

Appendice - Anthology: Help different

di *Alessandro Radicchi*

1. Introduzione

Al 31 dicembre 2023, a Roma risultano essere disponibili 2568 posti di accoglienza gestiti dal circuito istituzionale e suddivisi in 1418 posti per persone migranti in protezione internazionale e 1150 posti per persone più genericamente definite senza dimora. Ad essi si aggiungono circa 300 posti dei circuiti formale e informale gestiti da associazioni di volontariato non convenzionate con Roma Capitale: parrocchie, federazioni religiose o organismi che, più o meno saltuariamente, danno il loro contributo per sopperire alle necessità di accoglienza di questa metropoli.

Entrando più in dettaglio, vediamo che quei 1150 posti per persone senza dimora non sono stabili per tutto l'anno, ma variano a seconda dei periodi di caldo e freddo o di emergenze particolari, mentre i 1418 per migranti sono suddivisi in 1258 posti messi a disposizione all'interno del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) finanziato dal Ministero dell'Interno¹, e 160 posti del Circuito Accoglienza Roma per l'Immigrazione (CARI) dedicato ai migranti fragili. Il numero delle accoglienze informali, invece, può essere solo stimato, in quanto è difficile estrapolare il dato reale di questa tipologia di offerte di accoglienza non strutturata².

A livello di interventi sociali, sono oltre 110.000 le persone diverse prese in carico dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2023 con un picco di 26.232 persone proprio nell'ultimo anno con un aumento del 12% rispetto al 2022 e del 24% rispetto alla media degli ultimi sette anni.

¹ <https://www.retesai.it/>

² *Si stimano un massimo di 300 posti messi a disposizione da associazioni di volontariato, parrocchie o strutture non formalmente convenzionate con Roma Capitale ma il numero è puramente orientativo in quanto la loro attività non è tracciabile in modo strutturato durante l'anno.*

Questi dati sono raccolti dall'Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali (OCM) tramite la piattaforma Anthology ®, sulla base delle attività effettivamente realizzate da circa 800 operatori di 167 servizi gestiti da 43 enti convenzionati con il Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale e, pubblicati sul sito www.osservatorio.roma.it, sono aggiornati mensilmente dai ricercatori della Europe Consulting Onlus³.

L'Osservatorio Cittadino sulle Marginalità sociali è nato nell'agosto 2015 come frutto di una co-progettazione realizzata dal Dipartimento Politiche Sociali di Roma Capitale e la cooperativa sociale Europe Consulting Onlus, già da anni impegnata nella costruzione di strumenti informatici avanzati per la gestione dei servizi e la raccolta dei dati sulle persone fragili e senza dimora.

Il suo compito è l'osservazione ed analisi dei bisogni, dei servizi e dei fenomeni legati alla marginalità estrema di Roma, basandosi su tre caratteristiche principali:

1. Essere strettamente connesso all'operatività dei servizi del territorio per monitorarne le variazioni;
2. Utilizzare strumenti innovativi in grado di favorire la condivisione di informazioni tra operatori e strutture e restituire in tempo reale dati aggiornati sui servizi, sugli utenti e sui bisogni;
3. Conservare nel tempo una conoscenza costante dei fenomeni in maniera indipendente dalla amministrazione politica di turno.

Può sembrare pleonastico sottolineare l'esigenza di una struttura del genere all'interno di un'amministrazione pubblica, in particolare di una grande città; eppure, nella maggior parte dei casi non è così. Sia a livello locale che regionale le informazioni sui servizi e tanto più sugli utenti sono spesso frammentate, quando non del tutto assenti. Ricerche o approfondimenti sporadici vengono effettuati saltuariamente per periodi determinati, riuscendo a restituire una fotografia della condizione della città solo in un certo istante di tempo, in genere lontano almeno diversi mesi, se non anni, dalla data della pubblicazione dei risultati.

Analogamente, i meccanismi amministrativi sia di affidamento che di rendicontazione risultano spesso scollegati da quelli di ricerca ed analisi. Capita quindi che nuovi servizi vengano finanziati e attivati, senza che corrispondano al quadro dei bisogni aggiornato.

³ I dati esposti si riferiscono alla situazione al 31.12.2023

Questa “incoscienza sociale metropolitana” (nel senso etimologico del termine) è controproducente non solo a livello operativo, ma anche a livello economico, perché può generare spreco di risorse umane e di denaro pubblico.

Lo scopo di un osservatorio cittadino sulle marginalità è proprio costruire un sistema di monitoraggio e conoscenza, basato su standard riconosciuti e possibilmente condivisi ad ampio livello, in grado di sistematizzare una volta per tutte le modalità di raccolta e restituzione delle informazioni e garantire costantemente un campione di analisi e di riferimento che elimini l'alibi dell'ignoranza nell'assunzione delle scelte politiche. La logica è quella della scelta sulla base di una evidenza, ossia che le decisioni strategiche siano orientate da un pensiero politico sostenuto da una consapevolezza razionale e scientifica garantita e certificata dalle informazioni.

In altre parole, l'osservatorio consente che quella serie di fotografie effettuate saltuariamente diventi un film, o meglio una telecamera accesa sull'evoluzione dei fenomeni dei territori e delle fasce di bisogno.

2. Concetti di base della piattaforma Anthology

Come funziona, dunque, questa telecamera, che si chiama Anthology?

La Europe Consulting Onlus, che l'ha realizzato, era ed è tuttora ente gestore di numerosi servizi per le persone senza dimora ed ha sviluppato lo strumento di raccolta dati originariamente per rendicontare la propria attività e per costruire un sistema di schede personali degli utenti, che evitasse loro il peso di dover ripetutamente raccontare la propria storia di miserie, tenendo traccia degli interventi sociali che si mettevano in atto a loro beneficio. Si tratta, dunque, di uno strumento che, caso unico, non è stato sviluppato da una società informatica sulla base di generici user requirements, ma dalle stesse persone che quotidianamente interagiscono con la complessità dell'intervento sociale, grazie ad anni di confronto con altre organizzazioni e operatori sociali del settore.

