

Digital e Analytics per aiutare le persone fragili e bisognose

Potenziare l'impatto sociale dell'eco-sistema del Welfare utilizzando dati e analisi

Marco Santambrogio

Presidente di

Fondazione WELFARE INTELLIGENCE ETS

Missione della Fondazione WELFARE INTELLIGENCE

La Fondazione **non ha scopo di lucro** e persegue **finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale**.

La missione della Fondazione è migliorare la qualità della vita delle **persone**, in particolari quelle **fragili o in difficoltà**, e rendere la **società** più equa, solidale, inclusiva e sostenibile

... supportando le **organizzazioni che erogano servizi alle persone** (Enti del Terzo Settore, Enti religiosi, Pubblica Amministrazione e Aziende) a potenziare il loro **impatto sociale**

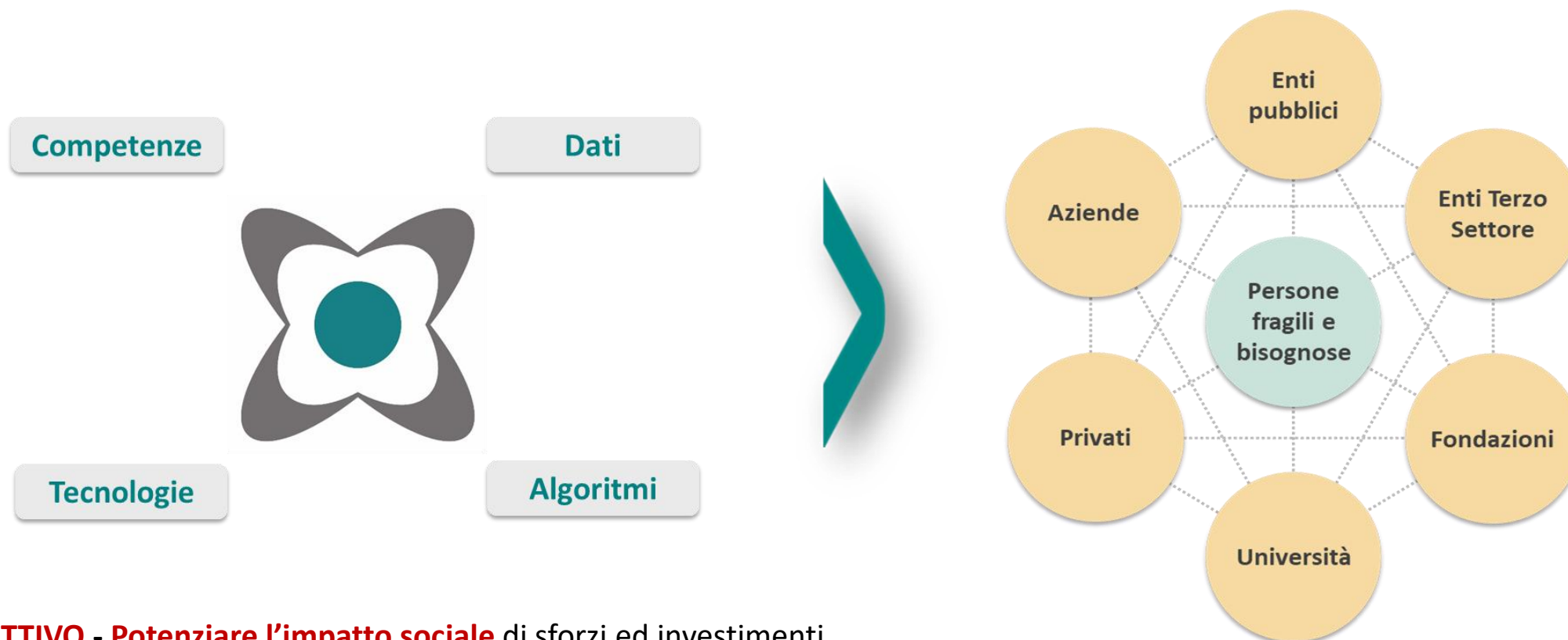
... prendendo **decisioni** più efficaci, solide, consapevoli, precise, basate su dati e analisi

