



Portfoliodi pratiche di successo

per l'area di accoglienza dei
Centri di orientamento professionale
permanente





Aggiornamento, scambio e formazione degli addetti all'accoglienza nell'ambito dell'orientamento professionale permanente.

Portfolio di pratiche di successo per l'area di accoglienza dei centri di orientamento professionale permanente

Settembre 2024

Pensata per aumentare la consapevolezza dell'importanza e del valore dell'area di accoglienza tra gli operatori europei dell'orientamento professionale, questa guida illustra dieci pratiche innovative sviluppate per migliorare la qualità del servizio di accoglienza.

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

Contenuti

Presentazione del progetto.	2
Presentazione del portfolio.	4
<i>Perché redigere questa guida?.....</i>	4
<i>Struttura.....</i>	5
Pratiche di successo	8
<i>Area multimediale.....</i>	9
<i>Cartelli bilingue.....</i>	10
<i>Tour virtuale guidato....</i>	11
<i>Informazioni generali.....</i>	12
<i>Punti BCN</i>	13
<i>Sistema ad induzione magnetica portatile.....</i>	14
<i>Software Netvibes.....</i>	15
<i>Area nursery.....</i>	16
<i>Area caffè.....</i>	17
<i>Guida all'accoglienza.....</i>	18

1. Presentazione del progetto

Desk Reset è un progetto Erasmus+ finanziato dall'Unione Europea. Riunisce sei partner provenienti da quattro Paesi europei: Belgio, Grecia, Italia e Francia.

Questo progetto è stato sviluppato dopo aver constatato che il ruolo dell'addetto all'accoglienza stava subendo un profondo cambiamento a causa della pandemia di Covid-19 e dell'accelerazione della transizione digitale. Attraverso testimonianze dirette e ricerche sul campo, è emerso che questi cambiamenti sociali stavano rimodellando la funzione dell'accoglienza e che le organizzazioni che accolgono utenti finali, in particolare quelle che forniscono servizi sociali o pubblici, dovevano adattarsi per mantenere un alto livello di qualità del servizio nell'area di accoglienza.

I partner del Desk Reset hanno deciso di rivolgersi ai centri di orientamento professionale permanente, poiché questo settore ha bisogno di fornire e mantenere un servizio di accoglienza di alta qualità per i suoi visitatori al fine di svolgere efficacemente il suo ruolo sociale.

L'obiettivo era quindi quello di facilitare l'accesso a una serie di strumenti progettati per supportare l'implementazione di pratiche nuove e innovative nell'area di accoglienza, nonché tra il personale incaricato dell'accoglienza.

Il progetto mira ad affrontare 3 sfide principali:

Migliorare la qualità dei servizi di accoglienza nei centri di orientamento permanente

Aggiornare e riqualificare il ruolo degli addetti all'accoglienza nei centri di orientamento permanente

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

Per raggiungere gli obiettivi sopra citati sono stati redatti tre documenti:



Portfolio

delle pratiche di accoglienza del 21° secolo per i centri di orientamento professionale permanente



Repository delle competenze

e quadro di validazione non formale



Programma di formazione

per addetti all'accoglienza nei centri di orientamento professionale permanente

2. Presentazione del portfolio

Perché redigere questa guida?

Questa guida è il primo documento redatto per il progetto. È stato sviluppato analizzando le pratiche interne e ricercando le pratiche innovative in tutta Europa, al fine di selezionare le pratiche più rilevanti e innovative per l'area di accoglienza.

L'obiettivo di questa guida è diffondere le migliori pratiche e mettere in evidenza i risultati tangibili del lavoro di riflessione svolto nei centri di orientamento permanente per migliorare la qualità dei servizi di accoglienza e le informazioni fornite ai visitatori. Questo documento riflette il nostro impegno ad aumentare la consapevolezza dell'importanza dei ruoli incaricati dell'accoglienza nel processo di orientamento professionale. Il documento delinea dieci pratiche che coprono tutte le aree di interesse dell'accoglienza e dimostra che tutti gli parti interessate dell'organizzazione dovrebbero essere coinvolte nel miglioramento dell'area di accoglienza e della relativa qualità del servizio.