La prerogativa principale della piattaforma Anthology è la capacità di concettualizzare elementi comuni utilizzati in ambienti diversi (ontologia informatica) e metterli a sistema in un unico processo operativo condiviso e sinergico. Questo approccio risponde alla necessità di uniformare linguaggi e prassi nelle metodologie di lavoro, aderendo alla filosofia di intervento sociale di prossimità che pone la persona al centro del reticolo interorganiz-

zativo dei servizi pubblici locali. In altre parole, si può dire che Anthology rappresenta uno strumento di mediazione e sintesi, per facilitare il contatto tra le realtà che entrano in gioco nel sistema di servizio sociale, per capitalizzarne le conoscenze, le competenze e favorirne la sinergia.

La modalità di lavoro della piattaforma Anthology è basata su quattro macrocategorie concettuali, a loro volta suddivise in una classificazione molto dettagliata:

1. **Le persone**, ovvero gli utenti che si rivolgono ai servizi sociali.
2. **I servizi** erogati dalle organizzazioni o istituzioni che a loro volta possono essere
 - a. *Interattivi*: quando aderiscono al progetto Anthology e interagiscono con esso registrando gli utenti che usufruiscono del servizio, i loro bisogni e le risposte che vengono date a quei bisogni, condividendo le informazioni con la rete Anthology di riferimento a cui fanno capo.⁴
 - b. *Attivi*: quando sono mappati da Anthology e operativi al momento dell'interrogazione, ma non interagiscono con la piattaforma. Questo significa che si possono inviare utenti da un servizio interattivo ad un servizio attivo, ma quest'ultimo non sarà in grado di restituire un feedback sull'esito dell'invio.
 - c. *Sospesi attivi / interattivi*: servizi che precedentemente sono stati almeno per una volta attivi / interattivi ma che al momento dell'interrogazione risultano sospesi o chiusi per motivi di vario genere.
3. **I bisogni** manifestati dagli utenti, in maniera esplicita o implicita
4. **Gli interventi**, ossia le azioni effettuate in risposta ai bisogni rilevati, attraverso un supporto diretto all'utente, nel caso il servizio sia in grado di soddisfare direttamente quel bisogno o mediante

⁴ Ogni servizio che aderisce alla rete Anthology viene inserito, secondo delle regole di profilazione definite a priori, all'interno di un insieme di servizi che condividono determinate regole di intervento sugli utenti. Questa divisione è legata anche alle autorizzazioni derivanti dai meccanismi locali di gestione della privacy, che vedono, in particolare nelle istituzioni, il sindaco della città quale titolare dei dati e i diversi rappresentanti dei servizi quali responsabili del trattamento, su incarico indiretto conferito dal sindaco tramite convenzione di servizio. La condivisione tra organismi che non rientrano in queste reti deve essere regolata da opportuni protocolli approvati dal garante della Privacy.

l'invio ad un altro servizio. Esistono anche altre categorie di interventi più generici e indirizzati a gruppi di utenti, quali ad esempio un'azione di supporto ad una aggregazione spontanea, che possono comunque essere monitorati dalla piattaforma e che vengono chiamati "Altre azioni".

Le possibili combinazioni tra queste quattro macro categorie concettuali consentono di rappresentare la gran parte delle attività e delle relazioni operate dai servizi sociali territoriali e le loro interazioni con gli utenti coinvolti. Semplificando, un ente che possiede un accesso alla piattaforma (servizio interattivo) ha la possibilità di registrare in tempo reale semplicemente tramite un computer o un Tablet e una connessione ad internet, informazioni su ogni persona che si rivolge a quel servizio, i suoi dati anagrafici, le sue richieste, ma anche le risposta che l'operatore di turno le fornisce sulla base dei bisogni espressi. Una volta registrate queste informazioni, la piattaforma le rende disponibili in tempo reale alla rete di servizi che ha scelto di condividere il proprio lavoro attraverso Anthology in quel determinato contesto. Ovviamente, a seconda delle esigenze, è possibile applicare opportune regole di profilazione o creare gruppi di contesto con autorizzazione a visualizzare o modificare determinati insiemi di dati.

Figura 1. Macro categorie concettuali di Anthology



Ogni bisogno, ogni intervento, ogni azione sociale è categorizzata secondo un linguaggio comune studiato appositamente e condiviso con tutti gli attori che utilizzano la piattaforma; questo permette di avere uno standard di

lavoro univoco, che facilita la gestione dei casi e permette anche di realizzare estrapolazioni e statistiche comprensibili da tutti.

Per tutte le categorizzazioni non strettamente inerenti all'area dei servizi sociali, invece, si utilizzano standard già esistenti, come lo standard ISO 3166 per la codificazione delle nazioni, per le lingue l'ISO 639, per la tipologia di documenti personali lo standard Prado del Consiglio della Comunità Europea; per la categorizzazione delle condizioni alloggiative delle persone, viene invece utilizzato lo standard di classificazione ETHOS⁵.

La formalizzazione di concetti e procedure di Anthology è in continua evoluzione: uno degli elementi di forza della piattaforma, infatti, è proprio l'aggiornamento e miglioramento continuo delle sue funzionalità, grazie alla costante lettura e interpretazione delle nuove esigenze e modalità di intervento che emergono in campo sociale. Questo è possibile in particolare attraverso un'interazione costante con gli utilizzatori e la lettura dei loro feedback e suggerimenti quotidiani.

Senza voler entrare troppo in dettaglio per non appesantire questo documento, illustriamo sommariamente nelle pagine seguenti alcune funzionalità primarie della piattaforma: la scheda anagrafica, lo storico degli interventi, le accoglienze.

2.1 Anagrafica: La storia delle persone

La scheda anagrafica rappresenta il fulcro dove si agganciano tutte le informazioni relative alla storia, ai bisogni ed alle richieste degli utenti. Oltre al nome, cognome, genere, data e nazione di nascita e quando presente al codice fiscale, valori più o meno verificati a seconda della presentazione o meno al momento del colloquio di un valido documento di identità, è pos-

⁵ European Typology of Homelessness and Housing Exclusion, creata a livello UE da FEANTSA, European Federation of National Organisations Working with the Homeless. Prevede la classificazione delle persone senza dimora in base alla loro condizione alloggiativa, identificando 4 categorie generali: 1. Senza Tetto (Roofless); 2. Senza Casa (Houseless); 3. Abitazione Insicura (Insecure); 4. Abitazione Inadeguata (Inadequate).

sibile inserire qui una serie di informazioni che andranno a completare il quadro della sua situazione sociale.

