

Delib.G.R. 9 ottobre 2007, n. 1364 ⁽¹⁾.

D.Lgs. n. 286/1998 - L. n. 328/2000 - D.P.C.M. n. 755/1994 - Fondo UNRRA - Approvazione progetto: "Rafforzamento e implementazione della rete degli Sportelli Informativi per immigrati nella Regione Basilicata e costituzione di un sistema di monitoraggio finalizzato all'istituzione dell'Osservatorio Regionale per l'Immigrazione".

(1) Pubblicata nel B.U. Basilicata 1° novembre 2007, n. 51.

La Giunta Regionale

(omissis)

Delibera

Per tutto quanto in premessa riportato:

- di approvare il Progetto denominato "Rafforzamento e implementazione della rete degli Sportelli Informativi per immigrati nella Regione Basilicata e costituzione di un sistema di monitoraggio finalizzato all'istituzione dell'Osservatorio Regionale per l'Immigrazione";

- di dare atto che il costo complessivo del progetto è pari ad Euro 234.000,00 e che il contributo richiesto al Ministero dell'Interno è di Euro 187.200,00;

- di compartecipare nella misura del 18,3% della spesa complessiva relativa alla messa in atto del suddetto Progetto con una previsione di spesa massima pari ad Euro 42.800,00;

- di dare atto che la Società Sinergya s.r.l. ha compartecipato alla definizione della spesa complessiva del progetto, nella misura dell'1,7% pari a Euro 4.000,00, realizzando l'attività di progettazione preliminare;

- di procedere, successivamente all'approvazione definitiva del predetto Progetto da parte del Ministero competente, all'imputazione degli eventuali oneri derivanti dalla messa in atto dello stesso, sul capitolo di spesa n. 34101 U.P.B. 1071.02 del corrente bilancio regionale che presenta la necessaria disponibilità;

- di trasmettere il presente atto alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di Potenza per i successivi adempimenti di competenza;

- di dover riservare a successivi provvedimenti la definizione delle modalità attuative del progetto e del rapporto collaborativo con la Società Synergia nell'ambito della realizzazione della varie fasi progettuali.

Tutti gli atti ai quali è fatto riferimento nella premessa e nel dispositivo della deliberazione sono depositati presso la struttura proponente, che ne curerà la conservazione nei termini di legge.

Allegato

Rafforzamento e implementazione della rete degli Sportelli Informativi per immigrati nella regione Basilicata e costituzione di un sistema di monitoraggio finalizzato all'istituzione dell'osservatorio regionale per l'immigrazione

1. Ente proponente

Note anagrafiche

- **Denominazione:** Regione Basilicata
- **Dipartimento** Dipartimento sicurezza e solidarietà sociale, servizi alla persona ed alla comunità
- **Ufficio** Ufficio gestione terzo settore, enti non profit e concessioni benefici economici
- **Sede legale e operativa** Potenza - Viale della Regione Basilicata - 85100
- **Dirigente** Dott.ssa Lucia Colicelli
- **Telefono:** 0971-668917
- **Fax:** 0971-668871
- **Sito internet:** www.basilicatanet.it
- **E-mail:** lucia.colicelli@regione.basilicata.it

Compiti istituzionali

L'ufficio Gestione Terzo Settore, settore immigrazione, si occupa degli indirizzi e della predisposizione di programmi per l'integrazione degli immigrati.

È responsabile dell'attuazione della *L.R. n. 21/1996* per il sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata.

È responsabile della gestione degli interventi approvati dalla Commissione Regionale dell'immigrazione.

Partner per la progettazione preliminare dell'intervento

Synergia è una società di ricerca sociale, consulenza e formazione che opera dal 1989 nell'area delle politiche sociali e sociosanitarie e della formazione. Nel corso di oltre quindici anni di attività, Synergia ha sviluppato centinaia di progetti per il settore pubblico (Ministeri, Regioni, Enti locali) e per quello privato (grandi aziende, fondazioni, associazioni) operando anche a livello europeo, con forti competenze scientifiche e con elevata tempestività operativa.

Si é occupata, in collaborazione con gli uffici regionali, della progettazione preliminare dell'intervento, partecipando in tal modo al cofinanziamento del progetto.

Nella scheda tecnica relativa all'area tematica immigrazione vengono riportate le esperienze dell'ente nel settore di riferimento.

2. Descrizione dell'intervento [1]

Titolo del progetto

Rafforzamento e implementazione della rete degli Sportelli Informativi per immigrati nella regione Basilicata e costituzione di un sistema di monitoraggio finalizzato all'istituzione dell'osservatorio regionale per l'immigrazione.

Premessa

La spinta migratoria verso l'Italia e verso gli altri Paesi più sviluppati dell'Europa Occidentale rispecchia una realtà mondiale, segnata da profondi squilibri di crescita e di benessere.

Il nostro Paese, per oltre un secolo terra di emigrazione, si è trovato così, negli ultimi trent'anni, ad affrontare un rapido cambiamento di ruoli ed è stato chiamato a "misurarsi", sul piano politico e culturale, con flussi migratori provenienti da varie parti del mondo.

La connotazione internazionale del fenomeno migratorio, l'aumento delle migrazioni "forzate" originate dalla necessità di sfuggire a persecuzioni, guerre, violenze, la crescita nel tempo delle componenti "irregolari", hanno reso necessario, nel nostro Paese, l'affermazione di una nuova strategia politica fondata su ingressi legali, limitati e programmati.

In questo contesto le politiche regionali devono necessariamente tendere al riconoscimento dei diritti degli immigrati e alla loro integrazione sociale e culturale, attraverso politiche dell'accoglienza che favoriscano opportunità di crescita attraverso il dialogo e il confronto tra culture differenti. L'informazione, la sensibilizzazione, l'accoglienza e il sostegno economico sono elementi indispensabili per l'integrazione e la convivenza civile con quanti, da ogni parte del mondo, vengono nella nostra regione per vivere e lavorare.

[1] Per un'analisi di dettaglio delle singole azioni progettuali, si rimanda al paragrafo 3.

Contesto e giustificazione dell'intervento

Analisi dei flussi migratori nel territorio di riferimento

In Italia i cittadini immigrati soggiornanti sono 3.035.144 e incidono per circa il 5,2% della popolazione totale.

In Basilicata i cittadini immigrati soggiornanti sono 7.676: 3.988 in provincia di Potenza e 3.688 in quella di Matera (dati Caritas-Migrantes)

Il dato Istat sui residenti fa rilevare che quelli stranieri sono 6.407: 3.380 in provincia di Matera e 3.027 in quella di Potenza.

L'incidenza dei soggiornanti sulla popolazione regionale è dell'1,3%.

Il 54,3% di essi sono femmine mentre 45,7% maschi, la presenza femminile incide maggiormente nella provincia di Potenza (60,8%) e meno in quella di Matera (47,8%).

Analizzando la distribuzione degli stranieri residenti in Basilicata per area di provenienza, si osserva che nella provincia di Potenza le prime cinque comunità presenti sono in ordine quella ucraina (17,2% della presenza straniera), seguita da quella rumena (15,6%), marocchina (14,3%), albanese (11%), e indiana (5,8%).

Nella provincia di Matera invece la situazione è solo parzialmente simile: la nazionalità albanese è la più presente (32,3%), seguita dalla marocchina (13,5%), cinese (10,1%), rumena (7,9%) e polacca (5,9%).

L'analisi dei motivi del soggiorno evidenzia che il 69,4% degli immigrati soggiorna per motivi di lavoro, il 27,4% per motivi familiari, l'1,2% per motivi di studio e l'1,2% per motivi religiosi l'1,2%. Per quanto riguarda l'età il 16,9% degli stranieri è minorenne, mentre il 54,8 rientra nella classe 19-40 anni, a conferma di una buona percentuale di stranieri di giovane età.

I dati sull'occupazione confermano che i settori in cui sono maggiormente inseriti gli extracomunitari sono l'agricoltura e le costruzioni. Elevato è anche il numero delle donne occupate nel settore domestico.

