



easy

Centro per il lavoro

*Un modello di gestione integrata
di servizi pubblici e privati*

Risultati e prospettive

Equal - Sperimentazione e azioni
per l'integrazione sociale e lavorativa
IT-G-LOM-028

Indice

1.	Introduzione	4
2.	Il progetto Equal E.A.SY	4
3.	Lo sportello per l'occupabilità	8
	l'organizzazione	
	la formazione degli operatori	
4.	I beneficiari.....	12
	Il percorso dell'utente all'interno di EASY	13
	Le strategie di coinvolgimento dei beneficiari	16
	Il rapporto con le aziende	17
	I LIDO	23
	I risultati dell'attività dello Sportello EASY	29
5.	La rete.....	29
6.	Il Mainstreaming.....	31
7.	Attività transnazionale	33
8.	Il software di EASY	34
9.	Il sito internet di EASY	34
10.	I punti di forza e l'innovatività di EASY.....	34
11.	Un modello di gestione integrata di servizi pubblici e privati. La collaborazione con il Centro per Impiego della Provincia di Milano.....	35
12.	Le criticità.....	36
13.	Gli interstizi	37
14.	Rilevazione della soddisfazione degli utenti dello Sportello	39
15.	Rapporto di visita Isfol (novembre 2004).....	43
16.	Gli operatori di EASY	44

1. Introduzione

L'origine, o meglio l'idea del progetto, è da ricercarsi nella storia e nell'analisi del tessuto sociale della Circoscrizione 4 del Comune di Milano.

Dati di base:

- una popolazione di circa 160mila abitanti
- numero rilevante di stranieri e nomadi
- un tasso di disoccupazione che varia dal 18% al 22% della popolazione attiva con età compresa tra 18 e 49 anni (circa 12.000 disoccupati, in gran parte donne e over 45anni)
- occupazione irregolare
- basso livello di scolarità nel 50% dei giovani
- disarticolazione fra i diversi agenti nella Circoscrizione
- situazione di delinquenza, emarginazione

2. Il progetto Equal EASY- Empowerment Actions System (Sportello per l'occupabilità)

In risposta a quanto evidenziato, Enti di diversa natura (privati e pubblici), avvalendosi dell'iniziativa comunitaria Equal, hanno ideato e avviato sperimentalmente uno "sportello per l'occupabilità" che a partire da luglio 2003 opera nella zona sud di Milano fornendo servizi di orientamento, formazione, incontro domanda-offerta di lavoro.

Easy si pone l'obiettivo di:

- favorire l'accesso al mercato del lavoro o della formazione di persone in difficoltà occupazionale
- creare una rete sinergica fra realtà del territorio che promuovono interventi socio-assistenziali, formativi, educativi
- favorire la collaborazione fra pubblico e privato.

E.A.SY (Empowerment Action System) è un partenariato geografico fra enti di diversa natura, appartenenti alla filiera della formazione, orientamento, educazione, sostegno al disagio sociale e soprattutto del mondo del lavoro, che si è posto l'obiettivo di sperimentare forme di gestione integrata di servizi pubblici e privati e di ridurre la frammentarietà/parzialità degli interventi per favorire l'accesso la mondo del lavoro di "utenti deboli" appartenenti in prevalenza della fascia sud-est di Milano.

La partnership con la Provincia ha portato alla creazione di un ufficio del Centro per l'Impiego all'interno dello Sportello EASY con l'obiettivo di fornire servizi esclusivamente agli utenti e alle aziende beneficiari dell'iniziativa EASY.

I Promotori del progetto sono:

l'Ente di formazione "Galdus", capofila del progetto EASY, nata nel 1980 nell'area periferica dell'attuale Circoscrizione 4 di Milano, è impegnata da più di dieci anni nella realizzazione di progetti di orientamento scolastico/professionale e di formazione finalizzati all'inserimento lavorativo di fasce deboli sul territorio lombardo.

Il motore di tutte le attività di formazione al lavoro e prevenzione all'emarginazione è la grande passione maturata per la promozione umana dei soggetti più svantaggiati, intesa come potenziamento di tutte le dimensioni in gioco: motivazioni, bisogni, interessi, valori, attitudini, capacità..., a partire dalle prime attività di orientamento scolastico e di formazione professionale rivolte a giovani in difficoltà e a ex tossicodipendenti incontrati nelle aree a rischio del territorio nel quale Galdus è nata (Ponte Lambro e Zona Salomone-Taliedo).

Nell'arco di questi anni Galdus ha notato come le difficoltà che si incontrano nel trovare o mantenere un lavoro, così come nel raggiungere buoni risultati scolastici, sono spesso dovute a problemi cognitivi, a mancanza di competenze, a particolari aspetti e atteggiamenti negativi del comportamento e della personalità dei soggetti più deboli e soprattutto alla mancanza di sistemi integrati territorialmente che permettano una facile accessibilità alla filiera istruzione-formazione e lavoro. Ecco perché Galdus progetta e realizza le proprie attività assicurando un approccio globale al valore dell'uomo, inteso come esplicitazione di tutte le sue energie e di tutte le sue doti e, contemporaneamente, un'attenzione a prevedere azioni di promozione territoriale.

Principali attività e canali di finanziamento:

- Dal 1997 sono stati realizzati 70 progetti FSE nell'area Obbligo Formativo (di cui la metà presso istituti scolastici pubblici) per un totale di circa 1000 allievi formati
- 20 progetti di formazione nell'area extra obbligo formativo e formazione superiore (circa 300 allievi formati)
- 80 progetti di formazione per occupati presso aziende pubbliche e private (circa 1000 formati)
- azioni di orientamento e inserimento lavorativo (circa 2500 utenti)
- 60 progetti finanziati da FORMATEMP (agenzie di lavoro interinale)
- formazione per apprendisti (16 percorsi in fase di conclusione, attuazione, avvio)
- progetti nell'area svantaggio (per carcerati, extra-comunitari)

Galdus è riconosciuta ed inserita nell'albo dei fornitori di formazione dei dipendenti della Comunità Europea e della Provincia di Milano in materia di gestione di risorse umane, orientamento e motivazione, riorientamento e rimotivazione. Nell'ottobre del 2001 è stato avviato il primo percorso di formazione, realizzato da Galdus, per i dipendenti dei 13 sportelli 'informagiovani' sui contenuti pedagogici dell'orientamento.

Galdus relativamente al proprio processo di formazione, orientamento ed inserimento lavorativo ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001.

L'Ente morale nazionale **Associazione La Strada**, costituita a Milano nel 1981 nelle aree periferiche della attuale Circonscrizione 4, è "capofila" dell'omonimo Gruppo, al quale fanno riferimento 13 cooperative sociali e associazioni, con strutture operative nelle province di Milano, Lecco, Como, Varese, Brescia, Cremona, Piacenza e Nuoro.

Le realtà del gruppo "La Strada" operano in diversi ambiti dell'intervento socio-assistenziale, educativo e formativo, come ad esempio:

- accompagnamento ed orientamento educativo di minori;
- accoglienza residenziale di minori allontanati dalle famiglie d'origine;
- prevenzione del disagio giovanile;
- sostegno a famiglie in difficoltà;
- inserimento lavorativo di persone "svantaggiate";
- promozione del ruolo genitoriale e della famiglia;
- accoglienza di ragazze madri;

- tossicodipendenza e AIDS;
- la realtà carceraria;
- formazione di educatori e volontari.

Il **Consorzio Scuole Lavoro di Milano**, si avvale di un'ampia esperienza di progettazione e gestione di azioni formative maturata a partire dall'anno 1987 (dal 1997 con la ragione sociale attuale) nell'ambito di progetti regionali, nazionali e comunitari. Tale esperienza ha consentito di ottenere la certificazione ISO 9001 nell'anno 2000. Il CSL aderisce all'Associazione Nazionale Consorzio Scuole Lavoro, associazione di enti di formazione riconosciuta dal Ministero del Lavoro ex legge 40/87. Nel 2001 è diventata Local Accademy Cisco e Microsoft Certified Partner.

Negli ultimi anni sono stati realizzati questi interventi:

- Iniziativa comunitaria YOUTHSTART, SOFIA II - "Sistema Nazionale Orientamento, Formazione e Inserimento al Lavoro dei giovani a rischio: la seconda opportunità".
- Progetto Youthstart "Paideia: Preformazione e Accompagnamento all'inserimento lavorativo del Disagio Evolutivo di adolescenti a bassa scolarità".
- Partecipazione all'attività di "Parco Progetti: una Rete per lo Sviluppo Locale" - "Sperimentazione di un modello di sistema regionale per l'informazione e l'accesso al lavoro".
- Dal 1998 al 2001 l'Ente ha realizzato, sul territorio della provincia di Milano, 80 corsi FSE.
- Negli ultimi tre anni ha partecipato in ATS con Università, Scuole e Aziende alla realizzazione di tre progetti IFTS per la Formazione Integrata Superiore, mentre altri 3 progetti approvati nel 2001 sono in fase di avvio. Di cui uno per certificazioni Microsoft ed uno Cisco.
- Nell'anno 2000/2001 ha realizzato con la Provincia di Milano tre percorsi formativi per apprendisti.

Il coinvolgimento di Scuole Secondarie Superiori, di numerose Aziende, di alcuni atenei universitari di Milano e soggetti di utilità sociale genera attorno al CSL una rete di soggetti attenti alle esigenze territoriali di sviluppo e di risposta al disagio giovanile e di emarginazione lavorativa.

La **Compagnia delle Opere di Milano e Provincia** è un'associazione riconosciuta dal Ministero delle finanze come associazione sindacale fra imprenditori di rilevanza nazionale, che raggruppa 15.000 imprese. Caratterizzata dalla presenza fra gli associati di imprese ed enti no-profit, la CDO si presenta come punto di aggregazione per le realtà che fanno riferimento ai due settori.

Strutturata come federazione nazionale di realtà associative a carattere provinciale e regionale, la CDO mette a disposizione dei soci un network di risorse e rapporti, società ed enti convenzionati favorendo la collaborazione fra imprese, la nascita di nuova imprenditoria e la creazione di nuovi posti di lavoro. Inoltre la CDO promuove per i propri soci servizi adeguati alle necessità di consolidamento e di crescita delle imprese: dal sostegno ai processi di internazionalizzazione dei mercati al supporto della gestione delle problematiche finanziarie, dalla promozione commerciale allo sviluppo di sistemi di qualità, sicurezza e valutazione dell'impatto ambientale. A tutt'oggi le sedi della CDO in Italia sono 33, cui si aggiungono diverse rappresentanze estere. La Compagnia delle Opere svolge qualsiasi attività per il perseguimento dello scopo sociale ha fra i suoi obiettivi quelli di:

- promuovere e intensificare relazioni economiche e culturali tra associati, ivi compreso lo sviluppo imprenditoriale;
- promuovere e sviluppare le competenze delle risorse umane promuovendo progetti di formazione e stage aziendali;
- svolgere attività di promozione, assistenza, coordinamento di tutti gli associati;
- stabilire e intrattenere rapporti di costante collaborazione con istituzioni per esaminare e formulare proposte su problemi economici e sociali;
- favorire la creazione di nuove realtà imprenditoriali e non profit (al fine di incrementare le opportunità occupazionali);
- raccogliere e redigere informazioni, promuovere ed organizzare ricerche, studi, dibattiti e convegni su temi di interesse;
- organizzare attività promozionali e fieristiche;
- assistere e sostenere le imprese e le realtà non profit nella soluzione dei problemi di natura economica, organizzativa, commerciale, produttiva, finanziaria, ecc;
- organizzare, anche tramite volontari/obiettori, attività di assistenza, cooperazione allo sviluppo.

L'Istituto di diritto Pontificio Suore di Carità dell'Assunzione, è presente nelle periferie di Torino, Roma, Napoli, Trieste, Cordoba (Spagna) e a Milano dal 1950 nel territorio della Circostrizione 4.

L'opera è caratterizzata dal sostegno alla famiglia nel suo complesso, in qualunque situazione di bisogno per eventi naturali o per disagio sociale.

L'opera si caratterizza per i seguenti punti qualificanti:

- **Territorialità:** l'essere stabilmente presenti nel territorio permette di conoscerne a fondo i bisogni, le contraddizioni e le risorse, facilita la costruzione di reti formali e informali rendendo plurima e articolata la risposta ai bisogni. Rende l'Istituto presenza stabile, riconoscibile, incontrabile e punto di riferimento per molti.
- **Domiciliarità:** la presa in carico del bisogno si esplicita attraverso interventi diretti alla famiglia in presenza di minori, anziani, malati, portatori di handicap con risposte concrete e semplici come la cura della casa e della persona; integrazione della funzione genitoriale; interventi di carattere socio-educativo rivolti al minore. I nostri Conventi diventano spesso un "domicilio ausiliario" e questo diventa una possibile alternativa all'istituzionalizzazione di minori in condizioni familiari molto precarie.
- **Risposta integrata ai bisogni della famiglia**, resa possibile dalle pluricompetenze professionali, esperienziali e attitudinali delle religiose e dei loro collaboratori. Binomio assistenza-cultura: che favorisce la crescita globale della persona.

L'Istituto collabora con le realtà pubbliche e del privato sociale presenti sul territorio. Attraverso la Cooperativa Martinengo svolge dal 1986, in convenzione con il Comune di Milano, parte del proprio lavoro; collabora stabilmente con ASL con cui ha anche un rapporto di convenzione per il servizio di assistenza domiciliare infermieristico in accorpamento con la Fondazione Maddalena Grassi, Servizi Sociali del Comune e della Provincia, Scuole, Associazione di volontariato L'Immagine, Associazione Culturale Il Cortile, oratori.