Figura 2 Esempio di una scheda anagrafica di un utente Anthology. (Dati fittizi)

LUCIANO ROSSI SCHEDA ANAGRAFICA

Nome: Luciano
 Cognome: Rossi
 Soprannome: Ciccio
 Genere: M
 Data di nascita: 15.08.1945
 Nazione di nascita:
 Codice fiscale: LCZV/PN7/08494345H

Anagrafica inserita il: 20.08.2016 da Ufficio Centrale Trieste
 Operatore: Antonio Bianchi
 Primo contatto: 20.08.2016 18:38:23 da Ufficio Centrale Trieste
 Ultimo contatto: 20.08.2016 18:38:23 da Ufficio Centrale Trieste

LUCIANO ZAMPOLANDI

CITTADINANZA
 Italia dal 01.08.1945

DOCUMENTI
 CARTA D'IDENTITÀ
 Codice documento: AK34523
 Documento originale: Sì
 Tipo: Ordinario
 Data rilascio: 01.08.2010
 Data scadenza: 01.08.2020

STATUS
 CASO DUBLINO
 TUTELA

RELAZIONI
 Coniuge di: Maria Rosaria Esposito

STATO CIVILE
 Stato civile: Coniugato/a dal: 01.08.1965

LUOGHI CONOSCIUTI
 Regno Unito dal 01.09.1980 al 01.08.1990

CONTATTI
 TELEFONO
 Assistente Sociale I Municipio -Raffaello Michelacci
 3476767622 Contattare nei giorni feriali dalle 9 alle 17

LINGUE CONOSCIUTE
 Lingua: Livello
 Inglese: CI

LIVELLO D'ISTRUZIONE
CONDIZIONE ALLOGGIATIVA
 STAZIONE solo

DOMICILIO/RESIDENZA
 RESIDENZA: Dal 01.08.2010
 Indirizzo: Via degli Astalli 16A
 Nazione: Italia

SITUAZIONE LAVORATIVA
 Data: 01.08.2010
 Situazione: Disoccupato

LIVELLO DI REDDITO
 ASL

VULNERABILITÀ
 Disturbi mentali certificati
 Sfratto/pignoramento
 Vittima di violenza

AUTOSUFFICIENZA
 Data: 23.08.1969
 Livello: Parzialmente sufficiente

ACCOGLIENZE

COMUNE DI TRIESTE - UFFICIO CENTRALE
 OPERATORE: ANTONIO BIANCHI
 INTERVENTI: Agosto 2016
 20.08.2016
 18.00 - 19.00
 Servizi VARI: Centri accoglienza, Statistiche

Tra questi, ad esempio, di particolare interesse la possibilità di collegare delle relazioni parentali tra utenti inseriti nella banca dati, onde poter ricostruire anche la storia della famiglia, che può essere rivelatrice delle cause delle problematiche espresse.

Oltre a campi quali *tipo di documento presentato*, *luogo di residenza se esistente*, *lingue conosciute*, *situazione lavorativa* e *condizione alloggiativa* secondo lo standard Ethos, è possibile inserire informazioni più particolari, se necessario, riservate solo all'operatore, quali alcuni indicatori di vulnerabilità della persona o il suo stato di autosufficienza; è inoltre possibile in-

serire informazioni aggiuntive sui servizi che hanno preso già in carico l'utente ed eventualmente aggiungere allegati.

Come è intuibile, i dettagli sulla sua storia dell'utente vengono raccolti nel corso di diversi colloqui, man mano che la relazione d'aiuto si sviluppa. Proprio in questo diventa strategica la funzionalità del sistema Anthology che, permettendo a operatori diversi di inserire di volta in volta informazioni più dettagliate nella stessa scheda, consente di ricomporre la storia completa della persona gradualmente e in modo condiviso con gli altri attori del territorio.

2.2 Interventi

Ad ogni scheda anagrafica sono collegate informazioni inerenti sia agli interventi effettuati in favore di una determinata persona dai singoli servizi collegati in rete, che le eventuali accoglienze nei centri preposti.

Figura 3. Esempio di un estratto di interventi effettuati in un determinato periodo da servizi diversi su un singolo utente.

The screenshot displays a vertical timeline of interventions on the left, with corresponding detailed views on the right. Each entry includes a date and time, a service name, and a 'Vai all'accesso' button.

- 02.10.2014 13:22:09** - **Accesso EUROPE CONSULTING - HELP CENTER** (13:22:09)
 - NOTE INTERVENTO: ha perso certificati medici che sosteneva di avere, chiede posto per dormire, non avendo certificati sulla base dei quali fare segnalazione lo invito a chiamare autonomamente il numero verde, polemica rispetto ai servizi che non lo aiuterebbero in Italia, gli ricordo le accoglienze e gli aiuti che ha già diverse volte avuto nel nostro paese ed elenco le passate accoglienze.
 - RICHIESTE: ACCOGLIENZA NOTTURNA/DIURNA - Dormitori di emergenza (2/)
- 11.09.2014 09:40:04** - **Accesso UFFICIO IMMIGRAZIONE** (09:40:04)
 - NOTE RICHIESTA: richiesta colloquio
 - NOTE INTERVENTO: ripassa per chiedere colloquio con responsabile, riferito che non sarà possibile accogliere la sua richiesta in quanto il responsabile non fa colloquio con l'utente e il signore si era impegnato a non richiedere alcuna accoglienza nel nostro circuito (come da file allegato)
 - RICHIESTE: SEGRETARIATO SOCIALE - Ascolto
- 04.08.2014 14:26:20** - **Assiste SOS - SALA OPERATIVA SOCIALE** (14:26:20)
 - NOTE: il c.a. madre teresa di calcutta comunica le dimissioni dell'utente per allontanamento spontaneo
 - RICHIESTE: Nessuna richiesta
- 30.07.2014 17:44:01** - **Accesso SOS - SALA OPERATIVA SOCIALE** (17:44:01)
 - RICHIESTE: ACCOGLIENZA NOTTURNA/DIURNA - Centri di accoglienza notturna (3/)

© Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute 2016

Gli interventi vengono visualizzati in ordine cronologico e permettono all'operatore di avere immediatamente un quadro degli ultimi sviluppi della presa in carico dell'utente. Ogni intervento è dotato di notazioni specifiche, sia categorizzate in funzione della richiesta, per svolgere indagini statistiche, sia sotto forma di campo libero testuale per favorire la libertà di commento dell'operatore che effettua il singolo intervento. Come evidente nella Figura 3 azioni sviluppate da servizi diversi sono specificate con diverse etichette. Tra gli interventi, esiste una diversificazione tra Accessi e Azioni: si definiscono *Accessi* tutti gli interventi in cui c'è una interazione fisica con l'utente, mentre le *Azioni* possono anche essere interventi cosiddetti di *back office* realizzati da un operatore sociale in favore dell'utente, come la prenotazione di una visita medica.

2.3 Accoglienze

La gestione e il monitoraggio delle accoglienze degli utenti è uno dei punti di forza della piattaforma. Oltre alla possibilità di sapere il luogo dove, al momento dell'interrogazione, alloggia l'utente, Anthology permette di conoscere anche il suo percorso storico di accoglienza o di interazione con i diversi servizi. Capita non di rado, infatti, che lo stesso utente già ospitato in un centro, ad esempio per immigrati, chieda accoglienza anche in altri centri, magari del circuito per persone senza dimora, rischiando di occupare impropriamente un posto che si potrebbe invece dedicare ad un'altra persona bisognosa senza alloggio. Utilizzando quotidianamente la piattaforma Anthology, questa possibilità viene scongiurata. Già nella visualizzazione della scheda anagrafica, l'operatore ha a disposizione in tempo reale una sintesi del percorso di accoglienza dell'utente e può agire di conseguenza.

Nella Figura 4, ripresa dalla scheda di un utente reale della rete Anthology di Roma, si vede ad esempio come la persona, prima accolta dai centri del circuito immigrazione (in azzurro) dopo un periodo di tre anni, durante i quali evidentemente era riuscita a trovare una sistemazione autonoma, sia poi ricaduta di nuovo in strada, accedendo però a questo punto al circuito della Sala Operativa Sociale (in nero) dedicato alle persone senza dimora.

Per quanto riguarda i servizi, la piattaforma permette di tenere sotto controllo le disponibilità di ogni centro e di gestire quindi in modo più organizzato le accoglienze le dimissioni o gli eventuali trasferimenti degli utenti in altri centri (Figura 5) .

Figura 4 Esempio di riepilogo delle accoglienze ottenute da un utente.

→ ACCOGLIENZE		
dal	al	centro
26.04.2007	01.03.2008	Pedro Arrupe (Centro no USI)
06.04.2009	11.09.2009	Ferrhotel
11.09.2009	16.02.2010	Senza Frontiere (Centro no USI)
18.02.2010	19.07.2010	Casa S.Francesco - Caterina Fieschi (Centro no USI)
16.09.2013	02.10.2013	Centro Notturmo Binario 95
04.01.2014	16.02.2014	Dioniso - UOMO
30.07.2014	04.08.2014	Centro Comunale M.T. di Calcutta h15

Figura 5. Riepilogo degli utenti presenti in un determinato centro ad una certa data e delle possibili azioni di dimissione o trasferimento. I dati sono oscurati appositamente.

ANTHology Anagrafica - Segnalazioni - Interventi - Servizi Territoriali - Calendario - Accoglienze -

Inserisci un nome...

Lista centri Accogliente Richieste di proroga Richieste di dimissione

NOME CENTRO | RIEPILOGO ACCOGLIENZE 20.08.2016

Riepilogo accoglienze Riepilogo presenze Gestione presenze Richieste nuove accoglienze

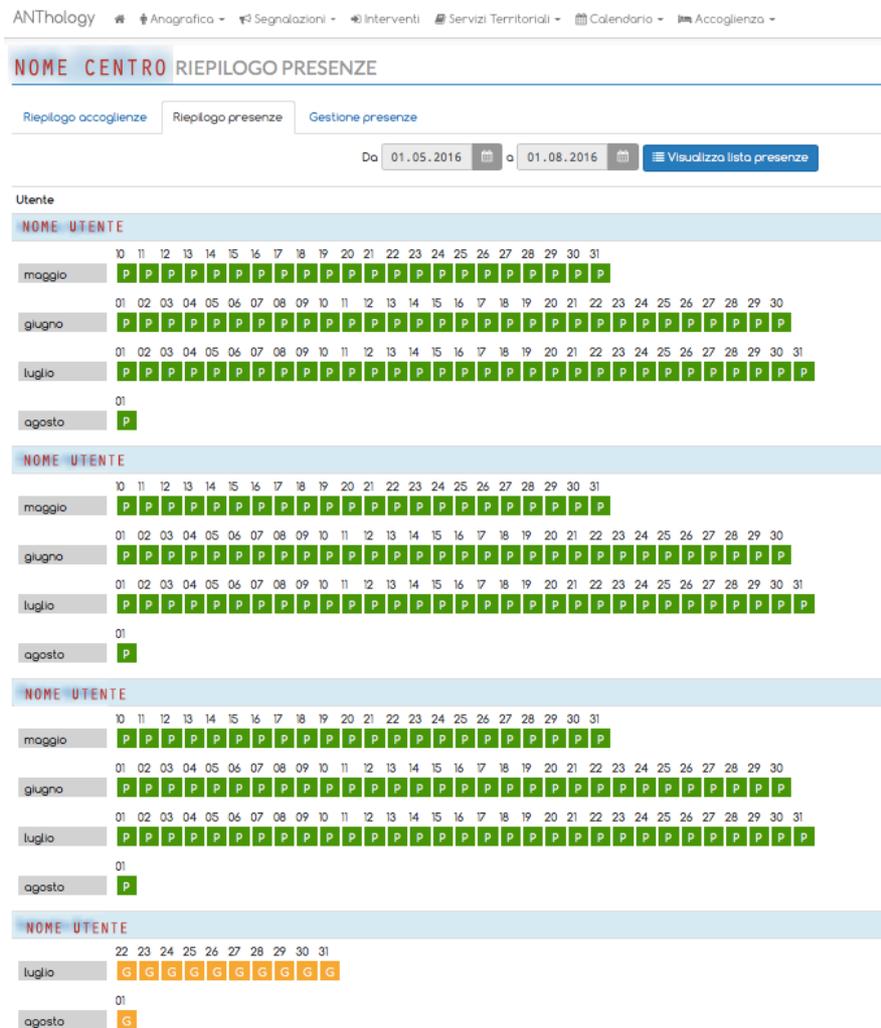
TOTALE ACCOLTI: 96 20.08.2016 Scarica lista accolti Cerca

