



Guida alla consultazione locale

Rendere gli utenti finali parte del team





Iniziativa di aggiornamento, consultazione e formazione per gli addetti all'accoglienza nel settore dell'orientamento professionale permanente.

Guida alla consultazione locale

Settembre 2024

Come parte della prima fase di questo progetto, le parti interessate hanno condotto consultazioni locali con gli utenti dei centri di orientamento professionale permanente. Questa guida si propone di fornire strumenti e consigli e di definire buone pratiche per le organizzazioni che desiderano adottare un approccio consultivo nei loro rapporti con il pubblico.

Autore: Réseau International des Cités des métiers

Data di inizio del progetto: 01/11/2021

Durata: 33 mesi

Accordo di sovvenzione: 2021 - 1 - FR 01 - KA220 - VET- 000030464



Co-funded by
the European Union

Contenuto

1. Presentazione del progetto	2
2. Perché una consultazione locale	4
3. Preparazione	7
a. Definire il quadro di riferimento.....	7
b. Consultazioni online vs. in loco.....	9
c. Comunicazione	10
d. Logistica	11
4. Facilitazione	12
a. Suggerimenti generali.....	12
b. Incoraggiare l'interazione	14
c. Risorse	17
5. Partner	19

1. Presentazione del progetto

Il progetto European Desk Reset è iniziato nel novembre 2021 e terminerà nell'ottobre 2024. Questo progetto europeo finanziato dal programma Erasmus+ riunisce sei partner provenienti da diversi Paesi europei (Belgio, Grecia, Italia, Francia).

L'ambizione di tutti questi partner è quella di sviluppare e realizzare un progetto sull'evoluzione delle pratiche degli operatori dell'accoglienza e dell'informazione nei centri di orientamento permanente.

Più specificamente, il progetto consentirà di formare il personale di accoglienza dei centri di orientamento permanente, al fine di rafforzare le loro competenze e consentire loro di adattarsi all'evoluzione delle loro pratiche.

Gruppi target

Addetto all'accoglienza nell'orientamento permanente

Professionisti dell'orientamento permanente che lavorano in collaborazione con gli addetti all'accoglienza

Obiettivi generali

Rafforzare la qualità dei servizi dello sportello di accoglienza nei centri di orientamento permanente

Migliorare la funzione dell'addetto all'accoglienza nei centri di orientamento permanente

Obiettivi specifici



Obiettivo n. 1

Facilitare lo sviluppo, da parte dei centri di orientamento permanente, di nuove pratiche di accoglienza adattate alle esigenze del pubblico.



Obiettivo n. 2

Formare professionisti dell'orientamento permanente, in grado di erogare servizi di accoglienza e informazione in un mondo post-pandemico.



Obiettivo n. 3

Aumentare la conoscenza e la consapevolezza tra gli stakeholder europei riguardo al ruolo fondamentale dell'operatore di accoglienza nei centri di orientamento permanente.

2. Perché una consultazione locale

Nell'ambito del progetto, i partner hanno deciso di avviare consultazioni locali all'interno dei centri di orientamento permanente associati. Queste consultazioni sono state effettuate prima della creazione dei moduli di formazione, nel tentativo di comprendere meglio la percezione degli utenti delle pratiche attuali nel settore dell'accoglienza.

Obiettivi della consultazione locale

Individuare le esigenze degli utenti finali in termini di servizi di orientamento professionale permanente

Incoraggiare i professionisti del centro di orientamento permanente a coinvolgere gli utenti finali nel loro processo di valutazione interno

Facilitare gli scambi tra professionisti e beneficiari

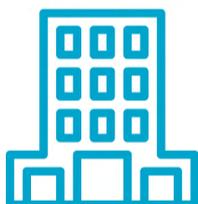
Consentire agli utenti finali di co-progettare l'offerta di servizi del centro.

Risultato atteso



Per il progetto

Questo approccio dovrebbe fornire dei materiali che contribuiranno ai contenuti formativi che verranno sviluppati successivamente. Questa approfondita analisi delle esigenze condivise, che coinvolge sia i professionisti che gli utenti finali, sarà un fattore chiave per lo sviluppo di accurate linee guida per l'apprendimento che affrontino le principali sfide degli addetti all'accoglienza.



Per i centri di orientamento professionale permanente

Su una scala più ampia, i partner formalizzeranno le conoscenze ottenute dalle consultazioni locali. La presente guida si propone di condividere approfondimenti metodologici e strumenti operativi per sviluppare le pratiche di consultazione all'interno dei centri di orientamento permanente europei.

Perché organizzare consultazioni locali con gli utenti finali

Gli utenti finali non sono solo una fonte di dati. Possono anche contribuire allo sviluppo di soluzioni innovative in grado di affrontare i problemi organizzativi o lavorativi che si trovano ad affrontare.



Ampliare le prospettive

La collaborazione con persone con background e competenze diverse può apportare nuove prospettive, portando a idee e soluzioni più innovative.