Oltre all'attività domiciliare sono offerti altri servizi alcuni dei quali attraverso la Cooperativa Martinengo e/o in collaborazione con l'Associazione L'Immagine:

- doposcuola;
- pronto intervento;

- semi-convitto;
- poliambulatorio specialistico e ambulatori mutualistici;
- accoglienza di minori per il momento dei pasti;
- laboratori artigianali (taglio e cucito, cartonaggio);
- CAG (centro di aggregazione giovanile);
- gruppi di animazione finalizzati alla realizzazione di eventi (presepe vivente, carnevale, spettacoli teatrali e musicali, Rally del Romanico, Scuole popolari);
- attività ricreativa per minori in difficoltà.
- Annualmente le persone raggiunte attraverso le varie attività sono 3.000; stabilmente, con il lavoro di assistenza domiciliare, si raggiungo 700 nuclei familiari all'anno.

La **Provincia di Milano** – Direzione Centrale Sviluppo Economico e Sociale – Settore politiche del Lavoro è l'organo istituzionale preposto per la gestione e la verifica delle attività dei centri per il collocamento pubblico. La Provincia di Milano svolge, attraverso il settore Politiche del Lavoro, interventi mirati a sostenere e agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I servizi si rivolgono sia ai singoli cittadini sia alle aziende, attraverso iniziative che coinvolgono tutti i soggetti del mercato del lavoro. Queste iniziative sono mirate alla promozione di opportunità, di informazione e di orientamento per tutti coloro che intendano entrare nel mercato del lavoro, attraverso una pluralità di interventi nel campo delle politiche del lavoro, prevedendo speciali raccordi con enti e istituzioni e il potenziamento dei sistemi informativi sull'area tematica lavoro, sia in Italia sia all'estero. Per disposizioni di legge (L.469/97), la provincia gestisce tramite i "Centri per l'Impiego": nei confronti dei lavoratori:

- le liste di disponibilità al lavoro,
- le liste del collocamento obbligatorio,
- le liste di mobilità,
- le procedure per il riconoscimento dello stato di disoccupazione per le indennità, nei confronti delle aziende:
- la raccolta e l'archiviazione delle pratiche inerenti le assunzioni,
- l'avviamento delle assunzioni obbligatorie,

I patrocianti:

Il Comune di Milano

La Circostrizione 4 di Milano

3. Lo sportello per l'occupabilità

Lo sportello è stato inaugurato il 7 luglio 2003 in viale Omero 4 a Milano, nel cuore della Zona 4. Nella fase di avvio, durata fino a dicembre 2003, l'apertura al pubblico è stata di 5 giorni a settimana, full time, con chiusura solo il mercoledì mattina.

Entrato nel vivo della sperimentazione a gennaio 2004, l'utenza in continua crescita, circa 800 persone a soli 5 mesi dall'apertura, ha portato alla decisione di rivedere gli orari di ricevimento del pubblico, sì da consentire l'attività di back office e la preselezione, in particolare.

Da gennaio 2004 lo sportello ha quindi avuto i seguenti orari di apertura:

lunedì	9.30-13.00	14.30-18.00
martedì	9.30-13.00	
mercoledì		14.30-18.00
giovedì	9.30-13.00	
venerdì	9.30-13.00	

In totale i giorni di apertura dal 7 luglio 2003 al 30 aprile sono stati 403.

Il servizio è stato promosso a mezzo articoli su giornali locali e nazionali (10 articoli), con brochure (7500) per utenti e (1500) per aziende. Easy ha inoltre preso parte a due edizioni della Festa dei Servizi Sociali della Zona 4, a due edizioni dell'Expo dell'educazione e lavoro, ed a una edizione dell'Artigiano in Fiera. Per i suddetti eventi pubblici Easy si è dotata di un banchetto informativo denominato Easy-Point.

La maggior parte degli utenti ha dichiarato di essere venuto a conoscenza del servizio grazie al "passaparola" (circa il 62,5%), il resto ha ricevuto informazioni dal Consiglio di Zona, dai Partners del progetto e dagli altri attori del territorio.

La tabella illustra gli standard di qualità offerti dallo Sportello che sono sottoposti a monitoraggio condotto a campione:

Fattore di qualità	standard garantito
persone in accoglienza negli orari di apertura	almeno 2
orientatori presenti in orario di apertura	almeno 2
tempi di attesa alla reception	minore 15 minuti
tempi di attesa per colloqui con orientatori dopo accoglienza	minore di 15 giorni
presenza di materiale informativo su centro	costante
presenza di riviste con offerte di lavoro consultabili	costante
rapporto personale a contatto con utenti/computer	1/1
presenza di postazioni PC con accesso a internet per utenti	2
spazi di accoglienza e per colloqui	disponibili agli orari di apertura
Informazioni su privacy in almeno 5 lingue	sempre presenti in bacheca
servizio minimo garantito agli utenti	1 colloquio di 1 ora con inserimento dati su sftw EASY
esposizione cartello con orario apertura visibile	sempre presente
tabelle indicazione servizi in tutti gli uffici	sempre presenti
accessibilità del centro agli utenti	tutti i giorni della settimana
presenza operatori che assistono utenti che fanno ricerca autonoma	almeno 2
apertura pomeridiana	almeno 2 giorni a settimana

Lo sportello opererà fino allo scadere del progetto (30 giugno 2005).

L'organizzazione dello sportello

Le risorse impiegate allo sportello sono 11 :

1 coordinatore

1 receptionist e addetto alla prima accoglienza

2 operatori per l'attività di accoglienza

3 operatori per l'attività di orientamento, di cui due specialisti in colloqui di orientamento a utenti stranieri, che hanno agito in alcune occasioni come mediatori culturali

2 operatori addetti ai rapporti con le aziende, di cui uno per l'attività di job scouting interno, l'altro per i rapporti in esterno con aziende (visite) e responsabile dei rapporti con realtà territoriali.

1 amministrativa

1 operatore per lo sportello del Centro per l'impiego della Provincia di Milano (partner del progetto) al servizio esclusivo degli utenti di EASY.

L'organizzazione si è dotata di un mansionario e di procedure per l'erogazione del servizio. (vedi prodotti di EASY)

Formazione operatori

La peculiarità del servizio e dell'utenza a cui è stato erogato, ha richiesto il potenziamento delle competenze degli operatori coinvolti nel progetto, quasi tutti provenienti da precedenti esperienze nel campo dell'orientamento/formazione/lavoro maturate in realtà di diversa natura e a favore di diverse tipologie di utenza. Sono state erogate 456 ore di formazione, di cui 132 per corsi interni e 324 per corsi presso altri Enti. La tabella riporta il dettaglio degli interventi.

tipologia	Titolo	Totale ore	Operatore
corso di formazione	Tecniche di vendita	32	2 operatori aziende
seminario	Il Nuovo testo unico sulla Privacy: gli adempimenti delle PMI	4	Operatore di segreteria
corso di formazione	La tutela della Privacy	16	Operatore di segreteria
corso di formazione	Equal "Empowerment dei lavoratori stranieri e gestione delle diversità"	20	Orientatore area stranieri
corso di formazione	Giornata di aggiornamento in sede sul software EASY tenuto da Cosvifo	4	Tutti gli operatori di EASY
corso di formazione	Come gestire le diversità	16	Orientatore area stranieri
Seminario	La gestione del personale per le aziende no profit	16	Orientatore area stranieri
corso di formazione	Marketing sociale, qualità e accreditamento per le aziende non profit	16	Orientatore area stranieri
corso di formazione	Tecniche di vendita	40	Operatore area aziende
convegno	"Riforma Biagi" Un gioco di squadra?	4	Operatore area accoglienza
seminario	Equal ITACA - Imprese e competenze ICT	16	Operatore di segreteria e op. aziende
corso di formazione	Potenziare skill nell'orientamento lavorativo	40	Operatore area accoglienza

corso di formazione	Rapporto con i collaboratori; il problem solving e la presa di decisioni; la gestione dei gruppi	40	Coordinatrice progetto
corso di formazione	Potenziare skill per l'inserimento lavorativo	40	Operatore area accoglienza
corso di formazione	Potenziare gli skill di outplacement	40	Operatore orientamento
seminario	Equal "Empowerment dei lavoratori stranieri e gestione delle diversità"	4	Coordinatrice progetto
seminario	Equal "Empowerment dei lavoratori stranieri e gestione delle diversità"	4	Orientatore area stranieri
corso di formazione	Formazione Antincendio	8	Operatore reception
corso di formazione	Formazione Antincendio	8	Coordinatrice progetto
corso di formazione	Migliorare servizio reso agli utenti: sviluppare e valorizzare ruolo operatori	36	3 orientatori
corso di formazione	Migliorare servizio reso agli utenti: sviluppare e valorizzare ruolo operatori	36	3 operatore area accoglienza
corso di formazione	Borsa Lavoro- Come accedere e utilizzare il portale	4	Tutti gli operatori di EASY
corso di formazione	Attività di ricerca sul mercato del lavoro	4	Tutti gli operatori di EASY
convegno	L'Occupazione possibile- Università Cattolica	4	Orientatore area stranieri
convegno	Flessibile, molto flessibile - organizzato dalla Provincia	4	2 operatori area aziende

Ad uso interno è stata inoltre creata un biblioteca che conta 102 testi, raccolti in occasione di fiere, seminari, o richiesti ad Enti quali Isfol, Provincia, Regione, Ismu

4. I beneficiari

Lo sportello dal 7 luglio 2003 al 30 aprile 2005 ha accolto **3643 utenti, di cui 2077 migranti**.

La maggior parte (2736 utenti) aveva un'età compresa fra i 25 e 50 anni, 1976 (il 57%) erano donne. I beneficiari del servizio sono stati in prevalenza disoccupati, 441 (12%) gli occupati in cerca di nuova collocazione.

Il 50% degli utenti provenivano dalla Zona 4 e dall'area sud-est di Milano.

La tabella indica le condizioni rilevate in "accoglienza" rispetto al mercato del lavoro.

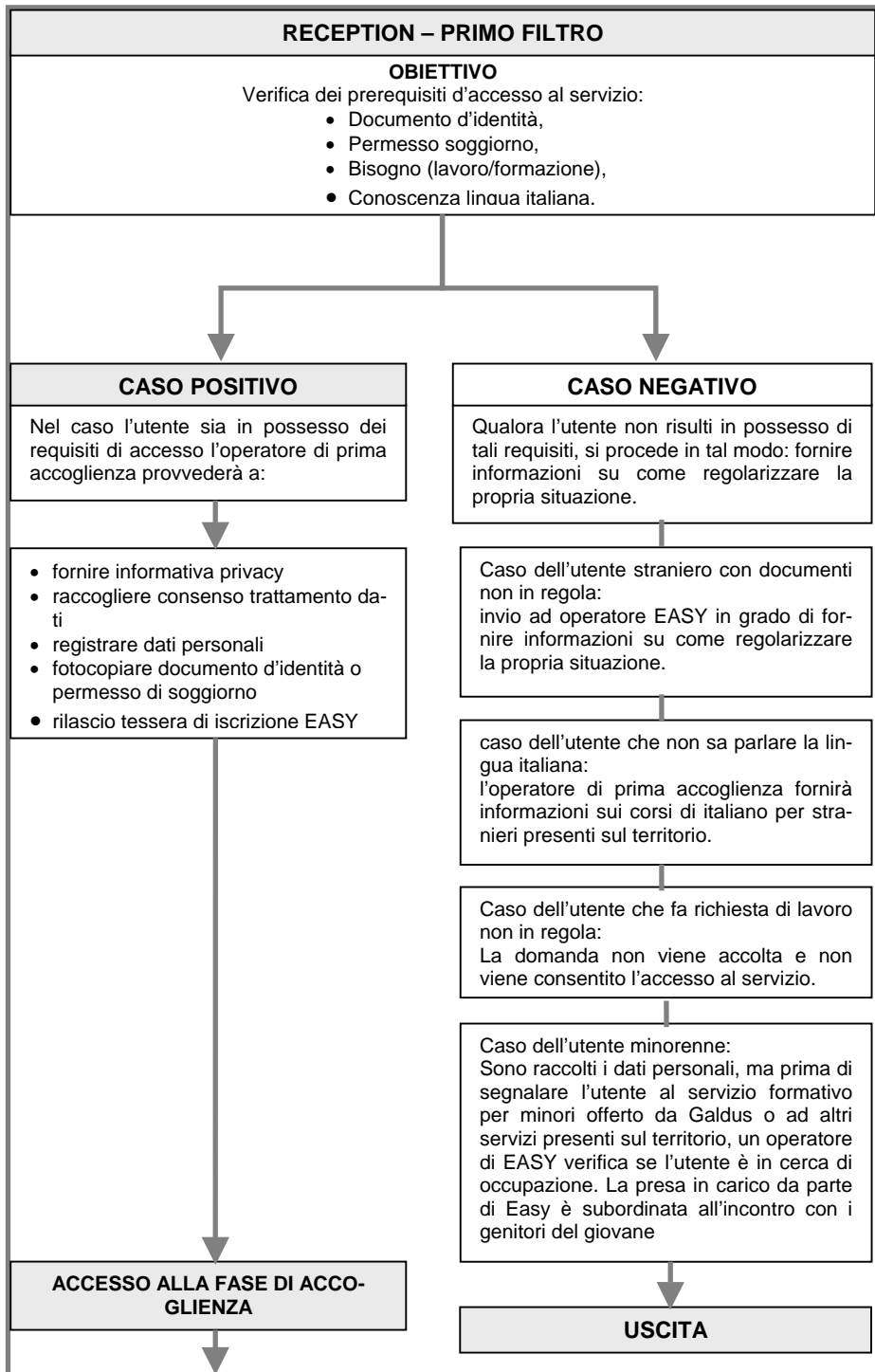
condizione nel mercato del lavoro utenti sportello EASY		%
disoccupati maschi	1488	40,8
disoccupate femmine	1705	46,8
Occupati maschi	176	4,8
Occupati femmine	265	7,3
altre condizioni rispetto al lavoro-maschi	3	0,1
altre condizioni rispetto al lavoro-femmine	6	0,2
TOTALE	3643	100