... grazie alla conoscenza, all'adozione diffusa e all'utilizzo innovativo e interdisciplinare di

- **Data governance**
- **Data science**
- **Urban science**
- **Social science**
- **Decision science**



Rendere le decisioni nell'eco-sistema del Welfare maggiormente basate su Dati e Analisi



OBIETTIVO - Potenziare l'impatto sociale di sforzi ed investimenti

- consentendo ad **ogni player** di progettare e svolgere in modo più efficace ed efficiente le **attività connesse al proprio ruolo e purpose**, coerentemente con caratteristiche e dinamiche del contesto in cui opera
- mettendo l'intero **eco-sistema del Welfare** nella condizione di **autoregolarsi, migliorare ed evolvere** grazie ad un approccio "data-driven"
- costituendo lo **standard de facto** per orientare politiche, interventi e finanziamenti, prendere decisioni e gestire attività secondo un **quadro di riferimento comune**

Ogni singola Persona ha caratteristiche diverse, assume ruoli diversi ed esprime bisogni diversi a seconda del contesto, delle situazioni e del tempo



La gestione Customer-driven for Business impact e la gestione Citizen-driven for Social impact condividono la stessa «cassetta degli attrezzi»

Stesse **COMPETENZE**

Stesse **TECNOLOGIE**

Stessi **DATI**

Stessi **ALGORITMI**

Segmentazione della Domanda

Domanda potenziale – espressa - servita

Differenziale competitivo

Intelligence competitiva

Servizi / Prodotti complementari e sucedanei

Differenziazione dell'Offerta

Posizionamento differenziale

Offering innovativo

Pricing dinamico

Gestione vincoli legali

Comunicazione mirata e differenziata

User Experience

Purpose

Location, location, location

BtoB – BtoC - BtoE

Sostenibilità nel tempo

Integrazione Fisico e Digitale



Molte decisioni e analisi sono simili per chiunque operi nell'eco-sistema del Welfare (1)

DOVE

DECISIONI

- Con quale ordine di **priorità territoriale** allocare le Risorse scarse?
- Qual è la **localizzazione ottimale** di un nuovo Centro servizi?
- Dove fare **comunicazione locale** per raggiungere un determinato profilo di Persone/Famiglie?

ANALISI

- Qual è la **distribuzione e/o concentrazione territoriale** di un Profilo di Persone/Famiglie o di un bisogno?
- Qual è il **territorio servito** da un determinato Centro servizi?
- Esistono **sovrapposizioni territoriali** dei servizi resi da diversi Centri servizi e tra chi?
- Quali zone sono **sovra o sotto servite**, comparativamente tra di loro o rispetto a benchmark?

QUANTO

DECISIONI

- Quanti **centri servizi** aprire (e di che tipologia) per soddisfare la domanda non servita e/o latente?
- Quale **capacità ricettiva** deve avere il Centro servizi?
- Di quante **persone** disporre per servire al meglio il micro-mercato del Centro servizi?
- Come valutare l'**impatto sociale** di un'attività / servizio?

ANALISI

- Quali **similarità e differenze** hanno territori serviti da Centri servizi con caratteristiche di offerta simili?
- Quali **similarità e differenze** in termini di tipologia e livello di servizi hanno i cittadini che abitano in parti diverse della città?

Molte decisioni e analisi sono simili per chiunque operi nell'eco-sistema del Welfare (2)

QUALE

DECISIONI

- Come **modulare i servizi resi** in un determinato Centro servizi (quali prevedere / eliminare, aumentare / ridurre)
- Quali entità **coinvolgere in un'iniziativa territoriale in rete?**
- A quale Centro servizi **indirizzare una richiesta?**
- Come migliorare l'efficacia delle richieste di **opere di compensazione?**

ANALISI

- Quali Centri servizi sono **sovra-sotto dimensionati** rispetto alla Domanda gravitante?
- Quali **location alternative** potrebbero soddisfare la Domanda?