Per quanto riguarda la presenza di alunni stranieri nelle scuole lucane, va rilevato che il numero complessivo di alunni è pari a 866: 404 nella provincia di Potenza e 462 in quella di Matera. I maschi sono 458 e le femmine 408. Di questi 141 frequentano le scuole dell'infanzia, 291 la scuola primaria, 213 la secondaria di I grado e 221 la secondaria di II grado. Le nazionalità di provenienza maggiormente rappresentate sono quella albanese, seguita dalla marocchina, la rumena e la cinese, Seguono l'ucraina e la polacca.

Infine, un ultimo dato che riguarda l'accoglienza degli immigrati, nelle sue varie forme, fa rilevare la presenza di circa dieci associazioni che operano a vario titolo a favore degli immigrati e alcune strutture di accoglienza per donne immigrate e minori. Nelle case famiglia che ospitano minori sono presenti circa una ventina di minori stranieri, prevalentemente albanesi.

Questi dati ci danno conferma che, sebbene la Basilicata come le altre regioni meridionali si sia per molto tempo caratterizzata per una presenza pendolare legata al ciclo dell'agricoltura o di passaggio per accedere noi ai mercati del lavoro del nord, negli ultimi tempi si assiste ad un processo di radicamento che pone gli enti locali di fronte alla necessità di articolare i propri servizi rispondendo ai bisogni di una popolazione sempre più diversificata. Cresce infatti il numero delle famiglie e dei minori (che all'inizio del 2006 costituiscono ben il 18,66% della popolazione straniera residente nella regione, in provincia di Matera raggiungono addirittura il 21%) e così i bisogni in termini di casa, salute ed educazione scolastica.

La situazione del fenomeno migratorio in Basilicata va quindi inquadrata in un contesto più ampio, qual'è quello meridionale, dove alcuni indicatori sembrano supportare la tesi di una crescita della stanzialità immigrata nelle regioni meridionali.

Cresce, infatti, la percentuale di stranieri intenzionati a rimanere stabilmente nel nostro paese, rispetto a chi non ha ancora un progetto ben definito o pensa di far ritorno al proprio paese d'origine.

Un fenomeno nuovo, visto che la storia dell'immigrazione in Italia ha raccontato sempre di una presenza immigrata calamitata soprattutto dai mercati del lavoro delle regioni centro-settentrionali, con il Sud che veniva a rappresentare quasi esclusivamente un punto di approdo e di passaggio verso Nord.

I dati sui flussi migratori e le dinamiche degli ultimi anni dimostrano, invece, che anche nelle regioni del Sud si inizia a configurare un fenomeno migratorio strutturato, destinato ad incidere sul tessuto sociale ed economico in maniera continua e profonda.

Gli indicatori, alcuni dei quali abbiamo già citato in riferimento alla Basilicata, che supportano queste considerazioni sono ad esempio:

- l'aumento del numero dei soggiornanti;
- la crescita del numero di stranieri residenti;
- la crescita delle acquisizioni di cittadinanza italiana;
- l'aumento dei minori.

Tornando alla Basilicata, anche se il fenomeno è quantitativamente meno rilevante che in altre Regioni meridionali, nella nostra regione si registra un sensibile incremento del numero degli immigrati con una precisa collocazione lavorativa (badanti, addetti alla pastorizia, stagionali nelle aree di produzione agricola), sia con regolare permesso di soggiorno che in situazioni di clandestinità.

Parallelamente, nonostante i numeri non paragonabili a quelli della Campania o della Puglia, l'inserimento e l'integrazione sociale sono processi che incontrano non poche difficoltà e resistenze di ordine sociale, culturale ed economico.

Le politiche regionali per l'immigrazione

In questo contesto le politiche regionali nel settore dell'accoglienza e dell'integrazione degli immigrati hanno sostenuto e promosso interventi nel campo sociale, culturale, e sanitario, cercando di facilitare l'informazione, lo scambio e la mediazione interculturale, l'inserimento sociale e lavorativo, l'assistenza sociale ed economica.

Nel corso degli ultimi anni la Regione Basilicata ha promosso importanti iniziative attraverso diversi strumenti normativi e finanziari:

1. attraverso la *legge regionale n. 21/1996* "Interventi a sostegno dei lavoratori extracomunitari in Basilicata ed istituzione della Commissione Regionale dell'immigrazione" la Regione ha elaborato ed attuato specifici programmi finalizzati a migliorare l'integrazione sociale degli immigrati presenti sul territorio regionale.

I programmi hanno finanziato attività rientranti in tre tipologie di progetti:

- sportelli informativi per immigrati e centri di accoglienza;
- progetti e azioni di integrazione, socializzazione e solidarietà sociale;
- progetti innovativi.

2. Attraverso il fondo regionale per le politiche sociali previsto dalla *legge n. 328/2000* e altri fondi ministeriali destinati alla specifica tematica dell'immigrazione, sono stati finanziati progetti specifici nel settore culturale, dell'accoglienza e della ricerca. Si tratta di progetti specifici non rientranti nei programmi previsti dalla *legge regionale n. 21/1996* e realizzati sulla base di specifiche esigenze rilevate e/o pervenute presso l'ente regionale.

3. La Regione ha, inoltre, approvato "Programmi di assistenza sanitaria in favore di bambini e adolescenti provenienti da paesi extracomunitari" realizzati dall'ASL 4 Matera, dall'Azienda Ospedaliera San Carlo di Potenza e dal C.R.O.B. di Rionero in Vulture (PZ).

Le risorse sono state impiegate per un insieme di iniziative che rientrano nelle seguenti cinque tipologie:

- *Sportelli informativi per immigrati*
- *Interventi di accoglienza*
- *Azioni di integrazione, socializzazione e solidarietà sociale*
- *Assistenza sanitaria*
- *Progetti innovativi .*

Individuazione e descrizione dei problemi e delle criticità alle quali si intende dare risposta

Da tempo la Regione Basilicata si è dotata di una rete di Sportelli informativi con il compito di strutturare le informazioni sul territorio e di facilitare l'accesso ai servizi da parte della popolazione immigrata che spesso per difficoltà linguistiche o scarsa conoscenza del sistema di welfare locale, non sempre riesce ad utilizzare in modo appropriato ed efficace.

Dal 2001 ai 2006 sono stati aperti otto sportelli sul territorio regionale; si tratta di una delle innovazioni maggiori nel campo delle politiche regionali per l'immigrazione perché questi centri hanno reso possibile l'attivazione di punti di riferimento per i cittadini immigrati per tutta una serie di esigenze di tipo informativo, sociale e culturale.

La presenza di mediatori interculturali ha rappresentato un ulteriore elemento qualificante e determinante per la buona riuscita degli interventi.

In tale contesto, l'idea a progettuale da sviluppare deve rispondere ad alcune esigenze prioritarie:

- accrescere la conoscenza del fenomeno migratorio in Basilicata per essere in grado di individuare i servizi più rispondenti alle esigenze delle persone immigrate e per organizzare gli stessi nell'ambito della rete regionale integrata dei servizi di cittadinanza sociale al fine di favorirne i processi di inclusione sociale;

- rafforzare l'Identità degli sportelli informativi in relazione alla tipologia delle prestazioni erogate, agli aspetti funzionali ed organizzativi, alla individuazione delle figure professionali impiegate;

- Invertire la tendenza alla "separatezza" e "l'estraneità" degli Sportelli informativi dal sistema dei servizi sociali disegnato dal Piano socio-assistenziale regionale.

Giustificazione dell'intervento

Attualmente sei ambiti sociali di zona della regione sono coperti dal servizio; tre ricadono nel territorio della provincia di Potenza e tre in quella di Matera. Tre di essi, sono gestiti direttamente dal Comune (Policoro, Nova Siri e Lavello), uno è gestito da un'associazione (Matera), uno da una cooperativa sociale (Potenza), mentre l'ultimo è cogestito da comune e Caritas (Melfi).

Il funzionamento degli sportelli è articolato in attività di front-office e di back-office, ciascuna delle quali è finalizzata a strutturare in modo mirato ed efficace le informazioni per gli utenti, a ricercare le informazioni non disponibili immediatamente allo sportello in modo rapido ed efficiente.