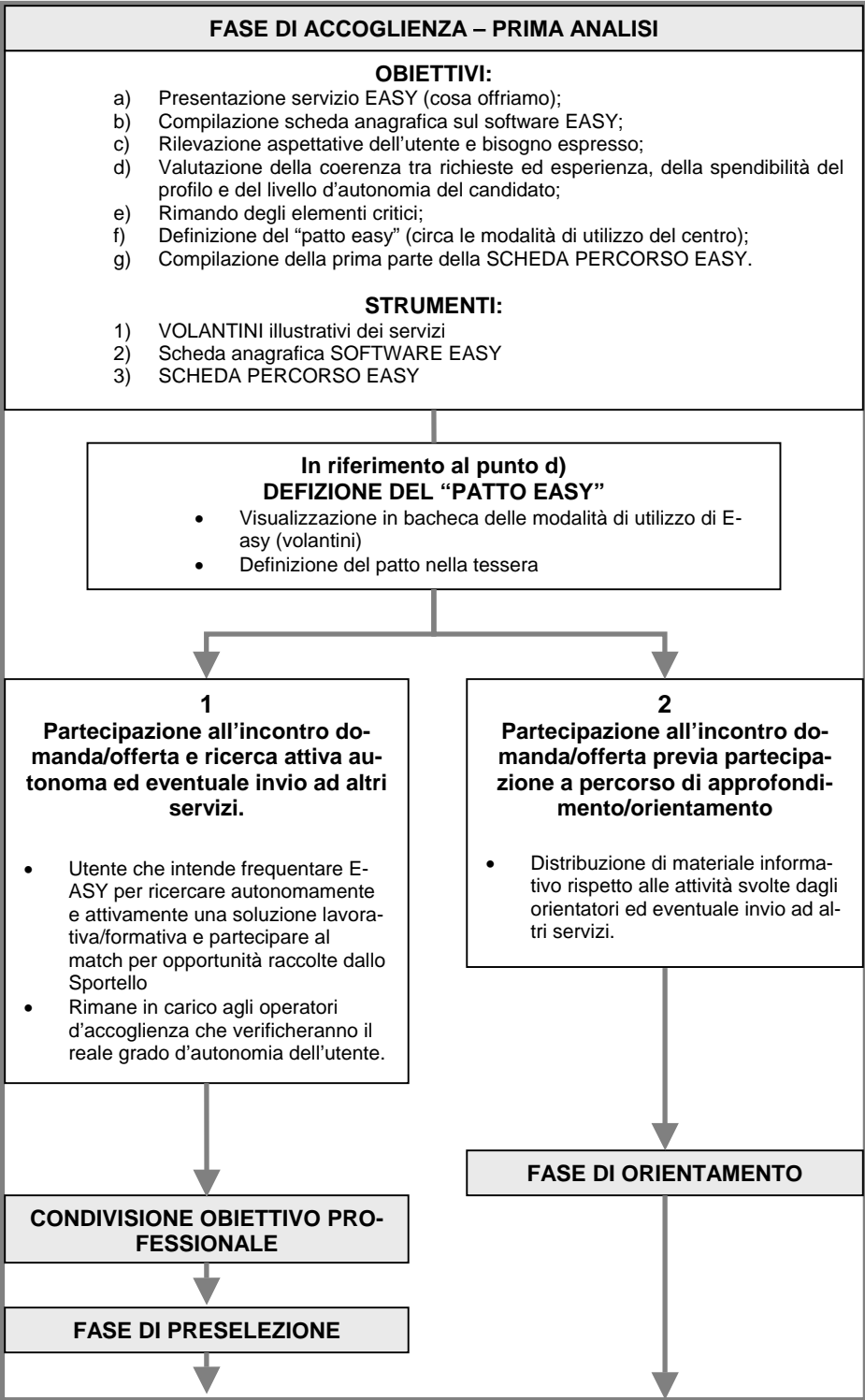
migranti e minoranze		%
migranti, minoranze etniche - maschi	955	26,2
migranti , minoranze etniche - femmine	1090	29,9
richiedenti asilo - maschi	15	0,4
richiedenti asilo - femmine	17	0,5
altre tipologie - maschi	0	0
altre tipologie - femmine	0	0
TOTALE	2077	57%

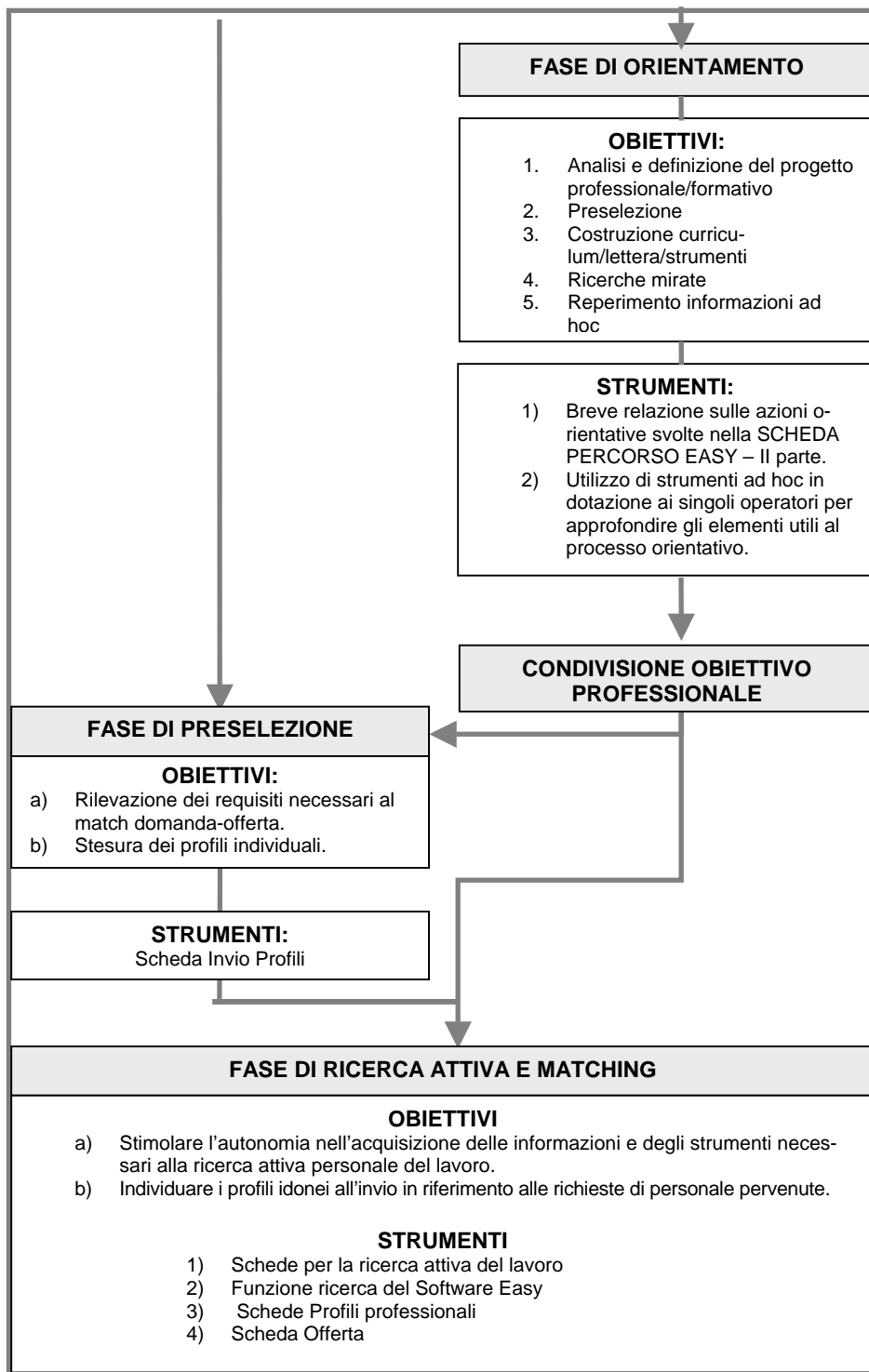
Disabilità		%
Disabili	48	11,3
disabili femmine	19	0,5
disabili maschi	29	0,7
discriminazioni specifiche		
tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti - maschi	8	0,2
tossicodipendenti ed ex tossicodipendenti - femmine	1	0,03
senzatetto - maschi	43	1,1
senzatetto - femmine	10	0,3
detenuti ed ex detenuti - maschi	12	0,3
detenuti ed ex detenuti - femmine	0	0
altro - maschi	0	0
altro - femmine	0	0

Età		%
< 25 anni - maschi	285	7,8
< 25 anni - femmine	225	6,2
25 - 50 anni - maschi	1213	33,3
25 - 50 anni - femmine	1499	41,2
> 50 anni - maschi	186	5,1
> 50 anni - femmine	235	6,4

Il percorso dell'utente all'interno di EASY







Le strategie di coinvolgimento dei beneficiari

Due le strategie adottate a seguito del colloquio di accoglienza, e qualora l'utente condivida l'obiettivo di proseguire con ulteriori colloqui di approfondimento:

Strategia 1

L'utente manifesta una buona consapevolezza del bisogno e una non elevata sostituibilità: in questo caso l'utente viene preso in carico per una verifica e una condivisione del suo progetto professionale, viene supportato per la ricerca di un'opportunità e candidato per la preselezione a fronte di un'opportunità e in linea con le caratteristiche dell'utente.

Strategia 2

Il soggetto manifesta una scarsa consapevolezza del bisogno, e/o scarsa consapevolezza dei punti di forza e debolezza, e/o scarse competenze di base o trasversali, e/o scarso desiderio di implementare il capitale professionale, e/o scarsa capacità di vedere un futuro e di investire in professionalità e/o scarsa motivazione all'impegno quotidiano: l'utente viene preso in carico da un orientatore per attivare un percorso che partendo dall'analisi capitale professionale e personale, porterà all'attivazione di percorsi Lido o comunque personalizzati, con l'obiettivo di renderlo maggiormente spendibile nel mercato del lavoro e motivarlo ad essere consapevole del proprio progetto, e in futuro più autonomo nella ricerca.

Più in generale, le strategie adottate sono state:

1. Promuovere l'occupabilità formativa e lavorativa degli utenti rivoltisi allo Sportello, favorendo l'implementazione di competenze professionali carenti o obsolete, ma soprattutto, attraverso il metodo dell'empowerment, rendendoli artefici della propria ricerca e del proprio progetto professionale/formativo. Da qui ha tratto origine l'idea di allestire all'interno dello Sportello uno spazio per l'autoconsultazione e la ricerca attiva da parte dell'utente, con presenza costante di operatori che li addestrano a tal fine.
 2. Favorire l'incontro domanda offerta partendo dai profili degli utenti inseriti nel software Easy.
 3. Selezionare le aziende di settori, estendendo la ricerca anche ad altre circoscrizioni di Milano e all'hinterland, giudicati più ricettivi per il tipo di utenza che Easy era in grado di offrire.
 4. Attivare, gratuitamente, in modo sistematico rapporti che hanno permesso ad EASY di affiancare ed eventualmente sostituire i referenti esterni delle aziende stesse (soc di selezione, interinale...) per tutto quello che riguarda la ricerca e la preselezione del personale
 5. Agire in sinergia con le realtà socio-educative del territorio con l'obiettivo di favorire promuovere l'ingresso nel mercato del lavoro di utenti a loro in carico (disabili, minori, ex detenuti, ex tossicodipendenti...) e fungere da punto di riferimento per gli operatori per informazioni inerenti la legislazione in materia di lavoro, le pratiche per l'assunzione, disbrigo pratiche relative rinnovo o rilascio permesso di soggiorno, riconoscimento titolo studio per stranieri.
- Inoltre Easy occasionalmente ha prestato attività di mediazione culturale a favore soprattutto dei minori in carico a centri di accoglienza e alle rispettive famiglie.

Il rapporto con le aziende

la mappatura

La mappatura delle aziende presenti nei Codici di Avviamento Postale (20129, 20133, 20134, 20136, 20137, 20138, 20139, 20090, 20097, 20098) e i comuni di Opera, S. Giuliano M.se, San Donato e Peschiera, ha permesso di rilevare **3.805** aziende

I settori più rappresentati sono evidenziati dalla tabella seguente:

% Aziende	Settore merceologico
16%	Macchinari ed attrezzature
15%	Trasporti
10%	Chimico plastico
10%	Servizi
9%	Elettrico elettronico
5%	Edilizio
5%	Grafico editoria
30%	Altri settori

Per quanto riguarda la dimensione delle aziende, la tabella di seguito mette in evidenza che soltanto il 10% delle stesse possiede una dimensione superiore alle 50 unità. Il tessuto economico è quindi rappresentato in larga parte da realtà medio piccole.