QUANDO

DECISIONI

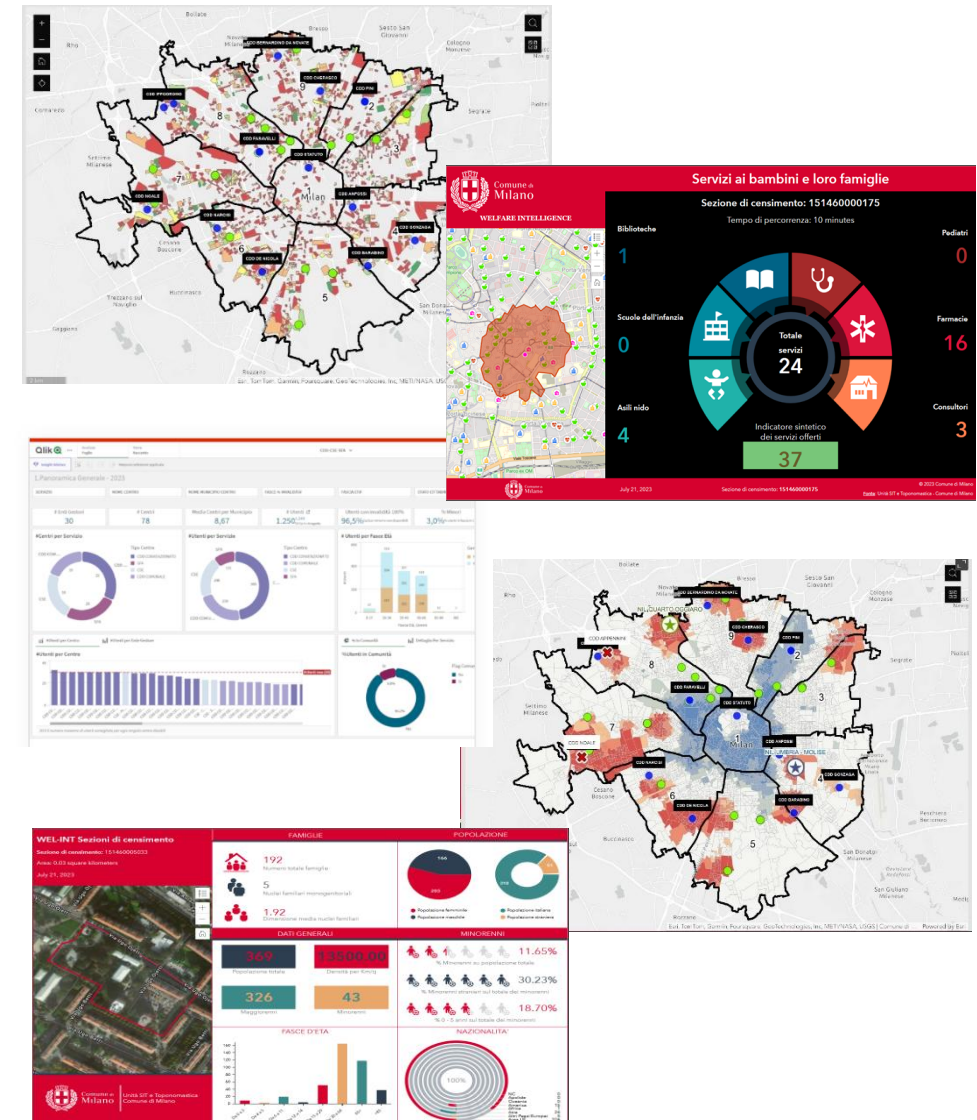
- Quando pianificare l'**apertura / rafforzamento** di un nuovo centro servizi?
- Quale **sequenza di aperture / chiusure / cambiamenti** ha maggiore impatto positivo?
- Quale **sequenza di visita / consegna** più efficiente?
- Qual è il **percorso ottimale** che ottimizza tempi e costi di servizio?

