

## **Che fine fanno i dati? Uno sguardo al reale utilizzo dei sistemi informativi nei servizi sociali**

*Giovannina Assunta Giuliano (INAPP); Matteo D'Emilione (INAPP)*

Negli ultimi anni nell'ambito del disegno e dell'attuazione delle politiche sociali, dalla lotta alla povertà alla gestione della non autosufficienza, è (immancabile) la presenza di 'sistemi informativi' a supporto della gestione dei diversi interventi, sia a livello nazionale che a livello locale. Senza disconoscere l'utilità concreta di tale strumentazione informatica, essenziale per migliorare i processi amministrativi e la loro trasparenza, così come per la capacità di elaborazione e analisi essenziali per comprendere l'andamento di una policy, si è dato per scontato da parte del policy maker nazionale che le istituzioni locali e nazionali fossero realmente pronte a sfruttarne le potenzialità ponendo scarsa attenzione alle condizioni 'abilitanti' per un utilizzo efficace dei sistemi informativi. La presente proposta focalizza la propria attenzione su alcune questioni relative all'interazione tra i servizi sociali comunali (SSC) e i principali sistemi informativi. Dal 2017 i SSC sono tenuti ad alimentare il SIUSS (Sistema Informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali) una sorta di anagrafe generale delle prestazioni sociali, che comprende il Sistema informativo delle prestazioni e dei bisogni sociali e dal 2019, il SIOSS (Sistema informativo dell'offerta dei servizi sociali) che è parte del precedente sistema ma la cui alimentazione avviene da parte degli Ambiti Territoriali Sociali (ATS). Nella sua costituzione nasce con l'obiettivo plurimo di: assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali e delle prestazioni erogate dal sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, monitorare il rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni, rafforzare i controlli sulle prestazioni disporre di una base unitaria di dati funzionale alla programmazione e alla progettazione integrata degli interventi mediante l'integrazione di altri sistemi informativi. Nell'ambito dell'indagine INAPP sull'attuazione del Reddito di Cittadinanza condotta nella seconda parte del 2022 (D'Emilione e altri, 2023), si è cercato di comprendere sia la capacità di alimentazione di tali piattaforme sia le eventuali motivazioni del loro mancato utilizzo. Le evidenze emerse dall'analisi dei dati su un campione rappresentativo a livello nazionale di oltre 2000 servizi sociali comunali integrate dai risultati emersi dalla stessa indagine censuaria sugli Ambiti sociali territoriali, permettono di conoscerne l'attuale utilizzo e le modalità di gestione da parte dei territori. È interessante sottolineare come per entrambe le istituzioni coinvolte, si registra una significativa variabilità territoriale (in particolare a livello regionale) nel riuscire a utilizzare il sistema informativo di riferimento, così come sembra avere un peso anche la dimensione comunale. Oltre alla capacità di alimentazione dei sistemi, l'indagine ha anche posto l'attenzione sulla interoperabilità tra i molti (forse troppi) sistemi utilizzati. La maggior parte solo poco più della metà degli ATS conferma l'interoperabilità del proprio sistema informativo con le piattaforme digitali previste dalla normativa RdC per la gestione dei Patti (57,1%), circa un terzo sostiene che i propri sistemi informativi siano interoperabili con quelli dell'Inps mentre una quota inferiore, che si avvicina al 15% degli Ambiti, ha sistemi operativi interoperabili con servizi sanitari e/o con quelli territoriali. Circa il 71,3% degli Ambiti dichiara di non avere sistemi

informativi interoperabili con il Sistema Informativo Unitario delle Politiche per il Lavoro (SIUPL). Dal punto di vista dei SSC lo scambio di informazioni avviene principalmente con la piattaforma per la gestione del RdC (68,5%) e con le piattaforme digitali previste dalla normativa RdC per la gestione dei Patti (54,9%). Circa la metà dei comuni indicano anche, che i propri sistemi informativi sono interoperabili con i sistemi informativi dell'Inps (56,5%) e con il Sistema informativo unitario dei servizi sociali (53%). Per il 60% dei comuni, invece, non ci sono scambi e interoperabilità con i sistemi informativi di altri Comuni dell'ATS. Inoltre, non si è posta sufficiente attenzione alla presenza o meno di competenze specifiche di tipo digitale e informatico a livello locale che, in prospettiva, potrebbe rendere comunque più agevole ed efficace l'utilizzo dei diversi strumenti. I risultati dell'indagine rilevano la consapevolezza da parte dei servizi investire e migliorare in competenze informatiche e quanto ci sia bisogno, ancora, di un intervento complessivo e ben strutturato per riequilibrare quello spiazzamento tecnico-strumentale subito dagli operatori a causa della pandemia e dalla necessità di adattarsi a nuove pratiche digitali (Sanfelici e altri, 2020). Tali evidenze rappresentano un quadro di riferimento utile per esplorare gli sviluppi del c.d. 'e-social work' (López Peláez e Marcuello, 2018) come campo di specializzazione su cui investire anche in termini di attività di ricerca. Tuttavia, è forse in termini di governance (o di 'e-governance' ) e della sua efficacia che i dati presentati offrono spunti di riflessione e approfondimento interessanti e innovativi. Oggi infatti i sistemi informativi presenti sul versante delle politiche sociali e di attivazione lavorativa - da ultimo il Sistema Informativo per l'Inclusione Sociale e Lavorativa (SIISL) per la gestione dell'Assegno di Inclusione - non garantiscono ancora dati 'open' da esplorare e analizzare o report di monitoraggio/analisi da parte del decisore pubblico nazionale (ad esempio del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali) che 'restituiscano' informazioni utili proprio al sistema dei servizi sociali che alimenta le piattaforme.