Dimensione delle aziende nella zona considerata per numero di dipendenti

Da 1 a 9	Da 10 a 19	Da 20 a 49	Da 50 a 99	Da 100 a 199	Da 200 a 499	Da 500 a 1000	Oltre 1000	Non disponibile	Totale
1353	680	498	176	97	54	21	22	904	3805
35,5%	17,8%	13%	4,6%	2,5%	1,8%	0,05%	0,05%	23,7%	100%

Easy nei confronti delle **aziende** ha offerto un servizio di preselezione del personale gratuito ed un accesso privilegiato ai servizi del Centro per l'Impiego.

Si è occupato di reperire offerte di lavoro e di mettere in contatto chi cercava un'occupazione con le aziende interessate a valutare nuovi profili.

Con le aziende rese maggiormente sensibili alla "causa Easy" è stato possibile dar vita ai Lido, Laboratori Intermedi delle Opportunità, che hanno permesso di verificare le competenze dichiarate dall'utente e far sperimentare esperienze di successo per attivare la crescita professionale di quelli per i quali non sarebbe stato sufficiente il colloquio di orientamento e la sollecitazione alla ricerca attiva.

Sinteticamente di seguito sono stati analizzati i criteri di scelta delle stesse, le modalità di contatto e le gestioni delle opportunità.

Criteria di scelta delle aziende

Per quanto riguardava la scelta delle aziende sono state individuate:

1. aziende che presentavano un alto turn over o caratterizzate da picchi di lavoro più o meno stagionali; in particolare i settori più interessanti sono apparsi:
 - a. Grande distribuzione
 - b. Vigilanza
 - c. Ristorazione
 - d. Call center
 - e. Alberghiero
 - f. Fieristico
 - g. Artigiani
2. aziende che hanno risposto alle finalità del Centro di collocare i candidati inseriti nel software Easy (ad es. per zona, attività, mansione)
3. aziende che necessitavano di risparmi contributivi
 - a. mobilità
 - b. contratti di apprendistato
 - c. contratti di inserimento
4. aziende che necessitavano di categorie protette

La modalità del contatto con le aziende (procedura)

L'attività di ricerca mirava a contattare:

- aziende
- associazioni di categoria
- operatori del mercato del lavoro che operano nell'area reclutamento e selezione
- altro

attraverso:

- un primo contatto telefonico cercando di farsi passare la persona che in azienda si occupava di risorse umane nonché il responsabile HR, quindi:
 - effettuare una breve presentazione verbale di Easy
 - chiedere il settore di attività, se effettuavano produzione e di che tipo o solo commercio, la dimensione dell'azienda (n. dipendenti indispensabile, eventuale fatturato), il CCNL applicato
 - chiedere notizie sull'organizzazione: n. di operai/impiegati, le figure/mansioni presenti
 - spiegare che era prassi Easy effettuare una breve visita di conoscenza in azienda
 - informare che sarebbe stata spedita via fax/e-mail una presentazione di Easy
- Una visita in azienda da parte di EASY

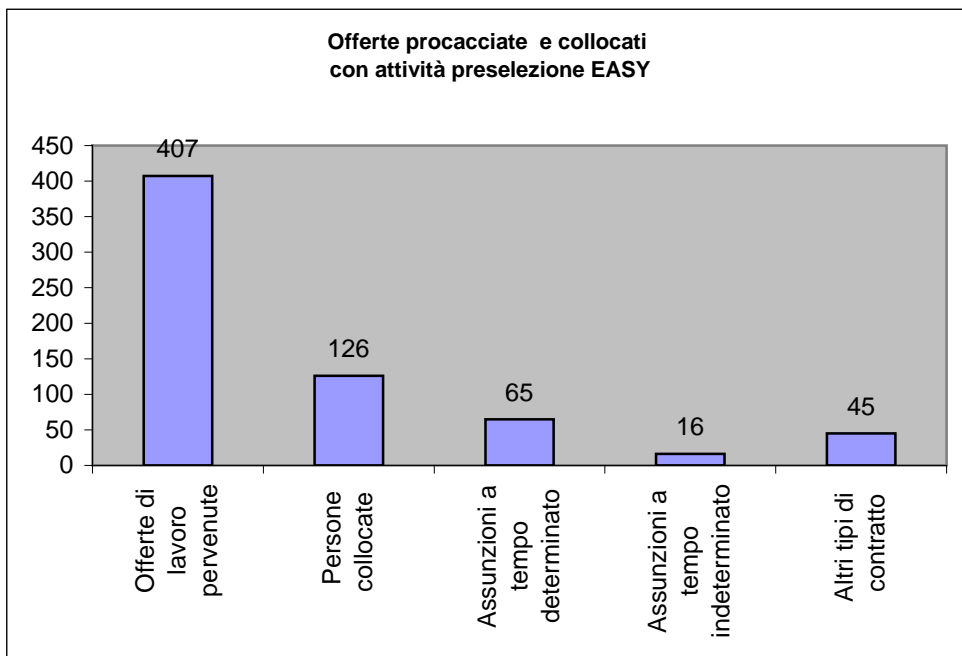
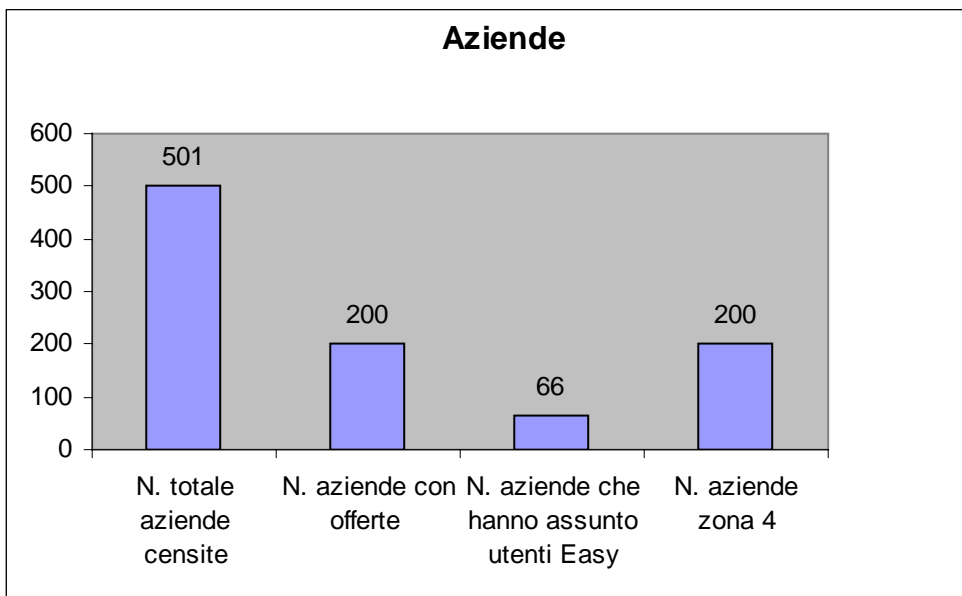
Gestione opportunità

- quando l'azienda forniva un'opportunità lavorativa occorre farsela descrivere più dettagliatamente possibile (mansioni richieste, esperienza, età, nazionalità, orario lavorativo, sede, tipo contratto)
- si compilava quindi il modulo "*profili per selezione*" con tutti i dati conosciuti, che veniva inviato via mail a tutti gli operatori del Centro affinché lo restituissero compilato con i candidati ritenuti idonei ma con i dati anagrafici assolutamente anonimi.
- Tali profili venivano inviati in azienda la quale comunicava quelli ritenuti adeguati. Solo in quel momento venivano trasmessi i curricula affinché l'azienda potesse contattare direttamente le persone, che solo in questa fase venivano preventivamente avvisate dell'opportunità dall'operatore che li aveva in carico
- Si seguiva l'evoluzione dei colloqui con l'azienda al fine di conoscere e quindi registrare sia nel programma Easy che nei files delle statistiche gli esiti conseguiti.

**MANSIONI PIU' RICHIESTE DALLE AZIENDE AL CENTRO LAVORO EASY ANNO 2004
CON RELATIVI REQUISITI**

	OPERATORI TELEFONICI (CALL CENTER)	ADDETTI VENDITA (commessi negozi, addetti vendita grande distribuzione, fast food)	OPERAI SPECIALIZZATI (controllo numerico, litografo, confezionamento, imballaggio e montatore meccanico, stampatori, lavorazione pelle, taglio elettronico)	IMPIEGATI AMMINISTRATIVI	IMPIEGATI COMMERCIALI	ADDETTI CENTRALINO RECEPTIONIST
<u>Caratteristiche</u>	Buona comunicativa	Bella presenza Breve esperienza Serietà e capacità di relazione	Esperienza nel settore	Esperienza contabilità generale	Esperienza nel settore commerciale per promuovere i prodotti Buona comunicativa e precisione per il contatto coi clienti	Bella presenza
<u>Strumenti</u>	Buon utilizzo PC e Internet		Buon utilizzo PC (a volte)	Buon utilizzo PC e programmi gestionali	Buon utilizzo PC e buon uso del telefono	Buon utilizzo PC
<u>Istruzione</u>	Spesso diploma di scuola media superiore		Diploma di scuola media superiore (a volte)	Diploma di ragioneria	Diploma di scuola media superiore	

<u>Età</u>	Max 35 anni	Max 40 anni	Max 40 anni	Max 40/45 anni	Max 35 anni	Max 35 anni
<u>Lingue</u>	Ottimo italiano (parlato e scritto)	Ottimo italiano (parlato e scritto)	Ottimo italiano (parlato e scritto)		Ottimo italiano (parlato e scritto) Inglese	Ottimo italiano (parlato e scritto) Inglese
<u>Turni</u>	Disponibilità alla turnazione	Disponibilità alla turnazione	Disponibilità alla turnazione			Disponibilità alla turnazione
<u>Mezzi</u>		Spesso mezzomunito	Spesso mezzomunito		Mezzomuniti (a volte)	



I LIDO - Laboratori Intermedi delle Opportunità -

Relazione aggiornata al 30/04/05 -

I Laboratori Intermedi delle Opportunità (LIDO), hanno permesso di verificare le competenze dichiarate e far sperimentare esperienze di successo per attivare la crescita professionale degli utenti per i quali non sarebbe stato sufficiente il colloquio di empowerment.

Si è trattato di azioni personalizzate di supporto a singoli, mirate a diagnosticare, ma anche a sviluppare competenze in un ambito di lavoro definito nell'azione orientativa (in base al possibile progetto professionale).

I soggetti destinatari di tali attività erano quelli non immediatamente disponibili o "appetibili" per il mercato del lavoro per i più svariati motivi (generalmente legati a basso livello scolastico culturale, vincoli o difficoltà oggettivi, scarsa motivazione).

Alcuni casi provenivano dall'attività di sportello di Easy, altri da enti educativi, formativi o assistenziali del territorio.

L'azione orientativa è stata svolta interamente o comunque completata (nel caso di percorsi già avviati altrove) dagli orientatori del centro Easy.

Sono state quindi impiegate risorse interne al progetto: gli operatori di orientamento specializzati (minori, stranieri, ecc.) e gli operatori che svolgono il lavoro di rapporto con le aziende e reperimento di opportunità.

Le risorse interne si sono interfacciate, in un meticoloso lavoro di rete, costruito intorno al singolo caso, con enti educativi e assistenziali del territorio che spesso segnalavano i "casi" (e che avevano anche sviluppato percorsi propedeutici con l'utente), enti di formazione della città e aziende disponibili ad accogliere candidati in stage, borse lavoro, apprendistati.

Le azioni svolte dagli operatori si possono riassumere nelle seguenti:

1. colloqui di orientamento, motivazionali
2. mediazione linguistica e culturale
3. mediazione tra servizi, famiglie e mondo del lavoro
4. formazione e accompagnamento alla ricerca attiva di lavoro e corsi
5. colloqui e azioni di orientamento formativo
6. reperimento e segnalazione di opportunità formative ad hoc

I percorsi, in modo personalizzato e calibrato di caso in caso, si sono generalmente sviluppati in:

1. alcuni colloqui individuali,
2. piccole azioni formative,
3. inserimento in percorsi formativi (brevi corsi, stages, borse lavoro) ed infine nel
4. reperimento di opportunità formative o lavorative in base all'esigenza emersa.

Di seguito la descrizione di 16 lido, 3 di formazione, 13 di lavoro. Conclusi positivamente 15 su 16. Le aziende coinvolte sono state 13.

1) ANDREA B. - 20 anni.

luglio-settembre 2003

Inviato da un servizio che si occupa di aggregazione giovanile, A. viene presentato per valutare l'opportunità di una ricerca occupazionale.

Per motivi legati ad un lieve handicap nell'eloquio, si ritiene molto difficile proporre una mediazione domanda-offerta di lavoro di tipo classico, in quanto il soggetto fatica a sostenere un colloquio. Sussistono inoltre forti dubbi sull'esistenza di altri handicap psicomotori, mai effettivamente diagnosticati durante le precedenti esperienze lavorative (stages).

Dai racconti del ragazzo, della famiglia e dell'educatore che lo ha inviato al nostro servizio, infatti, non si riesce a comprendere quali siano i reali esiti di una serie di corsi e di stage che gli sono stati proposti.

Dato il forte interesse per il settore ristorazione (e peraltro la scarsa motivazione per ogni altro tipo di attività lavorativa), ed in particolare per la professione di pizzaiolo o panificatore, si ritiene utile proporre ad un panificatore che sta cercando con difficoltà un apprendista, ma che non prenderebbe mai in considerazione il nostro candidato, di attivare un tirocinio gratuito di due settimane per valutare ed aiutare noi a valutare le competenze, le predisposizioni e eventuali difficoltà di A.

