



Monitoraggio delle DOTI LIFT avviso MB0126

Analisi quantitativa e qualitativa

delle doti del Fondo 2018

Operatività 2019 – 2020

Estensore: Dott.ssa Giulia Noris

Responsabile dei Servizi per il mercato del lavoro: Dott. Gianpaolo Torchio

Direttore del Settore Risorse e Servizi ai Comuni: Dott.ssa Erminia Vittoria Zoppè

Indice

Premessa dell'estensore	pag. 3
La Dote Unica Lavoro - Persone con Disabilità	pag. 5
Gli operatori del catalogo 2019-2020	pag. 7
I Tavoli Territoriali LIFT	pag. 10
Analisi quantitativa delle doti del 2019 Avviso MB0126	
Le Doti Lavoro Disabilità Piano LIFT	pag. 11
Le fasce di appartenenza dei soggetti	pag. 14
Le doti rivolte ai soggetti disoccupati e occupati	pag. 16
Le interviste alle persone con disabilità	
Premessa metodologica	pag. 21
Caratteristiche dei soggetti intervistati	pag. 25
Sintesi dei temi emersi dalle interviste	pag. 28
I focus group	
Premessa metodologica	pag. 38
I focus group con i tutor	pag. 39
Il focus group con i responsabili	pag. 48
Conclusioni	pag. 52
Allegati Traccia questionari interviste	pag. 55

Premessa dell'estensore

Negli anni 2018, 2019 e 2020 ho avuto l'opportunità di occuparmi del coordinamento dei cinque Tavoli Territoriali LIFT, costituiti con l'obiettivo di individuare i destinatari di dote nella quota di propria competenza per la declinazione operativa del Piano Provinciale LIFT e, più in generale, per il perseguimento delle azioni volte a garantire il diritto al lavoro delle persone con disabilità sugli specifici territori. Il lavoro di coordinamento dei Tavoli LIFT e i rapporti con gli enti accreditati, con i loro coordinatori e con i tutor che affiancano le persone con disabilità durante il percorso dotale mi hanno permesso di verificare la professionalità con cui lavorano gli operatori.

La mia precedente esperienza professionale all'interno dei Servizi di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate e con disabilità mi ha aiutato sia nella relazione con i servizi sia nella comprensione delle difficoltà riportate dai soggetti. Accade spesso che le persone facciano una valutazione poco realistica delle proprie potenzialità lavorative con conseguente delusione delle aspettative, anche perché non sempre il percorso dotale viene compreso e utilizzato in modo adeguato.

La ricerca ha l'obiettivo di valutare la percezione dei diversi attori rispetto all'efficacia della Dote Unica Lavoro Disabilità, attraverso un'analisi quantitativa e soprattutto qualitativa delle doti del bando MB0126, che ha utilizzato le risorse raccolte dal fondo regionale nell'anno 2018 per le attività negli anni 2019 e 2020. Essa può consentire l'identificazione di azioni di miglioramento importanti per la programmazione e gestione delle prossime edizioni del Piano LIFT, utili anche per la condivisione con Regione Lombardia.

Tale valutazione significa garantire senso alle azioni intraprese, avviando processi di riflessione e consapevolezza. Se ricorriamo all'etimo della parola, essa deriva dal latino *valére*, che significa dare valore. La valutazione non si limita a individuare gli errori o a ratificare l'esistente, ma cerca quanto non era prevedibile a priori, considerandolo un possibile plusvalore dell'intervento. Essa consente di correggere il tiro da eventuali disfunzioni, di valorizzare quanto è emerso di nuovo, di utilizzare ciò che è emerso come risorsa.

Se il controllo è un'azione sostanzialmente statica, finalizzata a verificare qualcosa stabilito a priori, la valutazione è un processo dinamico, finalizzato a "costruire modificando".

La valutazione ha posto attenzione a:

- ❑ Output - risponde alla domanda "cosa è stato fatto?"
- ❑ Outcome - risponde alla domanda "come è stato fatto?"
- ❑ Esito - risponde alla domanda "quello che è stato fatto è servito?".

Il processo di valutazione, attraverso la raccolta di dati, informazioni e percezioni, l'identificazione di linee di cambiamento e la messa a punto di strategie migliorative, rappresenta una funzione strategica di conoscenza e apprendimento, . La valutazione si è articolata nelle seguenti azioni:

- la presentazione degli operatori accreditati nel piano LIFT
- l'analisi quantitativa delle doti prenotate, l'importo assegnato e la loro distribuzione rispetto alle tre diverse priorità: graduatoria legge 68, autocandidatura, segnalazione degli enti ai Tavoli Territoriali
- la distribuzione delle doti rivolte ai soggetti disoccupati e occupati
- la valutazione qualitativa attraverso le interviste a 42 persone con disabilità, che hanno fruito della dote
- l'analisi numerica dei servizi prenotati da ciascun operatore e i contenuti emersi dalle interviste
- i focus group con i tutor e con i responsabili

La Dote Unica Lavoro - Persone con Disabilità

La Dote Unica Lavoro – Persone con Disabilità mira a favorire l'occupazione e ad accompagnare la persona con disabilità nell'inserimento o nel reinserimento lavorativo e nella riqualificazione professionale, permettendole di accedere non solo ai servizi di formazione e inserimento lavorativo finalizzati all'ingresso o al rientro nel mercato del lavoro, ma anche a servizi per il mantenimento della persona stessa nel suo percorso occupazionale.

Il supporto attuato attraverso lo strumento della Dote Lavoro - conformemente ai principi della centralità della persona e della valorizzazione del capitale umano sanciti dalle leggi regionali 22/2006 e 19/2007 e secondo le indicazioni della delibera della Giunta regionale lombarda X/1106 del 20/12/2013 - prevede che la persona abbia diritto a fruire di servizi funzionali ai fabbisogni di qualificazione e/o inserimento lavorativo fino a un valore finanziario massimo.

I destinatari della Dote sono persone con disabilità ai sensi dell'art. 1 della legge 12 marzo 1999 n. 68 “Norme per il diritto al lavoro delle persone con disabilità”, residenti o domiciliate in Regione Lombardia e iscritte negli elenchi del collocamento mirato istituito presso le Province lombarde.

Il Piano per l'occupazione delle persone con disabilità della Provincia di Monza e della Brianza LIFT ha costruito il suo sistema nel rispetto delle Linee di indirizzo regionali.

Regione Lombardia assegna le doti tramite alcuni criteri e modalità di selezione nell'accesso:

1. Assegnazione delle doti tramite lo scorrimento della graduatoria del collocamento mirato di cui all'art. 6 della Legge 68/99.
2. Assegnazione delle doti tramite la selezione dei destinatari con caratteristiche prioritarie definite a livello regionale e all'interno dei piani provinciali.
3. Assegnazione delle doti tramite la segnalazione della rete dei soggetti coinvolti all'interno dei piani provinciali tramite forme di concertazione definite territorialmente.

Per il Fondo 2018 la Provincia di Monza e della Brianza ha declinato e dettagliato tali criteri secondo le seguenti modalità:

1. Scorrimento della graduatoria di collocamento mirato di cui all'art. 6 della Legge 68/99

Il 20% delle risorse totali di Dote Lavoro - Persone con Disabilità è assegnato utilizzando la graduatoria di cui all'art. 8 della legge 68/99, seguendo l'ordine di posizione. Il rifiuto della dote o la mancata risposta dopo due convocazioni comportano la sospensione dallo stato di iscrizione attiva in graduatoria.

2. Selezione dei candidati con caratteristiche prioritarie - autocandidatura

Il 50% delle risorse totali della Dote Lavoro Persone con Disabilità viene assegnato tramite la selezione dei destinatari con caratteristiche prioritarie definite a livello regionale e provinciale, attraverso la costituzione di una graduatoria calcolata in base ai criteri approvati dal Sottocomitato Disabili.

Alla presente graduatoria si accede attraverso autocandidatura presso gli operatori accreditati al catalogo, con apposito bando Piano LIFT della Provincia di Monza e della Brianza.

Al fine di garantire l'accesso ai servizi di sostegno per le persone con disabilità che lavorano, è istituita una sezione dedicata a cui è assegnato il 10% delle risorse complessive del bando. Per aderire a questa sezione è necessario candidarsi congiuntamente al proprio datore di lavoro.

3. Segnalazione della rete dei Servizi territoriali

Il 30% delle risorse totali di Dote Lavoro viene assegnato attraverso i Tavoli Territoriali LIFT costituiti in ognuno degli Ambiti di Zona della Provincia di Monza e della Brianza. Possono chiedere di partecipare ai tavoli territoriali LIFT gli operatori accreditati nel catalogo provinciale LIFT che abbiano sede nel territorio provinciale e le cooperative sociali tipo B con sede nel territorio provinciale.

Gli operatori del catalogo 2019-2020

Gli operatori che hanno fatto richiesta di essere presenti nel catalogo degli enti accreditati per le attività 2019/20 sono dodici tra aziende speciali, consorzi di cooperative, fondazioni, associazioni, agenzie interinali.

Essi sono:

QUATTRO AZIENDE SPECIALI

Azienda Speciale consortile “Consorzio Desio-Brianza” nasce come Consorzio di Comuni oltre 30 anni fa (1982), su iniziativa dei Comuni di Bovisio Masciago, Cesano Maderno, Desio, Nova Milanese, Muggiò e Varedo, oggi con una popolazione di oltre 150.000 unità, rappresentativa del 18% dell'intero territorio della Provincia di Monza e della Brianza.

AFOL Monza Brianza - Agenzia per la Formazione, l'Orientamento e il Lavoro di Monza e Brianza è un'azienda speciale della Provincia di Monza e della Brianza che si occupa di promuovere il diritto al lavoro attraverso l'erogazione di servizi e attività destinati all'orientamento, alla formazione, all'inserimento e al mantenimento del lavoro lungo l'intero arco della vita.

Azienda Speciale di Formazione “Scuola Paolo Borsa”, ente strumentale del Comune di Monza ed ente pubblico economico. Dispone dell'accreditamento regionale per i servizi formativi e dal 2013 anche per i servizi al lavoro. Gestisce il Servizio Inserimenti lavorativi del comune di Monza.

Offerta Sociale è un'azienda speciale consortile che gestisce, in forma associata, numerosi servizi e interventi sociali a tutela delle fasce deboli della popolazione, per conto dei ventinove Comuni del Vimercatese e del Trezzese.

UN'ASSOCIAZIONE

ANMIL Associazione Nazionale Invalidi del Lavoro, con la sua Agenzia di Mediazione Sociale, si occupa di inclusione lavorativa delle persone con disabilità ed è specializzata nell'offrire un completo supporto ai "soggetti deboli" appartenenti a categorie protette per trovare le opportunità lavorative più adatte alle loro capacità.

TRE CONSORZI DI COOPERATIVE SOCIALI

Consorzio SIR Solidarietà in Rete è un consorzio di cooperative sociali specializzate nei servizi alla persona. Attraverso le sue Agenzie per il Lavoro accreditate presso la Regione Lombardia, offre alle imprese e ai singoli una serie di attività consulenziali e operative per garantire efficace risposta a esigenze occupazionali di vario genere.

CS&L Cascina Sofia & Lavorint Consorzio Sociale è un consorzio di cooperative sociali, sostiene e promuove il perseguimento dell'interesse generale della comunità, l'emancipazione delle fasce deboli, la costruzione di reti sociali entro le quali favorire la partecipazione della collettività. Attraverso Area Lavoro mira a promuovere l'integrazione sociale e lavorativa dei soggetti socialmente più deboli, sviluppando l'autonomia delle persone e attivando sinergie e reti con i servizi sociali e le aziende.

