



Deliberazione Giunta Regionale n. 26 del 07/02/2014

Dipartimento 54 - Istruzione, Ricerca, Lavoro, Politiche Culturali e Politiche Sociali

Direzione Generale 12 - Politiche Sociali, Politiche Culturali, Pari Opportunità e Tempo Libero

Oggetto dell'Atto:

PROGRAMMAZIONE SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE (SIS) - "CAMPANIA SOCIALE DIGITALE" DETERMINAZIONE.

Alla stregua dell'istruttoria compiuta dalla Direzione Generale e delle risultanze e degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché dell'espressa dichiarazione di regolarità della stessa resa dal Direttore a mezzo di sottoscrizione della presente

PREMESSO che

- a. l'articolo 21 della Legge n. 328/2000, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", prevede l'istituzione di un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali e per poter disporre di dati e informazioni "necessari alla programmazione, alla gestione e alla valutazione delle politiche sociali, per la promozione e l'attivazione dei progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione";
- b. l'articolo 25 della Legge Regionale n. 11/2007, "Legge per la dignità e la cittadinanza sociale. Attuazione della legge 8 novembre 2000, n. 328", prevede che la Regione istituisca e coordini, con le Province, il Sistema Informativo Sociale per i servizi sociali (SIS), definendo linee di indirizzo, modelli organizzativi, procedure e schemi di rilevazione omogenei, ed individuando, per Comuni associati, Province e Regione, specifici debiti informativi cui adempiere periodicamente;
- c. nel Piano Sociale Regionale 2009–2011 (I PSR), approvato con deliberazione n. 694/2009, la Giunta Regionale della Campania ha ritenuto il SIS strumento indispensabile per lo sviluppo di una conoscenza condivisa e di una rete permanente di informazione e comunicazione sociale, nonché necessario al fine di leggere i bisogni potenziali ed espressi delle comunità locali, pianificare e programmare gli interventi ed i servizi territoriali, decodificare e ricodificare la domanda dei cittadini in funzione dell'offerta dei servizi, selezionare le prestazioni appropriate e monitorarne l'erogazione, valutare l'efficacia degli interventi e le performance per apportare adattamenti migliorativi;
- d. con la deliberazione n. 1318 del 31/07/2009, confermata dalla deliberazione n. 657/2010, la Giunta Regionale ha adottato un Piano di azione per realizzare uno specifico sistema informativo denominato "Campania Sociale Digitale", coerente con quanto prescritto dal decreto legislativo n. 82/2005 e sue ss.mm.ii. che promuove, tra l'altro, l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per favorire la riorganizzazione strutturale e gestionale della P.A., la razionalizzazione e la semplificazione di procedimenti amministrativi, attività gestionali, documentazione, modulistica, modalità di accesso e di fruizione dei servizi da parte dei cittadini;
- e. il Dirigente del Settore Assistenza Sociale, su mandato conferitogli dalla Giunta Regionale con la suddetta deliberazione n. 1318/2009, confermata dalla deliberazione n. 657/2010, al fine di dare attuazione al dettato normativo e di soddisfare il fabbisogno informativo del sistema integrato del welfare campano, ha affidato al Comune di Baronissi la realizzazione del SIS, istituendo il Centro Servizi Sociali Regionale presso il Centro Servizi Sociali Provinciale da questo gestito;
- f. nel Piano sociale regionale 2013-2015 (II PSR), approvato con deliberazione n. 134 del 27/05/2013, la Giunta Regionale della Campania ha ritenuto che la dotazione di un efficiente ed efficace SIS sia indispensabile al perseguimento dell'Obiettivo strategico n. 4 "Rafforzare il Sistema integrato di interventi e servizi e gli assetti di governance", ed ha previsto specifiche azioni di rafforzamento ed implementazione del SIS "Campania Sociale Digitale";
- g. le indicazioni operative per la presentazione dei Piani di Zona nella I annualità del II PSR, approvate con decreto dirigenziale n. 308 del 17/06/2013 dal Settore Assistenza Sociale, come previsto dal Piano di azione "Campania Sociale Digitale", hanno indicato nella presentazione digitale, con un applicativo *web based* a tal fine dedicato, l'unica modalità di consegna del Piano di Zona;
- h. l'articolo 3 della Legge Regionale n. 14/2013 ha disposto che la Regione Campania assicuri il diritto di accesso e riutilizzo dei dati a tutti i potenziali operatori che intendono trattare le informazioni in essi contenute, per finalità che non contrastano con i principi del vigente ordinamento giuridico;
- i. l'articolo 1 della Legge Regionale n. 15/2013 dispone il riordino delle partecipazioni societarie della Regione afferenti al Polo dello sviluppo, della ricerca e innovazione, in materia di comunicazione, ricerca e innovazione tecnologica, compresa quella attinente il sistema informativo e informatico.
- j. l'articolo 4 della Legge Regionale n. 15/2013 disciplina la prosecuzione dell'attività in essere presso le società *in house*