ANALISI

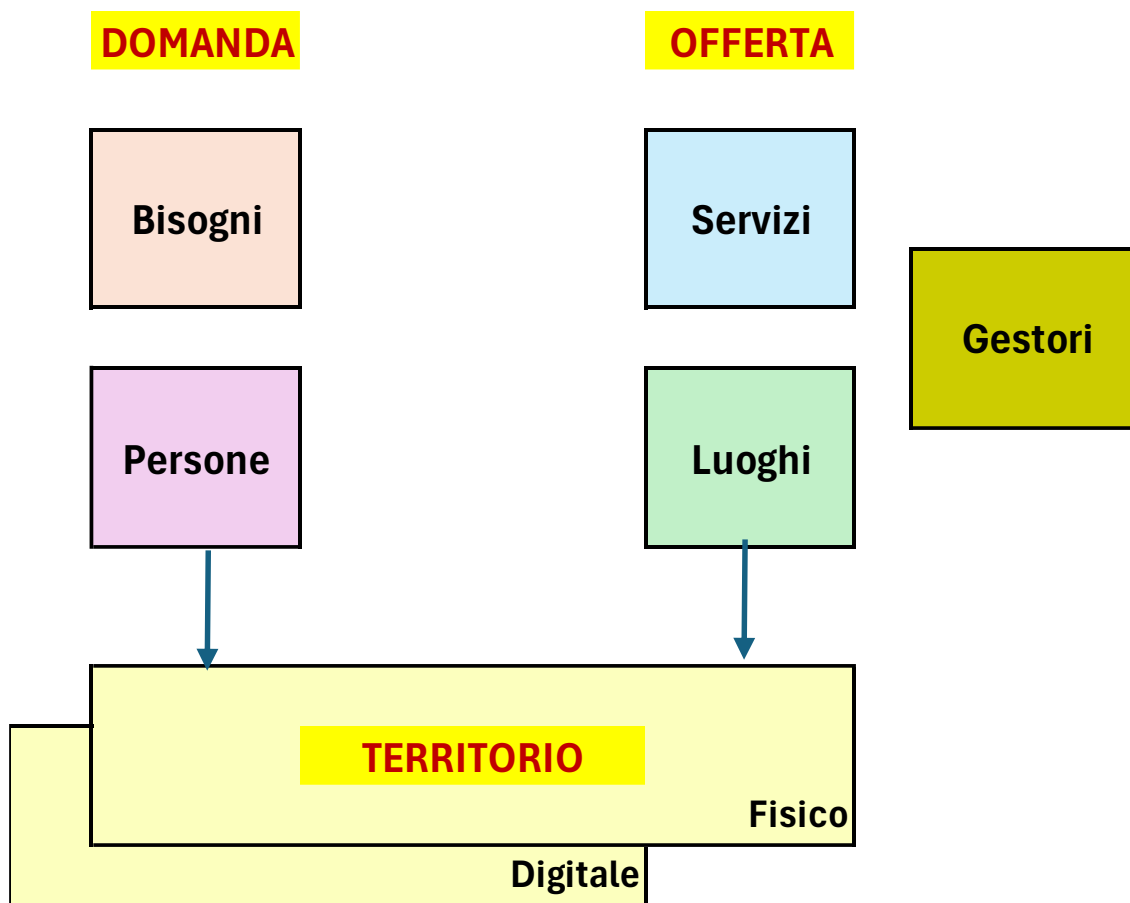
- In quanto tempo un Centro servizi **entra a regime?**
- In quanto tempo un Centro servizi **saturerà** la propria capacità erogativa?

WELFARE INTELLIGENCE MILANO è un'iniziativa nuova e diversa, co-progettata e co-realizzata da Fondazione WELFARE INTELLIGENCE con il Comune di Milano

- **Citizen/Demand-driven** e **non** Offer-driven
- **Componente sociale della Smart city / Digital Twin** e **non** sistema a sé stante
- Nuovo **modo di lavorare** e **non** solo infrastruttura digitale
- **Processo continuativo** e **non** Progetto con inizio e fine
- **Supporto alle decisioni** e **non** solo mappe o dashboard descrittive o fornitura di Open data
- Elevata **granularità di dati e analisi** e **non** solo aggregazioni e medie
- **Cooperativo e aperto al recepimento di dati** provenienti da Terze Parti e **non** contenente solo dati del Comune o pubblici
- **BtoB** e **non** BtoC
- Disponibile progressivamente anche agli **altri operatori dell'ecosistema del Welfare** e **non** solo alle persone del Comune
- **In evoluzione** verso altre funzionalità, altri dati, altri ambiti applicativi, altri ambiti territoriali, altri gruppi di lavoro