Mestieri Lombardia è la rete regionale di Agenzie per il Lavoro accreditate da Regione Lombardia all'erogazione di servizi al lavoro. Opera in stretta sinergia con una rete di consorzi territoriali di cooperative sociali e di comunità che da anni sviluppano servizi sia nei processi di integrazione per lavoratori deboli sia nei servizi alle imprese profit e sociali. La rete delle agenzie Mestieri Lombardia fa parte del Gruppo cooperativo CGM.

UNA FONDAZIONE

Fondazione Luigi Clerici, la cui attività è orientata a svolgere percorsi formativi di professionalizzazione.

UN'IMPRESA SOCIALE

IAL Innovazione Apprendimento Lavoro Lombardia S.r.l. - Impresa Sociale opera nel settore della formazione professionale con 14 unità organizzative dislocate su tutto il territorio lombardo, in continuità con l'attività dell'ente di formazione accreditato IAL CISL Lombardia.

DUE AGENZIE PER IL LAVORO

e-work è attiva dal 2000 per offrire i migliori servizi alle imprese nel settore dell'intermediazione della manodopera. Hanno circa 100 agenzie sparse in tutta Italia, 9 sono in Lombardia. **Fondazione Cova**, nata nel 2018 e nominata col nome del fondatore di e-work, è ponte tra le diversità. Tra le diverse attività, hanno una collaborazione con Fondazione Accenture per il progetto Job station, che coinvolge altri enti no profit. Tra le altre, hanno una job station nel territorio di Monza.

Umana S.p.A. è un'Agenzia per il Lavoro nata a Venezia nel 1997. Da oltre vent'anni Umana accompagna le imprese condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e possibilmente anticipando, le loro richieste nell'ambito dello sviluppo e gestione delle risorse umane. Ha 140 filiali in Italia, di cui 30 in Lombardia.

I Tavoli Territoriali LIFT

Tutti gli operatori sopracitati hanno partecipato ai Tavoli Territoriali LIFT.

I Tavoli sono stati costituiti su base territoriale, con i seguenti obiettivi: l'individuazione dei destinatari nella quota di propria competenza, la declinazione operativa del Piano Provinciale LIFT e, più in generale, il perseguimento delle azioni volte a garantire il diritto al lavoro delle persone con disabilità sugli specifici territori. I cinque ambiti dei Tavoli sono Vimercate, Seregno, Carate Brianza, Monza e Desio.

I componenti permanenti dei tavoli LIFT sono la Provincia di Monza e della Brianza, gli uffici di Piano territorialmente competenti, gli operatori accreditati nel catalogo con sede nel territorio del rispettivo Ambito, le cooperative sociali tipo B con sede operativa nel territorio del rispettivo Ambito.

La partecipazione ai singoli Tavoli da parte delle cooperative e degli enti accreditati avviene su richiesta, a fronte di avviso pubblico emesso dalla Provincia di Monza e della Brianza.

L'esito dei Tavoli Territoriali è periodicamente riportato al Tavolo Tecnico Provinciale Legge 68/99 e Piano LIFT, partecipato dalle associazioni di rappresentanza dei lavoratori, dei datori di lavoro e delle persone con disabilità.

I Tavoli si sono dimostrati un importante strumento di collaborazione tra operatori accreditati sia per le progettualità su singole persone sia per più ampie azioni condivise e garantiscono il funzionamento di uno dei canali di accesso al sistema dotale. Essi permettono inoltre una forte azione di condivisione della programmazione operativa tra il collocamento mirato, gli operatori accreditati del territorio e le cooperative sociali tipo B.

ANALISI QUANTITATIVA DELLE DOTI PRESENTATE NEL 2019 AVVISO MB0126

Le Doti Lavoro Disabilità Piano Lift

Le tabelle che seguono illustrano le attività prenotate sul piano LIFT da giugno 2019 a maggio 2020.

Gli operatori del catalogo e la ripartizione delle doti

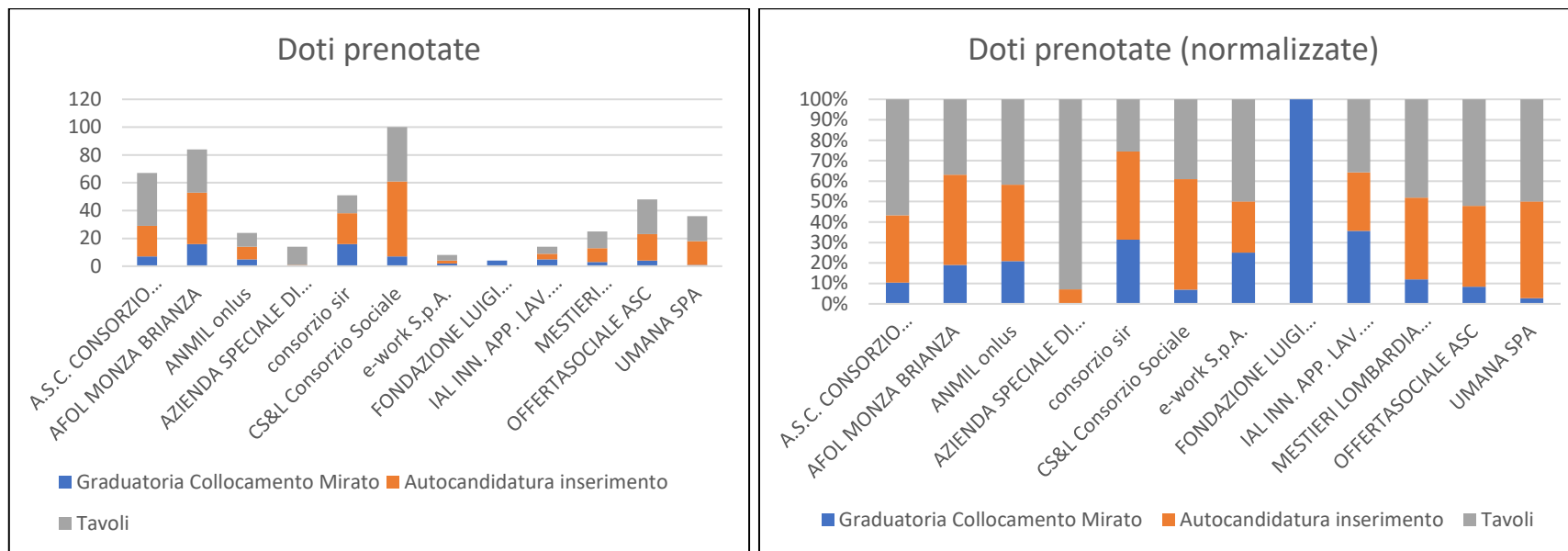
Operatori	Graduatoria	Autocandidatura inserimento	Autocandidatura sostegno	Tavolo Carate	Tavolo Desio	Tavolo Monza	Tavolo Seregno	Tavolo Vimercate	Numero doti
A.S.C. CONSORZIO DESIO-BRIANZA	7	22			33		5		67
AFOL MONZA BRIANZA	16	37		10	6	5	6	4	84
ANMIL ONLUS	5	7	2	2		4	2	2	24
SCUOLA PAOLO BORSA	0	1		3		10			14
CONSORZIO SIR	16	19	3	1	1	1	10		51
CS&L CONSORZIO SOCIALE	7	33	21	8	11	6	8	6	100
e-work S.P.A.	2	2				4			8
FONDAZIONE LUIGI CLERICI	4								4
IAL LOMBARDIA S.R.L.	5	4		1		3	1		14
MESTIERI LOMBARDIA	3	2	8	11		1			25
OFFERTASOCIALE ASC	4	12	7					25	48
UMANA S.P.A.	1	17		5	2	5	2	4	36
Totale complessivo	70	156	41	41	53	39	34	41	475

La tabella seguente illustra il numero delle doti prenotate da ciascun ente, l'importo totale assegnato, la media delle doti e della percentuale di invalidità delle persone con disabilità che hanno fruito della dote.

Operatori	Doti finanziate	Totale per ente	Media importo per dote	Media percentuale disabilità
A.S.C. CONSORZIO DESIO-BRIANZA	67	201.933,80 €	3.013,94 €	70,4%
AFOL MONZA BRIANZA	84	243.311,24 €	2.896,56 €	68,2%
ANMIL ONLUS	24	91.770,50 €	3.823,77 €	74,8%
SCUOLA PAOLO BORSA	14	46.239,60 €	3.302,83 €	68,4%
CONSORZIO SIR	51	204.943,00 €	4.018,49 €	72,3%
CS&L CONSORZIO SOCIALE	100	360.339,00 €	3.603,39 €	70,8%
e-work S.P.A.	8	19.236,00 €	2.404,50 €	63,6%
FONDAZIONE LUIGI CLERICI	4	7.616,00 €	1.904,00 €	83,8%
IAL LOMBARDIA S.R.L.	14	56.173,00 €	4.012,36 €	73,5%
MESTIERI LOMBARDIA	25	80.245,80 €	3.209,83 €	69,2%
OFFERTASOCIALE ASC	48	177.706,80 €	3.702,23 €	67,0%
UMANA S.P.A.	36	94.219,20 €	2.617,20 €	63,1%
Totale complessivo	475	1.583.733,94 €	3.334,18 €	69,6%

I grafici che seguono illustrano la distribuzione delle doti prenotate rispetto alle tre diverse priorità: graduatoria Collocamento Mirato, Autocandidatura inserimento e segnalazione degli enti ai Tavoli Territoriali.

Osservando il secondo grafico si possono verificare le scelte che ciascun ente ha fatto rispetto all'utilizzo delle diverse priorità.



CS&L è l'ente che ha effettuato il maggior numero di prenotazioni; le doti più numerose sono della priorità autocandidatura, seguite dalle doti prenotate e assegnate nei Tavoli Territoriali.

Per **AFOL Monza Brianza** prevale la prenotazione delle doti autocandidatura, seguita dai Tavoli.

CO.DE.BRI ha prenotato lo stesso numero di doti autocandidatura e Tavoli.

CONSORZIO SIR vede la maggioranza delle doti prenotate su autocandidatura.

OFFERTA SOCIALE e MESTIERI vedono una analoga distribuzione delle prenotazioni, con la prevalenza in autocandidatura, seguita da quella sui Tavoli. Per entrambi è inferiore il numero di prenotazioni in graduatoria collocamento mirato.

UMANA prenota la maggioranza delle doti nella priorità autocandidatura e un numero inferiore riguarda la prenotazione sui Tavoli.

ANMIL prenota un numero analogo di doti autocandidatura e Tavoli.

IAL distribuisce le sue prenotazioni su tutti e tre gli assi delle priorità.

SCUOLA BORSA utilizza quasi esclusivamente le doti prenotate attraverso autocandidatura.

E-WORK vede prenotazioni su graduatoria ed autocandidatura.

FONDAZIONE CLERICI ha prenotazioni solo sulla priorità graduatoria.

Le fasce di appartenenza dei soggetti

Il valore della dote varia in relazione alla fascia di “intensità d’aiuto” a cui la persona viene assegnata, in base a sei fattori: le fasce sono determinate dallo stato occupazionale (distanza dal mercato), dal grado di disabilità (la percentuale) e dalla sua tipologia, dall’età, dal titolo di studio e dal genere.

