

progetto cofinanziato dall'Unione Europea



UNIONE EUROPEA



Direzione generale dell'immigrazione
e delle politiche di integrazione
AUTORITA' DELEGATA



AUTORITA' RESPONSABILE

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

#IOPARTECIPO

Laboratorio partecipativo di co-design dei servizi di orientamento al lavoro e alla formazione

Venerdì 23 novembre 2018
Società della Salute, Pisa

#IOPARTECIPO: IL PROGETTO E LA GIORNATA DI LAVORO

L'attività si è inserita all'interno di #IOPARTECIPO, progetto di Regione Toscana e ITTIG CNR, finanziato dal Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2014-2020 e realizzato con la collaborazione di Associazione Progetto Arcobaleno ONLUS e Sociolab Ricerca Sociale. Il progetto ha come obiettivo quello di proporre azioni volte a promuovere il protagonismo e la partecipazione alla vita sociale, politica e civile di giovani con background migratorio.

In questo quadro di intervento si è inserito il **laboratorio partecipativo di co-design dei servizi di orientamento al lavoro e alla formazione** che si è articolato in due momenti distinti ma strettamente connessi.

Nel primo sono state **esplorate le esperienze dei partecipanti rispetto ai servizi di orientamento al lavoro e alla formazione**, ponendo particolare attenzione alle criticità incontrate. Nel secondo momento è stato chiesto ai partecipanti di **immaginare possibili soluzioni alle problematiche individuate**, in una sorta di passaggio dal ruolo di utente a quello di designer del servizio.

L'approccio è quello dello **human centered design** che si concentra sull'esperienza dell'utente per la progettazione e/o la rivisitazione di un prodotto o servizio, prevedendo tre fasi:

- ❖ **Ispirazione:** analisi delle esperienze, dei desideri e dei bisogni delle persone a cui il servizio è rivolto.
- ❖ **Ideazione:** a partire dall'analisi precedente, ideazione di soluzioni, identificazione delle migliori, test e ridefinizione in base ai feedback ottenuti.
- ❖ **Implementazione:** definizione di come implementare le soluzioni progettate per massimizzare l'impatto.

Obiettivo sotteso all'intero workshop è poi stato anche quello di far sperimentare diverse metodologie di ascolto attivo e partecipazione ai partecipanti, in modo da **fornire loro una "cassetta degli attrezzi"** utile degli strumenti utili anche in altre situazioni e contesti professionali.

Nel dettaglio, la giornata di lavoro si è articolata in:

Mattina:

- ❖ Presentazione dei partecipanti
- ❖ Focus group sulle esperienze personali di formazione e inserimento lavorativo
- ❖ Presentazione dei servizi esistenti, regionali e non, in ambito di formazione e accesso al lavoro
- ❖ Analisi delle criticità riscontrate dai partecipanti nei servizi (*user journey*)

Pomeriggio:

- ❖ Brainstorming di ideazione di soluzioni
- ❖ Prototipazione veloce
- ❖ Presentazione e feedback

Nonostante il numero limitato di partecipanti, il laboratorio si è caratterizzato per la ricchezza di contenuti emersi, frutto sia dell'eterogeneità dei percorsi migratori vissuti sia della concreta e varia esperienza di utenza di numerosi servizi.