Questa guida, così come gli esempi qui evidenziati, è stata anche incorporata nel nostro programma di formazione, con materiali di lettura progettati per migliorare le conoscenze dei discenti e delineare concetti teorici supportati da esempi sul campo, dimostrando così come utilizzare al meglio le competenze e i principi esaminati durante le sessioni di formazione.

Struttura

Le pratiche presentate in questo portfolio sono state selezionate in base ai seguenti criteri:

- ♦ La pratica individuata può essere implementata nei centri di orientamento professionale permanente o in qualsiasi altra organizzazione che accolga gli utenti finali (ad es. biblioteca, consiglio locale, ecc.)
- ♦ La pratica individuata può essere attuata in loco o online
- ♦ La pratica individuata può essere implementata in altre organizzazioni che ricevono visitatori

Per rendere questa guida più facile da seguire, abbiamo classificato le pratiche in categorie tematiche, rappresentate da pittogrammi.



Gestire il flusso di persone

Uno dei ruoli assegnati all'area di accoglienza è quello di controllare e gestire il flusso dei visitatori. Per raggiungere questo obiettivo, il personale incaricato dell'accoglienza deve essere dotato di strumenti, processi e attrezzature adeguati per indirizzare i visitatori verso i servizi giusti, aiutarli a orientarsi e gestire i tempi di attesa. Le modalità di funzionamento dell'area di accoglienza dipendono dal fatto che i servizi siano erogati online o in loco e che sia possibile o meno fissare appuntamenti, il che può richiedere l'implementazione di pratiche nuove e innovative.

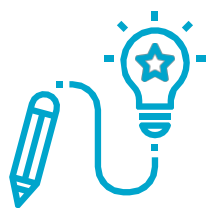
Le pratiche elencate in questa categoria hanno lo scopo di fornire un accesso facile e veloce ai servizi secondo le diverse modalità operative che possono essere adottate dai centri di orientamento permanente.



Cooperazione tra l'addetto all'accoglienza e altri professionisti:

Per fornire informazioni pertinenti e accurate nel modo più efficiente, è necessario implementare processi che garantiscano un accesso costante a informazioni aggiornate, come l'agenda giornaliera o i servizi disponibili. In un ambiente di lavoro con più partner, può essere difficile garantire che gli addetti all'accoglienza abbiano sempre accesso alle informazioni più recenti e aggiornate.

In questa sezione esamineremo gli strumenti e i processi progettati per facilitare la comunicazione interna e garantire una migliore circolazione delle informazioni.



Coinvolgere gli utenti nel processo di progettazione dell'area di accoglienza

L'area di accoglienza è il primo e talvolta l'unico spazio in cui i visitatori entrano in contatto con l'organizzazione. Essa svolge svariate funzioni, fungendo da spazio informativo, area di attesa, luogo di incontro e così via. Per progettare uno spazio adeguato alle esigenze degli utenti, si raccomanda di condurre un'analisi delle esigenze basata su un approccio partecipativo. Di conseguenza, quando si progetta o si riorganizza l'area di accoglienza dei centri di orientamento permanente, o di qualsiasi luogo che accolga visitatori, gli utenti finali dovrebbero essere coinvolti nel processo di riflessione.

Le iniziative e le metodologie presentate in questa categoria mirano a facilitare il coinvolgimento degli utenti finali nella progettazione dell'area di accoglienza, o a fornire modalità di raccolta del feedback degli utenti per adattare meglio le attrezzature o i processi alle loro preoccupazioni e necessità.



Facilitare l'accesso degli utenti ai servizi

In un'epoca in cui le persone sono bombardate da un flusso infinito di dati, può essere difficile trovare e identificare le informazioni esatte di cui hanno bisogno. Poiché i servizi pubblici dovrebbero sforzarsi di responsabilizzare i propri utenti, facilitare l'accesso ai servizi è una sfida fondamentale per promuoverne l'autonomia. L'area di accoglienza è il luogo in cui vengono fornite informazioni ai visitatori e il supporto necessario a individuare i servizi che meglio rispondono alle loro esigenze. Queste informazioni devono essere fornite in modi diversi e il formato in cui sono rese disponibili deve essere adattato alle varie esigenze e tipologie di visitatori. Questo processo può essere facilitato dall'utilizzo di supporti visivi, video o tutorial cartacei, dalla fornitura di informazioni di persona con modalità specifiche, ecc.