- **Fascia 1**

Necessità di un “orientamento” o di un minimo percorso di accompagnamento (intensità di aiuto bassa)

- **Fascia 2**

Necessità di servizi dedicati (intensità di aiuto media)

- **Fascia 3**

Necessità di servizi intensivi e dedicati per un lungo periodo (intensità di aiuto alta)

- **Fascia 4**

Necessità di servizi di accompagnamento continuo nell’arco della vita lavorativa (intensità di aiuto molto alta)

La tabella successiva illustra la distribuzione delle fasce di appartenenza: sia per i disoccupati sia per gli occupati prevalgono gli appartenenti alla terza fascia, con necessità di servizi intensivi e dedicati per un lungo periodo (intensità di aiuto alta).

Fascia	Numero soggetti DISOCCUPATI	Numero soggetti OCCUPATI	Totale
Fascia 1	8	5	13
Fascia 2	89	29	118
Fascia 3	141	46	187
Fascia 4	149	8	157
Totali	386	88	475

Le doti rivolte ai soggetti DISOCCUPATI

La tabella seguente illustra il numero delle doti rivolte a soggetti disoccupati, il totale dell'importo prenotato e la media per dote, la media della percentuale di invalidità delle persone con disabilità a cui si è rivolta l'azione, la distribuzione delle fasce e le fasce prevalenti.

Operatori	Numero doti	Totale importo prenotato	Media importo per dote	Media percentuale disabilità	Distribuzione fascia		Fascia prevalente
					F1	F2	
A.S.C. CONSORZIO DESIO-BRIANZA	60	175.929,80 €	2.932,16 €	70,4%	F1 F2 F3 F4	0 10 25 25	F3 = 25 F4 = 25
AFOL MONZA BRIANZA	84	243.311,24 €	2.896,56 €	68,2%	F1 F2 F3 F4	3 30 35 16	F3 = 35
ANMIL ONLUS	19	72.290,50 €	3.804,76 €	70,8%	F1 F2 F3 F4	0 5 3 11	F4 = 11
SCUOLA PAOLO BORSA	11	37.155,60 €	3.096,30 €	71,0%	F1 F2 F3 F4	1 5 0 5	F2 = 5 F4 = 5
CONSORZIO SIR	45	177.330,00 €	4.030,23 €	72,9%	F1 F2 F3 F4	0 1 12 32	F4 = 32

CS&L CONSORZIO SOCIALE	66	242.834,00 €	3.679,30 €	73,0%	F1 F2 F3 F4	0 13 30 23	F3 = 30
e-work S.P.A.	7	16.591,00 €	2.370,14 €	65,6%	F1 F2 F3 F4	0 1 5 1	F3 = 5
FONDAZIONE LUIGI CLERICI	4	7.616,00 €	1.904,00 €	83,8%	F1 F2 F3 F4	0 0 1 3	F4 = 3
IAL LOMBARDIA S.R.L.	14	56.173,00 €	4.012,36 €	73,5%	F1 F2 F3 F4	0 0 4 10	F4 = 10
MESTIERI LOMBARDIA	16	45.336,80 €	2.833,55 €	68,5%	F1 F2 F3 F4	0 2 8 6	F3 = 6
OFFERTASOCIALE ASC	28	95.567,80 €	3.413,14 €	65,2%	F1 F2 F3 F4	0 5 7 16	F4 = 16
UMANA S.P.A.	36	94.219,20 €	2.617,20 €	63,1%	F1 F2 F3 F4	4 16 11 5	F2 = 16
Totale complessivo	390	1.264.354,94 €	3.241,94 €	69,7%			

La media generale rispetto alla richiesta finanziaria della dote Disoccupati è di 3.241,94 €. Consorzio SIR prenota in media la quota più alta con 4.030 €, mentre Fondazione Clerici con 1.904 € la quota più bassa.

La media delle percentuali di invalidità vede Fondazione Clerici prenotare la dote per soggetti con 83% di invalidità, seguito da CS&L e IAL con la media del 73%. La media più bassa è di Umana con il 63%.

Per quanto riguarda la fascia di appartenenza:

- La fascia 1 - Necessità di un “orientamento” o di un minimo percorso di accompagnamento (intensità di aiuto bassa) è rappresentata nelle doti di Umana e Afol
- la fascia 2 - Necessità di servizi dedicati (intensità di aiuto media) è rappresentata in modo significativo nelle doti di Afol e Codebri;
- la fascia 3 - Necessità di servizi intensivi e dedicati per un lungo periodo (intensità di aiuto alta) è tra le più numerose per Afol, CS&L, e-work e Mestieri;
- la fascia 4 - Necessità di servizi di accompagnamento continuo nell'arco della vita lavorativa (intensità di aiuto molto alta) è prevalente tra i soggetti presentati da Codebri, Anmil, SIR, Fondazione Clerici, IAL e Offerta Sociale.

Le doti rivolte ai soggetti OCCUPATI

La tabella illustra, come per la precedente, il numero delle doti rivolte a soggetti occupati, il totale dell'importo prenotato e la media per dote, la media della percentuale di invalidità delle persone con disabilità a cui si è rivolta l'azione, la distribuzione delle fasce e le fasce prevalenti.

Operatori	Numero doti	Totale importo prenotato	Media importo per dote	Media percentuale disabilità	Distribuzione fascia		Fascia prevalente
					F1	F2	
A.S.C. CONSORZIO DESIO-BRIANZA	7	26.004,00 €	3.714,86 €	70,3%	F1 F2 F3 F4	1 5 1 0	F2 = 5
AFOL MONZA BRIANZA	0	0	0	0	0	0	0
ANMIL ONLUS	5	19.480,00 €	3.896,00 €	89,0%	F1 F2 F3 F4	0 0 4 1	F3 = 4
SCUOLA PAOLO BORSA	4	9.084,00 €	4.542,00 €	52,5%	F1 F2 F3 F4	1 0 3 0	F3 = 3
CONSORZIO SIR	7	27.613,00 €	3.944,71 €	68,3%	F1 F2 F3 F4	0 0 2 5	F4 = 5
CS&L CONSORZIO SOCIALE	34	117.505,00 €	3.456,03 €	66,0%	F1 F2 F3 F4	1 17 14 2	F2 = 17
e-work S.p.A.	1	2.645,00 €	2.645,00 €	50,0%	F1 F2 F3 F4	0 1 0 0	F2 = 1
FONDAZIONE LUIGI CLERICI	0	0	0	0	0	0	0
IAL LOMBARDIA S.R.L.	0	0	0	0	0	0	0

MESTIERI LOMBARDIA	9	34.909,00 €	3.878,78 €	70,2%	F1 F2 F3 F4	0 1 8 0	F3 = 8
OFFERTASOCIALE ASC	20	82.139,00 €	4.106,95 €	69,5%	F1 F2 F3 F4	2 4 14 0	F3 = 14
UMANA S.P.A.	0	0	0	0	0	0	0
Totale complessivo	87	319.379,00 €	3.757,40 €	68,8%			

La media generale rispetto alla richiesta finanziaria della dote Occupati è di 3.757,40 €. Offerta Sociale prenota in media la quota più alta con 4.106,95 €, mentre e-work con 2.645,00 € vede la quota più bassa.

La media delle percentuali di invalidità vede Anmil prenotare le doti con 89% di media di invalidità, seguito da Codebri e Mestieri con la media del 70%. La media più bassa è di e-work con il 50% di invalidità di un soggetto.

Per quanto riguarda la fascia di appartenenza:

- fascia 1 - Necessità di un "orientamento" o di un minimo percorso di accompagnamento (intensità di aiuto bassa): le doti sono soltanto 5 in totale;
- fascia 2 - Necessità di servizi dedicati (intensità di aiuto media) è rappresentata in modo significativo nelle doti di CS&L e Codebri;
- fascia 3 - Necessità di servizi intensivi e dedicati per un lungo periodo (intensità di aiuto alta) è tra le più numerose per Anmil, Scuola Borsa, Mestieri e Offerta Sociale.
- fascia 4 - Necessità di servizi di accompagnamento continuo nell'arco della vita lavorativa (intensità di aiuto molto alta) è prevalente tra i soggetti presentati da Consorzio SIR.

LE INTERVISTE ALLE PERSONE CON DISABILITÀ

Premessa metodologica

Questa fase della ricerca ha dovuto tenere conto della situazione emergenziale determinatasi con l'avvento del Covid 19.

Le rigide misure adottate inizialmente hanno assunto per tutti un grande valore non solo pratico ma anche simbolico, indicando fin da subito la gravità della situazione e la possibilità che potesse peggiorare. All'inizio della crisi, l'imposizione di misure forti ha indebolito la fiducia delle persone; la quarantena e l'isolamento sociale hanno determinato difficoltà psicologiche e si sono associate a stati d'animo legati alla perdita di controllo e alla sensazione di sentirsi in trappola.

Il lockdown ha causato la perdita di autonomia nel muoversi liberamente nel mondo, l'impossibilità di contatto sociale, le difficoltà nel lavoro o addirittura la sua perdita, l'interruzione di tirocini già avviati o il mancato inizio di un percorso già previsto.

Le fragilità e le disuguaglianze che già connotavano alcuni gruppi sociali si sono ulteriormente aggravate e per qualcuno l'impatto combinato di tutti questi elementi può avere avuto un impatto psicologico molto significativo.

Alla situazione di pregressa difficoltà nella quale le persone con disabilità spesso si trovano, si è quindi aggiunto questo ulteriore problema.

Il progetto iniziale prevedeva **interviste qualitative** in presenza e la necessaria modificazione della modalità di somministrazione ha richiesto un confronto con i responsabili e i tutor di ciascun ente, sia per avere il loro parere su una somministrazione in remoto, sia per la scelta dei soggetti da coinvolgere.

Tutto ciò ha permesso l'identificazione dei 42 soggetti intervistati. Le interviste si sono svolte via Skype o attraverso una videochiamata con WhatsApp, con la sola presenza del soggetto e dell'intervistatrice. È opportuno segnalare che in due casi hanno partecipato anche le madri, la cui presenza non è stata intrusiva e ha consentito ai soggetti una maggiore tranquillità nell'affrontare la relazione con una persona sconosciuta.

La somministrazione delle interviste è avvenuta nelle seguenti modalità:

- per Anmil, e-work, IAL e Offerta Sociale i soggetti sono stati intervistati, con le opportune attenzioni (distanza, sanificazione, ecc) presso le loro sedi, in quanto erano antecedenti al lockdown.
- per Afol, Borsa, Clerici, Codebri, CS&L, Mestieri, Sir e Umana le interviste sono state somministrate via WhatsApp e Skype.