ANALISI DELL'ESPERIENZA: RILEVAZIONE DELLE CRITICITÀ

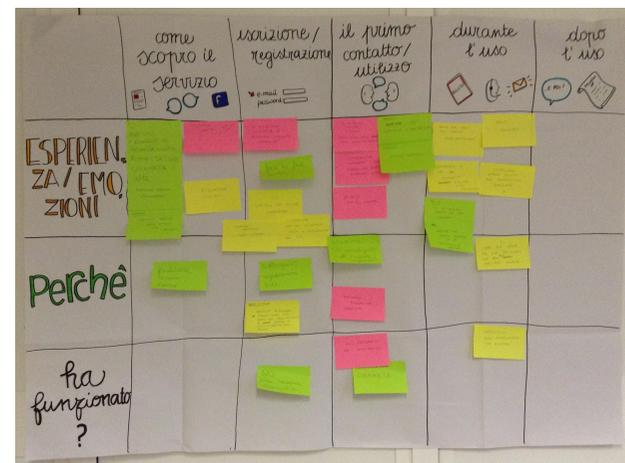
Per rilevare le esperienze vissute nel contatto con i servizi di orientamento al lavoro e alla formazione si è scelto di condurre *focus group*. Nel caso specifico, si è scelto di articolarlo come una sorta di intervista semi-strutturata di gruppo, in cui inizialmente sono state poste domande ampie e generali, per poi esaminare elementi di dettaglio. Dopo la presentazione, si è chiesto alle partecipanti di descrivere le proprie esperienze con i servizi di orientamento. Il quadro è risultato molto diversificato ma con la **condivisione della sensazione provata del sentirsi sempre “straniere” e “non accolte”** e della difficoltà a inserirsi nei percorsi formativi e lavorativi.