Gli obiettivi principali che la Regione si è posta di raggiungere attraverso questo intervento, e che lo giustificano dal punto di vista strategico, sono:

- agevolare i rapporti tra le singole amministrazioni e gli stranieri appartenenti ai diversi gruppi etnici, nazionali, linguistici e religiosi;

- dotare gli enti locali di una struttura di mediazione culturale che faccia da ponte tra i modelli culturali di provenienza degli immigrati e quelli della realtà ospitante;

- facilitare e rendere proficui i contatti tra gli enti locali e gli immigrati;

- favorire la fruizione di servizi territoriali da parte degli immigrati;

- strutturare un sistema di monitoraggio che costituisca la base dati per l'istituzione di un osservatorio regionale sull'immigrazione, strettamente legato al sistema informativo Basilicata Lavoro (Basil).

Quest'ultimo opera per il coordinamento e cooperazione dei S1L Provinciali di Potenza e Matera nella gestione di:

Back-office:

- pratiche amministrative dei Centri per l'Impiego (iscrizioni alle liste *D.Lgs. n. 181/2000*, *D.Lgs. n. 297/2002*, *art. 16 L. n. 56/1987*, mobilità, collocamento obbligatorio; graduatorie per avviamento presso Enti pubblici; comunicazioni aziendali; rilascio certificati);

- interventi di politica attiva (colloqui, orientamento, obbligo formativo);

- monitoraggio dei servizi offerti all'utenza;

- aggregazione a livello regionale per l'erogazione di servizi rivolti alla cooperazione applicativa tra sistemi eterogenei per la gestione del mercato del lavoro attraverso il coordinatore regionale;

Front-office: servizi on-line rivolti ai soggetti presenti sul mercato del lavoro (aziende, agenzie interinali, scuole, enti di formazione):

- comunicazioni obbligatorie a livello provinciale e regionale;

- incontro domanda/offerta di lavoro; collocamento obbligatorio (*L. n. 68/1999*);

- comunicazioni riguardanti l'obbligo formativo.

La rete degli sportelli, quindi, essendo dotata di un sistema di monitoraggio e potendo accedere al sistema informativo Basil potrà inter scambiare dati importanti e favorendo la fruizioni di informazione e opportunità lavorative e formative da parte degli immigrati.

Obiettivi dell'intervento

In relazione al bando Fondo Lire UNRRA, l'obiettivo del progetto è il perseguimento di obiettivi di coesione sociale attraverso un intervento strutturato che tende al miglioramento dell'inserimento degli immigrati nel contesto sociale regionale.

Output previsti

Partendo da questa analisi di contesto relativa alla dimensione politico-sociale e statistica del fenomeno migratorio in Basilicata, il progetto si pone i seguenti obiettivi:

a) rafforzare la rete dei servizi erogati dagli sportelli informativi già esistenti sul territorio e di accompagnare l'implementazione di altri sportelli negli ambiti sociali non ancora coperti;

b) creare i presupposti per l'istituzione dell'osservatorio regionale sull'immigrazione.

Impatti attesi, diretti ed indiretti, sul contesto di riferimento del progetto

L'impatto atteso riguarda in sostanza il miglioramento complessivo delle politiche per l'integrazione degli immigrati sul territorio regionale attraverso:

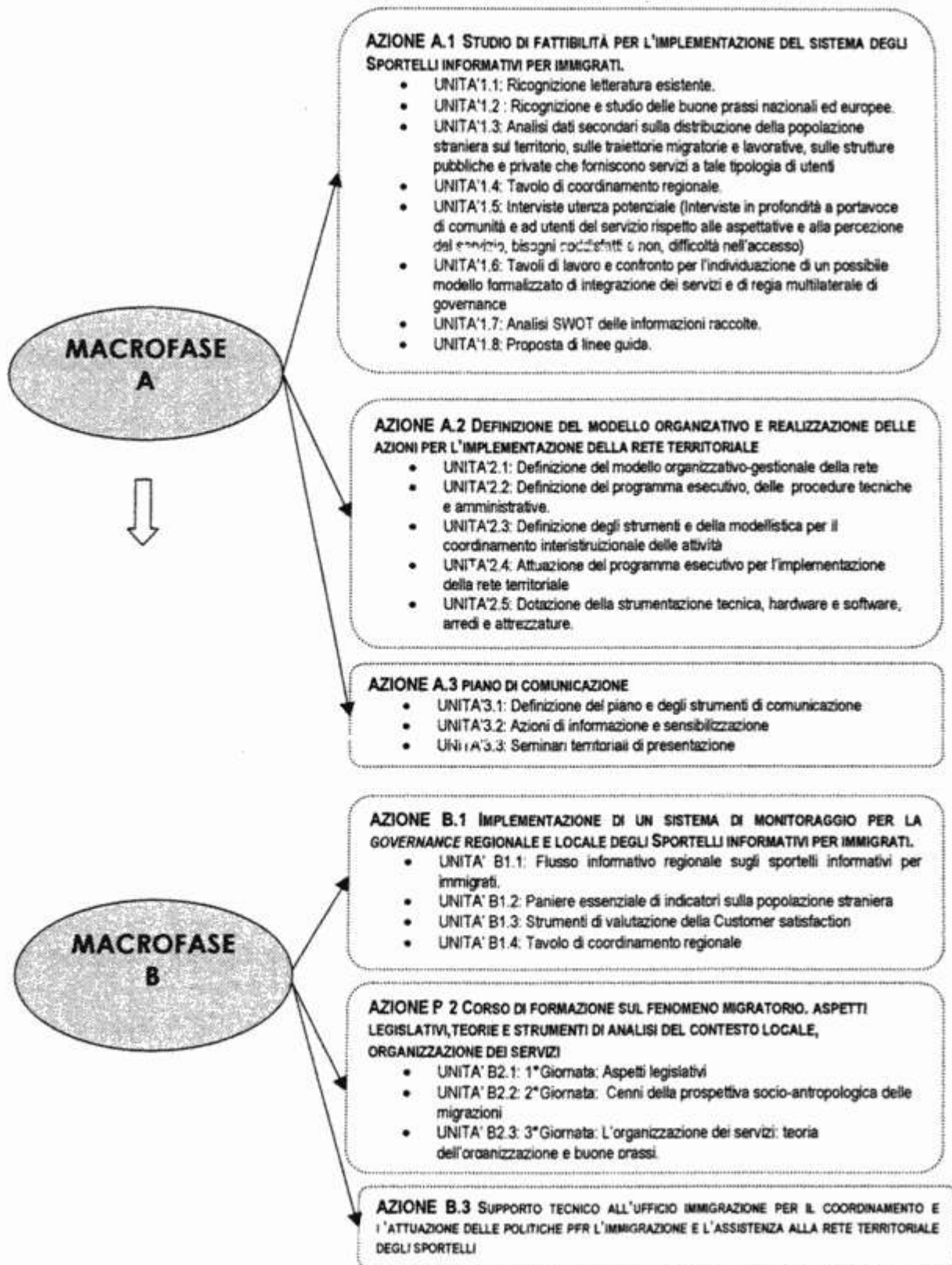
- la tutela del diritto al lavoro, allo studio alle prestazioni sociali e sanitarie degli immigrati provenienti dai paesi extracomunitari e loro famiglie;
- il superamento delle difficoltà sociali, ed economiche degli immigrati provenienti da paesi extracomunitari e delle loro famiglie;
- il mantenimento dei legami linguistici e culturali con la terra di origine;
- lo studio e alla ricerca sul fenomeno immigratorio;
- la promozione sociale delle donne immigrate provenienti da paesi extracomunitari;
- la formazione professionale ed lo studio di idonea soluzione abitative;
- la promozione di forme di partecipazione, solidarietà e tutela degli immigrati provenienti da paesi extracomunitari agevolando;
- l'inserimento nella vita sociale e nelle attività produttive.

Destinatari diretti

Volendo stimare il numero di destinatari potenziale dell'intervento è opportuno fare riferimento all'attività svolta nei 2005 dai sei sportelli informativi attualmente attivi sul territorio. Il numero di immigrati che si sono rivolti ai sei sportelli informativi è di circa 2.140 unità, nel 2005. Spicca il dato di Matera, con 960 unità, seguita da Policoro (520), Melfi (287), Nova Siri (213), Lavello (81) e Potenza (79).

Alla luce di questi dati e del fatto che sono ancora molte aree della regione non coperte dal servizio, e considerando che i soggiornanti presenti sul territorio regionale sono più di 7500 unità, è prevedibile che l'attivazione di ulteriori centri potranno meglio servire gli immigrati che risiedono in quelle aree attualmente sprovviste del servizio, con un conseguente aumento degli utenti. I destinatari indiretti sono la comunità locale e le associazioni.

