

IRS – CERGAS
Network dei servizi sociali
Milano, 20 Maggio 2008

5 lezioni dall'esperienza degli osservatori delle dipendenze

Il contesto d'origine

C'è un'area dalla quale poter attingere suggerimenti sugli osservatori sociali, ed è quella delle dipendenze. Perché studiare quell'area?

- a) Perché palestra dell'integrazione socio-sanitaria, perché socio-sanitari sono dal punto di vista professionale le stesse unità di raccolta (nei Ser.T. lavorano medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, infermieri, educatori), perché è di confine il tema delle dipendenze, con alcune aree più "socio" (prevenzione, reinserimento) e altre più "sanitarie" (trattamento)
- b) Perché gli osservatori alle dipendenze sono in genere attivi all'interno dei dipartimenti alle dipendenze nelle aziende sanitarie locali, ovvero insistono su una scala dimensionale prossima a quella provinciale di molti osservatori e spesso simile a quella degli uffici di piano
- c) Perché relativa ad un'area tematica, quella delle dipendenze patologiche, accomunata da forti dinamiche di mutamento sociale (le trasformazioni dei consumi, la diversa valenza simbolica delle sostanze, i nuovi rituali degli universi giovanili, ecc.)
- d) Perché accomunata da una genealogia "disordinata", ovvero gli osservatori alle dipendenze sono non sempre e non ovunque presenti, sono privi di codifica istituzionale nazionale, spesso è debole anche quella regionale laddove presente, sono disegnati sulle esigenze del territorio e interpretati in modo differenziato
- e) Perché accomunata da un legame con un sistema informativo, con precisi debiti informativi, verso il livello centrale

Standard internazionali

Il tema delle dipendenze ha una precisa matrice epidemiologica, oltre che chiamare in causa categorie della sociologia, psicologia, medicina. E il tema delle sostanze, come pochi altri, richiama la natura globalizzata dei mercati, la diffusione di fenomeni oltre i confini nazionali, l'esigenza di guardare con attenzione a cosa succede altrove, a confrontarsi sull'efficacia delle sperimentazioni in atto. Da qui l'esigenza di un osservatorio madre, quello di Lisbona, che armonizza le raccolte dati nazionali, gli indicatori scelti, le nomenclature e le classificazioni.

Perché non acquisire anche in tema di osservatori sociali una simile sensibilità, per esempio condividendo panieri di indicatori essenziali (qualcosa si è fatto ad es. in tema di povertà), identiche nomenclature e classificazioni (possibile che solo da noi si sia ancora giovani a 34 anni?), segnalazioni e scambi di buone prassi su temi di frontiera (ad es. i servizi per l'Alzheimer), o su politiche nazionali (ad es. la non autosufficienza?)

Verso record individuali

La grande trasformazione che sta attraversando i database presenti negli osservatori delle dipendenze è il passaggio verso record individuali, ovvero la rilevazione per singolo utente a partire da una cartella informatizzata, e non più la compilazione di schede di sintesi per servizio o per comune, con dati aggregati. Le potenzialità di analisi di questo passaggio sono enormi, perché si tratta di dati longitudinali, quelli che davvero possono tracciare la matrice dei cambiamenti e dare misura dell'efficacia degli interventi.

Nel sistema delle dipendenze, tutto dipende evidentemente dal sistema informativo in uso, fortemente strutturato a livello centrale, e dai sw disponibili, che costituiscono al tempo stesso elementi di rigidità ma anche potenti strumenti operativi. Negli osservatori sociali allora perché non promuovere un passaggio in tal senso, sviluppando però sistemi già direttamente orientati al dato individuale, ad esempio attraverso l'informatizzazione delle cartelle sociali? E perché, trattandosi spesso di procedure costose, non mettere a punto software open source, quindi a libero accesso e libero utilizzo?

Reti progettuali e sviluppo

Gli osservatori delle dipendenze dovrebbero essere strumenti tecnici del dipartimento, di servizio agli attori del territorio, per qualificare gli interventi, fornendo una base conoscitiva solida per formulare analisi e soprattutto strategie adeguate.

Perché non interpretare gli osservatori sociali in questo modo, ovvero farne lo strumento a disposizione dei tavoli e network locali, per offrire una comune e qualificata base di conoscenza (evitando quindi le analisi autoprodotte e spesso limitate cui si è spesso costretti in sede di preparazione di progetti), guidare processi di valutazione partecipata, e persino fare da capofila a partenariati con gli attori locali per consentire al territorio di attrarre risorse aggiuntive attraverso ad es. la partecipazione a bandi europei?

Tempestività informativa

In tema di consumi e dipendenza la tempestività informativa è essenziale, componenti nuove e tagli inusuali possono avere effetti letali o molto gravi. Da qui la sperimentazione in corso su un sistema di allerta rapido, basato su analisi di laboratorio su sostanze sequestrate o sui ricoveri ai pronti soccorsi per effetti inusuali dovuti all'assunzione di sostanze, in grado di informare tutto il territorio per evitare. Ma da qui anche l'idea di schede etnografiche, in cui gli operatori più di prossimità possono raccontare cosa vedono, nel rapporto quotidiano coi consumatori, a ridosso dei luoghi dello spaccio.