CONSIDERATO che

- il Sistema Informativo Sociale (SIS) denominato “Campania Sociale Digitale” ha una valenza strategica per il sistema integrato dei servizi sociali campani e che è uno strumento indispensabile per il suo buon funzionamento;
- il fabbisogno degli interventi e dei servizi del Sistema Informativo Sociale (SIS) denominato “Campania Sociale Digitale” è descritto nell'allegato al presente atto, che ne costituisce parte integrante e sostanziale;
- il Settore Assistenza Sociale, con l'approssimarsi della conclusione delle attività affidate al Comune di Baronissi in esecuzione del citato Piano di azione per realizzare “Campania Sociale Digitale”, con nota prot. reg. n. 569097 del 05/08/2013 ha richiesto alla società in house Digit Campania scarl, a tanto preposta statutariamente, un piano finalizzato alla sua presa in carico;
- la società in house Digit Campania ha fatto pervenire un Piano per la presa in carico, acquisito al prot. reg. col n. 580655 del 09/08/2013, ed aggiornato con integrazioni e modifiche acquisite al prot. reg. col n. 660887 del 25/09/2013 e n. 816052 del 28/11/2013.
- la Direzione Generale per l'Università la Ricerca e l'Innovazione, per il tramite della Direzione Generale Risorse Strumentali ha bandito la procedura ristretta per l'affidamento di servizi di sviluppo e realizzazione del sistema informativo dell'amministrazione regionale (SIAR), di gestione e manutenzione del software e di ridisegno dei processi della giunta regionale della Campania di cui al D.D. n. 3 del 25/01/2013 dell'AGC 10 Settore 2;
- con nota prot. reg. n. 73521 del 31.01.2014, il Direttore Generale per l'Università, la Ricerca e l'Innovazione ha condiviso l'utilità e le finalità dell'intervento, rappresentando l'opportunità di armonizzare il SIS con il realizzando sistema informativo dell'amministrazione regionale (SIAR).

RAVVISATA la necessità

- di garantire operatività, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva al Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale”.
- di armonizzare il SIS con il realizzando sistema informativo dell'amministrazione regionale (SIAR);
- pertanto di prendere il carico il SIS secondo le modalità definite dalle strutture tecniche con la consegna di tutti i *deliverables* tecnici, quali ad esempio i sorgenti delle applicazioni, gli schemi dei data base, tutta la documentazione utente e tecnica di installazione ed amministrazione del sistema.
- di rendere disponibili i dati del sistema SIS in formato aperto.

RAVVISATA altresì

la necessità di dare seguito ai principi comunitari in materia di *house providing*, come recentemente ribaditi dallo stesso legislatore regionale con la Legge 15/2013, art. 1, comma 2, per i quali occorre avvalersi in via prioritaria delle proprie strutture in house nelle materie indicate nell'oggetto sociale per le attività che intende esternalizzare.

STABILITO

- a. di procedere nelle forme dell'*in house providing* per soddisfare il fabbisogno degli interventi e dei servizi descritto nell'allegato al presente atto, che ne costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A).
- b. di destinare al finanziamento del Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale” l'importo di euro 1.350.000,00 individuando le risorse a valere sui fondi regionali della Missione 12, Programma 7 la cui titolarità è affidata alla Direzione Generale 12 (DIP.54), per la fase di prima infrastrutturazione del sistema e salvo la verifica di congruità della progettazione esecutiva.
- c. di demandare al Direttore della Direzione Generale per le Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero, l'approvazione del progetto esecutivo di presa in carico, nonché

tutti gli adempimenti consequenziali volti a dare attuazione a quanto previsto con il presente provvedimento.