3. Descrizione analitica delle macrofasi e delle attività previste



Macrofase A

Azione A.1

Studio di fattibilità per l'implementazione del sistema degli sportelli informativi per immigrati

Gli sportelli informativi dedicati alla popolazione immigrata sono spesso il primo anello formale di servizio che l'immigrato incontra nel suo percorso di insediamento in un territorio. Le funzioni multiple e coordinate di erogazione diretta di prestazioni e di supporto all'orientamento alla rete dei servizi territoriali, fa degli sportelli uno snodo strategico per l'accompagnamento e il sostegno dell'utente immigrato nelle diverse fasi del processo di stabilizzazione e integrazione in un contesto. A fronte della diversa maturazione delle carriere migratorie dei singoli, dentro il quadro più ampio del mutamento socio-economico che investe a diversi gradienti di intensità e velocità le strutture di opportunità degli ambiti locali, è proprio la dimensione evolutiva dei bisogni a richiedere ad unità di servizio come gli sportelli la dotazione di strutture organizzative e di strumentazione informativa costantemente aggiornata, capace di implementare nel tempo le sue dotazioni di competenza e l'efficacia di previsione e risposta all'avvicendamento del fabbisogno espresso dall'utenza.

In questa prospettiva si comprende come l'out-come fondamentale di una gestione ottimale della sportellistica informativa dedicata alla popolazione immigrata, nei territori, rappresenti un sistema di primo livello strategico per l'integrazione e l'abilitazione delle traiettorie di radicamento dei nuovi cittadini.

Periodo di realizzazione

6 mesi

Obiettivo e risultati attesi

Si propone qui la struttura operativa di un'indagine di fattibilità, finalizzata a definire un corpus di linee guida utili ad indirizzare razionalmente il processo di implementazione della rete di offerta del sistema degli Sportelli Informativi per Immigrati dislocati sul territorio della Regione Basilicata. Le azioni di analisi esplorativa preventive alla fase di messa in opera della rete, permetteranno all'amministrazione regionale di procedere, da un lato, a rafforzare il sistema delle unità d'offerta esistenti ed a implementarlo e specializzarlo sulla base delle prospettive individuate, dall'altro, valorizzare le funzionalità di rete sia tra le singole unità tra le altre agenzie territoriali di servizio e intervento, potenziando le loro competenze di sensori informati sulle tendenze di mutamento del fenomeno migratorio nei diversi contesti territoriali.

La presente indagine di fattibilità si pone l'obiettivo quindi di prefigurare le coordinate attorno a cui strutturare la rete degli sportelli, ricostruendo, attraverso diverse modalità empiriche, sia il quadro attuale dell'offerta nei suoi aspetti d'organizzazione e localizzazione, sia lo scenario complesso e in costante evoluzione della domanda (il profilo presente e futuro dei destinatari/fruitori), in una prospettiva che sappia evidenziare, in particolare, le tendenze di cambiamento dell'utenza e intercettarne aspettative e fabbisogno.

Tale approccio consentirà di:

a) approfondire in modo puntuale le caratteristiche socio-demografiche della popolazione immigrata presente sul territorio regionale, individuando i principali fattori che strutturano il funzionamento dei sistemi migratori, l'azione formale e informale che influisce sulle traiettorie di

placement lavorativo e che definisce una segmentazione specifica del mercato del lavoro, le tendenze evolutive del profilo demografico della popolazione immigrata, anche in chiave comparativa con le regioni limitrofe, al fine di intercettare i possibili corsi del mutamento compositivo e della complessificazione del fabbisogno espresso dall'utenza straniera, con una particolare attenzione alle diverse specializzazioni territoriali o d'area, al fine di un'articolazione minuta e dettagliata delle necessarie distinzioni dei panieri d'offerta per singolo contesto di insediamento;

b) ottenere attraverso il censimento della modellistica organizzativa del sistema di sportelli già in essere e la rilevazione dei punti di forza e debolezza della dimensione gestionale, della capacità di intercettazione e soddisfazione della domanda e della capacità di misurazione delle ricadute indirette, un giacimento programmatico di linee guida che possa accompagnare lo sviluppo e l'implementazione del sistema d'offerta, con una particolare attenzione alla proposta di segmenti d'offerta specializzati e di direttrici geografiche di localizzazione;

c) consolidare la competenza di implementazione dinamica e sistemica della rete degli sportelli informativi territoriali sia sulla direttrice orizzontale di interazione con unità di offerta funzionalmente simili, sia con gli altri nodi della più ampia rete d'offerta territoriale, individuando le prospettive più adeguate ad un assetto di governarne orizzontale e verticale dell'intera offerta di servizi per la popolazione target.

Azioni/modalità di realizzazione previste

La realizzazione dello studio di fattibilità si articola secondo otto unità d'azione, finalizzate alla ricostruzione di un quadro esaustivo delle coordinate intorno a cui impostare il rafforzamento dell'offerta informativa esistente e implementarne nuovi segmenti. Oltre all'approfondimento delle principali dimensioni affrontate dalla letteratura specializzata sull'argomento e il censimento di alcune buone prassi sperimentate in altre realtà territoriali italiane ed europee, si procederà alla raccolta e l'analisi di dati secondari, sia di fonte istituzionale, sia informazioni non testate e non sistematicamente raccolte, ma in grado di sostenere la ricostruzione delle dimensioni della popolazione di riferimento. Si provvederà inoltre alla raccolta di testimonianze informate di gestori e di utenti presso i singoli nodi della rete e si promuoveranno tavoli di confronto tra i diversi stakeholder territoriali, così da mappare in modo esaustivo la multidimensionalità dei fattori in gioco e completare, anche attraverso la raccolta delle aspettative dell'utenza, l'approfondimento di indirizzo. Con un approccio mutuato dall'analisi delle organizzazioni (analisi SWOT) si proporrà una sintesi dei dati quantitativi e qualitativi raccolti da cui derivare il nucleo di indirizzo potenziale e operativo per l'implementazione dei servizi.

Unità A1.1

Ricognizione letteratura esistente

Possiamo ipotizzare un lavoro che si sviluppi su due livelli:

- Ricognizione della letteratura grigia relativa alle esperienze di sportelli informativi già attivati sul territorio nazionale e in altri contesti europei.

- Ricognizione delle principali fonti socio-antropologiche, economiche, mediche e psicologiche in materia di migrazioni.

Tale lavoro in una prima fase sarà un utile punto di riferimento per i funzionari e gli operatori impegnati direttamente nell'organizzazione e nella gestione dei costituendi sportelli informativi. In una fase successiva costituirà la base di partenza per l'eventuale creazione di un centro di documentazione nell'ambito del futuro Osservatorio sull'immigrazione. L'esistenza di un centro di documentazione risulta essere di centrale importanza per la valorizzazione sia delle conoscenze acquisite sul territorio nella gestione del fenomeno migratorio sia nell'ottica di coniugare la dimensione locale (e le sue specificità) ad un contesto globale dentro cui i fenomeni migratori e il loro studio vanno collocati.

Unità A1.2

Ricognizione e studio delle buone prassi nazionali ed europee

La ricognizione e l'analisi delle buone prassi esperite in ambito nazionale ed europeo risulta essere un'attività imprescindibile per poter trasferire le conoscenze fino ad ora acquisite, nel contesto territoriale regionale su cui si intende operare. In questo senso verrà riservata un'attenzione particolare a quelle realtà locali, in ambito nazionale ed europeo, che presentano analogie in merito agli specifici flussi migratori ed alle particolari condizioni socio economiche che determinano i profili lavorativi in cui maggiormente si collocano i lavoratori migranti. Tale operazione sarà inoltre il primo passo per la costruzione di una rete di esperienze locali il cui valore aggiunto si basa sulla condivisione dei saperi, delle conoscenze e delle esperienze per favorire un aggiornamento continuo delle diverse figure professionali che operano nel settore.