WELFARE INTELLIGENCE MILANO ricostruisce digitalmente le caratteristiche e le dinamiche dell'ecosistema del welfare milanese secondo una logica di incrocio Domanda-Offerta-Territorio



DOMANDA

- Le **Persone** e le Famiglie hanno caratteristiche diverse
- Le Persone e le Famiglie esprimono **Bisogni** differenziati secondo le loro condizioni e momenti

OFFERTA

- **Servizi** specifici sono organizzati per soddisfare Bisogni specifici
- I Servizi sono erogati in **Luoghi** (struttura/spazio oppure sito web, app, email, call center)
- Ogni Servizi e Luogo ha un **Ente gestore** (pubblico, del Terzo settore, religioso, privato)

TERRITORIO

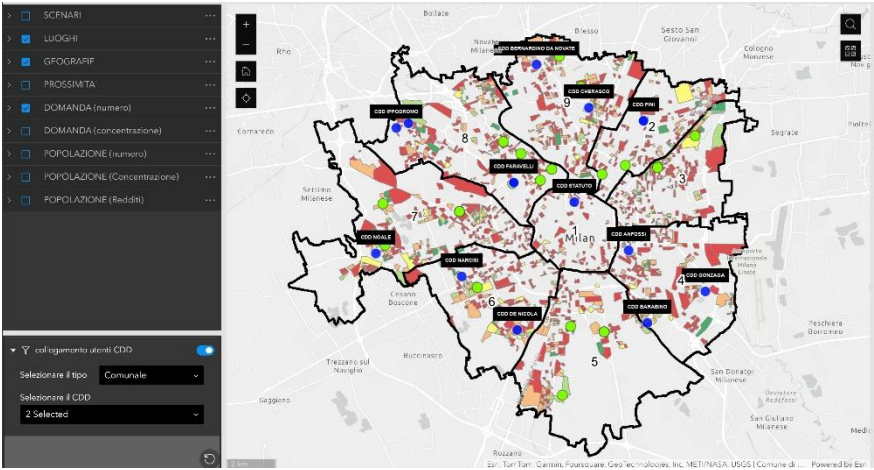
- Le **Persone** abitano e si muovono sul Territorio
- I **Luoghi** sono ubicati su un Territorio, fisico o digitale

WELFARE INTELLIGENCE MILANO fornisce supporto alle esigenze decisionali e gestionali dell'ecosistema del Welfare

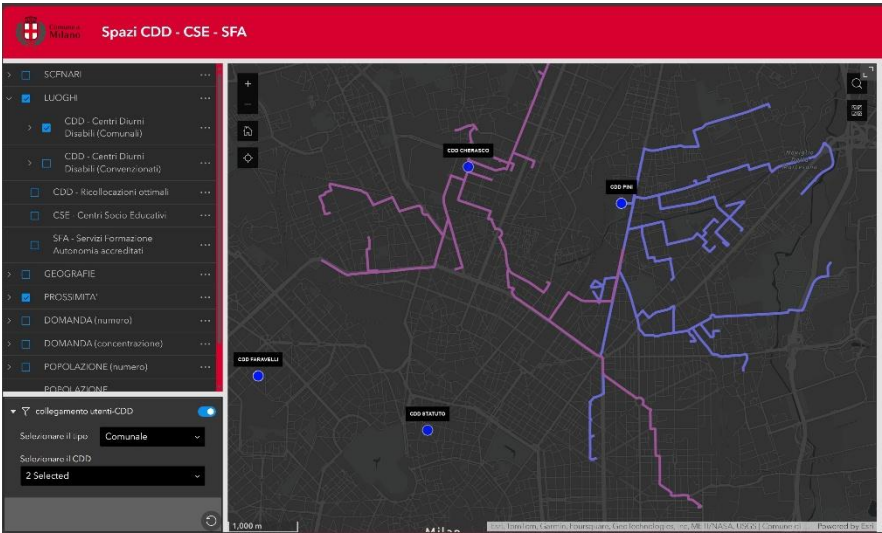
- **WELFARE INTELLIGENCE MILANO** è un innovativo **Sistema di Analisi e Supporto alle decisioni** predisposto per migliorare le scelte e l'operatività dei diversi stakeholders che svolgono attività **a favore di Persone e Famiglie fragili e/o in condizioni di bisogno**.
- In una visione di Smart City, è interpretabile come la **componente sociale del Digital Twin**.
- **DATI** - Raccoglie, classifica (secondo tassonomie ufficiali), organizza e aggiorna in modo organico informazioni provenienti da numerose fonti riferite a:
 - **DOMANDA - Persone/Famiglie e Bisogni** → i dati sono anonimi e riferiti a oltre 1.400.000 Persone e oltre 754.000 Famiglie
 - **OFFERTA – Enti gestori, Servizi e Luoghi** → i dati sono in chiaro
 - **TERRITORIO** → i dati della **Domanda** sono allocati geograficamente in base ad una mosaicatura del territorio milanese in circa 7.100 sezioni di censimento (circa 230 persone per sezione abitata) mentre i dati dell'**Offerta** sono allocati per Via e N° Civico
- **FUNZIONALITA'** – Gli algoritmi e le procedure contenute nel Sistema consentono
 - analisi descrittive
 - comparazioni
 - previsioni
 - simulazioni
 - ottimizzazioni vincolate