VISTE

- la L. n. 328/2000;
- la L.R. n. 11/2007 e ss.mm. e ii.;
- la L.R. n. 14/2013;
- L.R. n. 15/2013;
- la DGRC n. 694/2009;
- la DGRC n. 1318/2009;
- la DGRC n. 657/2010;
- la DGRC n. 134/2013;
- la D.G.R. n. 612/2011;
- la D.G.R. n. 427/2013;
- la D.G.R. n. 488/2013;
- la l.r. n. 7/2002 e ss.mm.ii.;
- la l.r. n. 3/1014;
- la l.r. n. 4/2014;
- la nota prot. Reg. n. 73521 del 31/01/2014.

propone e la Giunta in conformità a voto unanime,

DELIBERA

per le motivazioni indicate in premessa che qui si intendono integralmente riportate:

1. di garantire, senza soluzione di continuità, operatività, sviluppo e manutenzione correttiva ed evolutiva al Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale”.
2. di procedere nelle forme dell'*in house providing* per soddisfare il fabbisogno degli interventi e dei servizi descritto nell'allegato al presente atto, che ne costituisce parte integrante e sostanziale (Allegato A).
3. di destinare al finanziamento del Sistema Informativo Sociale (SIS) “Campania Sociale Digitale” l'importo di euro 1.350.000,00 individuando le risorse a valere sui fondi regionali della Missione 12, Programma 7 la cui titolarità è affidata alla Direzione Generale 12 (DIP.54), per la fase di prima infrastrutturazione del sistema e salvo la verifica di congruità della progettazione esecutiva.
4. di demandare al Direttore della Direzione Generale per le Politiche Sociali, le Politiche Culturali, le Pari Opportunità e il Tempo Libero l'approvazione del progetto esecutivo di presa in carico, nonché tutti gli adempimenti consequenziali volti a dare attuazione a quanto previsto con il presente provvedimento.
5. di inviare il presente provvedimento ad intervenuta esecutività al Capo Dipartimento dell'Istruzione, della Ricerca, del Lavoro, delle Politiche Culturali e delle Politiche Sociali, alla Direzione Generale 12 e all'Ufficio Stampa, Documentazione, Informazione e Bollettino Ufficiale per la pubblicazione sul B.U.R.C.

FABBISOGNO DEGLI INTERVENTI E DEI SERVIZI DEL SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE (SIS)

Al fine di definire il fabbisogno da soddisfare attraverso l'affidamento secondo le quanto prescritto dalla L.R. 15/2013, nelle pagine seguenti si provvede a descrivere la struttura ed i componenti del SIS e, quindi, ad individuare gli interventi che si ritengono necessari per la sua manutenzione ed il suo utilizzo.

1. La struttura del SIS

Il SIS deve, attraverso una adeguata infrastruttura diffusa sul territorio regionale, dispiegare le potenzialità degli strumenti TCI per favorire la sistematica attività di *networking* indispensabile per costruire un solido sistema integrato di interventi e servizi sociali e dar voce alla dialettica tra tutti gli attori (decisori, operatori e destinatari dei servizi).

Il SIS, così come delineato dal Piano di azione "Campania Sociale Digitale" e specificato nell'allegato operativo al Piano di lavoro del Centro Servizio Sociale Regionale di Baronissi, cui è stata affidata la realizzazione, si articola in 6 applicativi con una interfaccia web, dalla quale si accede ad essi.

1.1 Il portale del SIS

L'interfaccia web è costituita da un portale, strutturato in pagine generali e pagine di Ambito Territoriale, che deve articolarsi in un'area pubblica, liberamente consultabile, in cui cittadini e *stakeholders* trovano tutte le informazioni relative al sistema integrato dei servizi sociali campani, ed un'area riservata, nella quale gli operatori regionali e territoriali, secondo il proprio ruolo, possono svolgere le attività operative, gestionali e direzionali. Ovviamente esso deve essere conforme alle indicazioni normative elencate nelle "Linee guida per i siti web della P.A."