Cod.	Nome	Cognome	Nazione	Ingresso previsto	Ingresso effettivo	Data uscita		
29894	NOME UTENTE	COGNOME UTENTE	Egitto	23.05.2016	23.05.2016	23.11.2016	Trasferisci	Dimetti
30709	NOME UTENTE	COGNOME UTENTE	Egitto	21.07.2016	21.07.2016	21.01.2017	Trasferisci	Dimetti
27770	NOME UTENTE	COGNOME UTENTE	Egitto	11.02.2016	11.02.2016	11.08.2016	Trasferisci	Dimetti
28324	NOME UTENTE	COGNOME UTENTE	Egitto	04.04.2016	04.04.2016	04.10.2016	Trasferisci	Dimetti
27624	Guinea	26.10.2015	26.10.2015	26.04.2016	Trasferisci	Dimetti
28541	Afghanistan	10.02.2016	10.02.2016	10.08.2016	Trasferisci	Dimetti
29355	Albania	23.03.2016	23.03.2016	23.09.2016	Trasferisci	Dimetti
23151	Bangladesh	25.01.2016	25.01.2016	25.07.2016	Trasferisci	Dimetti
5737	Iraq	11.07.2016	11.07.2016	11.01.2017	Trasferisci	Dimetti
27763	Egitto	25.01.2016	25.01.2016	25.07.2016	Trasferisci	Dimetti
28077	Bangladesh	03.12.2015	03.12.2015	03.06.2016	Trasferisci	Dimetti
27432	Bangladesh	12.11.2015	12.11.2015	12.05.2016	Trasferisci	Dimetti
26007	Mali	16.04.2015	16.04.2015	16.10.2015	Trasferisci	Dimetti
29024	Kosovo	07.07.2016	07.07.2016	07.01.2017	Trasferisci	Dimetti
28129	Gambia	11.02.2016	12.02.2016	12.08.2016	Trasferisci	Dimetti
19321	Nigeria	03.03.2014		03.12.2014	Trasferisci	Dimetti
19378	Guinea	05.10.2015	05.10.2015	05.04.2016	Trasferisci	Dimetti
30056	Albania	10.08.2016	10.08.2016	10.02.2017	Trasferisci	Dimetti
4243	Guinea	30.11.2015	30.11.2015	30.05.2016	Trasferisci	Dimetti
21722	Senegal	28.07.2015	28.07.2015	28.01.2016	Trasferisci	Dimetti

© Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute 2016

Oltre al riepilogo generale delle accoglienze, un modulo specifico è dedicato alla registrazione quotidiana delle presenze, che può facilitare notevolmente il lavoro di verifica operato degli impiegati amministrativi comunali dedicati al controllo della rendicontazione e quindi ai pagamenti (Figura 6).

Figura 6. Estratto del riepilogo di alcuni utenti presenti in un determinato centro ad una certa data. I dati sono oscurati appositamente.



3. Conclusioni: Numeri o cultura sociale?

Grazie ad oltre 200.000 righe di codice⁶, sono circa 167.000 le anagrafiche diverse registrate nel database, incluse circa 120.000 schede recuperate, normalizzate e importate nel nuovo sistema unico da altre banche dati più o meno strutturate, utilizzate precedentemente dall'Ufficio Immigrazione e dalla SOS di Roma Capitale prima dell'effettiva implementazione della piattaforma Anthology avvenuta in via sperimentale all'inizio del 2013.

I numeri riportati all'inizio di questo articolo danno evidenza di un sistema tecnico organizzativo in continua evoluzione, ma la cosa più complessa nella costruzione di un Osservatorio Cittadino sulle Marginalità - diversamente da quello che si crede - non è la realizzazione di strumenti per registrare e monitorare i fenomeni, quanto piuttosto **la diffusione di una cultura della conoscenza sociale, della condivisione, dell'informazione, del dato**. La formazione e l'educazione sia degli operatori, ma soprattutto degli stessi amministratori alla razionalizzazione e organizzazione dei servizi è la base su cui poter sviluppare una filosofia della conoscenza sociale cittadina.

Allo stato attuale, infatti, sebbene la potenzialità ed i numeri di una piattaforma come Anthology possano stimolare l'interesse di economisti, statistici e sociologi, è ancora presente una certa resistenza: da parte degli operatori sociali a concepirsi come elementi cruciali nel processo di raccolta dati (vista come una inutile diversione dalla finalità ultima dell'intervento sociale); da parte degli amministratori ad approfondire il quadro fornito dai dati per riprogrammare i servizi, e non solo per l'urgenza di rispondere ad una interrogazione dei giornalisti.