In questa sezione ci concentreremo sui modi innovativi di fornire informazioni, tenendo presente l'obiettivo finale di promuovere l'autonomia dell'utente.



Accogliere, fornire supporto e garantire l'accessibilità a tutti:

Un aspetto fondamentale dell'esperienza dell'utente nell'area dell'accoglienza è che questi spazi devono offrire un ambiente rassicurante e amichevole. Assicurare e migliorare l'accessibilità gioca un ruolo fondamentale in questo senso. Prevedere anticipatamente l'uso dello spazio, fornendo arredi e attrezzature di cui si possa capire rapidamente l'utilizzo, aiuterà i visitatori a sentire che lo spazio è stato progettato appositamente per loro.

In questa categoria, ci concentreremo sulle pratiche che migliorano la qualità dei servizi di accoglienza facilitando l'accesso a un pubblico sempre più eterogeneo e aumentando la gamma di soluzioni offerte ai visitatori con differenze di apprendimento.

Pratiche di successo

Pratiche	Promotore	Tipo	Categoria
Area multimediale	Cité des métiers di Bruxelles	Attrezzatura	Accesso ai servizi Collaborazione con il team
Cartelli bilingue	Cité des métiers di Bruxelles	Attrezzatura	Accesso ai servizi Accessibilità per tutti
Visita virtuale guidata	Cité des métiers di Torino	Strumento digitale	Accesso ai servizi Collaborazione con il team Gestione del flusso
Informazioni generali	Cité des métiers di Parigi	Pratica organizzativa	Collaborazione con il team
Punti BCN	Barcelona Activa	Attrezzatura	Accesso ai servizi Accessibilità per tutti Gestione del flusso
Sistema ad induzione magnetica portatile	Barcelona Activa	Attrezzatura	Accessibilità per tutti
Netvibes	Cité des métiers di Parigi	Pratica organizzativa Strumento digitale	Collaborazione con il team
Area nursery	Cité des métiers di Parigi	Pratica organizzativa Iniziativa	Accesso ai servizi Accessibilità per tutti
Guida all'accoglienza	Cité des métiers di Bruxelles	Guida Pratica organizzativa	Collaborazione con il team

**ORGANIZZAZIONE:**

Cité des Métiers di Bruxelles

**FORMATO:**

Attrezzatura

**DESCRIZIONE:**

La Cité des Métiers di Bruxelles ha sviluppato un'area multimediale composta da più di 40 computer accessibili agli utenti. Forniscono l'accesso ai servizi di orientamento e alle risorse online, nonché alla documentazione e al programma di attività sviluppato dalla Cité des métiers.

In questo spazio gli utenti possono svolgere procedure amministrative e ricerche online. È stata sviluppata anche per migliorare l'alfabetizzazione digitale, soprattutto attraverso il "digital steward", che aiuta gli utenti che richiedono questo servizio a conoscere e a familiarizzare con l'esecuzione di compiti online (creazione di un CV, utilizzo di software di base, accesso ai servizi pubblici online, ecc.)

Lo spazio è gestito dall'area di accoglienza, poiché il servizio di assistenza digitale è fornito dallo stesso team di operatori della reception.

**CATEGORIA:**

- Accesso ai servizi
- Collaborazione con il team

**OBIETTIVI:**

- Colmare il divario digitale che impedisce alle persone di accedere ai propri diritti e riduce la loro autonomia
- Diversificare le mansioni svolte dagli addetti all'accoglienza

**RISULTATI E IMPATTO:**

L'area multimediale facilita l'accesso ai servizi offerti dalla Cité des métiers.

Questo approccio sta contribuendo a colmare il divario digitale e a responsabilizzare gli utenti fornendo gli strumenti necessari per promuovere la loro autonomia digitale.

Ciò facilita l'identificazione delle esigenze degli utenti in termini di mediazione digitale, e quindi il consolidamento e l'adattamento delle attività offerte in questo particolare settore.