Al fine di assolvere tempestivamente alla funzione informativa, oltre che presentare gli output degli applicativi in forma sia di mappe territoriali che di *open data*, il portale deve essere dotato di un adeguato CMS (*Content Management System*, sistema di gestione dei contenuti) che consenta agli operatori regionali ed a quelli territoriali di implementarne contenuti, rispettivamente nelle pagine generali ed in quelle di Ambito, e di una newsletter per comunicare tempestivamente ai cittadini ed agli *stakeholders* sottoscrittori, gli aggiornamenti in esso presenti.

Previo una procedura di accreditamento all'area riservata, agli operatori (regionali e territoriali) ed ai decisori deve essere consentito l'accesso a cruscotti (operativi, gestionali e direzionali) in grado di soddisfarne il fabbisogno informativo e funzionali allo svolgimento dei compiti relativi al proprio profilo.

1.2 Gli applicativi del SIS

Gli applicativi del SIS devono essere in grado di produrre tutte le informazioni più significative del sistema integrato degli interventi e dei servizi del welfare campano, necessarie *ex ante* per il processo di programmazione (regionale e territoriale), *in itinere* per il monitoraggio e la rilevazione costante delle prestazioni, dei servizi e della spesa per sostenerli, *ex post* per l'attività di rendicontazione e di *accountability*, ovvero di giudizio condiviso di tutti gli attori del welfare campano (decisori, operatori e destinatari dei servizi).

Così come sintetizzato nella tabella seguente, gli applicativi devono pertanto consentire la mappatura della domanda di servizi alla persona, potenziali e manifesti, delle comunità locali; supportare la pianificazione e la programmazione della loro offerta; favorire la decodifica e ricodifica della domanda espressa in funzione dell'offerta di servizi, per individuare le prestazioni

più appropriate; monitorare la loro erogazione, valutandone l'efficacia per promuovere i necessari adattamenti migliorativi.

Applicativo	Domanda potenziale	Offerta potenziale	Domanda espressa	Attività programmata	Attività realizzata	Offerta erogata	Risultato ottenuto
1. Profilo di Comunità	X						
2. Carta dei Servizi				X			
3. Anagrafi fornitori		X					
4. PdZ Presentazione e gestione				X			
5. PdZ Attuazione					X		
6. Cartella Sociale Informatizzata			X			X	X

Le caratteristiche di ciascun applicativo sono di seguito sinteticamente descritte.

1.2.1 “Profilo di Comunità”

L'applicativo deve processare dati provenienti da fonti riconosciute ed attendibili (ISTAT, SSN, etc.), importati attraverso la cooperazione applicativa tra sistemi informativi laddove possibile, o procedure semiautomatiche di acquisizione degli *open data* forniti dalle Amministrazioni competenti, attivate dagli operatori regionali e territoriali.

L'output atteso è costituito da indicatori sintetici in grado di rappresentare compiutamente le variabili più significative (demografiche, sanitarie, socio-economiche, etc.) degli Ambiti Territoriali, presentate in modo da coglierne il posizionamento nel contesto regionale e provinciale, nonché di delineare le caratteristiche della comunità analizzata e la potenziale domanda di servizi che essa esprime.

Gli indicatori del “Profilo di Comunità” devono essere disponibili e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale”, sia nella *home page* che nelle pagine di ciascun Ambito, e devono essere acquisiti dall'applicativo “PdZ presentazione e gestione” a supporto delle scelte strategiche della programmazione territoriale.

1.2.2 “Carta dei Servizi”

L'applicativo deve consentire agli operatori degli enti del sistema integrato dei servizi sociali, attraverso la compilazione di *format* conformi agli schemi adottati dalla Regione Campania, di redigere la propria carta dei servizi e di disporre delle informazioni in essa presenti in formato digitale.

L'output atteso è costituito pertanto dalla Carta dei Servizi delle Strutture e degli Enti fornitori di servizi accreditati, nonché dalla Carta della Cittadinanza degli Ambiti Territoriali, sia singolarmente che strutturate in un DB generale che renda possibile il confronto tra le informazioni e gli standard presenti in ciascuna di esse.

Le Carte dei Servizi e le Carte della Cittadinanza devono essere disponibili e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale”, ed inoltre devono essere acquisiti dall'applicativo “PdZ presentazione e gestione” a corredo della documentazione obbligatoria della pianificazione sociale, e dall'applicativo “Anagrafi fornitori” quale elemento necessario per il buon esito della procedura di accreditamento.

