La Business Intelligence per i Servizi Sociali

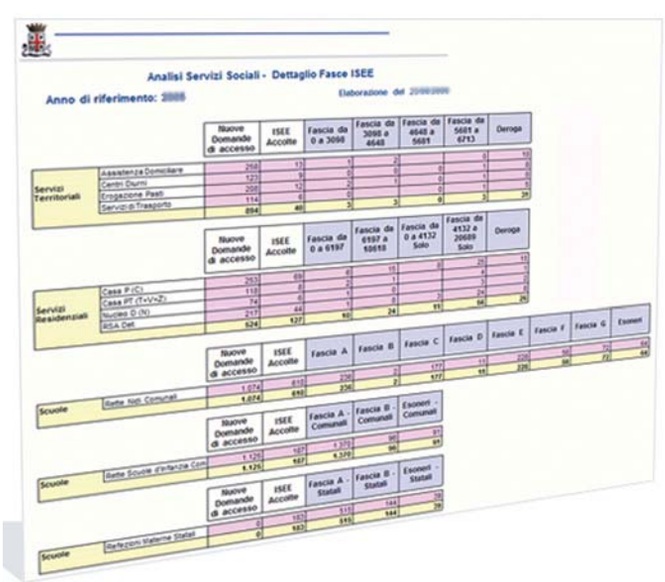
ICONSULTING
PASSIONE E TALENTO

L' esperienza del Comune di Reggio Emilia

Il comune di Reggio Emilia, città del Tricolore e capoluogo della omonima provincia dell'Emilia Romagna con oltre 165.000 abitanti e una superficie di 231 Kmq è una realtà di riferimento per tutti i comuni italiani. Il progetto di Business Intelligence curato da Iconsulting per l'area Servizi Sociali nasce dall'esigenza di riconoscere i cambiamenti e le problematiche del tessuto sociale e, partendo dalla centralità dei bisogni della persona, adattarsi alle complessità del territorio. L'area dei servizi sociali è infatti un'area complessa che si occupa di molteplici servizi: dagli anziani, ai disabili, agli immigrati, ai minori ecc. Le diverse procedure gestionali a supporto delle svariate divisioni rendevano difficoltoso, se non impossibile, il processo di estrazione delle informazioni ai fini analitici e di supporto alle decisioni. L'estrazione dei dati dai sistemi transazionali veniva effettuato in gran parte manualmente e lungo un processo che attraversava diversi gruppi di lavoro per ogni unità organizzativa, le quali spesso si trovavano ad utilizzare molte risorse uomo per queste attività.

Per questo gli obiettivi del progetto hanno riguardato lo sviluppo di un Data Warehouse che integri a monte i dati provenienti dalle varie procedure gestionali e che centralizzi e automatizzi in un unico punto di accesso tutte le analisi dell'area, al fine di utilizzare il tempo delle proprie risorse nell'analizzare e ragionare sulle informazioni e non nel reperire il dato stesso.

Grazie all'integrazione dei diversi gestionali con i dati dell'anagrafe comunale già presente nel Data Warehouse è stato possibile eseguire analisi sulla singola persona e sui nuclei familiari coinvolti. In questo modo è possibile misurare per ogni nucleo familiare o persona il reale impatto delle politiche sociali dovute alla fruizione di servizi eventualmente diversi tra loro e che precedentemente risultavano scollegati dal punto di vista analitico.

Inoltre, di particolare interesse è stata l'analisi dell'accesso ai servizi in rapporto all'indicatore di situazione economica equivalente (ISEE). L'ISEE è infatti un indicatore riassuntivo della situazione sia reddituale che patrimoniale del soggetto richiedente, considerando la composizione del nucleo familiare sia in termini di numerosità che di caratteristiche. Avvenendo l'accesso a molti servizi attraverso agevolazioni determinate in base a "fasce ISEE" stabilite dal Comune, la determinazione dell'ampiezza di queste fasce rappresenta una leva di controllo fondamentale per la distribuzione equa degli interventi. Utilizzando le informazioni provenienti dal sistema di Business Intelligence dei servizi sociali, in integrazione con l'anagrafe comunale, è stato possibile realizzare una pubblicazione contente come binario principale di analisi proprio quello dell'organizzazione territoriale dei servizi sociali. Questa relazione annuale ha rappresentato per il Comune un importante momento di riflessione e condivisione con la comunità ed ha aperto lo sguardo alle specificità territoriali e alle nuove trasformazioni in atto.

La Consulenza di Eccellenza per la Business Intelligence. Vieni a scoprire come la nostra esperienza può essere al tuo servizio. www.iconsulting.biz