Unità A1.3

Analisi dati secondari sulla distribuzione della popolazione straniera sul territorio, sulle traiettorie migratorie e lavorative, sulle strutture pubbliche e private che forniscono servizi a tale tipologia di utenti

Verrà effettuata un'analisi dei dati secondari dei flussi migratori nella realtà locale. Gli aspetti quantitativi della presenza sul territorio ed i relativi trend evolutivi verranno confrontati, ove possibile, con i dati secondari relativi alle dinamiche sociosanitarie, sociolavorative e socioculturali al fine di definire profili e tendenze da considerare nell'adattare l'offerta dei servizi forniti dagli sportelli informativi per stranieri alle reali e mutevoli esigenze della popolazione migrante presente sul territorio. Verrà prestata una particolare attenzione agli aspetti connessi ai flussi di lavoratori stagionali, all'incidenza dei ricongiungimenti familiari nel processo di radicamento della popolazione immigrata nel territorio regionale e all'accesso della popolazione immigrata ai servizi socio-assistenziali. A tal fine verranno richiesti i dati più aggiornati a disposizione delle Aziende Sanitarie Locali, della Prefettura, della Questura e del Sistema Regionale dei Servizi per l'impiego.

Unità A1.4

Interviste in profondità a responsabili di sportelli esistenti (punti di forza, nodi critici, potenzialità di espansione del servizio esistente)

Verranno effettuate interviste in profondità a responsabili e operatori di sportelli per far emergere elementi utili a migliorare il servizio fornito fino ad ora ed impostare l'ampliamento della rete di sportelli informativi puntando ad un incremento dell'efficacia e dell'efficienza degli stessi. Responsabili ed operatori, in virtù del loro quotidiano impegno professionale, sono i principali soggetti in grado di restituire all'analisi elementi concreti rispetto alle criticità sistemiche del servizio fornito, alle esigenze delle strutture, alle dinamiche lavorative, alle richieste proprie e improprie dell'utenza, alle potenzialità ancora da valorizzare. Per queste ragioni le interviste in profondità a tali soggetti si configurano come lo strumento più adatto per sondare ed, attraverso l'analisi, sistematizzare e valorizzare, un bagaglio di esperienze e conoscenze fondamentale per la razionalizzazione e l'implementazione dei servizi forniti dalla rete di sportelli informativi.

Unità A1.5

Interviste utenza potenziale (Interviste in profondità a portavoce di comunità e ad utenti del servizio rispetto alle aspettative e alla percezione del servizio, bisogni soddisfatti e non, difficoltà nell'accesso)

Indagare come i servizi forniti dagli sportelli per gli immigrati siano percepiti dall'utenza permette di valutare lo scarto fra quanto viene programmato e fornito nell'ambito dei servizi stessi e quanto invece viene atteso dall'utenza. Per la particolare natura degli sportelli informativi per stranieri ed in relazione alle dinamiche di autoselezione che si innescano in ogni processo di accesso ad un servizio altamente strutturato, risulta essere interessante fornire una panoramica delle difficoltà e delle aspettative dell'utenza per poter mettere in atto adeguate azioni informative volte a favorire l'utilizzo corretto degli sportelli informativi e per valutare l'opportunità di sperimentare modalità diverse di erogazione del servizio in modo da ampliare il bacino d'utenza raggiungendo fasce di popolazione straniera fino ad ora esclusa o auto-esclusa dall'utilizzo di tali servizi. Attraverso lo strumento delle interviste in profondità sarà possibile delineare ed analizzare i suddetti aspetti per orientare conseguentemente l'ampliamento della rete degli sportelli, la tipologia dei servizi e la modalità con cui vengono erogati.

Unità A1.6

Tavoli di lavoro e confronto per l'individuazione di un possibile modello formalizzato di integrazione dei servizi e di regia multilaterale di governance

Si propone la creazione di gruppi di lavoro multiprofessionali in cui si renda possibile, grazie alla tecnica del focus group, un confronto tra le diverse competenze tecnico-professionali di chi opera all'interno della rete dei servizi del territorio, degli attori istituzionali (Enti pubblici, Province, Questure, Prefetture, Sindacati, Associazioni di Categoria) e realtà del terzo settore, il raffronto tra prassi gestionali e differenziati protocolli esecutivi, la disamina dei risultati di bilancio e valutazione delle attività svolte, al fine di evidenziare gli aspetti procedurali e gestionali di maggiore efficacia, isolare eventuali sperimentazioni di raccordo orizzontale e verticale tra servizi territoriali, per ricostruire la gamma delle esigenze e delle potenzialità di integrazione delle molteplici attività di

servizio e intervento, le possibilità di sviluppo di una filiera coordinata e integrata di unità d'offerta e condividere proposte di fronteggiamento dei principali vincoli (di natura normativa, amministrativa, economica, ecc.) e delle variabili ostative alla collaborazione di sistema. In tutti i territori regionali in cui siano assenti forme già strutturate di sportellistica, i gruppi di lavoro composti con le stesse modalità di cui sopra, garantiranno un primo livello di emersione delle problematiche.

Unità A1.7

Analisi SWOT delle informazioni raccolte

Sulla base del ricco giacimento di dati, informazioni, indicazioni raccolto nella precedente fase di indagine, si procederà alla strutturazione di un'analisi Swot, capace di evidenziare in modo esaustivo e sintetico, i punti di forza interni (Strength), i punti di debolezza interni (Weakness), le opportunità esterne (Opportunities) e le minacce esterne (Threats) della rete di sportelli. L'Analisi SWOT è infatti un utile strumento di supporto allo studio del contesto che permette di evidenziare, in ottica sistemica, le variabili che possono agevolare oppure ostacolare il raggiungimento degli obiettivi del progetto, distinguendo tra fattori legati all'ambiente esterno e fattori legati invece all'organizzazione interna, e consentendo di orientare in modo più efficace le successive scelte strategiche ed operative.

Unità A1.8

Proposta di linee-guida

L'intersezione delle diverse azioni di ricerca e la ponderazione dei dati raccolti nelle diverse fasi che compongono l'architettura logica del presente studio di fattibilità permetterà di definire un quadro completo del contesto, delle necessità di rafforzamento e di specializzazione della rete di sportelli già esistente, della localizzazione da privilegiare per l'implementazione della rete dei nuovi sportelli informativi che la Regione propone di finanziare. La sintesi dello studio di fattibilità sarà un prodotto articolato in più sezioni, che insieme ad un corpus di linee guida generali di valore sovradistrettuale, offrirà un insieme dettagliato di trame operativi declinati sulla base delle linee di differenziazione territoriale individuate e particolareggiati per nuclei tematici specifici: gli aspetti organizzativi (caratteristiche del personale, accessibilità della sede, dotazioni tecnologiche, orari, supporti consulenziali specialistici, specializzazioni di segmenti dell'offerta) e il profilo potenziale dei destinatari/fruttori (Popolazione immigrata, altri servizi, forze sociali, enti locali, osservatori).

Azione A.2

Definizione del modello organizzativo e realizzazione delle azioni per l'implementazione della rete territoriale

L'azione mira al potenziamento dei servizi a favore delle persone immigrate, il che non significa semplicemente aprire nuovi sportelli o nuovi centri, pur ridefiniti sulla base di requisiti minimi e di standard di qualità.

Occorre, infatti, integrare i servizi specifici per gli immigrati con il sistema socio assistenziale collocandoli nell'ambito dei Piani intercomunali e collegandoli ai sistemi informativi regionali per la gestione del mercato del lavoro e al sistema informativo sociale, Significa, inoltre, ripensare ai servizi sociali rendendoli più rispondenti ai bisogni delle persone straniere, trasformandoti in luoghi di incontro e di scambio aperti alla convivenza di diverse culture. Adeguatamente gestiti dovrebbero costituire "luoghi di recupero delle origini" senza cadere nella trappola di una etnicizzazione esasperata, rappresentando, invece uno spazio di mediazione con la società ospitante.

Per questi motivi le azioni riguardano sia a definizione di standard gestionali e organizzativi sia la definizione di modalità di interazione e scambio tra i vari attori istituzionali e sociali che operano sul territorio.

Periodo di realizzazione

6 mesi

Obiettivo e risultati attesi

L'obiettivo è quello di disporre di una rete di 15 sportelli informativi che erogheranno una serie di interventi che riguardano alcuni importanti e specifici ambiti tematici:

- la mediazione interculturale;
- l'orientamento in merito ai servizi d'assistenza socio-sanitaria disponibili sul territorio;
- i contatti con legali o con centri che forniscono specifica assistenza giuridica;
- i contatti con la questura per i permessi di soggiorno e i rinnovi;
- l'informazione sulle opportunità di inserimento lavorativo;
- l'assistenza per il disbrigo di pratiche amministrative;
- l'informazione sulla evoluzione della normativa sull'immigrazione.