1.2.3 “Anagrafi fornitori”

L'applicativo deve consentire ai legali rappresentanti delle Strutture e degli Enti fornitori di servizi, di attivare la procedura di accreditamento prevista dal relativo regolamento, e di assolvere ai connessi adempimenti anche utilizzando l'applicativo “Carta dei Servizi”, nonché agli operatori delle Amministrazioni Comunali competenti di gestire *online* il procedimento.

L'output atteso è costituito da un DB che in tempo reale descrive le caratteristiche principali delle Strutture sociali e dei fornitori di Servizi presenti sul territorio regionale in grado di soddisfare adeguatamente i bisogni assistenziali dei cittadini campani.

L'elenco dei fornitori deve essere disponibile e fruibile da cittadini e *stakeholders* in formato aperto nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale”, e deve essere acquisito dall'applicativo “PdZ monitoraggio” al fine di registrare, nell'attuazione dei servizi programmati nel PdZ, quali sono i fornitori prescelti.

1.2.4 “PdZ Presentazione e gestione”

L'applicativo deve consentire agli operatori dell'Ufficio di Piano degli Ambiti Territoriali di programmare gli interventi sul proprio territorio, attraverso la redazione del Piano di Zona triennale e dei suoi aggiornamenti annuali, nonché agli operatori regionali di verificarne la conformità con le disposizioni normative e le indicazioni regionali, attraverso la valutazione delle sue componenti costitutive.

L'output atteso è costituito da un *Data Warehouse* per ogni Ambito Territoriale del proprio PdZ, da un DB che consenta di cogliere con indicatori sintetici le sue dimensioni più significative, nonché da un DB in grado di assolvere ai debiti informativi esistenti (ISTAT, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, etc.)

Gli indicatori sintetici degli interventi e dei servizi programmati con i PdZ devono essere disponibili nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale” e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto, sia nella *home page* che nelle pagine di ciascun Ambito, e devono essere acquisiti dall'applicativo “PdZ Attuazione” per il monitoraggio degli stati di avanzamento.

1.2.5 “PdZ Attuazione”

L'applicativo deve consentire agli operatori dell'Ufficio di Piano degli Ambiti Territoriali di registrare lo stato di avanzamento procedurale, fisico e finanziario degli interventi programmati nel PdZ, ed attraverso il loro monitoraggio, agli operatori regionali di gestire i procedimenti amministrativi ad essi connessi, quali ad esempio l'erogazione delle risorse assegnate.

L'output atteso è costituito da un *Data Warehouse* per ogni Ambito Territoriale degli atti (note, decreti, etc.) dei procedimenti amministrativi connessi all'attuazione del PdZ, da un DB che permetta di cogliere attraverso indicatori sintetici il grado di realizzazione di quanto programmato, nonché da un DB in grado di assolvere ai debiti informativi.

Gli indicatori sintetici degli interventi e dei servizi attuati devono essere disponibili nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale” e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto, sia nella *home page* che nelle pagine di ciascun Ambito.

1.2.6 “Cartella Sociale Informatizzata”

L'applicativo deve consentire agli operatori degli Ambiti Territoriali a tal fine preposti, di provvedere alla presa in carico degli utenti in modo efficiente, efficace ed appropriato, favorendo la cooperazione tra tutti gli attori del welfare campano, e significativamente con gli operatori sanitari per ciò che concerne i servizi sociosanitari. Esso deve pertanto consentire la raccolta delle informazioni di ogni cittadino che si rivolge al sistema integrato dei servizi, attraverso la registrazione dei dati relativi all'accesso, alla valutazione del bisogno (sociale o sociosanitario), alla composizione del progetto individuale di intervento ed al monitoraggio della sua attuazione.

L'output atteso è costituito da un *Data Warehouse* per ogni Ambito Territoriale dei fascicoli elettronici dei propri utenti, comprensivo di dati e di documentazione opportunamente digitalizzata, delle schede di valutazioni impaginate con i *format* condivisi con gli operatori sanitari (SVAMA e SVAMDI), nonché di un DB che consenta di descrivere in forma anonima ed aggregata le loro caratteristiche e di assolvere ai debiti informativi esistenti (SINA e SINBA) ed in via di definizione (SIP).