Sono state, infatti, descritte esperienze di discriminazione sul posto di lavoro ma soprattutto il diffuso **mancato riconoscimento della ricchezza che “l’essere straniere” comporta, in termini non solo di conoscenza linguistica ma anche di un altro sistema culturale**. Molto evidenziata anche la tendenza a ricevere valutazioni basate principalmente sulla provenienza che sulle effettive competenze e capacità: criticità amplificate dalla difficoltà e dalla impossibilità frequente di riconoscimento dei titoli di studio conseguiti nei paesi di origine.

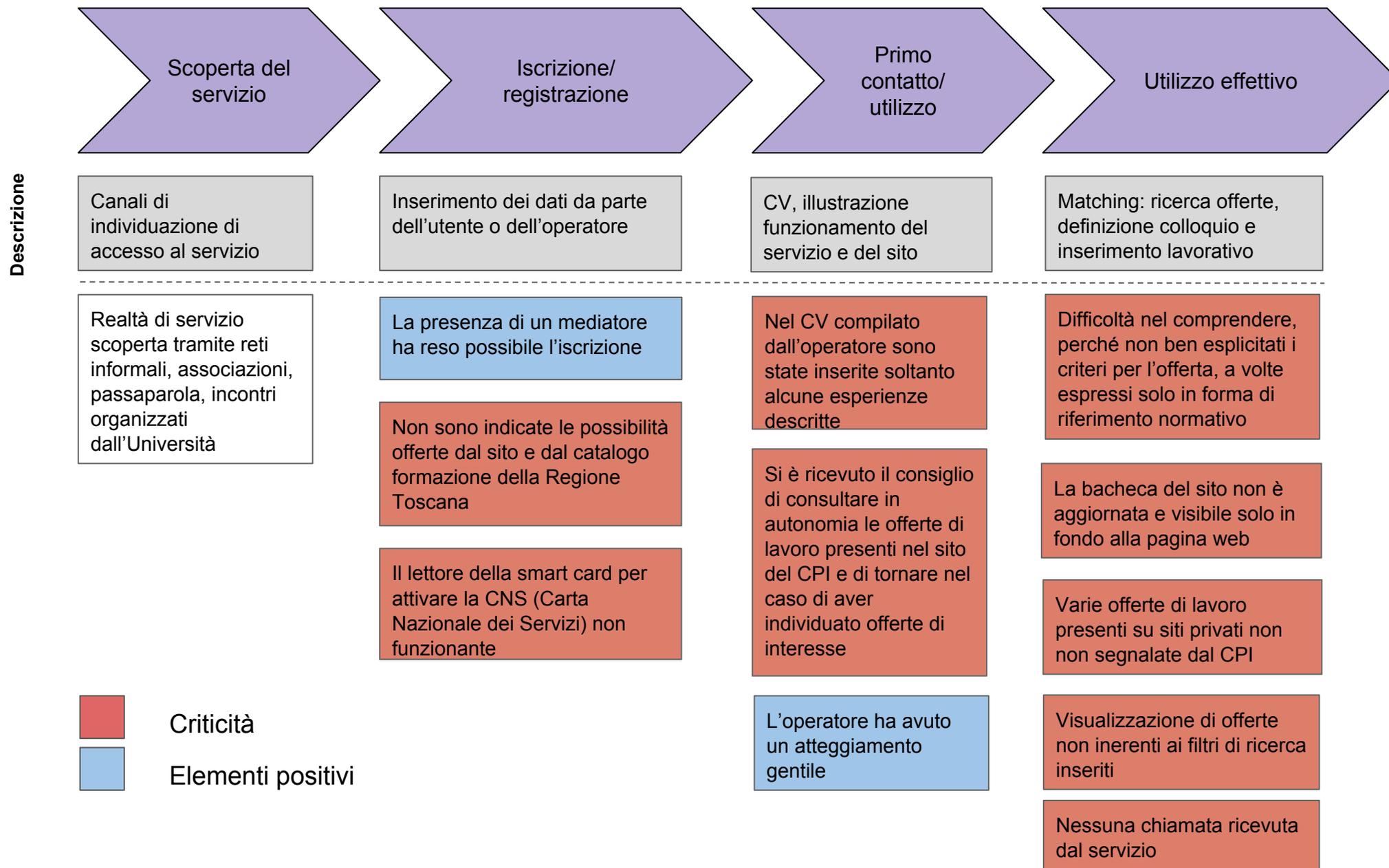
Le partecipanti si sono descritte come donne dinamiche, che in Italia hanno intrapreso numerosi percorsi formativi nel tentativo di arricchire i propri curriculum. Questi percorsi sono stati, nella maggior parte dei casi, individuati in autonomia grazie al passaparola o all’inserimento in reti di associazioni; autonomia confermata anche dall’esperienza nella ricerca di offerte di lavoro, quasi sempre gestita individualmente tramite siti web dedicati.