CARTELLI BILINGUE

ORGANIZZAZIONE:

Cité des Métiers di Bruxelles

FORMATO:

Attrezzatura

DESCRIZIONE:

La segnaletica della Cité des métiers di Bruxelles è stata progettata per soddisfare le esigenze specifiche delle persone che utilizzano i suoi servizi. Bruxelles è ufficialmente una città bilingue e le autorità locali devono fornire risorse e servizi sia in francese che in olandese.

Di conseguenza, la Cité des métiers di Bruxelles, che è principalmente promossa e sostenuta dalle istituzioni locali, ha dovuto superare una duplice sfida quando ha progettato il suo spazio:

- Creare una segnaletica in grado di promuovere l'autonomia dell'utente e facilitargli la navigazione nelle diverse aree e risorse disponibili
- Progettare dei cartelli in entrambe le lingue leggibili, comprensibili e pertinenti

La Cité des métiers si è avvalsa dell'aiuto di uno studio di design che ha proposto l'ideazione di uno spazio la cui segnaletica fosse non solo bilingue, ma includesse anche una serie di pittogrammi volti a migliorare l'accessibilità a tutti i tipi di persone, indipendentemente dalla barriera linguistica.

CATEGORIA:

- Accesso ai servizi
- Accessibilità per tutti

OBIETTIVI:

- Creare uno spazio accessibile alle comunità linguisticamente diverse.
- Incoraggiare gli utenti ad orientarsi autonomamente indicando chiaramente la funzione di ogni area e le risorse disponibili

RISULTATI E IMPATTO:

Ogni spazio è chiaramente identificato dalla funzione che fornisce agli utenti.

La Cité des métiers riceve una gamma diversificata di persone e i suoi servizi vengono fruiti da diverse comunità linguistiche.

**ORGANIZZAZIONE:**

Cité des Métiers di Torino

**FORMATO:**

Strumento digitale

**DESCRIZIONE:**

Poiché la Cité des métiers rappresenta un'iniziativa innovativa nel campo dell'orientamento professionale, una sfida che la Cité des métiers di Torino ha dovuto affrontare al momento dell'apertura è stata quella di pubblicizzare i servizi offerti e di convincere gli utenti a venire a usufruirne.

La visita virtuale guidata è stata sviluppata per condividere e diffondere le informazioni sui servizi e le offerte della Cité des métiers in modo semplice, moderno e divertente. Ha dato una piattaforma ai molteplici partner coinvolti, ed è ora disponibile in diverse lingue per consentire l'accesso al maggior numero di persone possibile.

**CATEGORIA:**

- Accesso ai servizi
- Gestione del flusso
- Collaborazione con il team

**OBIETTIVI:**

- Comunicare meglio con gli utenti riguardo i servizi forniti dal centro di orientamento permanente
- Facilitare l'abbinamento tra le esigenze degli utenti e i servizi personalizzati
- Promuovere l'inclusione sviluppando uno strumento più adattabile per presentare l'attività e i servizi del centro

**RISULTATI E
IMPATTO:**

La visita virtuale guidata ha aiutato il personale a comunicare e a far conoscere i servizi offerti dal centro di orientamento permanente a un pubblico eterogeneo.

 **ORGANIZZAZIONE:**

Cité des Métiers di Parigi

**CATEGORIA:**

- Accesso ai servizi

**FORMATO:**

Pratica organizzativa

**OBIETTIVI:**

- Adottare il concetto di sistema di accoglienza non obbligatorio
- Sensibilizzare il team sul ruolo chiave dell'accoglienza nei centri di orientamento permanente

**DESCRIZIONE:**

La Cité des métiers di Parigi ha deciso di abbandonare l'organizzazione tradizionale dell'area di accoglienza. Innanzitutto, anziché nominarla "Reception", l'ha chiamata "Informazioni generali".

Le istituzioni sociali e amministrative sono generalmente organizzate in modo da rendere obbligatoria la sosta allo sportello di accoglienza. Per uscire da questa prassi e promuovere l'autonomia dell'utente, la Cité des métiers ha deciso di chiamare quest'area in modo diverso e di sottolineare la funzione di questa zona specifica, che è quella di fornire informazioni.