Migliorare la risoluzione dei problemi

Lavorare collettivamente incoraggia le persone ad attingere alle reciproche competenze per affrontare i problemi e trovare soluzioni più efficaci.



Migliorare la comunicazione

Facilitando una comunicazione aperta e costruttiva, le consultazioni locali possono aiutare i professionisti e gli utenti finali a capirsi meglio e a promuovere relazioni migliori.



Aumentare il coinvolgimento

Le consultazioni consentono agli utenti finali di partecipare attivamente alla vita del centro di orientamento permanente, promuovendo un senso di inclusione e coinvolgimento.

3. Preparazione

A. Definire il quadro di riferimento

Analogamente alla gestione di un progetto, la prima fase di una consultazione locale è la definizione del quadro di riferimento. Si tratta principalmente di rispondere alle solite domande: Perché? Cosa? Quando? Dove? Quando? Come?



Gruppo target

È fondamentale definire il profilo del gruppo a cui ci si rivolge. Questo determinerà i metodi di comunicazione e gli strumenti di facilitazione appropriati.

Il nostro consiglio è di aprire la consultazione a un'ampia varietà di profili per poter raccogliere un insieme rappresentativo di punti di vista e opinioni. Tuttavia, a seconda dell'argomento di studio, è possibile selezionare i partecipanti in base a vari criteri, quali età, sesso, luogo di residenza, esigenze specifiche, servizi utilizzati, ecc.



Obiettivi

Sono molti gli obiettivi che si possono fissare nell'ambito di un progetto di consultazione. L'obiettivo assegnato a una consultazione influisce sulla metodologia da utilizzare.

Obiettivo

Progettare nuove attività o servizi

Migliorare i processi o le pratiche professionali

Misurare e valutare l'efficienza

Metodologia

Analisi delle esigenze

Valutazione della qualità

Analisi dell'impatto sociale

B. Consultazione online vs. in loco

Le consultazioni possono essere effettuate online o in loco. La scelta influirà sulla logistica.



Consultazione online

Aspetti logistici

- Impostare un processo di registrazione per raccogliere gli indirizzi e-mail dei partecipanti
- Preparare e inviare un link e diversi promemoria ai partecipanti registrati

Pro

- Più facile raggiungere gli utenti con problemi di mobilità
- Logistica più semplice

Contro

- Divario digitale
- Più difficile interagire



Consultazione in loco

Aspetti logistici

- Prenotare una camera adatta al numero di partecipanti
- Controllare e preparare in anticipo tutto il materiale necessario

Pro

- Facilitazione più semplice di persona
- Momento informale utile per raccogliere feedback

Contro

- Aspetti di accessibilità da prendere in considerazione
- Aspetti logistici più impegnativi

C. Comunicazione

La comunicazione è un aspetto fondamentale di qualsiasi consultazione. Dal momento che ci si rivolge a dei volontari, bisogna poter offrire loro degli incentivi interessanti.

Suggerimenti



Condividere l'argomento e gli obiettivi della consultazione



Coinvolgere nel processo i professionisti che lavorano a diretto contatto con il pubblico



Sottolineare l'importanza del feedback dell'utente per farlo sentire necessario e prezioso.



Sviluppare una strategia di comunicazione multicanale (*manifesti, campagna e-mail, contenuti sui social media, volantini, ecc.*)



Proporre attività per premiare la partecipazione (ad es. *servizio fotografico per foto professionali, formazione sul campo, ecc.*)

D. Logistica

Suggerimenti



Prevedere il numero di partecipanti in modo che lo spazio sia sufficientemente ampio da far sentire il gruppo a proprio agio.



Preparare il materiale in anticipo:

- stampare il foglio presenze
- preparare il materiale (lavagne a fogli mobili, ecc.)
- raccogliere il materiale necessario (penne, carta, post-it, ecc.)



Assicurarsi di avere un numero sufficiente di facilitatori per il gruppo:

- approssimativamente 1 facilitatore ogni 10 partecipanti
- assicurarsi che qualcuno sia incaricato di prendere appunti

4. Facilitazione

A. Suggerimenti generali



Incoraggiare il coinvolgimento

L'obiettivo principale è raccogliere feedback qualitativi. È quindi necessario creare un ambiente in cui i partecipanti si sentano apprezzati e ascoltati e che li incoraggi a dare il loro contributo.

Definire con cura gli strumenti utilizzati per i diversi scopi e variarli in modo appropriato.

Utilizzare domande aperte di modo da non limitare la portata delle risposte.

Diversificare l'interazione per stimolare una riflessione più ampia:

- ♦ tra utenti finali
- ♦ tra professionisti e utenti finali



Durata

La durata è un parametro essenziale da prendere in considerazione quando si progetta il contenuto della consultazione.

Preparare le singole sessioni e fissare un orario per ciascuna di esse. Durante la consultazione, assicurarsi che ci sia una persona incaricata di tenere il tempo.