La ricerca ha previsto la somministrazione di una intervista qualitativa rivolta a 42 persone con disabilità. La finalità è quella di rendere conto delle valutazioni, percezioni e giudizi che le persone esprimono nei confronti di:

- lo strumento Dote e la sua comprensione
- l'operatore/ente che ha gestito la dote
- la funzione del tutor che l'ha seguito
- il grado di soddisfazione riguardo il Collocamento Mirato e la Provincia di Monza e della Brianza

Le interviste sono state così distribuite:

enti	n. disoccupati	n. occupati	totale Interviste
ASC CODEBRI	3	1	4
AFOL	5	2	7
ANMIL	1	1	2
SCUOLA BORSA	1		1
FOND. CLERICI	1		1
CS&L	4	3	7
E-WORK	1		1
IAL LOMBARDIA	1	1	2
MESTIERI	2	1	3
OFFERTA SOCIALE	3	2	5
CONSORZIO SIR	3	3	6
UMANA	3		3
TOTALI	28	14	42

I questionari rivolti alle persone disoccupate hanno sondato le seguenti aree:

- Nome e cognome del soggetto e età, il nome del tutor, la priorità della dote e le azioni prenotate
- Conoscenza dello strumento Dote Inserimento: come ha conosciuto questo strumento, se è informato del fatto che sia la Provincia a erogare la Dote attraverso il piano LIFT e se è consapevole del fatto di poter scegliere l'operatore di riferimento durante la Dote

- Conoscenza delle azioni previste dalla Dote
- Se ha svolto un tirocinio: dove e con quali compiti, soddisfazione della relazione d'aiuto offerta, in quali ambiti si è sentito supportato, in cosa ha funzionato. L'erogazione del contributo, il suo grado di soddisfazione rispetto al tirocinio che ha svolto
- Il tutor e la relazione d'aiuto offerta

I questionari rivolti alle persone occupate hanno approfondito:

- Nome e cognome del soggetto e età, il nome del tutor, la priorità della dote e le azioni prenotate
- Conoscenza dello strumento Dote Mantenimento: come ha conosciuto questo strumento, se è informato del fatto che sia la Provincia a erogare la Dote attraverso il piano LIFT e se è consapevole del fatto di poter scegliere l'operatore di riferimento durante la Dote
- Conoscenza delle azioni previste dalla Dote
- Nome dell'Azienda dove lavora, in quale settore/ufficio, i compiti professionali svolti, con quanti colleghi lavora, da quanto tempo è assunto e con quale tipologia di contratto, le differenze, se ci sono, tra tirocinio e assunzione, le capacità che le hanno permesso di essere assunto, le eventuali difficoltà
- Il tutor e la relazione d'aiuto offerta e in cosa l'ha aiutata a migliorare

Vedi Allegati 1 e 2 Questionari per le interviste pag. 55 e pag. 60

Caratteristiche dei soggetti intervistati

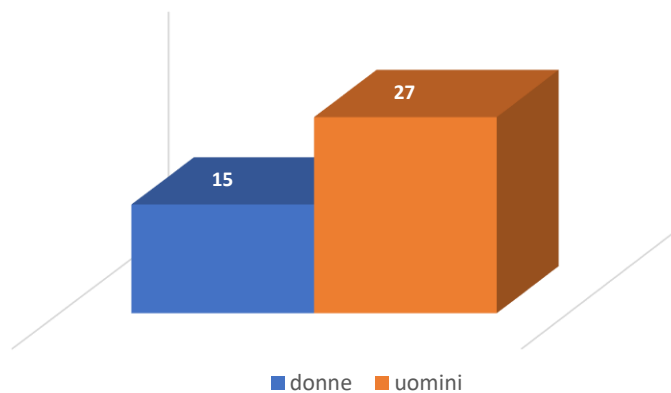
I 42 soggetti intervistati

L'identificazione delle persone da intervistare ha seguito altri importanti criteri:

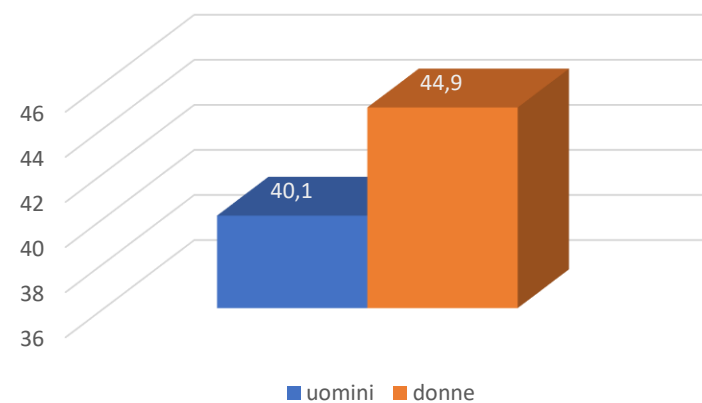
- il fatto che fossero rappresentate le tre diverse tipologie di priorità: Graduatoria, Autocandidatura e Tavoli
- la fascia di appartenenza
- l'età

I grafici seguenti illustrano il sesso e l'età dei 42 soggetti intervistati, la percentuale di invalidità e la fascia di appartenenza.

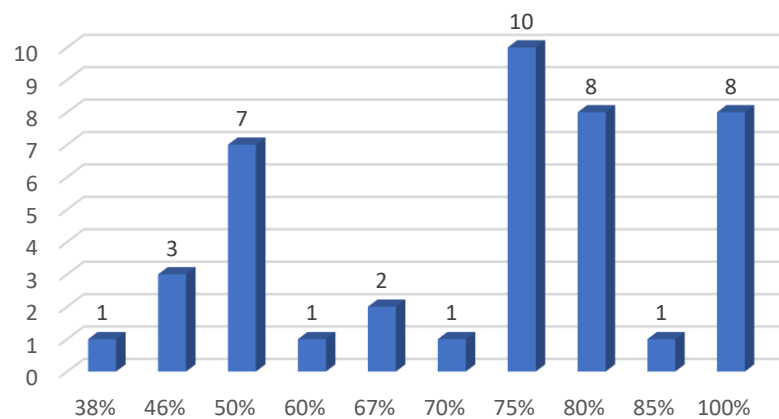
Sesso



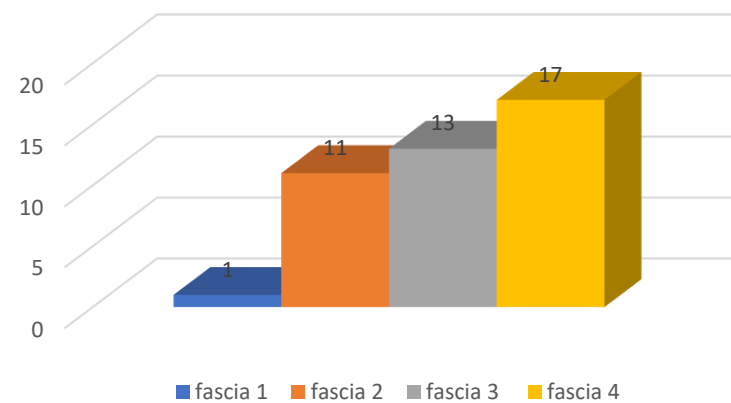
Età media



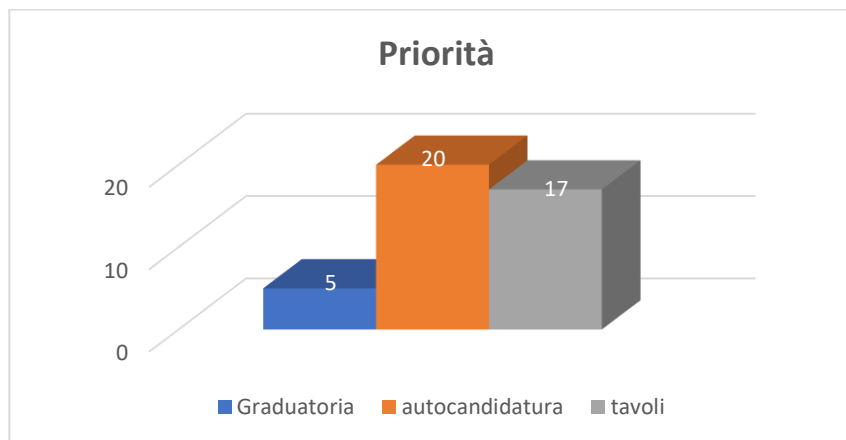
Percentuale di invalidità



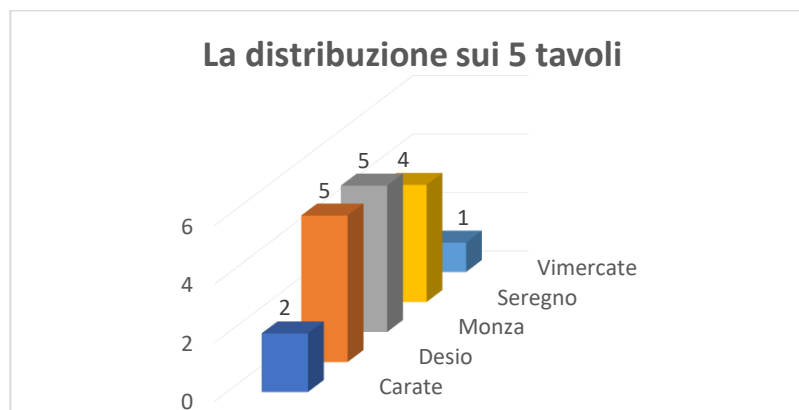
Fascia di appartenenza



Il grafico sottostante illustra a quale priorità aderiscono i soggetti intervistati: lo scorrimento graduatoria legge 68, la selezione dei candidati con caratteristiche prioritarie – autocandidatura e la segnalazione della rete dei Servizi territoriali attraverso i cinque Tavoli Territoriali LIFT.



I 17 soggetti presentati nei 5 tavoli sono così distribuiti.



Le pagine seguenti illustrano il numero dei soggetti intervistati, la tipologia e il numero delle ore prenotate e i contenuti emersi.

Sintesi dei temi emersi dalle interviste

I soggetti disoccupati

La tabella illustra il numero dei soggetti disoccupati intervistati, divisi per operatore

Operatore	Intervistati
AFOL	5
ANMIL	1
BORSA	1
CLERICI	1
CODEBRI	3
CS&L	4
EWORK	1
IAL	2
MESTIERI	2
OS	3
SIR	3
UMANA	3

La conoscenza della Dote

La fase iniziale delle interviste ha sondato la conoscenza dello strumento Dote. La maggioranza dei soggetti sa che è la Provincia di Monza e della Brianza a finanziare la dote attraverso il piano LIFT. Soltanto pochi conoscono l'attività del Servizio per il Collocamento Mirato, in particolare, coloro che hanno partecipato alle riunioni plenarie rivolte agli appartenenti alla Graduatoria 68, svolte presso la sede del Servizio. Non tutti conoscono l'opportunità di scelta tra diversi operatori, alcuni ricordano di avere firmato la lettera di adesione, ma solo su mia specifica richiesta.

Quasi tutti i soggetti citano i Centri per l'Impiego, che sono presenti in modo capillare sul territorio; va sottolineato che per i soggetti seguiti in dote da Afol questo legame sembra più forte.

È invece quasi assente la conoscenza del percorso Match, che viene citato solo se sollecitati e la cui utilità non sembra chiara; non c'è la consapevolezza che tale percorso sia finanziato dalla Provincia di Monza e della Brianza e che con esso si amplino le opportunità per la ricerca del lavoro. Sembra che i soggetti lo vedano come un percorso di carattere prevalentemente amministrativo, anche se la professionalità di chi lo somministra è riconosciuta.

La maggioranza dei soggetti ha conosciuto la dote attraverso l'operatore accreditato, alcuni attraverso i servizi di cura CPS, altri tramite il Servizio Sociale del Comune. Tutto ciò rimarca l'importanza del lavoro di rete tra i servizi.

Il Servizio per il Collocamento Mirato viene citato solo da chi ha conosciuto la dote nelle riunioni plenarie rivolte alle persone con disabilità.

Solo un soggetto ha conosciuto la dote attraverso il passaparola tra conoscenti.

Grado di soddisfazione dei soggetti

Tutti i soggetti sono soddisfatti del percorso fatto e sostengono che le azioni a loro rivolte sono state spiegate con chiarezza dai tutor. Faticano tutti a nominarle correttamente: appare consapevolezza rispetto a ciò che le azioni prevedono, ma il linguaggio tecnico che le definisce non è noto. *“È un buon metodo di lavoro, mi è stato di grande aiuto”*.

I tirocini

I tirocini sono considerati da tutti coloro che li hanno svolti un'esperienza importante, fonte di apprendimento di compiti professionali e mezzo per valutare le proprie capacità di relazione in un contesto molto diverso da quelli sperimentati nella propria esistenza (familiare, amicale, ecc.).