Inoltre, la Cité des métiers di Parigi ha deciso di non assegnare un operatore specifico all'area di accoglienza, ma di implementare un sistema di turni in modo che il carico di lavoro fosse condiviso tra tutti i membri del team. Ogni settimana viene stilato un nuovo calendario in cui vengono assegnati i turni a ciascun membro dello staff, che si tratti di responsabili delle partnership, addetti alla comunicazione, organizzatori di eventi, ecc.

**RISULTATI E IMPATTO:**

Svolgendo compiti di accoglienza, quali fornire informazioni ai visitatori e presentare i servizi, i membri del personale che di solito non sono a diretto contatto con gli utenti sono diventati più consapevoli dei problemi e delle sfide che si presentano quando si ha a che fare con i visitatori e, più in generale, derivanti dall'organizzazione del centro.

Molti utenti, sia che la visitino per la prima volta sia che ci siano già stati, non si fermano allo sportello di accoglienza della Cité des métiers. Si sentono liberi di andare direttamente dal consulente che devono vedere o dall'apparecchiatura che devono usare. Questo sistema evita che gli utenti restino inutilmente in attesa allo sportello di accoglienza.

PUNTI BCN



ORGANIZZAZIONE:

Barcelona Activa



CATEGORIA:

- Gestione dei flussi di visitatori
- Accesso ai servizi
- Accessibilità per tutti



FORMATO:

Attrezzatura
Strumento digitale



OBIETTIVI:

- ◆ Ridurre i tempi di coda ai servizi di accoglienza amministrativa senza limitare l'accesso ai servizi pubblici
- ◆ Limitare l'impatto dei mancati appuntamenti sull'organizzazione del servizio amministrativo
- ◆ Ridurre al minimo i tempi di attesa per gli utenti che desiderano espletare procedure semplici



DESCRIZIONE:

I punti BCN sono una serie di terminali sviluppati dal Comune di Barcellona.

Questi terminali self-service sono progettati per aiutare i cittadini locali a completare le procedure della pubblica amministrazione senza bisogno di un appuntamento. Ci sono 45 terminali in diversi luoghi della città.

Essi facilitano ai cittadini l'espletamento di queste procedure fornendo informazioni, indicazioni e tutorial.

I terminali forniscono un servizio completo, che comprende l'accesso al sistema di pagamento delle imposte e delle multe e la stampa degli atti processuali dei richiedenti.



RISULTATI E IMPATTO:

I punti BCN sono ampiamente utilizzati dai cittadini e consentono di espletare procedure amministrative mentre si svolgono altre attività, il che li rende molto pratici. Questi terminali contribuiscono a ridurre il divario digitale perché facilitano l'accesso digitale alle procedure amministrative e sono molto facili da usare.

SISTEMA AD INDUZIONE MAGNETICA PORTATILE



ORGANIZZAZIONE:

Barcelona Activa



CATEGORIA:

- Accessibilità per tutti



FORMATO:

Attrezzatura



OBIETTIVI:

- Promuovere l'inclusione degli utenti con problemi di udito
- Raggiungere questo obiettivo fornendo loro dei dispositivi non stigmatizzanti



DESCRIZIONE:

Nel 2021, l'organizzazione ha condotto un audit sull'accessibilità per rafforzare le misure di inclusione, in particolare per gli utenti con problemi di udito. La soluzione fornita dal dipartimento Qualità e Organizzazione di Barcelona Activa è stata l'acquisto di dodici sistemi ad induzione magnetica portatili.

Questi dispositivi consentono alle persone con apparecchi acustici e impianti cocleari di ascoltare le informazioni fornite dall'addetto alla reception e di comunicare nelle stesse condizioni degli altri utenti.

Sono liberamente accessibili e garantiscono quindi

l'autonomia dell'utente, evitando situazioni difficili che lo mettano nelle condizioni di dover attirare inutilmente l'attenzione sulla propria condizione personale.