ESEMPIO – Analisi Domanda-Offerta per ottimizzazione del network di Centri Diurni Disabili (CDD)

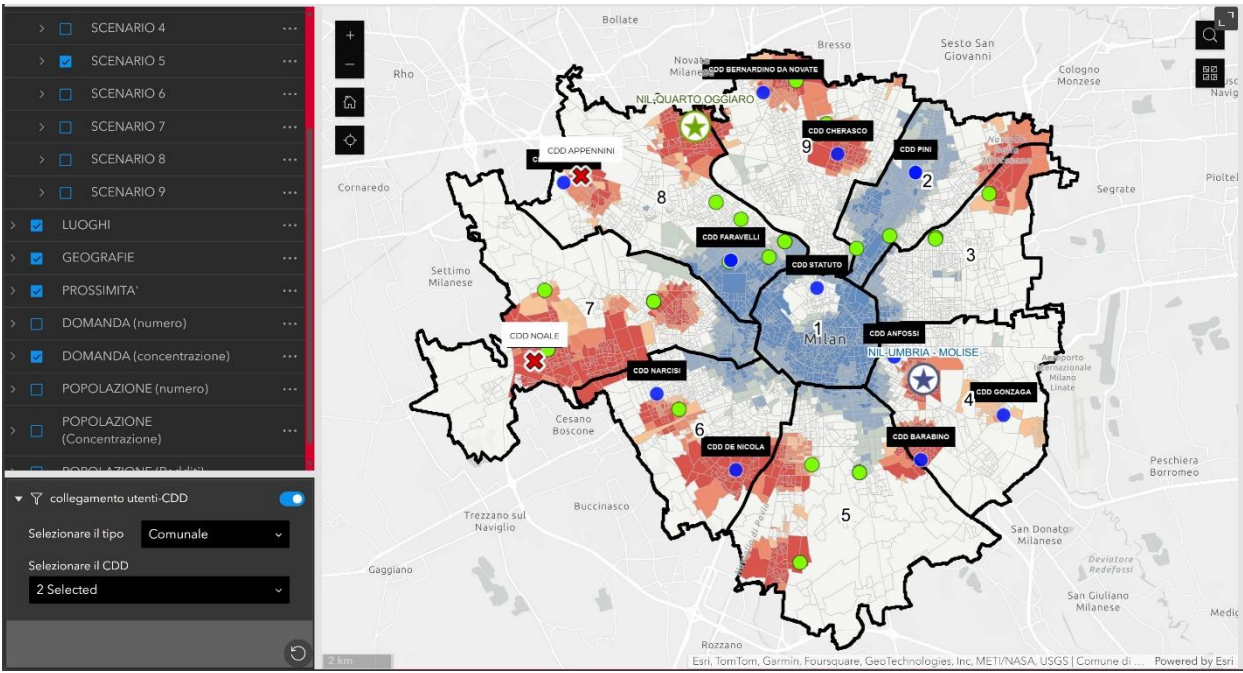
Distribuzione della Domanda



Analisi di prossimità



Analisi differenziale delle alternative di localizzazione dei Centri





[Home](#)
[About Us](#)
[Contact Us](#)
[Privacy Policy](#)
[Terms of Service](#)
[FAQ](#)