Viene sottolineata l'importanza di ricevere un contributo economico, anche se da molti è giudicato troppo basso; questa riflessione ha permesso un confronto sulla differenza tra tirocinio e lavoro, arrivando a riconoscere che il primo è un contesto nel quale l'errore può essere tollerato e la presenza del tutor garantisce un supporto e un possibile confronto, mentre essere assunti significa possedere una totale autonomia produttiva e relazionale. Tutti i soggetti che hanno effettuato il tirocinio hanno ricevuto con regolarità l'indennità mensile.

Purtroppo, le difficoltà determinate dal Covid hanno impedito la partenza dei tirocini o hanno determinato la loro interruzione.

Questa situazione ha creato nelle persone un sentimento di delusione e di insoddisfazione; tali sentimenti sono stati accolti dai tutor, che hanno cercato di offrire il loro aiuto attraverso altre forme di supporto da remoto. In tutti si è rilevata la speranza di poter iniziare o riavviare l'attività. Per coloro che hanno visto la sospensione di un percorso finalizzato all'assunzione il senso di disagio e preoccupazione appare più elevato.

Hanno trovato lavoro o sono in attesa di essere chiamati

Pur nella difficoltà del periodo, due soggetti intervistati hanno trovato lavoro durante la dote; appare interessante il fatto che una persona assunta in un supermercato abbia preferito una assunzione in art.14 tramite cooperativa perché si sentiva più supportata, con maggiore tutela e sostegno. L'altro soggetto era in tirocinio sino a marzo 2020 presso *“un ristorante dove fanno una ristorazione veloce, servivo ai tavoli, prendevo gli ordini, friggevo le patatine e facevo le pulizie. Prima del Covid era finalizzato all'assunzione”*.

L'affiancamento e il supporto del tutor

Tutti i soggetti sono soddisfatti della relazione con i tutor, sia dal punto di vista della relazione d'aiuto offerta che della capacità di essere un supporto per la persona. Le verbalizzazioni espresse sono significative:

“Una persona squisita, sempre disponibile e gentile, sa fare il suo lavoro”; “mi sentivo aiutato, se ci fossero tante persone come lei l'Italia sarebbe un paese migliore”; “mi segue bene, è empatica e capace di ascolto”; “è stata fondamentale per me, una persona competente e preparata, un angelo”; “mi ha teso la mano e io, che sono molto sensibile, ho sentito positività, è attenta e comprensiva”; “mi sono sentita incoraggiata e rincuorata”; “di vitale importanza”; “è una persona che si dà da fare, mi aiuta a cercare lavoro, mi segue bene. Anche se con il Covid abbiamo iniziato a vederci on-line”; “mi sono trovato bene, mi spiega bene le cose, è brava anche nel rapporto con me”; “è molto attiva, si preoccupa di trovarmi il lavoro adatto, lei è carica e anche io lo sono, anche volenteroso, ma un po' sociopatico”; “è brava, comprensiva, paziente e gentile”; “ho avuto rapporti molto positivi, utile perché prova a farmi entrare nel mondo del lavoro”; “non è potuto entrare in azienda, ci siamo visti noi e ci vediamo ancora, è una bella persona e mi aiuta soprattutto per la mia situazione esistenziale”; “è stato molto utile perché mi ha offerto tantissimi spunti, mi ha dato aiuto e indirizzato. Durante il Covid ho avuto molti contatti da remoto. Sono soddisfatta perché vedo i risultati e le candidature che mi hanno proposto”; “menomale che c'è, posso parlare con lei di tutto, è presente e mi ascolta”; “ha saputo trovare subito un tirocinio che è il lavoro della mia vita”.

Solo un soggetto vorrebbe *“che si impegnassero di più per trovarmi un lavoro”*. Un altro soggetto segnala di essersi trovato in difficoltà: *“quando la chiamavo non rispondeva mai, già ero nervosa per il lavoro che non si trova, l'altra era più solare e chiacchierona”*.

Il supporto offerto dai tutor ha riguardato il miglioramento delle competenze relazionali e professionali, l'orientamento professionale, la preparazione al colloquio di lavoro, nella stesura del CV e nella presentazione, *“la loro ricerca di lavoro per me è stata molto utile, io non sapevo da che parte girarmi, imparare l'uso del pc mi ha aiutato anche ad immaginare un futuro lavorativo”*.

È importante sottolineare che il sostegno ha dovuto, nella maggioranza dei casi, trasformarsi da colloqui in presenza a colloqui attraverso le piattaforme in remoto; sembra di poter osservare che la maggioranza ha utilizzato videochiamate attraverso WhatsApp, strumento più diffuso e accessibile per tutti.

Va sottolineato che ciò ha comportato una sostanziale modifica dalle strategie comunicative, meno faticosa per chi già conosceva il tutor, più difficoltosa per chi non aveva ancora costruito una relazione consolidata.

I soggetti occupati

La tabella illustra il numero dei soggetti occupati intervistati, divisi per operatore.

Operatore	Intervistati
AFOL	2
ANMIL	1
BORSA	0
CLERICI	0
CODEBRI	1
CS&L	3
EWORK	0
IAL	1*
MESTIERI	1
OS	2
SIR	3
UMANA	0

**una "Dote Inserimento" è diventata "Dote Mantenimento" durante il percorso*

La conoscenza della Dote

La Dote Mantenimento, rivolta ai soggetti occupati, è conosciuta dalla maggioranza dei soggetti attraverso l'operatore che li aveva in carico precedentemente.

Per una struttura la segnalazione è avvenuta grazie alla collaborazione di un'associazione (AGPD Ass. Genitori Persone Down).

Due soggetti occupati in cooperativa, particolarmente fragili, non sono a conoscenza di essere in carico con una dote.

Le aziende coinvolte

Una situazione interessante da segnalare è quella di un soggetto già citato: *“Ho iniziato a lavorare dal 1 giugno in un supermercato 6 mesi a tempo determinato, stavo molto bene, ma poi tramite cooperativa sono passato in una azienda che si occupa di impianti industriali nell'ufficio tecnico, un lavoro simile a quello che aveva perso stando male, superando il periodo di comporta, preparo il fascicolo tecnico attingendo dai documenti sparsi nel sistema. Sono assunto da luglio 2020 a tempo determinato durata 1 anno part time, per ora non me la sento di lavorare tutto il giorno”.*

Un secondo caso lavora presso un negozio di abbigliamento, reparto vendita, dal 1 luglio 2020 a tempo indeterminato part time.

Un soggetto lavora in un'azienda di Arcore, il suo lavoro consiste nello smistamento posta, pacchi negli uffici, fotocopie e archivio ogni tanto, adesso non usa più il PC. Raramente sta alla reception e risponde al centralino. È assunto dal 9 settembre 2019 a tempo indeterminato part time.

Un soggetto è assunto in un'azienda della ristorazione, dove si occupa della preparazione delle scatole alimentari, da febbraio 2020 a tempo determinato per un anno part time.

Per tre soggetti seguiti dallo stesso operatore, il primo lavora presso un supermercato, dalla 6,30 alle 11,15, apre il cancello e fa carico scarico. È stato assunto nel 2007, ha un contratto a tempo indeterminato, part time; il secondo lavora in cooperativa in convenzione art. 14, distaccato presso un'azienda dove fa attività di pulizia degli uffici del magazzino, dalle 16 alle 19,30, con contratto a tempo determinato per due anni; il terzo soggetto lavora in cooperativa. Si occupa di contabilizzazione del calore per alcuni condomini, fa ordini e fatture, scrive mail e tiene l'agenda dei tecnici, utilizza un programma dedicato. A novembre il contratto dovrebbe trasformarsi in tempo indeterminato part time, dopo due anni a tempo determinato.

La dote di un soggetto intervistato è passata da inserimento a mantenimento con una comunicazione alla Provincia, trasformando coaching e tutoring in azioni di mantenimento. Il soggetto lavora in una Fondazione, nella segreteria del direttore amministrativo, dove svolge attività di segreteria amministrativa (gestione contratti, utenze e manovalanza amministrativa). Il contratto è una sostituzione di maternità, full time *“Spero mi assumano”*.

Una persona con disabilità lavora presso una cooperativa da molti anni, dove svolge attività part time di assemblaggio meccanico, con contratto a tempo indeterminato. Lavora il mattino e, in accordo con il Servizio Sociale, si ferma il pomeriggio per un progetto socio-assistenziale.

Un soggetto lavora presso un ristorante e fa il cameriere; il secondo lavora da giugno 2019 presso una cooperativa *“che mi ha portato in art. 14 presso un’azienda di autotrasporti, che successivamente mi ha assunto direttamente. Sono passato da 4/500 € al mese a 800€”*.

Sintetizzando lavorano presso cooperativa 2 soggetti a tempo indeterminato part time, 4 soggetti in art. 14 di cui uno è passato ad assunzione in azienda, 2 soggetti in supermercato part time a tempo indeterminato, un soggetto presso la segreteria di una fondazione full time per la sostituzione di una maternità, una persona con disabilità lavora allo smistamento posta in un’azienda di casalinghi.

Tirocinio precedente

Va sottolineato che il 40% dei soggetti intervistati non ha svolto tirocinio prima dell’assunzione; un soggetto ha fatto un tirocinio di 12 mesi nell’azienda dove è stato assunto, ma la persona non è in grado di cogliere la differenza tra tirocinio e lavoro.

Laddove il tirocinio è stato svolto, nessun soggetto ne ha riportato l’esperienza spontaneamente, ma tutti hanno preferito soffermarsi esclusivamente sulla propria esperienza lavorativa da assunti.

In tre casi è stata una scelta dell’azienda: *“l’azienda ha preferito fare l’assunzione subito”*.

Le capacità che hanno permesso l'assunzione

Gli atteggiamenti che la persona ha verso gli altri sono considerati dalle persone intervistate molto importanti, seguiti dalle loro capacità di comprendere le cose e dalla mediazione sul campo del tutor.

Emergono in seconda battuta anche l'aiuto offerto dal gruppo di lavoro e la disponibilità dei responsabili dell'ufficio o del reparto.

La terza scelta riguarda la qualità del clima del gruppo di lavoro e la scelta di una mansione adatta alle proprie caratteristiche.

Solo un soggetto considera importante la propria preparazione scolastica ed un altro afferma di avere una fortissima motivazione al lavoro.

Le difficoltà riscontrate e le azioni attuate per risolvere le difficoltà

Per alcuni soggetti le difficoltà sono state le caratteristiche personali, la propria situazione esistenziale e la mancata conoscenza del settore; è sembrata rilevante anche la mancata disponibilità dei responsabili del reparto i primi giorni, che è poi stata lentamente conquistata.

Le azioni attuate per risolverle sono state la mediazione con il datore di lavoro e con i colleghi da parte del tutor, la relazione di aiuto offerta dai tutor e in un caso *“il supporto psicologico ha migliorato il tono del mio umore, essere più leggero, più accogliente e disponibile con le persone”*.

Il tutor

Il tutor si è rilevato una figura indispensabile, competente e preparato. Tutti i soggetti hanno espresso giudizi molto positivi:

“è una persona molto competente e preparata, un angelo, mi ha teso la mano e io che sono molto sensibile ho sentito positività. Mi ha offerto una relazione attenta e comprensiva perché mi ha condotto per mano, non mi ha mai sminuito, ha capito che ho avuto un

momento in cui stavo perdendo la speranza di trovare qualcosa, mi ha incoraggiato nel mio momento di sconforto. È stata un supporto fondamentale per l'aspetto psicologico".

"Mi è stato vicino e mi ha aiutato, è mitico!!".