Infatti il panificatore, avendo visto in colloquio il ragazzo non si era dimostrato particolarmente propenso ad inserirlo nel proprio gruppo di lavoro, perché, a prima vista, riteneva di aver notato anche problemi di coordinamento e temeva la difficoltà di inserimento con i colleghi.

La prospettiva era quella di un'eventuale assunzione, nel caso il laboratorio abbia un esito positivo.

Il progetto avrebbe consentito così di presentare senza difficoltà un individuo problematico, lasciando libertà al datore di lavoro di valutarlo dopo una breve prova.

Il tirocinio impostato per A. persegue i seguenti obiettivi:

- Valutare la predisposizione del tirocinante al lavoro di panificatore.
- Aiutare il tirocinante a sperimentare e valutare le proprie capacità manuali.
- Aiutare il tirocinante a sperimentare e valutare le proprie capacità relazionali e comunicative.
- Verificare puntualità, tenuta e adeguatezza agli impegni e ai compiti dati.
- Conoscere l'ambiente di lavoro, le attrezzature e le competenze richieste ai collaboratori.

Il laboratorio non ha esito positivo, in quanto il datore di lavoro denuncia scarsa motivazione allo svolgere alcuni tipi di lavoro che vengono richiesti ed il ragazzo si lamenta di non essere sufficientemente seguito.

Si riavvia quindi il percorso orientativo e di ricerca lavorativa, attraverso l'iscrizione ad un corso nel settore alimentare.

2) VITO M. - 16 anni.**settembre-novembre 2003**

Per questo ragazzo, che aveva appena concluso un corso annuale di formazione del FSE per manutentori di immobili, si prevedeva un'assunzione in apprendistato presso una cooperativa di manutenzioni e affini.

La cooperativa necessitava di assumere nel mese di novembre il candidato, ma per alcuni motivi legati all'applicazione delle novità normative sul lavoro e alla propria posizione rispetto all'autorizzazione agli apprendistati, stava pensando di non assumere questo candidato.

La proposta fatta dal centro Easy è stata quella di attivare un LIDO nella modalità del tirocinio con rimborso, nell'attesa di chiarire e svolgere le formalità necessarie.

Gli obiettivi del tirocinio (di un mese e mezzo) erano i seguenti:

- Verificare puntualità, tenuta e adeguatezza agli impegni e ai compiti dati.
- Aiutare il tirocinante a sperimentare e valutare le proprie capacità relazionali e comunicative.
- Conoscere l'ambiente di lavoro, le attrezzature e le competenze richieste ai collaboratori.

Il raggiungimento degli obiettivi ha permesso al candidato di farsi conoscere dai datori di lavoro e di essere inserito come apprendista nei dovuti tempi.

Durante il tirocinio l'orientatore del centro Easy, ha supportato il ragazzo e l'azienda nella stesura del patto formativo e nell'informazione e nel disbrigo delle pratiche necessarie.

3) LOREDANA T. - 18 anni.**aprile-giugno 2004**

Questa ragazza, rumena, con un'esperienza formativa nel settore alberghiero maturata nel suo paese d'origine, era alla ricerca di un'opportunità in linea con il suo profilo professionale.

La proposta fatta dal centro Easy è stata quella di attivare un LIDO nella modalità del tirocinio con rimborso, per facilitare l'inserimento lavorativo nel ruolo desiderato.

Gli obiettivi del tirocinio (di un mese e mezzo) erano i seguenti:

- Sperimentare il ruolo nella realtà lavorativa italiana.
- Permettere alla candidata di farsi conoscere professionalmente per ottenere più facilmente un'opportunità di lavoro nel settore desiderato.

Il raggiungimento degli obiettivi ha permesso alla candidata di essere inserita come apprendista al termine del tirocinio.

4) GIUSEPPE B. - 17 anni.**luglio-agosto 2004**

Questo ragazzo ha alle spalle una situazione familiare difficile. Di qui la necessità di potersi presentare al meglio sul mercato del lavoro in tempi brevi.

A questo proposito è stato realizzato un LIDO per l'inserimento lavorativo.

Il centro Easy si è attivato per reperire un'opportunità di lavoro.

Tale opportunità ha permesso al candidato di fare un'esperienza che, seppure breve, gli ha insegnato cosa conta se vorrà mantenere il lavoro.

5) FRANCESCO M. - 18 anni.**luglio-agosto 2004**

In una situazione familiare difficile è seguito dalla Cooperativa La Strada.

A questo proposito è stato realizzato un LIDO per l'inserimento lavorativo.

Il centro Easy si è attivato per reperire un'opportunità di lavoro.

Tale opportunità ha permesso al candidato di sostenere alcuni colloqui che ad ora non hanno avuto un esito positivo.

6) DAVIDE G. - 16 anni.**novembre 2004**

Per Davide è importante la possibilità di avere un'opportunità di inserimento lavorativo.

A questo proposito è stato realizzato un LIDO per l'inserimento lavorativo, consistente in una borsa lavoro presso un'officina meccanica.

Il centro Easy si è attivato per reperire un'opportunità di lavoro.

7) LUCIA A. - 17 anni.**novembre 2004 – gennaio 2005**

Anche Lucia per motivi relativi alla sfera familiare, ha bisogno di un aiuto per l'inserimento lavorativo.

Come per Davide è stato realizzato un LIDO per l'inserimento lavorativo.

Il centro Easy si è attivato per reperire un'opportunità di lavoro. Grazie all'esperienza maturata durante un periodo di borsa lavoro ha trovato autonomamente un impiego come commessa.

8) ALESSANDRA GIULIA V. – 47 anni**novembre 03 – in attuazione**

Sola con due figli, lavora part time ma a tempo indeterminato per pochissime ore come addetta mensa ma si tratta di un lavoro non sufficientemente redditizio, pesante per problemi di salute causati da un intervento subito, difficilmente affiancabile ad altri part-time in quanto posizionato in una fascia oraria particolare. Inoltre l'età non aiuta il facile reperimento di opportunità concrete. Si rivolge al centro Easy per trovare alternative più adeguate.

Dai colloqui con gli orientatori di Easy, emerge che questa persona presenta buone capacità relazionali, buona presenza e buona dimestichezza con l'uso del pc, oltre alla conoscenza di un paio di lingue straniere (francese madrelingua).

Le viene consigliato di intraprendere le pratiche per il riconoscimento dell'invalidità (che per il tipo di intervento subito consentirebbero di accedere alle categorie protette) e le vengono indicate le modalità. In sei mesi ottiene di essere iscritta al collocamento obbligatorio e le opportunità lavorative si moltiplicano. E' poi stata inserita in un corso breve per lo sviluppo delle competenze informatiche e delle tecniche e competenze relative alla gestione di mansioni di front office, centralino, reception.

Attualmente è stata scelta per un corso di formazione per categorie protette, finalizzato all'assunzione in azienda.

9) ANTONIO S. – 18 anni**novembre 04**

Antonio fino dai primi colloqui ha dimostrato una forte motivazione al lavoro. E' stato attivato così un LIDO per l'inserimento lavorativo. Grazie ai contatti di Easy Antonio è stato assunto in un'azienda della grande distribuzione.

10) MOUSTAPHA A. – 15 anni**novembre 2004**

Moustapha è un ragazzo che vive all'interno di un forte conflitto familiare è in carico al progetto **coriandolo** della cooperativa sociale "**la strada**" da circa due mesi. L'invio da parte dei servizi sociali parte dalla richiesta dell'assistente sociale di inserire il ragazzo in un percorso di formazione professionale e fornire un riferimento educativo affiancandolo ad un'educatrice di riferimento e un orientatore mediatore linguistico culturale.

M. A. è stato inserito in un percorso d'orientamento individuale con l'orientatore del centro lavoro EASY e dei colloqui settimanali con l'educatrice di riferimento. Durante il percorso d'orientamento individuale con l'operatore del Centro Easy a traverso un'analisi e approfondimento sulle capacità teoriche, manuali/tecniche, desideri/aspettative del giovane ragazzo è emerso il bisogno e il desiderio di imparare un mestiere per fare un lavoro qualificato.

Sono stati organizzati colloqui individuali con il ragazzo sulla motivazione e con il genitore (il padre) sul consenso e sulla condivisione del progetto formativo.

Ora M.A. frequenta un corso del FSE (extra obbligo formativo) per elettricista e idraulico organizzato dall'ente di formazione ENAIP.

Il corso di formazione prevede anche uno stage nell'area di preferenza scelta dal giovane ragazzo. L'educatrice e l'orientatore oltre ad offrire un monitoraggio continuo e un confronto con il tutor del corso, avranno colloqui settimanali di confronto con il minore e con la famiglia quando è necessario.

11) RAUL S. - 18 anni**gennaio 05**

Raul fino dai primi colloqui ha dimostrato una forte motivazione al lavoro. E' stato attivato così un LIDO per l'inserimento lavorativo. Grazie ai contatti di Easy Raul sta facendo uno stage in un'azienda della grande distribuzione.

12) ROBERTO S. - 15 anni**marzo 05**

Roberto fa fatica a stare a scuola, non riesce a stare fermo e zitto, diventa arrogante. Ha bisogno di misurarsi con un impegno di lavoro.

E' stato attivato così un LIDO formativo, consistente in un'esperienza di stage finalizzata ad un orientamento a un nuovo percorso di formazione.

Grazie ai contatti di Easy Roberto sta facendo uno stage in un'azienda che installa impianti elettrici.

13) ALESSANDRA G. - 18 anni **marzo 05 - in attuazione**

Alessandra ha una situazione familiare critica. Ha la necessità di trovare un lavoro. E' stato attivato così un LIDO per l'inserimento lavorativo. Grazie ai contatti di Easy Alessandra sta facendo dei colloqui presso parrucchieri ed estetisti.

14) ENZO S. - 17 anni **marzo 05**

Enzo non va più a scuola ed ha deciso di lavorare. Il ragazzo è stato segnalato da Galdus. E' stato attivato così un LIDO per l'inserimento lavorativo. Grazie ai contatti di Easy Enzo ha cominciato a lavorare come apprendista elettricista presso un'azienda di installazione e manutenzione di impianti frigoriferi.

15) AHMED L. - 15 anni **marzo 04**

Ahmed inviato dai servizi sociali è in carico al Progetto Coriandolo dal marzo 2001. Ahmed ha usufruito di due progetti borsa lavoro nel 2002 in un'officina meccanica non portato a termine e nel 2003 in una serra/vivaio per una durata di sei mesi senza successo. Nel febbraio 2004 si è pensato di proporgli un percorso d'orientamento affiancandolo ad una figura maschile connazionale con l'incarico d'orientatore e mediatore culturale presso il centro lavoro Easy.

Attività svolte:

- Colloqui di orientamento individuale una volta alla settimana
- Ricostruzione della storia personale.
- Analisi delle aspettative e le motivazioni con maggiore attenzione alla tenuta.
- Costruzione di un progetto personale.

16) NAZRETH K. - 18 anni **gennaio 05**

Diplomata nel 2004 come operatrice d'ufficio addetta alla contabilità generale, ha svolto un tirocinio di durata 2 mesi presso l'azienda INA Assicurazioni senza possibilità di assunzione. Vive in una situazione familiare e economica difficile. E' stata segnalata dalla Cooperativa La Strada con richiesta di accompagnamento all'inserimento lavorativo.

Inviata al Centro Easy e presa in carico dall'orientatore A.H.

- Attivazione LIDO per l'inserimento lavorativo.
- Colloqui individuali settimanali con l'obiettivo di attivare l'utente all'utilizzo degli strumenti di ricerca attiva del lavoro.
- Preparazione alla gestione del momento del colloquio di lavoro.
- Stesura del curriculum personale.
- Reperimento opportunità di lavoro.

Esito: 2 Colloqui di lavoro di cui uno con esito positivo.

Assunzione il 15/04/2005 con contratto di apprendistato a tempo indeterminato presso un istituto clinico come segretaria .

Corsi di formazione professionalizzanti (LIDO)

Nel corso della sperimentazione sono stati organizzati, in collaborazione con alcune agenzie di lavoro interinale (Obiettivo Lavoro, Manpower, Worknet), corsi Formatemp a cui hanno preso parte 50 utenti EASY con l'obiettivo di sviluppare competenze per il lavoro di segreteria, call center, contabilità.

Dei 50 partecipanti, 34 erano stranieri (21 donne) e 16 italiani (10 donne).

Altri 21 utenti sono stati recentemente segnalati per un corso per operatore d'ufficio organizzato da Manpower e che avrà luogo a metà maggio.

La durata media degli interventi è stata di 60 ore, con frequenza di 4 ore al giorno, sì da consentire ai partecipanti di dedicare mezza giornata alla ricerca del lavoro o occuparsi dei figli nel caso delle donne

Utenti inseriti in altri corsi di formazione

In totale 420 sono stati gli utenti di EASY inseriti in corsi di italiano per stranieri, informatica, inglese, asa, oss, amministratore condomini, contabilità....