Il risultato atteso è quello di rispondere in tempi celeri e con adeguate modalità alle principali richieste espresse dalla popolazione immigrata:

- problematiche relative all'ottenimento o al rinnovo dei permessi di soggiorno;
- consulenza legale;
- assistenza nei rapporti con le questure;
- orientamento per la fruizione dei servizi sociali e sanitari;
- assistenza per la redazione di documenti;
- assistenza per il disbrigo di pratiche amministrative;

- informazioni sul mondo del lavoro e sulle opportunità di formazione;
- informazioni sulla scuola, su attività culturali e sulla pratica del culto;
- assistenza nei contatti con i consolati e con i familiari;
- assistenza per problematiche legate alla Giustizia.

Azioni/modalità di realizzazione previste

Attraverso questa azione verrà data concreta attuazione agli interventi previsti dalle linee-guida scaturite dallo studio di fattibilità.

Unità A2.1

Definizione del modello organizzativo-gestionale della rete

Definizione standard organizzativi e di servizio, modelli, procedure e attività di front-office e back-office, modalità di gestione, standard di qualità, caratteristiche delle prestazioni.

Unità A2.2

Definizione del programma esecutivo, delle procedure tecniche e amministrative

Definizione di un preciso e puntuale programma esecutivo di attività e della tempistica di realizzazione con elaborazione di un crono-programma da rispettare e monitorare.

Individuazione ed attivazione delle procedure tecnico-amministrative per l'attivazione della rete territoriale.

Unità A2.3

Definizione degli strumenti e della modellistica per il coordinamento interistituzionale delle attività

Progettazione e realizzazione di strumenti per la governance e l'attivazione della rete interistituzionale coinvolta nel progetto: protocolli d'intesa, accordi, partenariati.

Unità A2.4

Attuazione del programma esecutivo per l'implementazione della rete territoriale

Attuazione di tutte le procedure e atti necessari all'avvio formale degli sportelli informativi.

Unità A2.5

Dotazione della strumentazione tecnica, hardware e software, arredi e attrezzature

I centri saranno dotati della strumentazione necessaria per attrezzare due postazioni di lavoro informatiche complete, con connessione dalla rete, dotando i mediatori interculturali o il responsabile del servizio dell'hardware e del software necessario alla gestione delle pratiche e dei dati da far confluire nel sistema di monitoraggio.

Azione A.3

Piano di comunicazione

L'immigrazione verso la nostra regione è ormai una realtà consolidata che può rappresentare, allo stesso tempo, una necessità del nostro sistema produttivo e una grande opportunità di crescita attraverso il dialogo e il confronto tra culture differenti.

Il riconoscimento dei diritti e l'accesso facilitato ai servizi attraverso un'adeguata informazione, sono elementi indispensabili per l'integrazione e la convivenza civile con quanti, da ogni parte del mondo, vengono nella nostra regione per vivere e lavorare.

Alimentare un dialogo capace di affrontare i problemi e prevenire le incomprensioni é la strada da intraprendere per essere una regione che fa della solidarietà la chiave del proprio futuro.

Questa azione di comunicazione e di informazione rappresenta un momento fondamentale per dare visibilità alla rete degli sportelli e divulgare le opportunità in termini di servizi e informazioni fruibili da parte degli immigrati.

Periodo di realizzazione

3 mesi

Obiettivo e risultati attesi

Adeguata informazione sul territorio

Azioni/modalità di realizzazione previste

Sono previste tre azioni differenti e complementari dal punto di vista della strategia di comunicazione.

Unità A3.1

Definizione del piano e degli strumenti di comunicazione

Pianificazione delle attività, definizione del target e della strategia comunicativa, ideazione e realizzazione di prodotti informativi, brochure, sito internet, volantini, daplants.

Unità A3.2

Azioni di informazione e sensibilizzazione

Comunicati stampa, incontri tematici, divulgazione, distribuzione prodotti informativi.

Unità A3.3

Seminari territoriali di presentazione

Seminari di presentazione da realizzarsi nella fase di start-up dei centri informativi.

Macrofase B

Azione B.1

Implementazione di un sistema di monitoraggio per la governance regionale e locale degli sportelli informativi per immigrati.

L'importanza del monitoraggio del fenomeno migratorio è ben presente nella normativa sulla disciplina dell'immigrazione e della condizione degli stranieri immigrati (*D.Lgs. n. 286/1998* Testo Unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero), la quale assegna alle Regioni, Province Autonome ed Enti locali ruoli centrali e compiti ben specifici nell'attuazione della politica migratoria. Alle Regioni spetta il compito di delineare e realizzare le politiche locali di integrazione dei cittadini stranieri, di predisporre e realizzare piani di formazione ed aggiornamento per il personale del settore pubblico, al fine di metterlo in condizione di contribuire a rispondere in modo adeguato alle trasformazioni nella nostra società.

A livello di policy making, decisioni coerenti e mirate di pianificazione degli interventi regionali sui servizi, presuppongono la possibilità di disporre di un corpus organico di conoscenza qualificato, sia sul versante dell'offerta di servizi, sia sul versante della domanda, dotato di specifici requisiti di tempestività, rigore scientifico, sistematicità, unitarietà di analisi, affidabilità ed esaustività. È questa peraltro la logica che orienta la progettazione del costituendo Osservatorio Regionale sulle immigrazioni.

Per questo motivo, in relazione a una tipologia di servizio fondamentale per la popolazione immigrata, quale quello rappresentato dagli sportelli informativi, è necessario prevedere la strutturazione e l'implementazione di un adeguato sistema di monitoraggio regionale condiviso.

Periodo di realizzazione

12 mesi

Obiettivo e risultati attesi

L'obiettivo di questa fase attuativa é accompagnare la strutturazione e il rafforzamento della rete degli sportelli informativi per immigrati attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio dell'offerta di servizi e della domanda espressa e potenziale, a partire da un forte ruolo degli operatori di back office (segreteria/archivio/gestione dati e pratiche), di front office (operatori di sportello, mediatori, facilitatori ecc.) e dell'utenza (nell'ottica della customer satisfaction) degli Sportelli informativi.

Tale approccio consentirà di:

a) rafforzare le competenze dei servizi e calibrarli, in un'ottica di miglioramento continuo, rispetto a un set di aspettative spesso diverse da quelle dell'utente autoctono fronteggiando anche tipologie di domanda impropria dei tutto nuove;

b) sperimentare una modellistica di servizio che possa essere la premessa per la costituzione di una rete di sensori che siano in grado di contribuire alla creazione di un giacimento informativo qualificato del costituendo Osservatorio Regionale sulle Immigrazioni;

c) restituire dati e informazioni strutturate e standardizzate con il fine di sviluppare un'adeguata integrazione con il Sistema Informativo del Lavoro (BASIL), con il costituendo Sistema Informativo Socio Assistenziale e con altri sistemi informativi regionali e locali.

Azioni/modalità di realizzazione previste

La realizzazione del sistema di monitoraggio si articola secondo quattro linee di azione, relative alla raccolta di dati presso i singoli nodi della rete degli sportelli informativi, all'analisi secondaria di dati già esistenti a complemento del quadro conoscitivo sulla domanda, all'analisi delle qualità percepita dagli utenti, alla circolazione e condivisione delle informazioni tra i diversi nodi della rete.

Unità B1.1

Flusso informativo regionale sugli sportelli informativi per immigrati

Nell'ambito dell'implementazione del sistema di monitoraggio, l'opzione che trova la più naturale e immediata applicabilità è l'impostazione di un flusso informativo regionale standard a periodicità fissa sugli sportelli informativi per immigrati, che costituisca la base per un giacimento informativo

regionale organico, affidabile e tempestivo, sulle attività degli sportelli informativi, le caratteristiche strutturali e organizzative, i volumi di utenza e le tipologie di beneficiari del servizio, le dotazioni di personale, L'attivazione del flusso informativo si configura inoltre come prima sperimentazione di rilevazione sul campo di dati primari nell'ambito del costituendo Osservatorio Regionale sulle Immigrazioni.