"Mi ha aiutato veramente tanto, per me era l'ultima spiaggia, mi ha trovato un lavoro proprio adatto a me".

"Faceva visite frequenti, gentilissima, mi diceva cose giuste e precise".

"Sono molto soddisfatto perché ho fatto un percorso graduale importante e significativo, ho avuto una relazione di sostegno molto importante, che mi ha fatto solo bene".

Unico problema riguarda le doti mantenimento in cooperativa: alcuni soggetti non sembrano conoscere la struttura che ha presentato la dote. Non sanno chi li stia seguendo, il loro riferimento è la cooperativa, non sembrano consapevoli di cosa sia questo percorso di sostegno. È importante sottolineare che il possesso di buone risorse cognitive consente di capire cosa sia la dote e che le persone più fragili faticano a comprendere e/o ricordare il supporto che hanno ricevuto.

I FOCUS GROUP

Premessa metodologica

Negli ultimi venti anni si è assistito a un interesse crescente per le tecniche di rilevazione dei dati che si avvalgono dell'interazione di gruppo come principale risorsa cognitiva. In questi tipi di tecniche gli attori sociali non sono considerati semplici fonti di informazione, ma protagonisti della ricerca, in grado di elaborare in modo collettivo la visione del fenomeno da indagare.

Il focus group è una tecnica non standardizzata di rilevazione dell'informazione, basata su una discussione, che è solo apparentemente informale, tra un gruppo di persone di dimensioni non troppo estese.

La capacità informativa dei focus group risiede nel dibattito che si crea tra i partecipanti sotto la guida di un moderatore. Sono questi attori che interagendo tra loro, verbalmente e non verbalmente, contribuiranno alla co-produzione delle informazioni finali. In relazione a questa tecnica si preferisce usare l'espressione 'discussione di gruppo' piuttosto che 'intervista di gruppo'.

Nel nostro caso, la ricerca rivolge i focus group ai 27 tutor che hanno affiancato i 42 soggetti intervistati; l'ultimo focus ha visto la partecipazione dei responsabili delle dodici strutture che si sono accreditate per la gestione delle doti.

È opportuno che il numero dei partecipanti di ciascuna sessione non superi le dodici persone e per questa ragione sono stati predisposti 3 gruppi rivolti ai tutor, con la partecipazione di 9 persone e un gruppo rivolto ai 12 responsabili delle strutture accreditate.

La metodologia di conduzione dei gruppi ha posto attenzione ad ottenere una significativa qualità delle informazioni attraverso la guida del moderatore che ha sostenuto e rilanciato la discussione, basandosi su una traccia realizzata in base ai fini conoscitivi della ricerca e adattata alle persone con cui ha interagito durante il gruppo. Il moderatore ha proposto di far esprimere prima individualmente alle singole persone le proprie opinioni su un dato argomento, aprendo poi il confronto e la discussione. In questo modo si sono salvaguardati sia il contributo di ciascuno sia i vantaggi che derivano dall'interazione tra i partecipanti.

I focus group con i tutor

La prima azione svolta è stata quella di coinvolgere i tutor che avevano seguito le persone con disabilità intervistate; lo strumento proposto è stato da tutti accettato e le tre sessioni, organizzate in modo che vi fossero al massimo 10 partecipanti, si sono svolte attraverso la piattaforma Teams. Hanno partecipato ventisei tutor. La tabella seguente illustra le date e gli enti partecipanti a ciascuna sessione.

Operatore	23 novembre 2020 9 tutor	25 novembre 2020 9 tutor	27 novembre 2020 8 tutor
AFOL	X*	X	X
ANMIL	X	X	
CODEBRI	X		X
CS&L	X	X	X
CONSORZIO SIR	X	X	X
E-WORK			
FONDAZIONE CLERICI		X	
IAL	X	X	
MESTIERI		X	x
OFFERTA SOCIALE	X	X	X
SCUOLA BORSA	X		
UMANA	X	X	X

**assente, per non perdere il parere del tutor si è svolto un colloquio individuale, che ha avuto per oggetto i temi proposti nel focus group l'1/12/2020*

Durante i focus group la discussione ha visto una buona interazione tra i partecipanti e non sembrano essere comparse ansie derivate dal ritrovarsi in un gruppo; si può affermare che i tutor si sono lasciati andare alla libera interazione con gli altri, senza il timore di essere giudicati o di deludere le aspettative.

La discussione è avvenuta in modo libero e ciascuno ha potuto esprimere le proprie idee, senza conformarsi alle opinioni più diffuse nel gruppo, consentendo la diversificazione dei punti di vista.

Sono state significative la spontaneità della discussione, la capacità del focus group di produrre informazioni mediante il coinvolgimento e l'interessamento dei membri del gruppo.

La libertà nella conduzione, a scapito di una certa standardizzazione decisa prima dell'avvio, ha permesso "il tradimento" della traccia, che prevedeva nel dettaglio le domande da porre, stabilendone già la forma e l'ordine. Durante la conduzione dei gruppi, il moderatore ha deciso di porre le tematiche da trattare adattandole al corso della discussione, cercando di rispettare il progetto di senso che le persone volevano attribuire alle loro argomentazioni, ponendo le tematiche in modo generico e lasciando che il gruppo rispondesse interagendo liberamente. La partecipazione di tutti è stata molto attiva e coinvolgente e significativo è stato il grado di soddisfazione espresso alla fine di ciascun focus group.

La sintesi dei temi emersi durante i tre focus rivolti ai tutor propone i seguenti temi:

- La Dote Unica Lavoro Disabilità (DULD) - gli aspetti positivi
- La Dote DULD - gli aspetti negativi: i più fragili e le doti Graduatoria 68 ed Autocandidatura, la solitudine e la frammentazione
- La tempistica - punti di forza e di debolezza
- La burocrazia
- Piano di Intervento Personalizzato

- Individualizzazione dell'intervento
- La Dote Mantenimento
- Il rapporto con il Mercato del lavoro/aziende
- I bisogni formativi espressi dai tutor
- La formazione per le persone con disabilità

La Dote DULD – gli aspetti positivi

In generale tutti i tutor considerano la dote una bella opportunità *perché “permette una buona relazione educativa, la conoscenza delle persone e la costruzione di una relazione di fiducia, permette di seguire e accompagnare chi ha difficoltà di inserimento, di creare una relazione più profonda, un percorso più personalizzato e un buon lavoro di rete, consente di accompagnare le persone nel loro percorso. Inoltre, offre un numero di ore sostanzioso”*.

Si sottolinea il fatto che sia un *“Percorso lungo e articolato, che si può calibrare a seconda della persona, che consente un bel lavoro di orientamento”*.

Viene anche sottolineata l'importanza del patto che viene steso insieme alla persona con disabilità, che ne valorizza la partecipazione e la consapevolezza *“La Dote Unica Lavoro Disabilità (DULD) è un arricchimento per chi vi accede, consente un patto con la persona a cui dare importanza”*.

È un'opportunità, il cui l'obiettivo non è solo l'inserimento lavorativo ma anche la conoscenza approfondita del soggetto e delle sue caratteristiche.

Chi ha esperienza nella gestione della Dote Unica Lavoro (ordinaria) afferma che DULD *“è molto più personalizzata, si possono fare cose importanti con tempi più lunghi”*.

Infine, si afferma che *“la dote garantisce introiti importanti che sono vitali per chi gestisce i servizi, dà fiato e ossigeno ai servizi, in un momento difficile come questo consente di fare mantenimento, una buona occasione per le persone occupate”*.

Per quanto riguarda il contributo della dote gli operatori che gestiscono i Servizi per l’Integrazione Lavorativa - i SIL - affermano: *“Grazie alle chiamate da graduatoria e tramite autocandidatura vengono agganciate le persone che non arrivano dai Servizi Sociali, persone che ne avevano molto bisogno. La dote garantisce introiti importanti che sono vitali per i Servizi di integrazione Lavorativa; le attività proposte dalla dote sono analoghe a quelle dei SIL”*.

I più fragili e le doti Graduatoria 68 e Autocandidatura

In Autocandidatura e Graduatoria non c’è filtro d’ingresso, *“si ha a che fare con persone disinteressate, non consapevoli delle loro caratteristiche e delle proprie difficoltà”*. Una grande difficoltà è la reale partecipazione delle persone che appartengono a queste categorie perché capita che *“le persone che non hai mai visto prenotano e scompaiono”*. *“Le persone a volte spariscono, cosa si può fare della dote a quel punto?”*.

Un’altra difficoltà è determinata dalle persone già valutate e non idonee al lavoro. *“Purtroppo arrivano anche persone che erano già state valutate dal servizio come non idonee e abbiamo dovuto fare un lavoro di cesello perché non era utile la dote. Ma la paura di perdere il posto in graduatoria e di non percepire la pensione sono difficili da smontare. A volte dobbiamo aprire e chiudere la dote”*.

La Dote Graduatoria alle volte *“è una perdita di tempo per il soggetto e per l’operatore. Che tipo di lavoro richiede? I contatti con i servizi sono importanti? Spesso si decide di non aprire la dote perché la persona ha bisogno di altro, ma questa attività quindi non è finanziata. Ma quando si è provato di tutto, se il bisogno è un intervento sociale, bisogna fare altro”*.

Per le patologie psichiche le ore di rete sono troppo poche: *“per i CPS la dote è un tampone, spesso le segnalazioni riguardano persone che non hanno caratteristiche compatibili con il lavoro”*.

Solitudine del tutor e frammentazione

Tutti gli operatori lamentano il senso di solitudine che provano durante la loro attività, lamentando l'assenza del confronto e della condivisione. Tale frustrazione appare molto significativa soprattutto quando si seguono i casi più complessi, che richiedono la forza della rete. La sensazione di isolamento appare più significativa nei tutor che operano in partita IVA: *“è necessario un lavoro d'équipe con supervisione per la casistica più complessa” “serve una équipe, c'è frammentazione tra dipendenti e collaboratori, non c'è armonia ma dispersione”*.

Tale supporto viene segnalato come *fondamentale* *“per gli operatori nuovi per i quali il confronto con i colleghi, con un esperto è necessario”*. *“La dote determina un grande turnover di operatori, da formare in tempi brevi”*; *“l'assenza di un confronto, la solitudine è faticosa, il lavoro d'équipe non è finanziato. Noi lavoriamo in équipe. Lo scambio, il confronto con i colleghi non è rendicontabile ma necessario, era meglio quando c'era un finanziamento complessivo”*.

Qualcuno si aspettava che il progetto Rete per il lavoro - Sistema 5 potesse introdurre delle novità ma *“è mancato il confronto con gli altri operatori”*.

La tempistica: punti di forza e di debolezza

Alcuni operatori sottolineano l'importanza che la dote abbia un inizio e una fine e lo considerano un importante punto di forza. *“La scadenza la viviamo positivamente, avviare e completare un lavoro è importante, se non basta posso provare a riprenotare. La scadenza della dote è un valore aggiunto per il contratto con le persone, perché definisce il percorso”*.

Altri affermano che *“La tempistica della dote può essere un problema, un anno è troppo poco e una nuova dote deve essere proponibile senza interrompere il percorso che il soggetto sta facendo, la durata di 24 mesi era meglio”, “la presentazione di un'altra dote ha una tempistica diversa, che può avere tempi di attesa molto lunghi”.*

“Dura troppo poco, la proroga non è sempre possibile anche se sarebbe utile”; “Se la dote non va in porto è lavoro buttato”.