D'altra parte è innegabile che oggi poter dare a un operatore, a un dirigente o magari ad un sindaco il numero esatto dei posti di accoglienza per persone immigrate disponibili nella città nel momento esatto in cui viene posta la domanda è già un grande risultato; riuscire poi a dettagliare il genere degli

⁶ Anthology è una piattaforma web-based realizzata secondo una classica architettura three-tier: presentazione, applicazione, dati. Il livello presentazione, che realizza l'interfaccia utente, è realizzato in HTML e Javascript, e si avvale dei framework bootstrap e jQuery. Il livello applicazione realizzato nel linguaggio PHP, implementa la business logic e le politiche d'accesso ai dati. Il livello dati è implementato attraverso il Relational Database Management System (RDMS) MySQL. La piattaforma è ospitata su server dedicato equipaggiato con Ubuntu Linux.

utenti accolti, l'età, la provenienza o addirittura evidenziare che una percentuale di essi è utente sia del circuito immigrazione, che del circuito per persone senza dimora riesce ad essere un approfondimento davvero interessante.

In fondo, la domanda fondamentale è sempre la stessa: ma quanti posti effettivamente ci sono in quella città? Quanti sono dedicati a questa o quella categoria di beneficiari? E quanti addirittura sono disponibili in questo preciso momento?

Per poter accedere velocemente a queste informazioni, è stata recentemente rilasciata una apposita Dashboard di interrogazione interattiva realizzata con il software Power-Bi e disponibile all'indirizzo <https://osservatorio.roma.it/>, che permette, utilizzando un qualsiasi device, di avere in tempo reale dati e grafici descrittivi relativi agli utenti e agli interventi svolti dai servizi istituzionali convenzionati con la Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, in un determinato intervallo di tempo.

Figura 7. La Dashboard delle Statistiche di Anthology



La Dashboard è divisa in due sezioni, una dedicata ai servizi ed una dedicata alle persone. Ai servizi sono dedicate le prime tre figure della Dashboard mentre alle persone le altre otto. Tre schede sono dedicate alle informazioni utili per la navigazione tra le pagine.

Nella home page (Fig. 7) viene presentata una fotografia dei servizi istituzionali (al 31.12.2023 165 servizi) ossia realizzati da enti del terzo settore (43 enti al 31.12.2023) in convenzione con la Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale e rivolti a persone migranti o senza dimora. I Servizi sono classificati secondo delle nomenclature sintetiche e più comunemente utilizzate anche nei documenti amministrativi, la cui descrizione è riportata in una Legenda, raggiungibile da ogni pagina della Dashboard (Fig. 8). In particolare, sono divisi in due classi: Servizi afferenti al circuito della Sala Operativa Sociale (SOS) e rivolti in generale a persone senza dimora e servizi afferenti al circuito dello Sportello Unico Accoglienza Migranti (SUAM) e rivolti a migranti fragili (Centri CARI) o in protezione internazionale (Centri SAI). La rappresentazione grafica, facilitata anche attraverso delle icone descrittive, permette di avere a colpo d'occhio la situazione delle "risorse" messe a disposizione dall'amministrazione per il supporto a questa categoria di persone, suddivise in: Sportelli di Ascolto; Unità di Strada; Numeri Verdi dedicati; Pasti erogati al giorno, tramite il circuito delle mense o a domicilio; Posti di accoglienza Notturni e Diurni. Questi ultimi due in particolare sono divisi nelle varie tipologie di servizi ed in particolare per i posti notturni: H24, H15, o Case Mamme con Bambini (CMB) afferenti al circuito SOS e CARI o SAI afferenti al Circuito SUAM; mentre per i posti diurni: H4 ossia servizi a bassa soglia e H9 Servizi Diurni.

Figura 8. La Dashboard delle Statistiche di Anthology

La Direzione Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, si è dotata ormai da diversi anni di un "Sistema Informativo Unico di Monitoraggio e Intervento Sociale (SIMIS)", basato sulla piattaforma **Anthology**, per la raccolta dei dati e il monitoraggio degli interventi sociali portati avanti dai servizi. Tutte le strutture convenzionate, sia del circuito per persone migranti del SUAM che quello per persone senza dimora della SOS (Sala Operativa Sociale) registrano sul SIMIS i dati degli interventi effettuati sulle persone prese in carico e delle accoglienze erogate. Il SIMIS funge infatti anche da gestionale per favorire lo scambio di informazione tra enti, le prenotazioni dei servizi e la rendicontazione delle accoglienze.

<p>SOS - CIRCUITO PER PERSONE SENZA DIMORA</p> <p>FOBO: Fronti e Back Office della Sala Operativa Sociale siti nel Dipartimento Politiche Sociali con la funzione di gestione del Centralino del Numero Verde 800 440022 per la raccolta delle chiamate, di analisi dei casi per la costruzione di percorsi di supporto e di accoglienza e l'assegnazione dei posti al circuito SOS.</p> <p>H4: Centri a Bassa soglia aperti 4 ore al giorno con servizi igienici e di prima necessità (Docce, lavanderia, abiti)</p> <p>H9: Centri Diurni aperti 9 ore al giorno con colazione e pranzo</p> <p>H15: Centri di accoglienza notturna con cena e colazione</p> <p>H24: Centri aperti tutto il giorno che forniscono accoglienza diurna e notturna, colazione, pranzo e cena</p> <p>CMB: Centri di accoglienza per nuclei Mamme con Bambini aperti tutto il giorno che forniscono accoglienza diurna e notturna, colazione, pranzo e cena</p> <p>HC: Sportello Help Center della Stazione di Roma Termini dove le persone possono fare un colloquio frontale con gli operatori e ricevere supporto e orientamento ai servizi.</p> <p>UDS: Unità di Strada Cittadine che girano per il territorio su attivazione del intercettando le persone bisogno</p> <p>MNS: Servizi Mensa per l'erogazione di pasti alle persone senza dimora - Dati attendibili solo dal 2018 anno di ingresso nel SIMIS</p> <p>PAD: Consegna pasti a Domicilio a persone in condizione di povertà estrema</p>	<p>CIM- CIRCUITO PER PERSONE MIGRANTI</p> <p>SUAM: sportello sito a via Crescimbeni 25 dove vengono accolte e collocate le persone che poi saranno inserite nel circuito di accoglienza per migranti.</p> <p>Numero Verde 800 93 88 73</p> <p>SAI - (Ex SPRAR/SIPROIMI) Sistema di Accoglienza e Integrazione per titolari di protezione internazionale e minori stranieri non accompagnati Finanziato dal Ministero Interno</p> <p>CARI: Circuito Accoglienza di Roma per l'immigrazione, finanziato direttamente dal Dipartimento Politiche Sociali e Salute e dedicato all'accoglienza di Migranti Fragili Regolari, ma senza uno specifico permesso di soggiorno. Dal 2021 è stata inclusa in questo circuito anche all'accoglienza dei profughi ucraini, integrando altre fonti di finanziamento.</p>
---	---