Il racconto dell’esperienza dei servizi ha riguardato soprattutto

la **relazione con i Centri Per l’Impiego (CPI), esperienza definita come spesso inconcludente, talvolta “sfinente”, caratterizzata dalla sensazione di non essere seguite sia nella costruzione del cv che nella ricerca di offerte**. Il supporto offerto è stato descritto in termini di: consigli degli operatori di consultare la bacheca del sito senza ricevere nessun tipo di indicazione o di supporto; nessuna chiamata ricevuta per colloqui o comunque non rispondente ai criteri indicati. Una partecipante ha riportato come positiva l’esperienza presso l’Informagiovani, in cui si è sentita più seguita e “presa in carico”; mentre il reperimento di informazioni sul sito del Progetto Trio è stato definito “impossibile”. Altri servizi e strumenti citati sono stati GiovaniSi e il sito di Regione Toscana, su cui si riscontra la difficoltà ad accedere e consultare il catalogo dell’offerta formativa. Di seguito, si riporta l’analisi delle esperienze, realizzata attraverso *user journey* in cui vengono messi in luce i *touchpoint* tra utente e servizio per Centro per l’Impiego, GiovaniSi e sito di Regione Toscana.

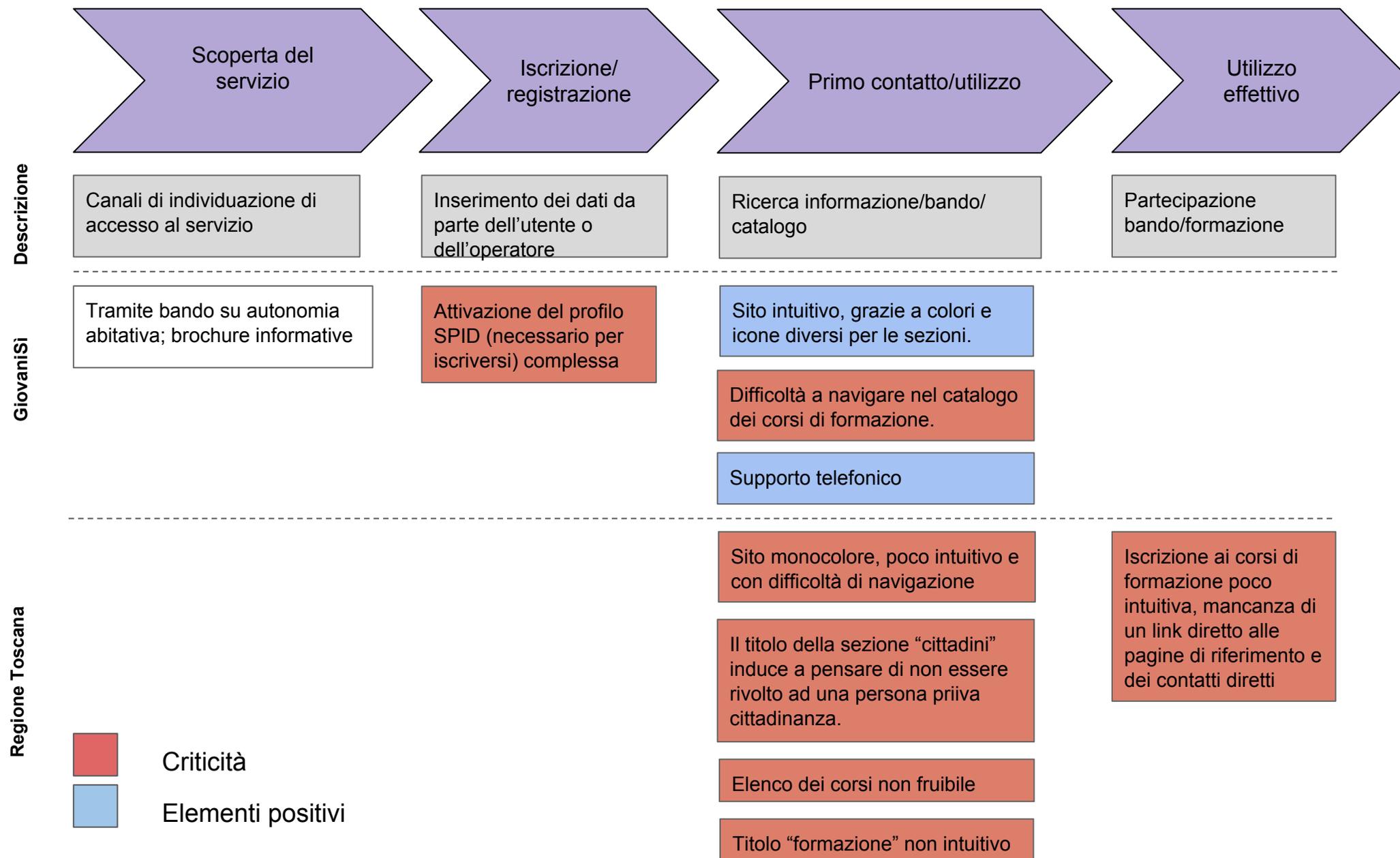


USER JOURNEY : CENTRO PER L'IMPIEGO



Criticità
 Elementi positivi

USER JOURNEY: GIOVANI SÌ e REGIONE TOSCANA



■ Criticità
■ Elementi positivi

BRAINSTORMING - IDEAZIONE DI SOLUZIONI

A seguito dell'analisi dell'esperienza e dell'emersione delle criticità, le partecipanti hanno individuato alcune caratteristiche che i servizi di orientamento al lavoro e alla formazione dovrebbero possedere e che, invece, a loro avviso, risultano deficitarie. A tal fine è stato utilizzato lo strumento del **brainstorming**, volto a far emergere il maggior numero di proposte creative, che sono state in un secondo momento aggregate per aree tematiche principali.