Il Piano di Intervento Personalizzato (PIP)

Si afferma che c'è una grande differenza tra aprire un PIP rivolto a un soggetto noto o nei confronti di uno sconosciuto: per il secondo ci vogliono due colloqui che non si possono rendicontare e se la dote non va in porto è lavoro buttato. Spesso si ricorre a un PIP standard quando non si conoscono le persone.

“Il PIP è un misto tra standardizzazione e personalizzazione, avere un finanziamento più aperto significava anche fare una programmazione economica che oggi non è possibile, il voucher rende il lavoro più a cottimo e rende più spersonalizzato il lavoro educativo”.

“Ci si può trovare a gestire un PIP già fatto da qualcun altro, se non conosci la persona tre ore non bastano. C'è una divisione netta dei servizi”.

Burocrazia

Qualche operatore vede questa attività come fonte di apprendimento: *“Dalla burocrazia abbiamo imparato ad utilizzare la dote in modo professionale”.*

Per la maggioranza dei tutor è fonte di frustrazione e difficoltà: *“La rendicontazione è molto faticosa, richiede il controllo del controllo. È poco fluida, siamo dei burocrati. Eccessiva burocrazia che non riconosce il back office, occupa troppo tempo; è antiquato fare i*

timesheet a mano. Fatica ad accettare la richiesta di sms o screenshot al soggetto per documentare l'attività, anche se le persone con disabilità l'hanno presa bene".

La burocrazia è vissuta come un lacciuolo: *"ci sta stretta, il back office non può essere rendicontato e invece dovrebbe essere previsto, metà del tempo è dedicato alla rendicontazione delle attività".*

La ricerca del tirocinio è vincolata alla sua partenza, se non parte le ore utilizzate non sono rendicontabili. Inoltre, l'utenza molto debole non è in grado di svolgere ricerca attiva del lavoro, il tutor svolge questa attività ma non è rendicontabile.

"Mancanza di elasticità nella gestione della dote, le azioni non fatte creano problemi all'ente ma l'imprevedibilità dei soggetti spesso ci mette in situazioni difficili. Determina una differenza tra ore preventivate/ore erogate".

L'individualizzazione dell'intervento e la tendenza alla standardizzazione

I tutor affermano che *"ogni persona ha bisogno di un vestito su misura e la standardizzazione non aiuta. Per ogni persona si racconta una storia diversa, richiede conoscenza personale, un rapporto duraturo ed esistenziale, le persone non sono numeri". "La costanza relazionale e i tempi da dedicare vanno tarati sulle caratteristiche delle persone".*

La dote deve adattarsi alla persona, non viceversa; si sostiene che il soggetto non è più al centro: *"alcuni soggetti possono non reggere i tempi lunghi dei colloqui, sia in presenza che in remoto".*

"Qualche difficoltà nella personalizzazione del percorso, un po' standardizzato. La disabilità fisica e psichica non è da trattare allo stesso modo, c'è la tendenza alla standardizzazione".

La Dote Mantenimento

Per quanto riguarda soggetti assunti in cooperativa molti operatori delegano ai tutor delle cooperative il monitoraggio delle persone *“perché è difficile, per persone molto deboli, accettare figure nuove”*.

Nella dote mantenimento il problema può essere la disponibilità dell'azienda, *“noi chiediamo del tempo e il servizio che possiamo offrire si modifica anche rispetto alla loro disponibilità”*. Inoltre spesso l'aiuto è richiesto dalla persona stessa e l'azienda non firma la lettera di adesione: *“l'assenza della lettera di adesione dell'azienda, che non l'ha voluta firmare, ci ha vincolato”, “le azioni della dote mantenimento per alcune aziende sono vissute come disturbanti”*.

Per quanto riguarda l'avvio numerico *“bisogna creare una relazione con l'azienda e la persona deve essere una risorsa”*.

Il rapporto con il Mercato del Lavoro/aziende

Tutti i tutor affermano che è molto importante la relazione con le aziende, ma il contatto con loro non è finanziato. Ritengono che la rete con le aziende sia debole, che ci sia bisogno di azioni formative rivolte a loro *“perché le aziende non sono pronte ad accogliere una persona che può avere delle difficoltà”*.

Sarebbe importante una condivisione delle opportunità e dei profili delle persone, fare rete tra gli operatori, fare promozione dei profili, avere una visione capillare del territorio per promuovere i profili: *“il contatto non è facile, le obbligate ci aprono le porte, le piccole no; il contatto con loro non è rendicontabile ed è un problema, ci dedichiamo tempo e professionalità”*.

“Andrebbe costruita una relazione con le aziende, con persone dedicate, persone esperte e interessate interne all'organizzazione”.

I bisogni formativi espressi dai tutor

Tutti i tutor considerano molto importante essere formati, infatti ci sono spesso nuovi operatori, con un turn over significativo, con contratti che non danno continuità e si fa pochissima formazione. Sarebbe importante attuarla, soprattutto se condivisa con tutor che appartengono ad enti diversi: *“non solo è formazione e informazione ma può essere anche condivisione delle difficoltà e degli aspetti positivi, confronto sulle diverse modalità di lavoro. Inoltre, potrebbe permettere la costruzione condivisa di strumenti, schede osservative, insomma condividere e far girare la documentazione che utilizziamo, ampliando le nostre competenze”*.

La formazione per le persone con disabilità

I tutor segnalano che la ricerca di un corso idoneo non è efficace *“e sono ore che vanno a vuoto”*.

Il focus group con i responsabili

L'ultima azione della ricerca è il focus group dei responsabili dei dodici enti accreditati, finalizzata alla raccolta delle loro riflessioni nei confronti della Dote DULD.

Hanno partecipato i responsabili di Afol, Anmil, Codebri, CS&L, Consorzio SIR, e-work, Fondazione Clerici, IAL Lombardia, Mestieri, Offerta Sociale, Scuola Borsa e Umana.

Anche in questo gruppo la discussione è avvenuta in modo libero e ciascuno ha potuto esprimere le proprie idee, senza conformarsi alle opinioni più diffuse nel gruppo, consentendo la diversificazione dei punti di vista.

Gli argomenti trattati sono stati:

- La Dote DULD: i punti di forza e di debolezza
- La restituzione delle interviste alle persone con disabilità e i focus group rivolti ai tutor
- Identificazione proposte

La Dote DULD: aspetti positivi e aree di debolezza

Tra i punti di forza sono stati sottolineati:

- il rapporto costante e diretto con i referenti della Provincia di Monza e Brianza, anche *“grazie ai numeri più piccoli rispetto ad altre Province”*. Viene offerto un *“forte aiuto”, “pratico e concreto, finalizzato alla risoluzione dei problemi”, “è un valore aggiunto, la Provincia MB punta all’eccellenza”*
- il significativo numero delle ore a disposizione

I punti di debolezza sono:

- il sistema dotale è rivolto soltanto all'individuo e genera poca rete tra i servizi. L'azione Sistema 5 Rete per il lavoro¹ ha molto aiutato, ma *“è un supporto che va innovato”*. La rete di sostegno va finanziata in modo più significativo
- riguardo le diverse finestre delle prenotazioni *“sarebbe meglio adottare per tutto l'erogazione a sportello, come si fa ora in Auto-candidatura”*
- l'assenza del finanziamento dello scouting, della ricerca delle aziende attività, che è considerata da tutti gli operatori molto importante
- la gestione burocratica *“Il backoffice non viene riconosciuto”*
- la divisione tra dote e tirocinio, che è finanziato da Dote Impresa: è ridondante e appesantisce, andrebbe previsto sia in dote impresa che in dote lavoro.
- i tempi di liquidazione delle doti
- *“vorrei lavorare di più in rete, anche se riconosco che è anche una nostra responsabilità”*

¹ L' "Azione di rete per il lavoro – ambito disabilità" si caratterizza per essere un'iniziativa finalizzata a migliorare l'efficacia del sistema lavoro rivolto alle persone con disabilità attraverso la promozione di reti territoriali integrate con i servizi sociali e socio sanitari. La rete territoriale sarà composta dai diversi soggetti del sistema socio economico e socio sanitario del territorio che, integrando le proprie competenze, sono in grado di creare le migliori condizioni territoriali per favorire l'inserimento e l'integrazione lavorativa dei cittadini con disabilità e garantire l'accompagnamento integrato delle persone prese in carico, sia durante il percorso di inserimento che successivamente all'inserimento lavorativo. L'ammissione nella rete è quindi aperta a tutti i soggetti che, in forma diversa, possono contribuire al perseguimento del risultato occupazionale per le persone con disabilità non immediatamente occupabili

➤ Graduatoria 68 e Autocandidatura *“la chiamata alla dote spesso distrugge quello che stai facendo, magari stiamo accompagnando le persone ad accettare la non idoneità al lavoro, noi li stiamo sensibilizzando a percorrere un’altra strada e la chiamata inficia tutto”*.

Il gruppo riconosce che il sistema non permette altro ma va ripensato.

Dopo questo primo giro di tavolo il conduttore ha offerto la restituzione delle interviste alle persone con disabilità e i focus group rivolti ai tutor.

Le riflessioni emerse

Le riflessioni emerse nel dibattito hanno riguardato l’équipe, il rapporto con le aziende e il mercato del lavoro, i SIL, il lavoro di rete.

L’Équipe

“Non è possibile lavorare senza fare équipe”. Dal confronto è emerso che molti di loro fanno équipe, anche se non è finanziata.

Un operatore sostiene che la solitudine è la malattia cronica dell’operatore sociale, un vissuto intrinseco che viene portato anche se équipe e coordinamento ci sono.

Si sottolinea l’importanza di avere un finanziamento anche per la funzione di coordinamento.

Ciò motiva a pensare attività formative e di supervisione trasversale, che permetta a tutor di enti diversi di incontrarsi.

Il rapporto con le aziende e il mercato del lavoro

Va finanziato anche lo scouting delle aziende: *“è un’attività che dobbiamo fare, ma non è riconosciuta e valorizzata”*.

I SIL - Servizi per l'Integrazione Lavorativa

Sono servizi fondamentali per dare continuità e supporto alla persona con disabilità (anche tra una dote e l'altra) e non frammentare gli interventi.

Le politiche regionali accreditano gli operatori e non si opera più in modo progettuale, costruendo servizi consolidati e continuativi.

Il lavoro di rete

Tutti concordano che sia molto importante costruire relazioni professionali tra servizi; era stato fatto un tentativo con l'Anagrafe delle prese in carico, progetto che era stato avviato ma non è andato in porto.

Si sottolinea che la Valutazione del Potenziale Match dovrebbe essere condivisa perché raccoglie informazioni importanti. Potrebbero essere previsti accessi differenziati: *“fatto sì/no, i risultati testologici, il colloquio ecc. VDP è una attività di 12 ore, un complemento dell'iscrizione al CPI, la natura del progetto è questa”*. Si segnala *“l'importanza di un lavoro con Match attraverso frequenti incontri”*.

Conclusioni

In qualità di estensore della ricerca desidero sottolineare alcuni aspetti importanti, emersi dal lavoro.

La ricerca ha previsto *un'analisi quantitativa* del numero delle doti prenotate da ciascun ente (475), l'importo totale assegnato, la media delle doti e della percentuale di invalidità delle persone con disabilità che hanno fruito della dote. Le doti erano rivolte a persone con disabilità disoccupate e occupate ed è stato interessante anche riflettere sulla quota economica prenotata dagli operatori per ciascuna dote, ricavandone valori medi, fascia di appartenenza dei soggetti e caratteristiche delle azioni prenotate.

Le 42 interviste alle persone con disabilità hanno permesso di riflettere sull'importanza di costruire una brochure comune che possa essere consegnata ai soggetti, nella quale si utilizzi un linguaggio accessibile. Sembra altrettanto importante far comprendere ai soggetti l'importanza del percorso di valutazione del potenziale (Match), vissuto come se fosse un atto burocratico, una fase del percorso di iscrizione al Collocamento Mirato.