Tutte le strutture sopra citate operano in convenzione con la U.O. Accoglienza e Inclusione del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale. Nelle analisi presentate, con l'indicatore **Persona** o "persone prese in carico" si intendono le "teste" diverse che durante gli anni si sono rivolte ai servizi e/o sono state accolte nei centri. Una volta selezionato un periodo di riferimento le teste vengono conteate una sola volta. Per **Interventi** si intende invece ogni singola interazione diretta o indiretta effettuata in favore dei beneficiari e registrata nel database, quindi anche azioni ripetute sulla singola persona durante gli anni. Si specifica che per le analisi di provenienza è utilizzato l'indicatore **NAZIONE DI NASCITA** per questo tra i beneficiari del Circuito Migranti, si trovano anche italiani rappresentati per lo più da minori nati in Italia.

Questa Dashboard è interattiva nel senso che potete selezionare uno o più indicatori in un grafico e vedere come variano le variabili negli altri grafici. Nel caso vogliate **selezionare più indicatori contemporaneamente** (ad esempio uomini + italiani + over 80) dovette tenere premuto il tasto **CTRL** per **Windows** o **CMD** per **Mac** e selezionare con il mouse i diversi indicatori. Per qualsiasi problema di utilizzo, segnalazione di malfunzionamento o per richieste specifiche potete scrivere a osservatorio@sos.roma.it o chiamare il numero unico di Binario 95 - 06 94809595

Realizzazione Dashboard ed elaborazione dati a cura del Centro Studi Binario 95

20 ANNI di attività **binario95**

Le due Schede successive riportano una distribuzione spaziale dei servizi, geolocalizzabili (quindi escludendo le Unità Mobili) distribuiti nei vari municipi di Roma e afferenti al circuito SOS per Persone Senza Dimora (Fig.9) o al circuito SUAM per persone Migranti (Fig. 10).

Figura 9. Distribuzione dei centri di accoglienza per persone senza dimora nei municipi (Circuito SOS) – fonte: <https://osservatorio.roma.it/>

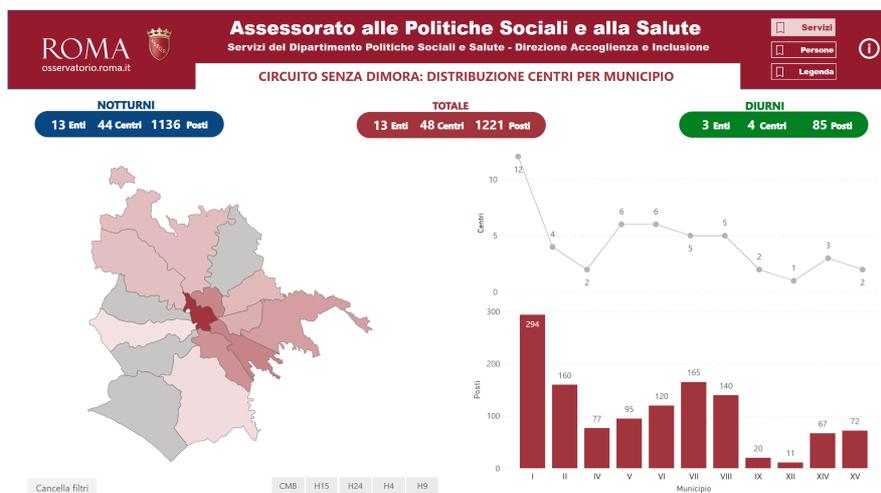
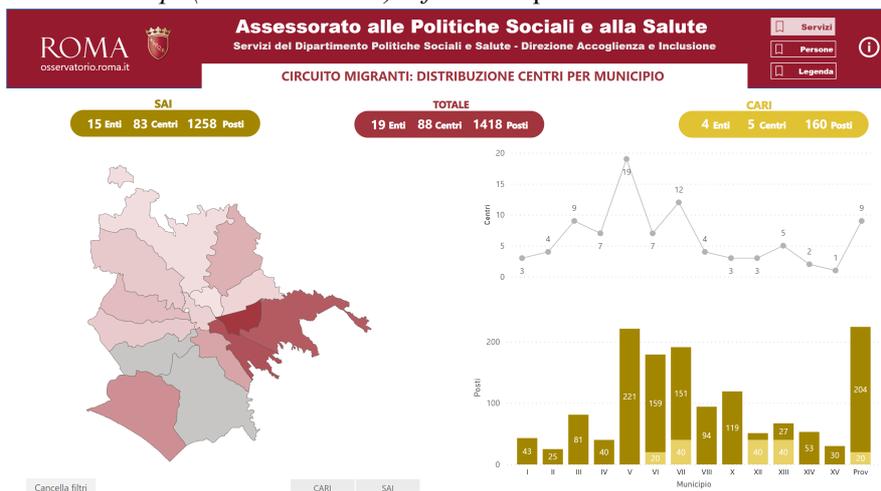
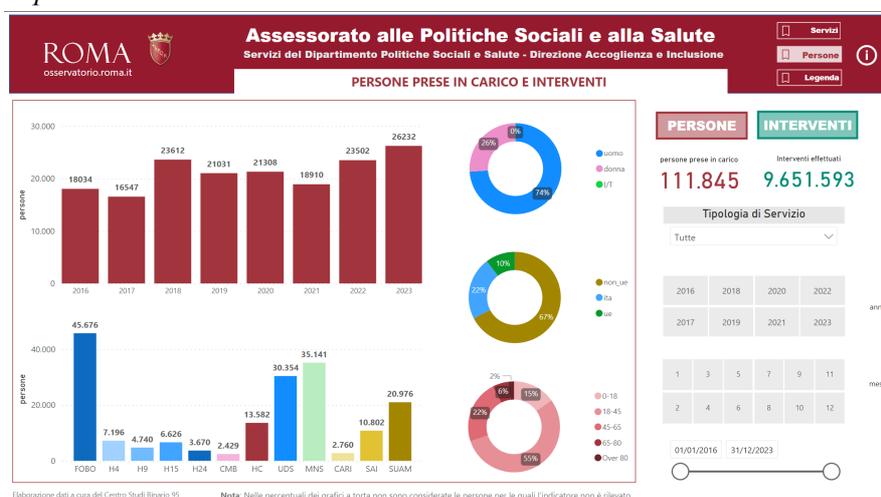