I risultati dell'attività dello Sportello EASY (dati rilevati il 30 aprile 2005)

Indicatore	valore
numero di utenti accolti	3643
n utenti collocati da EASY	523
n utenti collocati attraverso opportunità procacciate direttamente da EASY	126
n utenti collocati tramite utilizzo del centro per ricerca attiva	397
n utenti orientati	1408
n utenti inseriti in percorsi formativi	470
% n. utenti collocati da EASY/n utenti accolti	14,30%
% n. utenti collocati tramite opportunità procacciate da EASY/n utenti collocati	24,00%
% n. utenti collocati da EASY attraverso ricerca attiva/n. utenti collocati	76%
percentuale di utenti inseriti verso percorsi formativi/numero utenti accolti	12,90%
% n. utenti orientati/n. utenti accolti	38,6%
% n utenti che hanno utilizzato/utilizzano autonomamente il centro/numero accolti	47%

5. La Rete

Rapporti con le realtà territoriali. La RETE

All'operatore dedicato al contatto/visite in aziende è stato conferito anche l'incarico di avviare rapporti con le realtà del territorio oggetto della sperimentazione.

Partendo dagli Enti censiti nella Guida ai Servizi Sociali della zona 4 (pubblicato dal Consiglio di Zona), sono stati contattati in prevalenza le realtà operanti nell'area del disagio psichico, handicap, minori in condizione di disagio.

La finalità è stata quella di creare una rete per fornire supporto all'inserimento lavorativo degli utenti a questi in carico, e essere punto di riferimento per gli operatori (e famiglie nel caso dei minori) per informazioni sul mercato del lavoro locale e non, legislazione a tutela dei minori in materia di lavoro, contrattualistica; inoltre modalità di accesso al lavoro da parte dei minori (percorsi alternanza scuola lavoro, tirocini, stage, apprendistato, borse lavoro), pratiche relative ottenimento e mantenimento permesso soggiorno, riconoscimento titoli di studio (grazie soprattutto al supporto fornito dallo Sportello legale e documenti dell'Associazione San Martino)

La tabella sintetizza l'attività svolta a favore degli attori del territorio

Indicatore	valore
n. enti del territorio contattati	52
n enti del territorio contattati operanti nella zona 4	23
n. enti territorio che hanno usato servizi EASY/n. enti contattati	43%
n. visite eseguite da Responsabile rapporti territorio	26
% n enti contattati/ n enti presenti sul territorio della zona 4 (operanti nelle aree di interesse EASY)	48%

A questi vanno ad aggiungersi i contatti avviati dagli operatori di EASY a beneficio degli utenti a loro in carico e che hanno consentito la costruzione di **network di sede**.

Agenzie lavoro interinale (filiali)	26
Studi professionali (avvocati)	2
Enti di formazione	16
Enti di orientamento	4
Università	1
Servizi pubblici (impiego e servizi alla persona)	8
cooperative sociali	14
fondazioni religiose	4
servizi per persone in condizioni di disagio (es. dormitori)	3
servizi sociali	5
Associazioni di categoria e ordini professionali	2
Totale	85

Tra i diversi partner facenti parte della Rete, una menzione particolare spetta al **Centro di Solidarietà San Martino**, specializzato da 15 anni nel supportare l'inserimento socio-lavorativo di cittadini extracomunitari. Un operatore della San Martino ha lavorato

all'interno dello Sportello come orientatore degli utenti stranieri (ricordiamo che hanno rappresentato il 57% dell'utenza di EASY)

Molti utenti di EASY sono stati indirizzati agli "sportelli" del Centro San Martino dedicati a tematiche specifiche (es. documenti, corsi di italiano, cure mediche, casa di accoglienza), per usufruire di competenze e servizi efficaci.

In particolare è risultato determinante l'aiuto offerto dello Sportello Documenti che ha seguito e risolto diverse situazioni "a rischio", individuate durante i colloqui di orientamento (es. difficoltà nel rinnovo del Permesso di Soggiorno; conversione di Permessi da "Motivi di Studio" a "Motivi di Lavoro"; ricongiungimenti familiari; aiuto nell'ottenimento della Carta di Soggiorno; ecc.).

La verifica della situazione dei documenti di soggiorno e del livello di conoscenza della lingua italiana incidono, infatti, profondamente su qualsiasi progetto lavorativo/formativo del soggetto immigrato. Tali fattori condizionano pesantemente la sua permanenza in Italia ed è perciò stato fondamentale fornire un supporto concreto in tal senso.

Fondamentale è stato inoltre il supporto dei Corsi gratuiti di Italiano organizzati trimestralmente dal Centro San Martino che ha consentito ad EASY di inviare periodicamente utenti bisognosi di migliorare le loro capacità comunicative.

6. Mainstreaming

La collaborazione con il pubblico, ha dato come risultato tangibile l'invio ad EASY di numerosi utenti rivoltisi al Centro per l'impiego, che a seguito della dichiarazione di disoccupazione e della partecipazione al dispositivo multimisura orientamento FSE R.L., sono stati indirizzati al nostro servizio per la ricerca del lavoro.

A questi si aggiungono i contatti avviati con altri servizi della Provincia di Milano presenti sul territorio, quali Polo Orientamento, Città dei Mestieri, Job Caffè per:

- scambio di informazioni sulle iniziative organizzate a favore degli utenti (seminari, corsi...)
- meglio orientare l'utente al servizio più congeniale al proprio bisogno
- scambio di esperienza fra operatori.

Siglato a maggio 2004 l'accordo di partecipazione a Borsa Lavoro Lombardia

Obbiettivi: moltiplicare il numero delle opportunità di lavoro e formative per gli utenti di EASY, diffondere informazioni su EASY e gettare le basi per un eventuale accreditamento come Agenzia per il Lavoro).

Supporto fornito da EASY a progetti di altri Enti

1. Progetto EQUAL "Empowerment dei lavoratori stranieri e gestione delle diversità", (seminario conclusivo del 21 novembre 2004 a Milano)
Alla ricerca ha preso parte un'operatrice di EASY che ha collaborato alla realizzazione degli strumenti del bilancio delle competenze messo a punto nel corso del progetto, somministrandolo ad utenti di EASY.
2. Progetto "Sesamo" promosso dalla Prov.di Milano volto a favorire e accompagnare l'inserimento di ADOLESCENTI stranieri.
Obiettivo: la produzione di un web cd in diverse lingue: italiano, spagnolo, arabo, albanese, inglese e cinese che può essere utilizzato dai ragazzi stranieri con la guida di un operatore sociale, educatore, orientatore o insegnante.

Alla ricerca ha partecipato un operatore di EASY, esperto di orientamento agli stranieri e mediazione culturale

3. Partecipazione a seminario conclusivo del progetto EQUAL ITACA: Imprese e Competenze, tenuto il giorno 6 ottobre 2004 a Genova.
Il progetto Itaca aveva lo scopo di produrre un software per la gestione delle competenze informatiche da parte delle aziende. Easy era interessato a valutare eventuali punti di contatto fra il proprio sw di gestione degli utenti/aziende e quello prodotto dal progetto Itaca.
4. Nel contattare le aziende a volte gli operatori di EASY si sono imbattuti in opportunità non in linea con i profili degli utenti dello sportello, per evitare di disperdere l'informazione e bruciare un'opportunità di lavoro, si è ritenuto opportuno ricercare sul territorio Realtà che forniscono supporto alla ricerca di lavoro/orientamento a quadri/dirigenti.
Per questo motivo, nel mese di novembre 2004, Easy ha preso contatto con Italia Lavoro per il "Progetto Quadri" e a seguito di un incontro è stato stabilito che Easy avrebbe segnalato le opportunità per cui non avrebbe avuto candidati idonei da segnalare.
5. Partecipazione di un operatore ad una riunione tenutasi nel mese di novembre 2004
alla Camera del Lavoro di Milano avente il fine di attivare in Milano una rete sul tema "stranieri, lavoro e formazione" per favorire la certificazione delle competenze tecnico professionale degli stranieri e il loro inserimento nel mercato del lavoro. La Camera del Lavoro si pone inoltre l'obiettivo di attivare questo servizio al suo interno.
6. partecipazione a indagini Fondazione ISMU, "finalizzata all'analisi degli effetti prodotti dai processi di regolarizzazione dei lavoratori extracomunitari con particolare riferimento al mercato del lavoro e all'integrazione sociale nelle regioni Obiettivo 1". Il centro EASY ha ospitato nel mese di aprile 2005 un incaricato ISMU che in alcuni giorni di apertura del servizio ha intervistato utenti stranieri dello Sportello EASY.
7. Partecipazione alla ricerca Co.si.si (competenze degli operatori del Sistema Integrato dei Servizi per l'impiego), condotta dalla Dolmen, nel corso del 2004, per conto della Regione Lombardia, in collaborazione con A.R.L. Agenzia Regionale del Lavoro, con l'obiettivo di rilevare i fabbisogni formativi nelle strutture pubbliche e private che si occupano di formazione-orientamento- lavoro

Inoltre

- Easy ha segnalato a Ministero degli Interni, Prefettura di Milano e Roma, Centro per l'Impiego della Provincia di Milano un problema riscontrato a danno di regolare assunzione di cittadini stranieri in possesso di "cedolina" di rinnovo: le aziende non considerano valido tale documento ai fini dell'assunzione e non esiste una dichiarazione da parte degli Enti preposti che attestino che lo è.

N.B. La Questura di Milano, in data 2 settembre 2004, in risposta alla nostra richiesta di mettere per iscritto che la cedolina di rinnovo è valida ai fini dell'assunzione di un cittadino straniero da parte delle aziende, ci ha inviato una mail dichiarando quanto richiesto.

7. L'attività transnazionale

Progetto F.I.D.E. – partnership di cooperazione transnazionale

La parte transnazionale è stata sviluppata coinvolgendo 4 Direzioni Progetto (DP) che avevano progetti uguali in materia di 1.1 "Occupabilità – accesso al mercato del lavoro".

Francia, FR-COR 2001-11167, progetto Full Emploi, responsabile direction Regionale AfpA Corse

Italia, IT-G-CAL 068, progetto DIMORA, responsabile Associazione Consorzio Scuole Lavoro

Italia, IT-G-LOM-028, progetto EASY, responsabile Galdus srl

Portogallo, PT-2001-020, progetto Istmo, responsabile Coop. Cercipeniche

L'interesse comune di Corsica, Portogallo e Calabria era basato sulla similitudine come aree di interesse turistico affacciate sul mare, con simili problemi sociali ed una offerta potenziale di lavoro locale non coperta dalla forza locale per questioni socio-culturali. Alcuni lavori sono ritenuti meno prestigiosi ed abbandonati. A livello transnazionale i partner si sono posti l'obiettivo di poter imparare attraverso l'approccio dei parallelismi con i seguenti obiettivi comuni: scambio di metodologia e saperi per ridurre la disoccupazione; scambio delle migliori prassi di risposta alle difficoltà di reclutamento; scambio delle modalità di stimolo delle popolazioni per costruire progetti realistici.

Il progetto EASY, con la leadership di Galdus, è strettamente legato al C.S.L. (partner di EASY e leader del progetto Dimora che si proponeva di intervenire nella fascia mediana della provincia di Catanzaro tra la costa del Medio Tirreno e quella del medio Jonio) ed è stato coinvolto nella partnership per favorire la condivisione di prassi tra l'Italia settentrionale e l'Italia meridionale.

scambio di buone prassi tra EASY e Dimora

Per perseguire l'obiettivo di condividere metodologie comuni, i due progetti hanno incaricato la stessa società di realizzazione il sw di gestione delle informazioni sui beneficiari dei rispettivi servizi.

Inoltre la condivisione delle criticità riscontrate e delle soluzioni individuate da EASY ha consentito lo scambio di buone prassi in merito ad un processo che Dimora ha avviato dopo l'apertura dello sportello EASY a Milano (start-up dello Sportello unico per il lavoro nel turismo in Calabria per fornire supporto ad utenti)

EASY ha contribuito anche alla stesura del manuale sulla motivazione, prodotto della parte transnazionale del progetto, predisponendo una relazione su alcuni casi seguiti a Milano.

In sintesi I risultati più interessanti della collaborazione a livello transnazionale riguardano:

- la creazione di un manuale sulla motivazione al lavoro che tiene conto delle reali esperienze di ciascun Partner nella soluzione dei problemi e delle metodologie applicate per le differenti aree europee dove le criticità di impiego sono simili.
- la realizzazione di un network internazionale per la discussione dei problemi legati alla motivazione al lavoro.

8. Il software di EASY

Alla società di consulenza CO.SVI.FOR è stato affidato l'incarico di elaborare un software con consentisse la gestione delle attività di accoglienza, orientamento, formazione, preselezione, nonché la registrazione dei contatti con le aziende e delle opportunità rilevate.

Lo strumento ha supportato operatori nelle attività quotidiane di contatto con l'utente e per questo motivo ha richiesto spesso interventi di adeguamento alle esigenze che via via si sono manifestate con l'evolversi dell'attività. (Vedi Prodotti Easy).

9. Il sito di EASY

A CO.SVI.FOR è stata affidata anche la costruzione del sito internet di EASY (www.jobeasy.it), per veicolare informazioni sul progetto e i partner coinvolti e consentire l'invio di candidature spontanea da parte di utenti e opportunità di lavoro da parte di aziende.