L'importanza dell'ascolto delle persone con disabilità: gli intervistati hanno vissuto gli incontri come momenti importanti, durante i quali la loro soggettività, le loro potenzialità e i loro limiti sono stati accolti e rielaborati. La finalità non è stata soltanto quella di raccogliere i loro pareri, ma si è attuato un ascolto attivo che ha consentito di comprendere e valutare il detto, le idee e i punti di vista per entrare empaticamente in contatto con l'altro. Un ascolto empatico significa entrare nei panni dell'altro per capire cosa sta provando senza però cadere nella simmetria e nella collusione. L'ascolto dunque è stato un ascolto cognitivo, che ha tenuto conto delle risorse dell'altro, semplificando la comunicazione perché potesse essere compresa dalla persona; è stato anche un ascolto emotivo, che ha in pochi casi coinvolto anche una figura parentale, ed ha tenuto conto sia delle emozioni che dei vissuti.

Ciò ha determinato un forte apprezzamento nei confronti della Provincia di Monza e della Brianza, superando l'idea che molti di loro hanno espresso, cioè quella di un servizio lontano e burocratico e affermando la loro soddisfazione nell'essere ascoltati.

Il coinvolgimento dei tutor e dei responsabili

I focus group sono stati molto importanti perché hanno consentito un interessante confronto tra gli operatori dei diversi enti aderenti al piano LIFT. Ognuno dei 27 tutor e dei 12 responsabili ha potuto offrire i propri spunti, riflettere sulle caratteristiche del proprio lavoro e confrontarsi sulle modalità operative attuate durante le doti. Sono emersi suggerimenti che possono essere molto utili nella progettazione ed attuazione del Piano LIFT. Le proposte emerse sono ricche spunti di riflessione (cfr Focus group tutor pag. 39, focus group responsabili pag. 48).

I focus group sono stati considerati come momenti di conoscenza molto importanti, che i tutor consigliano di riproporre in modo cadenzato. C'è stata la diffusa percezione che abbiano consentito *“una relazione di aiuto significativa. Sono stati gratificanti anche per ciò che è emerso dalle interviste alle persone con disabilità. Ritrovarci è molto importante e arricchente, è un momento di conoscenza, di confronto, da prevedere in modo cadenzato”*.

Dal confronto è emerso che molti operatori utilizzano l'équipe come strumento di lavoro, anche se non è finanziata. Tutti concordano che sia molto importante costruire relazioni professionali tra servizi e si immaginano attività formative e di supervisione trasversale, che permetta a tutor di enti diversi di incontrarsi.

Sono convinta che le informazioni emerse dalla ricerca possano offrire un contributo significativo per la formazione professionale di tutti noi e promuovere azioni di riflessione e miglioramento del Piano LIFT.

Ringraziamenti

Ringrazio tutti coloro che hanno consentito l'attuazione di questa ricerca e in particolare:

- La Provincia di Monza e della Brianza, il Direttore del Settore Risorse e Servizi ai Comuni dott.ssa Erminia Vittoria Zoppè, Afol Monza Brianza, il responsabile del Collocamento Mirato dott. Gianpaolo Torchio, lo staff del Piano provinciale per l'occupazione delle persone con disabilità – LIFT, in particolare la dott.ssa Rita Legittimo
- Le quarantadue persone con disabilità intervistate, per la loro disponibilità e testimonianza
- I tutor, professionisti dei processi di accompagnamento al lavoro, per la loro competenza e passione
- I responsabili degli operatori accreditati per i loro spunti interessanti e la qualità umana e professionale.

Grazie a tutti

ALLEGATO 1 QUESTIONARIO INTERVISTA DISOCCUPATI

DISOCCUPATO

Nome dell'ente

Nome e cognome del soggetto e età

Priorità

Nome del tutor

PRIORITÀ E AZIONI PRENOTATE

PRIORITÀ		SERVIZIO_1	ORE_PREV_1	EROGABILE_1	EROGATO_1
----------	--	------------	------------	-------------	-----------

Lei ha usufruito della **Dote Inserimento**, come ha conosciuto questo strumento?

- Gliene hanno parlato dei conoscenti
- L'Ente da cui sono stato seguito
- La Provincia di Monza Brianza attraverso il Collocamento mirato

È informato del fatto che sia la Provincia a erogare la DOTE, attraverso il piano LIFT?

- Sì
- No

È consapevole del fatto di poter scegliere l'operatore che l'avrebbe seguita durante la DOTE?

- Sì
- No

La Dote Inserimento prevede una serie di azioni, concordate con la persona a cui viene proposta, le conosce e le sono state illustrate adeguatamente?

- Sì
- No

Le azioni che la Dote prevede sono le seguenti, quali conosce e ha utilizzato?

- Accoglienza e accesso ai servizi
- Colloquio specialistico
- Definizione del percorso
- Bilancio competenze
- Creazione rete di sostegno
- Orientamento e formazione alla ricerca attiva del lavoro
- Accompagnamento continuo
- Coaching
- Tutoring e accompagnamento al tirocinio - work experience
- Certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale
- Servizio di inserimento e avvio al lavoro

- Formazione individuale
- Formazione di gruppo
- Interpretariato per disabilità sensoriale

Qual è il suo grado di soddisfazione in relazione al supporto ricevuto dall'ente da cui è stato seguito?

- A (molto insoddisfatto)
- B (insoddisfatto)
- C (soddisfatto)
- D (molto soddisfatto)

Perché.....

Ha svolto un tirocinio in azienda?

- No perché
- Sì in quale azienda?.....
con quali compiti?

È stato in grado di svolgerli?

- Sì
- No o solo in parte

Perché.....

Durante il tirocinio un TUTOR l'ha affiancata nella fase di apprendimento della mansione e di integrazione con il gruppo di lavoro:
come giudica la relazione d'aiuto che le è stata offerta?

- A (molto insoddisfatto)
- B (insoddisfatto)
- C (soddisfatto)
- D (molto soddisfatto)

Perché.....

In quale di queste voci si è sentito supportato?

- Miglioramento delle mie competenze relazionali
- Il supporto con il gruppo di lavoro
- L'aiuto per l'apprendimento della mansione
- La mia situazione esistenziale
- Altro:

Quali sono state le cose che hanno funzionato nel tirocinio?

- Le relazioni
- La comunicazione
- L'apprendimento delle mansioni
- La mia motivazione al lavoro
- La mia capacità di adeguarmi alle regole/abitudini dell'ambiente di lavoro

- La capacità di Integrarmi con i colleghi
- Altro.....

Il tirocinio prevede un contributo mensile, ci sono state difficoltà nella erogazione?

- No
- Sì specificare quali.....

Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto al tirocinio che ha svolto?

- A (molto insoddisfatto)
- B (insoddisfatto)
- C (soddisfatto)
- D (molto soddisfatto)

ALLEGATO 2 QUESTIONARIO INTERVISTA OCCUPATI

OCCUPATO

Nome dell'ente

Nome e cognome del soggetto e età

Codice dote

Nome del tutor

PRIORITÀ E AZIONI PRENOTATE

PRIORITÀ		SERVIZIO_1	ORE_PREV_1	EROGABILE_1	EROGATO_1
----------	--	------------	------------	-------------	-----------

Lei ha usufruito della **Dote Mantenimento**, come ha conosciuto questo strumento?

- Gliene hanno parlato dei conoscenti
- Il tutor o un altro rappresentante dell'Ente
- La Provincia di Monza Brianza attraverso il Collocamento mirato

È informato del fatto che sia la Provincia a erogare la DOTE, attraverso il piano LIFT?

- Sì
- No

È consapevole del fatto di poter scegliere l'operatore che l'avrebbe seguita durante la DOTE?

- Sì
- No

La Dote Mantenimento prevede una serie di azioni, concordate con la persona a cui viene proposta, le conosce e le sono state illustrate adeguatamente?

- Sì
- No

Le azioni sono le seguenti, quali conosce?

- Accoglienza e accesso ai servizi
- Colloquio specialistico
- Definizione del percorso
- Bilancio competenze
- Creazione rete di sostegno
- Accompagnamento continuo
- Coaching

- Servizio di mantenimento al lavoro
- Servizio di sostegno in cooperative sociali
- Formazione individuale
- Formazione di gruppo
- Interpretariato per disabilità sensoriale

Nome dell'Azienda dove lavora

Settore/ufficio in cui lavora

Qual è il suo lavoro

.....
.....

Da quanti lavoratori è composto il Suo ufficio/reparto/settore?.....

Da quanto tempo lavora nella sua azienda?

- meno di 6 mesi
- da 6 a 12 mesi
- da 1 a 2 anni
- da 2 a 3 anni
- più di 3 anni
- più di 5 anni

Quale è la tipologia contrattuale?

- Tempo Indeterminato
- Tempo determinato durata.....
- Part time
- Full time

Se la sua assunzione è stata preceduta da un periodo di tirocinio/stage, ha registrato delle differenze nel gruppo di lavoro dopo l'assunzione?

- Sì
- No

Se sì, quali?

.....

Durante il tirocinio un operatore del servizio l'ha affiancata?

- Sì
- No

Se sì, l'ha ritenuta una cosa utile?

- Sì
- No

Perché.....

Quali sono le capacità che le hanno permesso di essere assunto?

- Gli atteggiamenti che ha verso gli altri
- La qualità del clima del gruppo di lavoro
- L'aiuto che le ha offerto il gruppo di lavoro
- La disponibilità dei responsabili dell'ufficio o del reparto
- Le sue capacità di comprendere le cose
- La preparazione scolastica
- La mediazione sul campo dell'operatore
- Una mansione adatta alle sue caratteristiche
- Altro:

Lei ha usufruito di una **Dote Mantenimento**, finalizzata a darle un aiuto in un momento di difficoltà. In quali tra queste voci ha avuto difficoltà?

- Gli atteggiamenti che ha verso gli altri
- La qualità del clima del gruppo di lavoro
- L'aiuto che le ha offerto il gruppo di lavoro
- La disponibilità dei responsabili dell'ufficio o del reparto

- Le sue capacità di comprendere le cose
- La preparazione scolastica non idonea
- La mediazione sul campo dell'operatore
- Una mansione non adatta alle sue caratteristiche
- Altro

È soddisfatto dell'aiuto che ha ricevuto attraverso la Dote Mantenimento?

- A (molto insoddisfatto)
- B (insoddisfatto)
- C (soddisfatto)
- D (molto soddisfatto)

Perché

.....

.....

L'ha aiutata a migliorare:

- le capacità di relazione con gli altri colleghi e con gli (eventuali) clienti
- le relazioni con i responsabili

- ❑ la qualità del lavoro
- ❑ il rispetto delle regole
- ❑ l'onestà/correttezza
- ❑ l'impegno/interesse
- ❑ l'autonomia e dell'iniziativa
- ❑ il senso di responsabilità
- ❑ Altro

Che tipo di relazione di aiuto le è stata offerta?

.....
.....

Sente la necessità di altri interventi per sostenere il suo rapporto di lavoro/assunzione?

.....
.....

Qual è il suo grado di soddisfazione in relazione al supporto ricevuto dall'ente da cui è stato seguito?

L'ente	Il tutor
A (molto insoddisfatto)	A (molto insoddisfatto)
B (insoddisfatto)	B (insoddisfatto)
C (soddisfatto)	C (soddisfatto)
D (molto soddisfatto)	D (molto soddisfatto)
Perché	Perché