Figura 10. Distribuzione dei centri di accoglienza per persone senza dimora nei municipi (Circuito SUAM) – fonte: <https://osservatorio.roma.it/>



La quarta scheda presentata nella dashboard è riferita invece alle persone prese in carico dai servizi nei diversi anni (Fig. 11). Il dato che compare a prima vista anche qui è piuttosto eclatante: al 31.12.2023 sono circa 112.000 le persone diverse che hanno usufruito negli ultimi otto anni dei servizi dedicati, per un totale di oltre nove milioni e mezzo di interventi effettuati.

Figura 11. Persone senza dimora o migranti vulnerabili prese in carico dai servizi di Roma Capitale negli ultimi otto anni – fonte <https://osservatorio.roma.it/>



Come è stato specificato nella descrizione del funzionamento della piattaforma Anthology è importante specificare che, quando si parla di persone prese in carico si intendono persone diverse (teste) in quanto il sistema registra appunto i dati anagrafici di ogni utente che si rivolge ai servizi, mentre quando si parla di interventi si tratta di azioni ripetute anche nei confronti della stessa persona. Questo permette di normalizzare il numero di persone che nei diversi mesi o addirittura nei diversi anni si sono rivolte anche saltuariamente rivolte ai servizi ma in modo ripetuto, contandole solo una volta.

Ovviamente analisi legate a determinati periodi permettono di circoscrivere il cluster di riferimento in un determinato spazio temporale ed avere delle informazioni più puntuali, utili per poter fare anche dei confronti tra periodi

di tempo diversi. In questo modo vediamo ad esempio che il numero di persone diverse che nell'anno 2023 si sono rivolte ai servizi sono 26.232 con un incremento dell'11,6% rispetto al 2022 quando erano 23.502. Chiaramente in questo caso ci saranno persone contate sia nel 2022 che nel 2023, ma se andiamo a considerare l'intero intervallo di riferimento saranno contate una sola volta ed infatti la somma delle persone che si sono rivolte ai servizi nei diversi anni sarà sempre necessariamente minore del numero di persone totali intercettate dai servizi.

Le potenzialità messe a disposizione da strumenti cosiddetti di *business analytics* come Power-Bi o Tableau, permettono di interferire con le interrogazioni fatte in modo proattivo ma estremamente facile tramite interrogazioni mirate e quindi ad esempio andando ad effettuare in modo estremamente facile interrogazioni quali l'individuazione di donne, migranti, di età compresa tra i 18 ed i 45 anni che si sono rivolte magari ad una determinata classe di servizi in un determinato periodo.

Figura 12. Principali paesi di provenienza delle persone prese in carico - fonte <https://osservatorio.roma.it/>



Ovviamente perfezionando le modalità di raccolta e aggregando sempre più servizi territoriali, i dati possono diventare ancora più consistenti e prestarsi ad analisi o speculazioni più precise e approfondite da parte degli specialisti.

Ma vale la pena ricordare che, di fatto, la Dashboard è anche uno strumento divulgativo, tanto delle dimensioni di un fenomeno, lasciate nella maggior parte dei casi alla superficialità di certi media, quanto dell'impatto della macchina dell'intervento sociale messo in piedi da Roma Capitale attraverso centinaia di servizi in convenzione e, quindi, finanziati dai denari pubblici. In questo senso rappresenta, dunque, uno strumento di educazione civica largamente sottovalutato e poco diffuso, come se si temesse di precisare apertamente i contorni dell'impatto della povertà estrema, alimentando l'equivoco generale secondo cui siano i servizi sociali, sotto-sviluppati rispetto al numero degli utenti, una concausa di quella povertà, quando ne subiscono, in realtà, gli effetti.

La scommessa principale però, a nostro avviso, è decidere di orientare la cultura sociale e i servizi cittadini verso una organizzazione condivisa e costituire, all'interno di ogni dipartimento, una struttura istituzionale, Osservatorio Cittadino o come lo si voglia chiamare, che abbia il polso costante ed aggiornato della situazione sociale della città, delle sue necessità, ma anche delle sue potenzialità, basandosi su dati reali, quotidiani e certificati.

La legge 328 nel 2000 ha indicato nelle reti di cooperazione lo strumento adeguato sia in termini di analisi, sia in termini di programmazione, per rispondere alle complesse necessità di intervento integrato, superando il modello lineare di risposta al bisogno espresso, risultato troppo semplicistico, settoriale e per questo inefficace, e ricalcando la complessa realtà delle relazioni umane. Le Linee Guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali nel 2015 hanno dato chiare indicazioni per una razionalizzazione dei servizi sociali, la definizione di un linguaggio comune e l'innovazione dei sistemi. Non dobbiamo dimenticare che l'Italia è stata pioniera in Europa e nel mondo nello sviluppo di reti di cooperazione e di assistenza sociale; potrebbe essere questo il momento per dare ancora l'esempio e sviluppare un nuovo modo di fare Welfare attraverso una rete nazionale di osservatori cittadini sulle marginalità sociali, al cui capo siedano le istituzioni locali e che sia in grado di restituire una fotografia reale e aggiornata delle problematiche delle persone in stato di povertà estrema presenti nel nostro paese per affrontare, così, le difficili sfide che questo secolo ci sta ponendo di fronte. Una diversa modalità per aiutare il prossimo e assicurare i diritti a tutti i cittadini, soprattutto i più deboli. Help Different.