ricerca sociale, valutazione, ..., nel sociale) di linguaggio (il sociale è notoriamente poco codificato e spesso poco standardizzabile), di competenza (spesso poco chiari i ruoli istituzionali di ogni ente coinvolto), di conoscenze in campo tecnologico (internet poco usato e poco considerato).

Tutto ciò ci ha spesso scoraggiato, ma abbiamo continuato con tenacia promuovendo il nostro percorso e, ancor oggi con questa sintesi, vorremmo far vivere a tutti la reale possibilità di riuscita, condividere le nostre fortune semplificando le fatiche altrui per il bene di tutti, in funzione di uno scopo comune: il benessere dei cittadini.