Perché non immaginare analoghe azioni di raccolta informativa, attraverso le quali cercare maggiore tempestività e capacità descrittiva delle situazioni di quanto non dia un flusso informativo annuale, una rituale raccolta dati o la ricerca accademica di lunga gestazione? Per esempio perché non valorizzare la rete delle scuole o dei centri giovani per tracciare il cosiddetto disagio giovanile attraverso un sistema di ascolto continuo con periodiche schede etnografiche (principali cambiamenti osservati, casi critici occorsi, soluzioni approntate,...) o dare sostanza informativa al tema della sicurezza sociale attraverso un processo analogo con alcuni servizi?

Rapporti con i diversi attori

I dipartimenti delle dipendenze sono spesso interpellati dai mass media, dai ricercatori, dagli studenti che devono svolgere tirocini, da altri settori della pubblica amministrazione, per fornire dati, ricerche, resoconti, note informative essenziali. Da qui è maturata una certa esperienza in tema di reporting, dalla quale ad es. si è compresa l'inefficacia delle usuali relazioni sociali, troppo voluminose, onnicomprensive.

Perché allora non partire da esperienze come queste per riformulare le modalità di uscita, di proposta dei prodotti degli osservatori sociali, rendendoli competenti rispetto alla pluralità di stili e prodotti con cui fare cultura sui fenomeni e gli interventi sociali, ovvero la stesura di comunicati stampa o di brevi schede informative per il sistema dei massmedia, report agili e informativi ad uso degli operatori, batterie di indicatori essenziali alla programmazione e alla valutazione, dataset di libero accesso ad uso dei ricercatori, seminari ad hoc per chi voglia sperimentarsi in progetti su aree tematiche rispetto alle quali serva raccogliere idee e proposte di intervento.

Conclusioni: quale utilità entro quale orizzonte

Sappiamo che un dato è una qualunque dimensione della realtà e che l'informazione è il dato che ci serve. Ma non basta fare informazione, perché spesso sono le chiavi interpretative a mancare, ovvero ciò che consente il passaggio da informazione a conoscenza. Ma nemmeno "conoscere" è in linea teorica un traguardo ultimo, perché vorremmo credere che le conoscenze

informino le pratiche, ovvero siano trasformative. In tal senso un Osservatorio non è solo un collettore di informazioni, che siano quantitative o qualitative, ma è un processore in grado di rendere l'informazione "utile" e "attiva".

Possiamo individuare almeno tre versanti cruciali, fra i molti possibili, sui quali si gioca questo obiettivo.

1. Sostegno ai processi decisionali

La capacità di informare e sostenere i processi decisionali dipende strettamente almeno dai seguenti elementi: tempestività, disponibilità di conoscenza effettiva (comprensione), capacità di attivazione e coinvolgimento delle reti sul territorio.

Nel campo delle dipendenze tale obiettivo è raggiunto forse più spesso grazie alla possibilità di fornire al decisore informazioni standardizzate e confrontabili nello spazio e nel tempo. Gli osservatori sulle dipendenze infatti, in questo senso oggi riescono non solo a saldare opportunamente i debiti informativi delle Asl, ma anche a supportare adeguatamente una effettiva lettura comparata delle diverse dinamiche che interessano i servizi e i fenomeni stessi, nei differenti territori di riferimento.

Allo stesso modo negli osservatori sociali, una simile ricchezza informativa può diventare non solo strumento di comprensione (non è solo una questione di disponibilità di dati, ma di convogliare i dati in una metodologia analitica strutturata) ma anche elemento stesso di orientamento delle scelte.

2. Partecipazione

Si tratta di una dimensione critica anche in un settore ad alta integrazione come le dipendenze. Le criticità dipendono dal fatto che troppo spesso l'osservatorio viene considerato funzione interna ad un servizio o una struttura e non come entità trasversale. Bisogna uscire dalla logica dell'osservatorio come semplice funzione interna. Ma ciò significa anche pensare l'osservatorio già all'origine come struttura di collegamento fra enti e livelli differenti.

Nel contesto degli osservatori sociali, ciò assume un'urgenza ancora maggiore. Si pensi ad esempio alla difficoltà, mano a mano che si scende verso il livello locale, di riconoscere il valore dei processi di standardizzazione: nel micro, la centratura sui "casi" e sulle specificità individuali rischia di diventare l'unico criterio guida nella lettura dei fenomeni e degli interventi. Solo allora riconducendo le realtà locali entro un sistema più ampio si può far emergere il significato di termini quale comparazione, trend, equità, ovvero una visione strategica e non solo emergenziale di un territorio.

3. Continuità

Torniamo al tema della standardizzazione, degli indicatori, dei riferimenti condivisi sul piano metodologico e su quello degli obiettivi. Senza un percorso di convergenza attuato a livello sovraterritoriale sarà ben difficile immaginare che ogni singola realtà riesca a dotarsi delle necessarie strategie e risorse metodologiche. E se non si raggiunge questo livello qualsiasi osservatorio è destinato a richiudersi su una visione parziale o settoriale della propria realtà di riferimento, non rispondendo quindi alla propria principale funzione di volano del processo decisionale e programmatico.

Nota informativa:

Codici è una cooperativa di ricerca, consulenza e formazione, composta da professionisti con una lunga esperienza in tema di osservatori sociali, sistemi informativi sociali, osservatori alle dipendenze, oltre che di ricerca sociale applicata.

Per un dettaglio sulle esperienze in corso, e il libero accesso a strumenti, analisi e report, si veda www.codiciricerche.it