Gli indicatori sintetici, in forma anonima ed aggregata, devono essere disponibili nell'area pubblica del Portale “Campania Sociale” e fruibili da cittadini e *stakeholders* in formato aperto, sia nella *home page* che nelle pagine di ciascun Ambito, relativamente ai propri fruitori, e devono essere acquisiti dall'applicativo “PdZ Programmazione e gestione” per individuare il fabbisogno di ciascun servizio.

2. Il fabbisogno degli interventi e dei servizi

Senza altro preliminare è la presa in carico dei server. Dopo aver effettuato, così come concordato, il sopralluogo nell'attuale loro sede a Baronissi, i tecnici di Digit Campania hanno consegnato una relazione nella quale, rilevata la difficoltà a garantire un adeguato programma di manutenzione, propongono di procedere progressivamente attraverso la virtualizzazione dei server fisici da

avviare con un clone del SIS privo di dati sensibili e, solo dopo aver reindirizzato la rete, allineato i dati e verificato il corretto funzionamento sulla nuova piattaforma, procedere al trasferimento definitivo. Vista l'imminente scadenza dell'affidamento a Baronissi, sembra una soluzione da adottare in tempi rapidi.

Assolutamente necessaria è la disponibilità di una elevata connettività. La difficoltà sperimentata dagli operatori di molti Ambiti Territoriali ad accedere all'applicativo "PdZ presentazione e gestione" in prossimità della data di scadenza della presentazione del Piano di Zona, ha dimostrato l'importanza per un sistema informativo *web based* di disporre di una adeguata banda. Considerando che con il SIS a regime saranno migliaia i suoi operatori, e che gli applicativi sono destinati ad essere strumenti di lavoro fondamentali, è indispensabile garantirne la piena fruibilità.

Ugualmente necessaria, oltre che espressamente previsto sul piano normativo, è assicurare la continuità operativa. Operare sistematicamente la manutenzione dei server e l'aggiornamento delle procedure atte a fronteggiare eventi che possono compromettere il loro funzionamento (*disaster recovery*) sono attività assolutamente imprescindibili, giacché il danneggiamento degli apparati provocherebbero il blocco delle attività ed una perdita delle informazioni: un danno di enorme portata per il sistema integrato dei servizi sociali della Campania.

Senz'altro indispensabile è l'adeguamento degli applicativi, sia dal punto di vista dell'aggiornamento alle disposizioni normative (in specie in materia di *privacy*), che del loro sviluppo, attività evidentemente complementari a quelle già realizzate con il Piano di azione.

Indispensabile è, inoltre, il completamento del portale, sia delle pagine generali che delle pagine di Ambito. Completate le pagine statiche e dinamiche, occorre dotarlo di tutte le funzionalità previste, implementare i profili di accesso, definire e realizzare i layout, dotarli di cruscotti e *tools*, necessari per l'espletamento delle attività per ciascuno di essi previste.

A supporto degli utilizzatori del SIS, è necessario un servizio di help desk, per risolvere tempestivamente anomalie degli applicativi e per supportare gli operatori all'utilizzo degli stessi.

3. L'azione di accompagnamento

L'efficacia del sistema rispetto agli obiettivi prefissati presuppone una corretta gestione delle informazioni da parte degli operatori territoriali e regionali che lo utilizzano. A tal proposito il progetto prevede un'azione di accompagnamento e di supporto, finalizzata a rafforzare il ruolo del personale impiegato nel sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali, che favorisca il connubio tra le proprie prassi operative e la produzione e gestione delle informazioni digitali.

Il grado di fruibilità delle informazioni, attraverso un portale web, come il Sistema Informativo Sociale, dipende, infatti, dalla capacità di lettura dei bisogni potenziali ed espressi delle comunità locali, di decodifica e ricodifica della domanda dei cittadini in funzione dell'offerta dei servizi, di selezione delle prestazioni appropriate, di monitoraggio della loro erogazione, nonché di supporto alla valutazione della loro efficacia.

L'azione di accompagnamento dovrà essere realizzata in affiancamento agli operatori territoriali e regionali, con il duplice obiettivo di favorire il corretto utilizzo del sistema informativo, quale strumento per lo sviluppo di una conoscenza condivisa che sfrutti appieno le potenzialità delle TIC e, contestualmente, il trasferimento di competenze in materia di management delle informazioni e della conoscenza.