Gli addetti all'accoglienza e i consulenti di carriera hanno ricevuto un'ora di formazione da parte del dipartimento per la parità e l'inclusione al fine di essere maggiormente preparati sulle questioni relative all'inclusione e poter implementare questo nuovo sistema.



RISULTATI E IMPATTO:

Sebbene non sia stato facile per l'organizzazione tenere traccia del numero di visitatori che utilizzano questi dispositivi, che sono liberamente accessibili, è stato notato che gli utenti con difficoltà uditive venivano individuati meno frequentemente dagli addetti all'accoglienza.

Inoltre, questa misura ha fornito l'opportunità di sensibilizzare il personale di Barcelona Activa su come adottare un approccio inclusivo per accogliere adeguatamente i visitatori ipoudenti.

SOFTWARE NETVIBES



ORGANIZZAZIONE:

Cité des métiers di Parigi



CATEGORIA:

- Cooperazione con il team



FORMATO:

Strumento digitale
Pratica organizzativa



DESCRIZIONE:

Netvibes è una piattaforma utilizzata dai team per aggregare risorse online tramite link URL. La Cité des métiers di Parigi utilizza questo software come piattaforma interna di condivisione delle informazioni, facilitando l'accesso a risorse utili e informative.

Poiché gli addetti all'accoglienza sono i primi a fornire informazioni agli utenti, è fondamentale che abbiano accesso a informazioni aggiornate. Questo può essere molto più difficile in un luogo di lavoro con più partner, dove il flusso di informazioni è vasto e in continua evoluzione.

Netvibes viene quindi utilizzato per fornire informazioni tematiche e categorizzate attraverso una piattaforma che viene sviluppata collettivamente, aggiornata regolarmente e utilizzata da tutto il team per garantire un approccio collaborativo.



OBIETTIVI:

- Consentire agli addetti all'accoglienza di fornire ai visitatori informazioni di qualità, aggiornate e precise sull'agenda interna e sui servizi di orientamento professionale
- Garantire un accesso paritario alle informazioni aggiornate per tutto il team



RISULTATI E IMPATTO:

- Maggiore efficienza nel fornire informazioni iniziali
- Aumento della gamma di informazioni fornite da un unico addetto all'accoglienza
- Migliori indicazioni agli utenti finali

AREA NURSERY



ORGANIZZAZIONE:

Cité des métiers di Parigi



CATEGORIA:

- Accesso ai servizi
- Accessibilità per tutti



FORMATO:

Iniziativa Pratiche organizzative



OBIETTIVI:

- Fornire servizi di accoglienza personalizzati a donne con bambini
- Facilitare l'accesso ai servizi di orientamento professionale per una categoria di utenti



DESCRIZIONE:

Per due anni consecutivi, la Cité des métiers di Parigi e il Consiglio di Dipartimento di Seine Saint-Denis (regione di Parigi Nord) hanno organizzato la Fiera dell'occupazione femminile.

L'obiettivo di questo evento, che si rivolge principalmente alle donne escluse o isolate dal mercato del lavoro, è quello di fornire loro piani di integrazione professionale, opportunità di formazione e offerte di lavoro.

Poiché questo evento è pensato per le donne isolate, una sfida importante è stata quella di fornire uno spazio accessibile a queste ultime, che spesso si occupano dei loro figli, sia che si tratti di madri casalinghe che di madri single. Ciò rende difficile trovare lavoro o programmi di formazione e persino frequentare e beneficiare di sessioni di consulenza.

Di conseguenza, si è deciso di allestire un'area nursery, dove le donne presenti all'evento potessero affidare i propri figli a professionisti dell'infanzia. Questo servizio ha permesso a queste donne di partecipare all'evento nella sua interezza, senza doversi preoccupare di organizzare l'assistenza ai bambini.



RISULTATI E IMPATTO:

L'evento ha visto la partecipazione di più di 800 donne

Alla Fiera dell'occupazione femminile ha partecipato un gruppo eterogeneo di donne, tra cui madri single e donne migranti, che generalmente sono escluse da questi eventi a causa della mancanza di servizi per l'infanzia. Gli organizzatori sono stati quindi in grado di raggiungere efficacemente questo gruppo target.