Le partecipanti si sono focalizzate sul Centro per l'Impiego, servizio con cui avevano avuto maggiori contatti ma le indicazioni fornite sono risultate spesso trasversali e applicabili ad altro servizio analoghi. Di seguito si riportano i principale temi individuati.

Comunicazione

Sia nella relazione con l'operatore che sul sito web, il linguaggio utilizzato dovrebbe essere chiaro e semplice, comprensibile a tutti; le indicazioni fornite dirette e precise, non lasciando spazio ad ambiguità di interpretazione; dovrebbe essere esplicitato con un linguaggio non troppo tecnico a cosa si riferiscono i frequenti riferimenti normativi citati. In generale, le procedure dovrebbero essere consentite all'utente di sentirsi guidato nei vari passaggi.

Competenza

Il personale dovrebbe essere qualificato per svolgere un ruolo di guida nell'individuazione dell'offerta di lavoro e/o di formazione appropriata, fornendo tutte le informazioni necessarie affinché l'utente sia poi autonomo nel processo di ricerca.

La competenza dell'operatore dovrebbe comprendere anche la conoscenza del territorio in cui opera, sapendo come affrontare i bisogni portati dai diversi tipi di utenti, ad esempio persone con background migratorio. La sezione delle offerte di lavoro dovrebbe essere maggiormente curata, aggiornata ed esaustiva.

Accoglienza

Il tema dell'accoglienza viene interpretato sia dal punto di vista dell'atteggiamento del personale, che dovrebbe mostrarsi empatico verso l'utente, sia rispetto all'ambiente, spesso anonimo, freddo e "brutto".

Accessibilità

Il servizio dovrebbe prevedere uno sportello in un luogo accessibile e raggiungibile anche con i mezzi pubblici; usufruirne dovrebbe essere semplice e veloce e l'utente non dovrebbe pensare "tanto non ne vale la pena, perché è tempo perso!".



PROTOTIPAZIONE

Alle partecipanti è stato, infine, chiesto di immaginare il servizio con le caratteristiche necessarie a rispondere alle criticità da loro stesse individuate e di provare quindi a progettare delle proposte operative.

Il problema principale, secondo la loro esperienza, è stato individuato nel fatto che il Centro Per l'Impiego non sembra attualmente in grado di rispondere alla propria mission principale: far incontrare le esigenze e le richieste di chi offre e di chi cerca lavoro. Le due principali proposte operative individuate sono state:

- ❖ **Colloquio approfondito.** L'operatore svolge un colloquio con atteggiamento empatico, accogliente e cordiale, ponendosi in una dimensione di ascolto e di apertura verso l'utente. Le domande che pone riguardano il tipo di lavoro che il soggetto sta cercando, la formazione (con titoli riconosciuti e non) e le esperienze lavorative pregresse, quanto si vorrebbe guadagnare e la disponibilità a spostarsi. L'operatore guida e supporta l'utente nella compilazione del curriculum vitae e propone una prima selezione di offerte che combaciano con il profilo creato, mostrando all'utente come effettuare la ricerca tramite gli strumenti web del servizio.
- ❖ **Corso di formazione "Orienta meglio"** per gli operatori del servizio. Formazione per gli operatori che lavorano al pubblico, incentrata sulla comunicazione e l'empatia, per migliorare le capacità relazionali nel rapporto con l'utente.

Il personale dovrebbe essere incentivato a seguire il corso grazie alla costruzione di un sistema premiante.

A supporto delle proposte elaborate le partecipanti hanno simulato due diverse situazioni di colloquio al Centro Per l'Impiego, per mostrare nel concreto come di fatto spesso viene svolto e come dovrebbe, invece, in prospettiva essere realizzato sulla base degli elementi individuati come essenziali durante il workshop.

i video delle simulazioni sono riportati ai seguenti link:

[Simulazione servizio attuale](#)

[Simulazione servizio ideale](#)

Si ringraziano per la partecipazione e il prezioso contributo:
Lindita Alimadhi, Mariama Simal, Stefana Caradonna.