I principali step attuativi di questa linea di azione possono essere così riassunti:

a) Ricognizione, analisi e valorizzazione delle esperienze operative già in corso a livello regionale e locale di raccolta dati/raccolta informativa presso gli sportelli informativi, per verificarne il livello e le modalità di accumulo conoscitivo al momento disponibile, valutarne la qualità della potenzialità informativa attuale, definirne il posizionamento nell'ambito di un più ampio modello di flusso informativo sistemico;

b) Verifica dei debiti informativi, tramite una pre-analisi volta ad identificare il fabbisogno informativo non ancora soddisfatto e gli specifici obiettivi conoscitivi prioritari, con incontri istruttori di verifica ad hoc;

c) Analisi di materiali, normative, atti, documenti di piano, al fine di sviluppare un flusso informativo coerente al contesto di riferimento;

d) Istruttoria e preventiva verifica circa lo stato delle tecnologie informatiche, in termini di dotazioni e procedure, sia rispetto al livello regionale, sia rispetto alla rete degli sportelli informativi per immigrati;

e) Istruttoria circa le modalità di integrazione del flusso informativo con altri sistemi informativi regionali;

f) Definizione e codifica dell'universo di rilevazione, degli obiettivi conoscitivi e dei connessi fabbisogni informativi, tramite anche valutazione delle caratteristiche di esistenza, disponibilità, processabilità delle informazioni presso le fonti individuate, nonché del livello di economicità che si vuole mantenere nella loro acquisizione;

g) Individuazione e codifica degli sportelli informativi quali fonti primigenie dei dati del flusso informativo, definizione dell'architettura del flusso (strumenti e procedure) e condivisione con gli attori coinvolti;

h) Elaborazione puntuale degli strumenti di rilevazione, in merito a contenuti, opzioni metodologiche, supporti e formati (si può immaginare, in prima analisi, una scheda di rilevazione autocompilata da ogni unità organizzativa, con eventuale supporto software);

i) Elaborazione puntuale di dettaglio delle procedure (schemi di flusso), in merito all'articolazione dei ruoli tra la rete degli sportelli informativi e livello regionale nelle varie fasi di raccolta, trattamento, selezione e utilizzo delle informazioni, alla periodicità del flusso, al periodo di riferimento dei dati, alla gestione degli strumenti, ai prodotti informativi;

j) Interventi formativi ad hoc per l'interiorizzazione delle procedure di rilevazione e l'utilizzo degli strumenti;

k) Attivazione sperimentale e monitoraggio della rilevazione;

l) Analisi della qualità dei dati raccolti e affinamento degli strumenti e delle procedure;

m) Elaborazione e analisi contenutistico-interpretativa dei dati raccolti nella sperimentazione, al fine di restituire un primo quadro conoscitivo rispetto a tutte le variabili considerate nella rilevazione (redazione di una relazione di sintesi ad hoc);

n) Stabilizzazione e codifica definitiva del flusso informativo attivato.

Unità B1.2

Paniere essenziale di indicatori sulla popolazione straniera

Parallelamente all'Azione 1, a integrazione del quadro conoscitivo fornito dal flusso informativo sugli sportelli, è opportuno procedere alla definizione di un set minimo condiviso di indicatori di sintesi sulla popolazione straniera in Basilicata, articolato per quanto possibile, a livello di bacino di competenza di ciascuno sportello informativo e mirato a fornire dati di sfondo sul trend e sulle caratteristiche della domanda potenziale di servizi informativi. Tale azione si concretizza nella predisposizione di un sistema codificato e stabilizzato di raccolta, elaborazione e analisi secondaria dei dati amministrativi che restituisca a cadenza periodica un quadro conoscitivo sull'evoluzione del fenomeno migratorio dal punto di vista delle trasformazioni demografiche, delle condizioni abitative e lavorative e dell'accesso ai servizi del territorio.

Sarà così possibile dotare i decisori e gli attori sociali regionali e locali di strumenti, metodologicamente validi, affidabili e al contempo facilmente fruibili e riproducibili periodicamente, di monitoraggio della situazione della popolazione immigrata sul territorio, in una prospettiva compariva rispetto alla situazione complessiva regionale (e nazionale), al fine di orientare al meglio il sostegno ai cittadini immigrati tramite la rete di sportelli informativi.

La ricognizione in oggetto si concentra sui cittadini stranieri, ma data la necessità di una contestualizzazione territoriale ad essa si affianca una ricognizione sulla popolazione totale, comprensiva degli autoctoni. Target essenziale dell'attività di analisi sono le dimensioni dell'integrazione socioprofessionale e dell'integrazione sociale territoriale degli immigrati. L'approccio metodologico adottato, si articola nelle seguenti attività:

a) Definizione concettuale del paniere di indicatori e del modello teorico di riferimento;

b) Elaborazione delle definizioni operative degli indicatori;

c) Ricognizione delle fonti amministrative di dati secondari (valutazione della qualità dei dati);

d) Raccolta dei dati presso le fonti;

e) Elaborazione delle misure;

f) Analisi e interpretazione dei risultati.

Unità B1.3

Strumenti di valutazione della Customer satisfaction

Fornire gli sportelli informativi di semplici e facilmente fruibili strumenti di base per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza, rappresenta un'azione importante nell'ottica del miglioramento continuo del servizio di sportello.

È opinione ampiamente condivisa infatti che il miglioramento dell'efficacia dei servizi, anche nel comparto dei servizi pubblici di informazione, passi attraverso la capacità delle unità di servizio di "ascoltare, incontrare ed anticipare" le attese e i bisogni degli utenti.

L'adozione di strumenti, anche molto semplici, di valutazione della customer satisfaction (brevi colloqui/interviste di sondaggio, semplici questionari autosomministrati, registrazione codificata dei reclami e dei suggerimenti) rispondono pienamente a queste esigenze, in particolare poiché tale tipologia di analisi:

- fornisce un quadro informativo fondamentale nel momento dell'assunzione di decisioni circa l'allocazione delle risorse, sulla base delle più urgenti aspettative rimaste disattese;

- rappresenta un sistema di valutazione dell'offerta di servizi e prestazioni anche attraverso la prospettiva dell'utenza;

- consente una chiara e oggettiva identificazione delle priorità e delle aspettative degli utenti;

- costituisce un sistema di monitoraggio continuativo dell'offerta, con la conseguente possibilità di stabilire il gradimento di interventi correttivi eventualmente apportati;

- fornisce una raccolta di suggerimenti utili per la definizione di un efficace piano di comunicazione rivolto all'esterno.

Questa linea di azione intende elaborare e mettere a disposizione delle unità organizzative di servizio di sportello informativi alcuni semplici strumenti di analisi del livello di qualità espresso dagli utenti, ad usum interno degli sportelli finalizzato al monitoraggio e al miglioramento continuo della propria attività.

Unità B1.4

Tavolo di coordinamento regionale

Costituzione di tavoli di lavoro e di coordinamento periodici e stabilizzati, quale momento di ascolto e di condivisione di conoscenze, risultati, obiettivi e priorità, tra il livello regionale e la rete degli sportelli informativi.

Si tratterà impostare un'azione di affiancamento consulenziale volta a formalizzare una "Conferenza degli sportelli informativi" e prevedere un ciclo di incontri convocati dalla Regione, a cadenza periodica, cui parteciperanno tutti i responsabili degli sportelli informativi. Gli incontri saranno strutturati in un coerente piano che ne definirà anche la calendarizzazione.

Azione B.2

Corso di formazione sul fenomeno migratorio. aspetti legislativi/teorie e strumenti di analisi del contesto locale, organizzazione dei servizi

Nel corso degli ultimi anni il fenomeno migratorio sul territorio italiano sta conoscendo importanti trasformazioni. La presenza di famiglie è in forte crescita, soprattutto a partire dalla fine degli anni Novanta e questo sta comportando un'interazione più articolata e complessa con il territorio nel quale si sviluppa il processo di integrazione; allo stesso tempo vengono esercitate sollecitazioni più intense alle strutture di welfare locali ed aumenta la domanda per ottenere condizioni di vita dignitose, soprattutto nell'ambito dell'area della casa, della scuola e della salute.