WELFARE INTELLIGENCE MILANO porta Benefici concreti

EFFICACIA

- **Precisione** maggiore delle decisioni
- **Personalizzazione** estrema delle analisi
- **Affinamento** progressivo degli approcci
- **Produttività** maggiore dei confronti



EFFICIENZA

- **H/uomo** risparmiate e dedicabili ad attività a maggior valore aggiunto
- **Risorse economiche** risparmiate e allocabili ad altre attività
- **Tempi** più brevi per ottenere output di valore



UTILITA'

- Ottimizzare l'allocazione e l'utilizzo di **risorse scarse** (soldi, h/uomo)
- Focalizzare gli **sforzi** e gestire meglio l'**operatività**
- Migliorare il **coordinamento** delle attività operative
- Rendere **dinamiche le scelte** in funzione dell'evolvere della situazione
- Effettuare meglio e con meno fatica la **programmazione dei Servizi**
- Rendere più produttivi i **tavoli di concertazione, co-progettazione e co-programmazione**
- Gestire meglio i **bandi di gara** (predisposizione, valutazione delle candidature, valutazione dei risultati)

WELFARE INTELLIGENCE MILANO può essere ampiamente sviluppato

➤ **RAFFORZAMENTO DEL GRUPPO DI LAVORO** – Società partecipate, Fondazioni, ETS, Università, Enti di ricerca, Regione

➤ **DATI** – Aggiunta di altre tipologie e fonti

- **City users** (es studenti, pendolari) oltre che Residenti
- Domanda **inespressa / latente / eligible** oltre che domanda espressa o servita
- Dati **dinamici** (es ricavati da tracce anonime di devices digitali) oltre che statici
- Trend **temporali** (es previsioni) oltre che stock

➤ **FUNZIONALITA'**

- Arricchimento con alcune **analisi di base** self-service (es. analisi di un intorno geografico)
- Arricchimento con **AI e Machine Learning** (es. per gestire Immagini)
- Integrazione con il **Digital twin**

➤ **AMBITO TERRITORIALE** – Allargamento ai Comuni della **Città Metropolitana**

➤ **AMBITI APPLICATIVI** – Supporto e guida alle decisioni in altri ambiti di **Servizi alle persone fragili o in difficoltà** (es. Educazione, Sport, Cultura) in ottica di **Smart City** abilitata da un **Digital Twin**

WELFARE INTELLIGENCE MILANO è in linea con gli obiettivi strategici del Comune (DUP)

Tra gli obiettivi strategici (primo paragrafo del **Documento Unico di Programmazione**, allegato obbligatorio del Bilancio), passato al vaglio della Giunta e approvato dal Consiglio Comunale, è scritto:

*... Ritenuto di **interesse pubblico rilevante il perseguimento della massima utilità dall'impiego di risorse dell'ente, sia in termini di efficiente utilizzo delle stesse quanto in termini di efficacia rispetto ad obiettivi ed impatti che ci si prefigge di perseguire, diviene necessario indirizzare con crescente precisione le politiche dell'ente, valutarne gli impatti sulle diverse categorie di utenti, conoscere con sempre maggiore accuratezza il profilo demografico sociale ed economico dei fruitori dei servizi.***

*A tale scopo, e fermo il **rispetto** delle norme sulla tutela della **privacy**, si rende necessario adottare gli **strumenti organizzativi, amministrativi e tecnologici** per consentire l'**analisi aggregata dei profili di cittadini ed utenti dei servizi**, prendendo in considerazione proprio i **dati, comuni e particolari**, da questi ultimi forniti nella fruizione di detti servizi, **valorizzando il capitale informativo** a disposizione dell'ente.*

➤ *L'**analisi di tali dati** (es. situazione socio-economica, bisogni primari), la quale non potrà prescindere dalle misure tecniche ed organizzative necessarie ai fini della tutela e salvaguardia dei diritti fondamentali degli interessati, permetterà di **indirizzare con precisione ed accuratezza maggiori le proprie attività istituzionali nel solo ed esclusivo perseguimento dell'interesse pubblico.***