Negli ultimi 12 mesi gli accessi al sito sono stati circa 4000, le candidature spontanee 569, non è invece rilevante il numero delle offerte di lavoro segnalate da aziende. (Vedi Prodotti Easy)

10. I punti di forza e l'innovatività di EASY

- Apertura quotidiana al pubblico dello sportello
- Gratuità del servizio (anche per le aziende)
- Connessione con gli altri servizi alla persona attivi sul territorio attraverso l'attività di un operatore dedicato alla creazione e al consolidamento della RETE, con il fine di proccacciare/condividere opportunità di lavoro/formazione a favore dei soggetti svantaggiati a questi in carico e divenire punto di informazione in materia di lavoro per gli attori del territorio
- Ricerca attiva di opportunità di lavoro da parte di tutti gli operatori di EASY nell'ottica di potenziare il numero di opportunità di lavoro/formazione al servizio degli utenti.
- Invio profili in forma anonima per verificare il reale bisogno dell'azienda a partire esclusivamente dall'esperienza maturata dall'utente e per prevenire fenomeni di discriminazione nei confronti di utenti stranieri
- Anche per gli utenti definiti "poco-spendibili" emerge una grande potenzialità nell'approccio basato sulla ricerca attiva da parte di colui che cerca lavoro, utilizzando anche il supporto degli operatori e della logistica offerta da EASY.
- Messa a punto di un modello di funzionamento di un servizio che prevede il coinvolgimento di strutture pubbliche e private e la creazione di una rete di supporto, per fornire risposte concrete principalmente ai disoccupati della Circostrizione 4 e della fascia sud di Milano, ma che ha ricevuto utenti da tutta la provincia di Milano; numerose sono state anche le segnalazione di candidature provenienti da altre province italiane

11. Un modello di gestione integrata di servizi pubblici e privati. La collaborazione con il Centro per Impiego della Provincia di Milano

Convinti della necessità strategica di integrare strutture pubbliche e private al fine di ottimizzare le performances e l'efficacia dei servizi, la Provincia di Milano – Settore politiche del lavoro – ha aderito alla ATS promossa dalla Galdus srl per la realizzazione del progetto "EASY".

Il contributo che la Provincia ha inteso dare al progetto, ha visto il coinvolgimento del Centro per l'Impiego di Milano che ha messo a disposizione 2 operatori, che hanno alternato la propria presenza all'interno dello Sportello EASY, e la supervisione della Responsabile del Centro per l'Impiego.

L'obiettivo della collaborazione è stato quello di mettere in condizione lo "Sportello EASY" di erogare il ciclo completo di attività connesse ai servizi per il lavoro, erogando a favore dei cittadini e delle aziende utenti di EASY, servizi amministrativi e di certificazione propri del servizio pubblico.

In tal senso, i due operatori del Centro per l'impiego hanno operato tutti i giorni in stretto raccordo con gli addetti coinvolti nella gestione del Centro EASY, ottenendo, da un lato, di offrire un servizio efficiente agli utenti, dall'altro di trasferire utili informazioni ai colleghi, in una logica di training on the job.

Di seguito, alcuni dati relativi allo sviluppo delle attività da luglio 2003 al 1 aprile 2005

- N. Utenti/persone ricevuti/accolti dagli operatori del Centro Impiego di Milano presso il Centro EASY **944**
- N. Aziende che hanno contattato il Centro Impiego di Milano presso il Centro EASY **507**

Servizi rivolti agli utenti

- Gestione dell'elenco anagrafico, compilazione della scheda anagrafico/professionale, rilascio della job card, dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro (D. Lgs 297/02);
- Iscrizione al Collocamento Obbligatorio rivolto alle categorie protette (L. 68/99);
- Iscrizione alle liste di Mobilità (L. 223/91 e 236/93);
- Richieste di Trasferimento di Iscrizione dal C.I. di Milano ad altro C.I e viceversa;
- Autocertificazioni.

- Servizi rivolti alle aziende
- Ritiro delle comunicazioni di avvenuta Assunzione, Trasformazione e Cessazione del rapporto di lavoro;
- Ritiro delle comunicazioni riguardanti le Assunzioni Agevolate (L. 407/90);
- Ritiro delle comunicazioni riguardanti le Collaborazioni a Progetto.

12. Le Criticità

Il fenomeno più rilevante è sicuramente stato quello del progressivo aumento dell'utenza dello Sportello, circa 200 utenti nuovi ogni mese, che ha portato alla decisione di effettuare un'apertura part-time (full-time solo il lunedì) sì da consentire agli operatori l'espletamento dell'attività di back-office e l'attività di preselezione.

Si è inoltre ritenuto opportuno rinforzare l'organico degli orientatori (febbraio 2004) inserendo un secondo specialista in colloquio di orientamento agli stranieri, in possesso di competenze linguistiche/culturali specifiche (francese, inglese, arabo, marocchino, algerino, egiziano) che ha operato interventi anche di mediazione culturale.

A seguito dell'analisi condotta sull'utenza rivoltasi allo Sportello nei primi sei mesi di attività, si è provveduto anche a rivedere le strategie di ricerca delle opportunità di lavoro.

In sintesi si trattava di profili medio bassi, professionalità generica o esperienza pregressa poco spendibile; crescente numero di stranieri che necessitano di occupazione in regola per poter rinnovare il permesso di soggiorno; necessità di garantire pari opportunità fra utenti italiani e stranieri segnalati alle aziende.

Si è quindi provveduto a febbraio del 2004 alla ricerca e all'inserimento di due nuove figure: una dedicata all'attività di job-scouting in sede, che provvedeva anche all'invio della candidature alle aziende, e l'altra dedicata alle visite in azienda e ai contatti con le realtà del territorio.

Ciò ha portato all'intensificazione del numero dei contatti con le aziende partendo dalla circoscrizione fino alla provincia di Milano, con l'intento di rilevare il bisogno di figure professionali il più in linea possibile con le richieste e i bisogni degli utenti accolti da EASY. La metodologia adottata è stata in gran parte mutuata dall'outplacement.

Considerazioni sull'attività di collocamento gestita direttamente da EASY

- Analizzando i dati si è rilevata una media di n. 11 collocati/mese grazie ad opportunità procacciate dallo Sportello e si è notato che l'andamento non è stato decrescente ma sostanzialmente costante.
- I settori più ricettivi sono stati: grande distribuzione, mense/ristorazione, servizi di pulizia, servizi alla persona/sanità, piccole attività commerciali.
- I profili che più facilmente sono stati collocati sono rappresentati dalle seguenti categorie: impiegati generici o a bassa specializzazione (receptionist, centralinisti, segretarie, amministrativi e commerciali generici), addetti vendita, commessi di punto vendita, camerieri/addetti mensa, operatori call center.
- Le motivazioni del mancato inserimento degli utenti Easy a fronte di opportunità ricevute si possono così riassumere:
 - richiesta di profili medio/alti con competenze tecniche e gestionali che gli utenti non possedevano
 - pur non avendo in maniera dichiarata preclusioni verso gli stranieri la realtà è che le aziende che li accettavano erano poche
 - scarsa mobilità dei candidati (mancanza di mezzi propri) che ha inciso notevolmente sulla scelta delle aziende
 - carenza di operai con profili specializzati sempre molto richiesti dalle aziende
 - per quanto riguarda l'età spesso non si disponeva di candidati idonei per un apprendistato con le caratteristiche richieste oppure si disponeva di candidati penalizzati dall'età troppo elevata

13. Gli interstizi

All'interno della partnership di EASY, un contributo rilevante nell'individuazione di fenomeni poco o solo marginalmente rilevati dall'idea progettuale, è stato fornito dalle **Suore di Carità dell'Assunzione**, che conducendo una ricerca in seno al progetto EASY, hanno rilevato il crescente bisogno di lavoro di cura proveniente dalle famiglie e l'offerta di personale, prevalentemente straniero, in risposta a tale necessità.

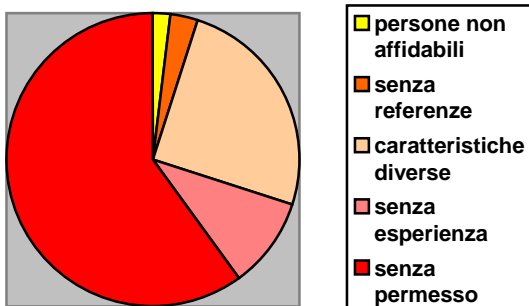
Relazione sull'attività svolta nel corso della sperimentazione EASY

Domande ricevute

Negli anni 2003-2004 si sono svolti circa 350 rilevazioni all'anno di richieste di lavoro, di cui 180 avviate con esito positivo e 170 circa non collocate.

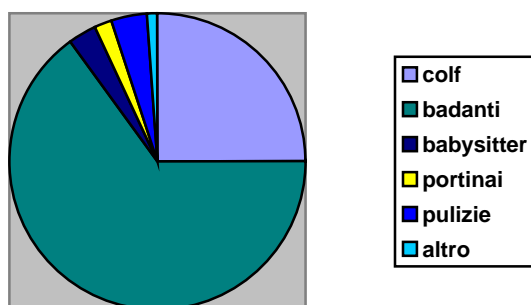
Domande inevase

Le domande inevase riguardano per lo più persone straniere senza documentazione regolare (60%), senza esperienze precedenti di lavoro analogo a quello richiesto (10%), aventi caratteristiche diverse da quelle richieste in offerta (uomo o donna o viceversa, età, disponibilità di orari, abitazione non autonoma, tipo di mansione, origine straniera, presenza di figli piccoli) (25%), senza referenze (3%), persone non affidabili (2%).



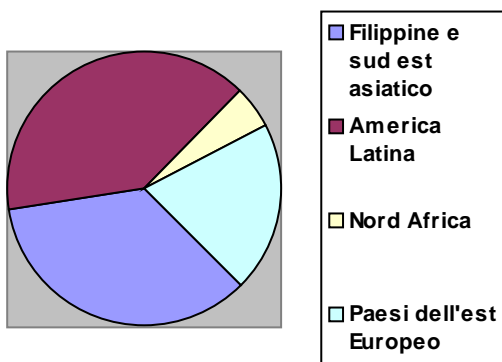
Mansioni

Le mansioni richieste riguardano prevalentemente: colf (25%), badanti (65%), babysitter (3%), portinai (2%), addetti a pulizie e mense (4%), altro (1%).



Provenienza

La provenienza delle persone che cercano lavoro è quasi esclusivamente straniera nella misura del 90%. Di esse la nazionalità di appartenenza è così suddivisa: Filippine e sud est asiatico (35%), America latina (40%), nord Africa (5%), paesi dell'est europeo (20%).



Il restante 10% è costituito da persone di nazionalità italiana in prevalenza adulti disoccupati o che hanno perso il lavoro a una certa età, ragazzi che dopo la frequenza di corsi professionali sono in cerca di prima occupazione, ragazze madri o donne separate.

Rapporti con il territorio

La provenienza delle persone che cercano lavoro è quasi esclusivamente straniera nella misura del 90%. Di esse la nazionalità di appartenenza è così suddivisa: Filippine e sud est asiatico (35%), America latina (40%), nord Africa (5%), paesi dell'est europeo (20%).

A tutti coloro che si rivolgono a noi vengono comunque fornite altre indicazioni per ricerche di lavoro presso enti pubblici e privati del territorio, in particolare vengono inviati allo Sportello Easy di viale Omero 4 (nell'ultimo anno circa 70 persone), ma per la mancanza di possibilità di accompagnamento alcuni di loro, soprattutto i più fragili, non riescono a raggiungere l'obiettivo.

Gli stranieri di prima immigrazione vengono invitati a frequentare sia i corsi di lingua italiana, sia gli uffici per la ricerca del lavoro e l'assistenza per le pratiche burocratiche dell'Associazione San Martino, in particolare le sedi distaccate presenti nella nostra zona.

Se la persona è disponibile, sia per interesse personale, sia per condizioni favorevoli di vita, viene incoraggiata e messa in contatto con i centri di formazione professionale per la qualifica di A.S.A. o di O.S.S. presso la Fondazione Clerici, lo studio associato Grisenti, le ACLI il CFP Canossa o, per altre qualifiche (ad esempio informatica od altro) presso la Galdus.

Fonti di segnalazione della domanda

Le fonti di segnalazione sono molto spesso le persone stesse che hanno avuto con noi un'esperienza precedente o tuttora in corso positiva: esse ci inviano i loro familiari, parenti e connazionali di cui conoscono l'affidabilità.

In questi casi si favorisce la loro collocazione, anche perché spesso si tratta di dare la possibilità di un ricongiungimento familiare con l'altro coniuge e la conseguente sistemazione di figli minori o si è in presenza di situazioni familiari particolarmente bisognose.

In altri casi arrivano a noi attraverso i passaparola tra connazionali, le segnalazioni dei centri di ascolto, delle associazioni familiari, dei servizi sociali e sanitari, delle scuole o delle famiglie presso cui hanno appena terminato il loro lavoro.

Fonti di segnalazione dell'offerta

I richiedenti il servizio sono nuclei familiari dove viene dimesso un ammalato in condizioni gravi o invalidanti, segnalato dai servizi sanitari, figli o parenti di persone anziane non più o parzialmente autosufficienti, amici o conoscenti che a causa dell'attività lavorativa a tempo pieno necessitano di colf o babysitter, vicini che chiedono sostituzioni temporanee (ad esempio estive o per malattia) di personale nelle portinerie.

Formazione

Poiché nel corso dell'attività di assistenza infermieristica domiciliare ci si è trovati frequentemente a dover collaborare con badanti con esperienze lavorative limitate od inesistenti, ma interessati ad un apprendimento di tecniche adeguate, si è pensato di organizzare dei mini-corsi (una volta ogni sei mesi in media) dove, oltre all'esperienza imparata sul campo fosse possibile aggiungere nozioni di tipo teorico.

Tali incontri hanno trattato di:

- Igiene personale ed ambientale.
- Mobilizzazione.
- Alimentazione (anche attraverso vie non usuali).
- Somministrazione di terapie.
- Monitoraggio delle funzioni vitali.
- Uso degli strumenti e degli ausili.
- Educazione all'osservazione dell'ammalato e alla relazione con il personale specialistico.
- Prevenzione.
- Uso delle risorse del territorio.