Da ciò discende la necessità di intervenire tempestivamente per diffondere nell'ambito del sistema dei servizi, ed in particolare alle strutture che più sono sollecitate dall'utenza straniera, una maggiore consapevolezza rispetto alle dinamiche in corso, nell'ottica di creare un sistema integrato di monitoraggio del fenomeno in grado di orientare la promozione di strumenti di intervento in grado di intercettare adeguatamente l'insorgere di nuovi fabbisogni e di nuove criticità. Per questo motivo e sulla base di tali premesse si ritiene opportuno realizzare un breve corso di aggiornamento professionale per il personale degli sportelli informativi per immigrati.

Periodo di realizzazione

La durata prevista è di 3 giornate d'aula per un totale di 21 ore. Gli interventi formativi, suddivisi in tre moduli, possono essere svolti con cadenza settimanale (per un totale quindi di tre settimane) o quindicinale.

Obiettivo e risultati attesi

Il corso si propone di trasferire ai destinatari sotto indicati una serie di strumenti interpretativi tratti dall'esperienza di ricerca e consulenza nell'ambito dello studio dei fenomeni migratori, al fine di favorire una qualificazione dei servizi ad utenza immigrata nelle fasi di pianificazione e realizzazione degli interventi. Per tali scopi è stato progettato un breve percorso in cui verrà trattato il tema dell'immigrazione dal punto di vista giuridico, sociologico-antropologico e dell'organizzazione dei servizi.

Azioni/modalità di realizzazione previste

Il corso si caratterizza per un approccio metodologico integrato: durante le lezioni sono previsti, oltre ai necessari momenti di lezione frontale per consolidare gli aspetti teorici fondamentali, ampi spazi riservati al dibattito in aula fondato sull'esemplificazione di casi concreti. La lezione si avvarrà di strumenti didattici e materiali informativi a supporto del percorso di formazione.

Il corso è pensato per tre tipologie di destinatari

- Funzionari degli sportelli informativi per immigrati e degli altri servizi ad elevata utenza straniera

- Operatori di front-office degli sportelli informativi per immigrati e degli altri servizi ad elevata utenza straniera

- Operatori di back-office degli sportelli informativi per immigrati e degli altri servizi ad elevata utenza straniera.

Sul modello di questo percorso formativo, nell'ottica di una sempre maggiore integrazione del sistema dei servizi e della creazione di un Osservatorio regionale sull'immigrazione, sarà possibile estendere ed adattare tale percorso ad una platea più vasta ed eterogenea di pubblico coinvolgendo i responsabili e gli operatori delle strutture del terzo settore che si occupano di immigrazione, i responsabili e gli operatori delle associazioni che operano in favore della popolazione immigrata ed i soggetti appartenenti alle realtà produttive del territorio che più sono interessate alla manodopera immigrata.

Tempi

- 3 giornate di formazione per un totale di 21 ore con cadenza settimanale o quindicinale.

Unità B2.1

1° Giornata: Gli aspetti legislativi

- Il T.U. sull'immigrazione: struttura ed obiettivi.
- Le proposte di riforma del T.U.
- Il ricongiungimento familiare.
- Le consultazioni dei migranti e l'associazionismo.
- Lavoro: tipologie di permessi e procedure.
- Casa: l'accesso all'edilizia pubblica.
- Salute: le norme che tutelano il diritto alla salute.

Unità B2.2

2° Giornata: Cenni della prospettiva socio-antropologica delle migrazioni

- Lineamenti introduttivi sulle teorie delle migrazioni applicati ai fenomeni migratori locali.
- L'immigrazione straniera nel contesto locale: sviluppo storico e caratteristiche principali.
- Donne immigrate, famiglie transnazionali e ricongiungimenti.

- Le seconde generazioni: dissonanze intergenerazionali e questioni identitarie.

Unità B2.3

3° Giornata: L'organizzazione dei servizi: teoria dell'organizzazione e buone prassi

- Cenni sulla teoria dell'organizzazione dei servizi amministrativi.
- Organizzazione e gestione di gruppi di lavoro.
- Costruzione e gestione delle mappe delle risorse economiche, sociali e simboliche del territorio.
- Presentazione e analisi di 2/3 esempi di buone prassi selezionate nel contesto nazionale ed europeo.

Azione B.3

Supporto tecnico all'ufficio immigrazione per il coordinamento e l'attuazione delle politiche per l'immigrazione e l'assistenza alla rete territoriale degli sportelli

Questa azione riguarda l'istituzione di un gruppo di lavoro per fornire adeguato supporto tecnico agli uffici regionali per l'attuazione del progetto esecutivo e, più in generale, delle politiche per l'immigrazione.

Va anche sottolineato che per poter dar corso a politiche innovative in grado fronteggiare con efficacia la questione immigrazione in Basilicata sono necessarie, oltre ad una nuova e moderna legge regionale, azioni volte a conoscere e monitorare costantemente anche altri aspetti del fenomeno migratorio legati a tematiche sociali specifiche:

- caratteristiche della popolazione straniera integrata nella società lucana;
- entità e caratteristiche del fenomeno dell'immigrazione clandestina;
- entità e caratteristiche della tratta degli esseri umani a scopo di sfruttamento sul mercato della prostituzione e del lavoro nero;
- caratteristiche del rapporto tra immigrazione e criminalità in Basilicata, in particolare la situazione dei minori detenuti o inviati in istituti;
- mappatura dei servizi erogati dall'ente pubblico e dal privato sociale (case di accoglienza, corsi di lingua, sostegno psicologico e legale, programmi di protezione sociale).

È quindi necessario elaborare e promuovere ipotesi di intervento e progetti integrati per il reinserimento socio-lavorativo, di vittime della tratta e di immigrati soggetti a sfruttamento sul lavoro (questione badanti, caporalato, braccianti agricoli).

Queste ed altre attività potranno essere portate avanti solo se gli uffici regionali si doteranno di adeguate professionalità a supporto tecnico nella fase di start-up del presente progetto.

Obiettivo e risultati attesi

Attuazione politiche regionali che tendano gradualmente a riconoscere agli immigrati tutti i diritti sociali e previdenziali riconosciuti ai cittadini italiani (accesso al credito per l'acquisto della casa e per l'avvio di lavoro autonomo, contributi per i figli, borse di studio per ragazzi immigrati, ecc..).

Attuazione di politiche per l'integrazione culturale, attraverso il sostegno alle scuole ed alle associazioni che intendono realizzare percorsi di multi cultura e multi linguismo e di azioni volte al mantenimento della lingua madre.

Cooperazione internazionale con i paesi poveri, sostenendo i progetti di sviluppo delle associazioni maggiormente impegnate anche con borse di studio a giovani stranieri che si vogliono recare nella nostra regione per svolgere corsi di studio di scuola superiore o universitario;

Promozione di politiche umanitarie con finanziamenti e la messa a punto di procedure snelle per accogliere nelle strutture ospedaliere della regione bambini ed adolescenti' con problemi di salute.

Tempi

12 mesi

4. Budget previsto

Per quanto le spese indicate, esse rappresentano il budget che la Regione renderà disponibile per le azioni di riferimento. I relativi preventivi verranno acquisiti in caso di finanziamento del progetto, nelle forme e nelle modalità previste dalla legge in materia. Il conseguente affidamento delle forniture di servizi, prodotti e materiali avverrà secondo le procedure di legge vigenti.

Progettazione preliminare

Progettazione preliminare dell'intervento 4.000,00 €

Macrofase A

Azione A1 20.000,00 €

Azione A2 140.000,00 €

- Assistenza tecnica

- Cancelleria e stampati

- Rimborsi operatori e volontari degli sportelli

- Attrezzature informatiche e arredi

Azione A3 10.000,00 €

- Progettazione e realizzazione di piano di comunicazione

- Rimborsi operatori degli sportelli

Macrofase B

Azione B1	16.000,00 €
Azione B2	4.000,00 €
Azione B3	40.000,00 €
- Supporto tecnico	
- Aggiornamento operatori	
Totale	234.000,00 €

Cofinanziamento 20% del totale progetto:

- progettazione preliminare 4.000,00 euro
- finanziamento regionale 42.800,00 euro

La richiesta del contributo è pari a 187.200,00 euro, 80% dell'importo complessivo del progetto.