Tenere conto della disponibilità dei partecipanti quando si organizza la sessione. Cercare di non superare le 1,5 ore.



Incoraggiare il coinvolgimento

Il resoconto è la fase finale di una consultazione e non deve essere trascurato. Serve a tenere traccia del contributo di tutti ed è un elemento essenziale per trarre conclusioni sull'evoluzione delle esigenze degli utenti e sul miglioramento dei servizi.

Presenza d'appunti: cercare di avere sempre una persona incaricata di prendere appunti.

Registrazione: registrare l'intera sessione è una buona soluzione per tenere traccia della discussione. Tuttavia, è necessario comunicarlo chiaramente e assicurarsi che ogni partecipante accetti di essere registrato. Alcuni partecipanti potrebbero sentirsi a disagio ad essere registrati senza il loro consenso.

- Subito dopo la consultazione, **riassumere** tutte le fonti del resoconto. Preparare in anticipo un modello di resoconto per facilitare questo compito.

B. Incoraggiare l'interazione



Il ruolo del facilitatore

Il facilitatore è essenziale per garantire il buon esito della partecipazione. È importante che il facilitatore sappia quando fare un passo avanti e uno indietro per far sentire i partecipanti a proprio agio.

Il facilitatore ha tre compiti:

Definire il quadro di riferimento e le condizioni della consultazione e garantirne il rispetto.

Presentare e spiegare gli strumenti di lavoro ai partecipanti e **supportarli** se necessario.

Garantire una partecipazione libera ed equa.



L'importanza delle introduzioni

Le introduzioni definiscono l'atmosfera dell'intera riunione. È quindi importante proporre attività piacevoli e interessanti in questa fase al fine di promuovere l'interazione tra i partecipanti e consentire a tutti di partecipare alla discussione e fornire contributi alla consultazione.

Suggerimenti

Scegliere un **modo inclusivo per presentare sé stessi e gli altri**. Evitare informazioni che facciano riferimento alla gerarchia (ad es. lavoro, background, età, ecc.)

La fase introduttiva ha anche lo scopo di **stabilire le regole di base per il resto della consultazione**. È importante renderla divertente e spiegare il quadro di riferimento in termini chiari e semplici per mettere tutti a proprio agio.

Incoraggiare l'interazione fin da questa prima fase, proponendo ad esempio un gioco stile "Indovina chi".



Suggerimenti per incoraggiare l'interazione

Proporre una gamma di tipologie di contributi per rafforzare l'inclusività:

- contributo scritto
- contributo orale
- foto
- giochi di classificazione

Proporre ai partecipanti una gamma di contenuti:

- quiz
- domande a risposta aperta
- contenuti creative

Combinare contributi individuali e collettivi

Facilitare l'interazione tra gli utenti finali e i professionisti

C. Risorse



Rompighiaccio

I rompighiaccio sono brevi giochi interattivi pensati per dare inizio a una riunione in modo dinamico e divertente e per aiutare i partecipanti a sentirsi a proprio agio l'uno con l'altro.

Un buon rompighiaccio dovrebbe:

- ◆ incoraggiare l'espressione personale
- ◆ poter essere indirizzato a chiunque
- ◆ costruire un contesto personale

Elenco di rompighiaccio

- ◆ 61 giochi rompighiaccio - [CLICCARE QUI](#)
- ◆ 25 giochi rompighiaccio per qualsiasi gruppo - [CLICCARE QUI](#)



Suggerimenti e strumenti per le consultazioni online

Kahoot	<p>Accesso: account (versione gratuita o premium) / accesso gratuito per i partecipanti</p> <p>Uso: piattaforma di apprendimento interattiva gratuita basata su giochi (nuvola di parole, sondaggio, contributo libero, quiz).</p>
Murals	<p>Accesso: account (versione gratuita e premium) / accesso gratuito per i collaboratori</p> <p>Uso: app progettata per creare una parete interattiva o una mappa mentale. Può essere utilizzata per agevolare i rompighiaccio, i brainstorming o qualsiasi altra attività collaborativa online.</p>
Draw.io	<p>Accesso: account gratuito + accesso gratuito per i partecipanti</p> <p>Uso: come sopra</p>
Padlet	<p>Accesso: account (versione gratuita e premium) / accesso gratuito per i collaboratori</p> <p>Uso: come sopra</p>
Framaform	<p>Accesso: account personale gratuito</p> <p>Uso: sito web open source che consente agli utenti di creare e condividere moduli o sondaggi online. Da utilizzare prima o dopo la consultazione per raccogliere feedback</p>
Framapad	<p>Accesso: account personale gratuito</p> <p>Utilizzo: editor di testo collaborativo in tempo reale. Aiuta a raccogliere i contributi scritti e ha un design neutro e semplice, accessibile e facile da usare.</p>

Partner



Partner associati



Co-funded by
the European Union