Esiti positivi

Alcuni di essi, dopo tale esperienza, hanno deciso di iscriversi a corsi regolari per ottenere un titolo che garantisca una continuità professionale; altri ci hanno inviato parenti e connazionali perché fornissimo anche a loro gli stessi strumenti di lavoro o la segnalazione di richieste analoghe.

In alcuni casi si è verificato anche che la famiglia che ha assunto la badante si attivasse in prima persona per la soluzione di alcuni problemi della stessa (ad es. il ricongiungimento di figli minori, l'ospitalità in casa propria con sostentamento economico, ecc.)

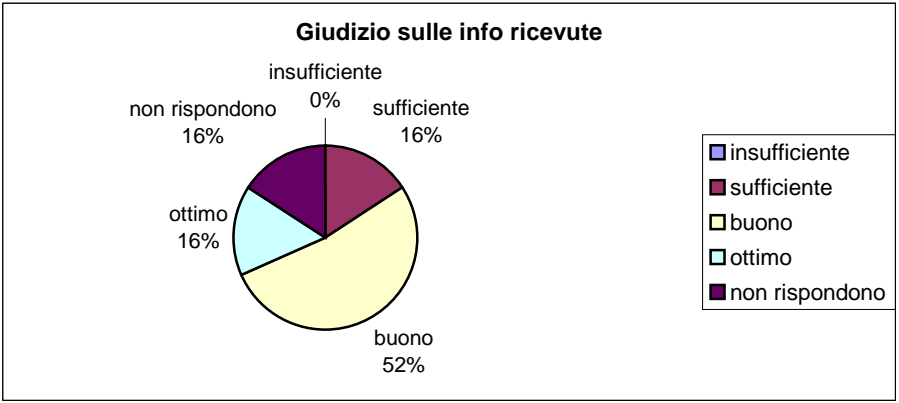
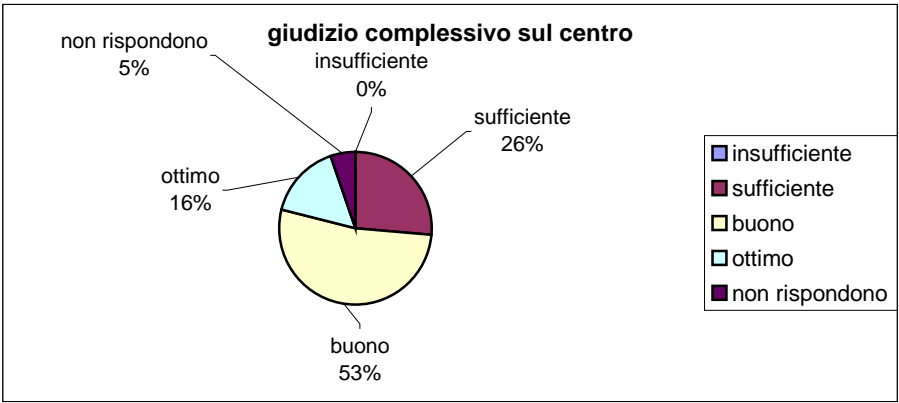
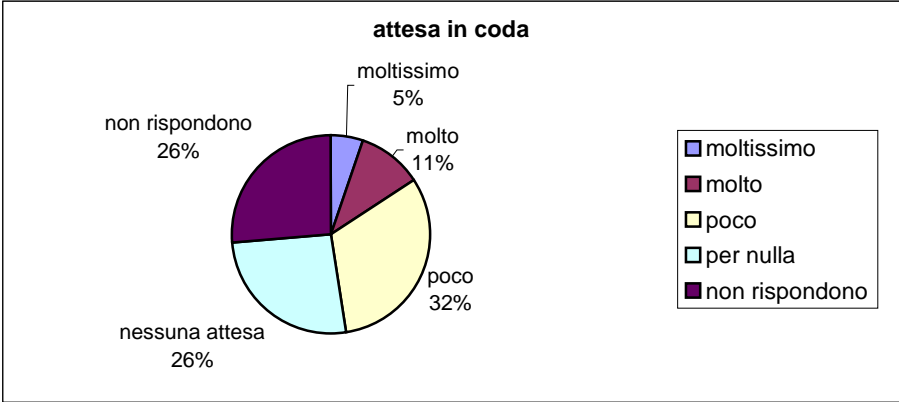
Inoltre sono aumentate le richieste di ricerca di personale da parte delle famiglie non solo della zona ma anche della città.

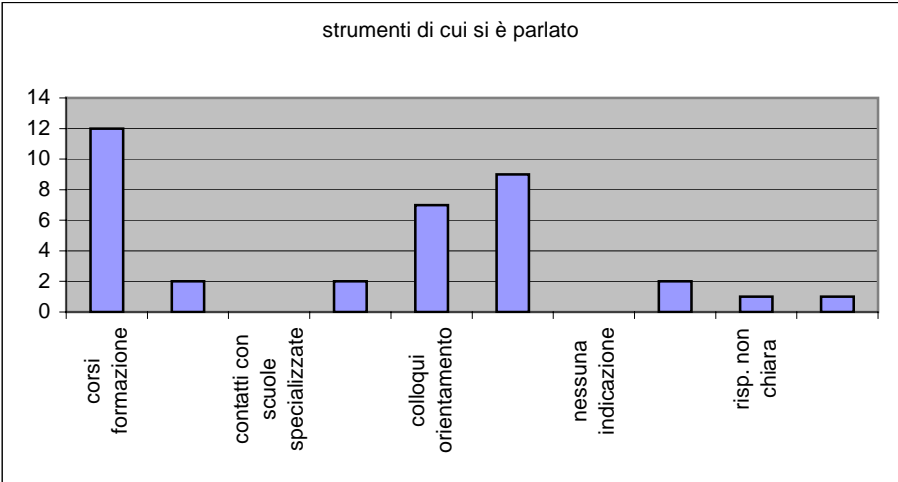
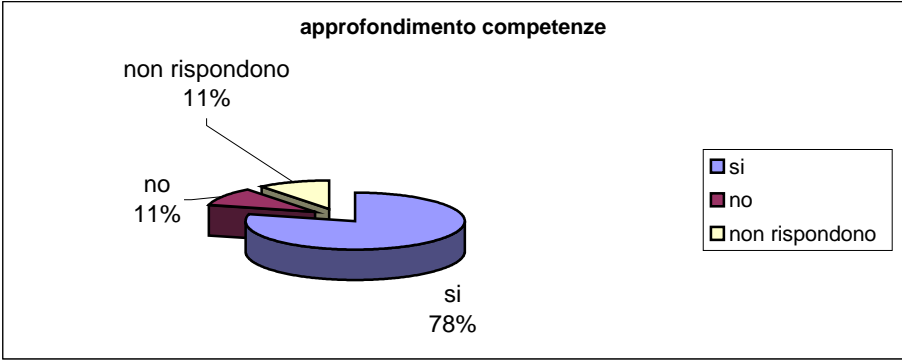
14. Rilevazione della soddisfazione utenti EASY

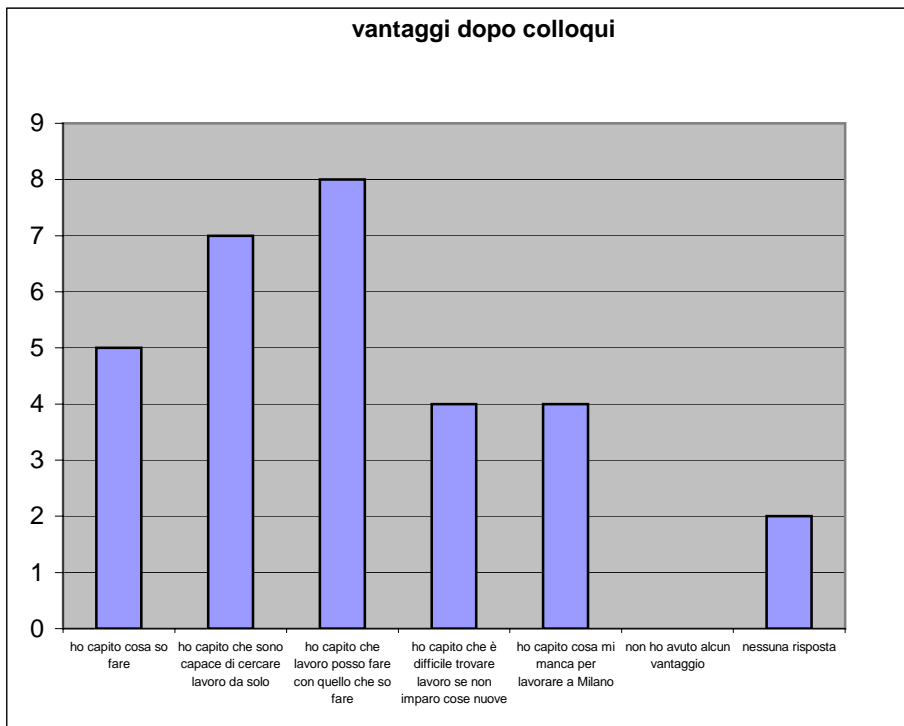
Ad un campione casuale di utenti è stato richiesto di compilare appositi questionari con lo scopo di valutare:

- la soddisfazione rispetto le attività di EASY;
- l'efficacia di EASY percepita dagli utenti stessi.

I grafici forniscono la rappresentazione grafica dei risultati ottenuti.







Si commentano brevemente i risultati ottenuti che appaiono complessivamente positivi.

1. Tempi di attesa in coda: il 58% degli utenti affermano di avere atteso per nulla o poco. Tenendo conto che il 26% degli utenti non ha risposto alla domanda e che solo il 16% ha risposto molto o moltissimo, il dato si considera positivo (poichè il 78% di coloro che rispondono alla domanda dichiarano di avere atteso poco o nulla).
2. Giudizio complessivo sul centro: nessuna risposta negativa, il 5% non risponde alla domanda e ben il 95% fornisce una risposta positiva (compresa tra il giudizio sufficiente, ottimo e buono). In particolare si ottiene il giudizio buono nel 53% dei casi. Gli utenti appaiono notevolmente soddisfatti dell'attività condotta da EASY.
3. Giudizio sulle informazioni ricevute: nessuna risposta negativa, mancata risposta nel 16% dei casi, nell'84% dei casi si ottiene una risposta positiva (compresa tra il giudizio sufficiente, ottimo e buono). Nel 52% dei casi si ottiene il giudizio buono. Le informazioni fornite sono state considerate utili dagli utenti di EASY.
4. Utilizzo di nuovi strumenti: ben il 79% degli utenti intervistati risponde positivamente indicando in tal modo di avere usato per la prima volta nuovi strumenti nell'ambito del progetto EASY. Il risultato ottenuto permette di affermare che, nella percezione degli utenti, è stato raggiunto uno dei principali obiettivi di EASY.

5. Approfondimento delle competenze: il 78% degli utenti intervistati ritiene di avere approfondito le proprie competenze, non risponde l'11% degli utenti mentre un altro 11% risponde in maniera negativa. Tale giudizio da parte degli utenti indica che nella percezione degli stessi è stato raggiunto un altro importante obiettivo di EASY.
6. Vantaggi dopo i colloqui: tutti gli utenti che hanno fornito risposta alla domanda del questionario dichiarano di avere tratto vantaggi dai colloqui in termini di maggiore consapevolezza in relazione al proprio rapporto con il lavoro. Si possono considerare raggiunti gli obiettivi di EASY rispetto alla percezione degli utenti.

Poiché alla data lo Sportello EASY non ha concluso la sua attività, si ritiene opportuno, a **fine progetto (30 giugno 2005)**, fornire dati aggiornati sull'andamento dell'attività a beneficio degli utenti e delle aziende, alle quali verrà somministrato a campione un questionario di soddisfazione.

15. Rapporto di visita Isfol (novembre2004)

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'INTERVENTO

Dopo le difficoltà di avvio evidenziate nel corso della I visita di monitoraggio, il progetto è nel pieno delle attività e anche da punto di vista quantitativo sta avendo un importante riscontro. Numerosi sono stati, infatti, gli utenti che si sono rivolti al servizio Easy, che si sta ponendo come punto di riferimento non solo del quartiere ma dell'intera area urbana milanese. Gli utenti, sia stranieri che italiani, trovano un servizio integrato in grado di rispondere a diverse esigenze, ma anche le aziende si sono rivolte al servizio per avere segnalazioni specifiche di personale.

Il progetto e la compagine partenariale hanno saputo rispondere con flessibilità alle differenti richieste del territorio, prevedendo nuove attività e nuovi servizi. Le difficoltà di collaborazione iniziali con gli enti del territorio sono state superate e il progetto ha saputo instaurare delle sinergie con la Provincia e con il centro per l'impiego.

Seppure al momento non ci sono attività concrete, la sostenibilità e la trasferibilità del servizio, è legata alla capacità di recepimento da parte della provincia di Milano delle modalità di funzionamento del servizio.

Attualmente gli operatori impegnati nelle attività dello Sportello Easy di viale Omero 4 - Milano, sono:

Coordinamento

Angela Albo

Area Accoglienza

Francesca Alparone

Francesca Casati

Massimo Riccio

Area Orientamento

Hassan Azougagh

Marina Gerli

Laura Tasinazzo

Area Aziende

Mauro Castelfranchi

Paola Maggioni

Amministrazione/Segreteria

Candida Tafuro

Ufficio Centro per L'Impiego della Provincia di Milano

(a turno)

Antonio Castiglione

Sara Daluiso

Ivan Galardi

Davide Volante