Alcune donne hanno ammesso che questo evento è stata la prima occasione in cui hanno potuto lasciare il loro bambino alle cure di qualcun altro.

AREA CAFFÈ



ORGANIZZAZIONE:

Cité des métiers della Svizzera italiana



FORMATO:

Attrezzatura



DESCRIZIONE:

La Cité des métiers della Svizzera italiana aveva bisogno di riprogettare i propri spazi per superare la sfida di offrire servizi di accoglienza e consulenza distribuiti su più piani. Purtroppo non era possibile ospitare tutti questi servizi sullo stesso piano. È stato quindi necessario riprogettare l'area di accoglienza in modo che la disposizione dei locali fosse chiaramente segnalata e promuovesse l'autonomia degli utenti.

A tal fine, il centro ha deciso di creare un'area caffè con comode sedute, un'area di lettura e bevande calde self-service. In questo spazio gli utenti possono aspettare, chiacchierare, scambiarsi idee e creare legami con altre persone. È liberamente accessibile per promuovere l'autonomia dell'utente. L'obiettivo ultimo è quello di aiutare gli utenti a sentirsi a proprio agio all'interno del centro, offrendo loro uno spazio libero dove potersi rilassare.

Nell'ambito del futuro sviluppo della Cité des métiers, è attualmente in fase di progettazione un'area biblioteca, che sarà situata proprio accanto alla reception e all'area di attesa. L'idea è quella di incoraggiare i visitatori a sfruttare al meglio il tempo di attesa per scoprire le risorse cartacee a loro disposizione.



CATEGORIA:

- Gestire il flusso dei visitatori
- Accessibilità per tutti



OBIETTIVI:

- Abbandonare lo stile tradizionale e asettico della sala d'attesa
- Promuovere l'interazione e la convivialità tra le persone
- Fornire uno spazio piacevole e accogliente agli utenti



RISULTATI E IMPATTO:

- Secondo il feedback del sondaggio sulla qualità completato dagli utenti, la soddisfazione degli utenti della Cité des métiers è aumentata in modo significativo.
- I tempi di attesa sono considerati brevi rispetto ad altre istituzioni e gli utenti hanno dato un feedback molto positivo sulle condizioni dell'area di attesa.

**ORGANIZZAZIONE:**

Cité des métiers di Bruxelles

**CATEGORIA:**

- Cooperazione con il team

**FORMATO**

Guida Pratica organizzativa

**DESCRIZIONE:**

Il reparto accoglienza della Cité des métiers di Bruxelles è composto da un team di cinque dipendenti. A causa delle caratteristiche e del numero di dipendenti, il tasso di rotazione del personale è elevato. L'integrazione dei nuovi arrivati era quindi diventata un'attività che richiedeva molto tempo. Era essenziale sviluppare uno strumento che centralizzasse e facilitasse l'accesso a informazioni fondamentali e utili per l'integrazione dei nuovi membri del team.

Per questo motivo, la Cité des métiers di Bruxelles ha deciso di creare la Guida all'accoglienza. Questo opuscolo di venti pagine contiene informazioni prioritarie per aiutare i nuovi arrivati a familiarizzare con il ruolo di addetti all'accoglienza. Fornisce dettagli sull'organizzazione generale del centro, come l'organigramma, le informazioni di contatto principali, l'elenco delle principali partnership, le relazioni e le funzioni dei vari servizi, i principali servizi pubblici o sociali per i visitatori, ecc.

**OBIETTIVI:**

- Facilitare l'integrazione dei nuovi addetti all'accoglienza nel team e nell'ambiente di lavoro (organizzazione interna, organigramma)
- Far familiarizzare gli addetti all'accoglienza con l'ecosistema di partner
- Tenere traccia delle informazioni essenziali e garantirne la disponibilità

**RISULTATI E IMPATTO:**

Il programma di inserimento dei nuovi arrivati è ora più efficiente in termini di tempo e qualità.

L'inserimento è diventato un processo più autonomo che consente a ognuno di imparare al proprio ritmo, sapendo che i manager sono a disposizione in caso di necessità.

La guida consolida tutte le informazioni di base necessarie per l'integrazione, aiutando a sviluppare un livello più standardizzato di competenze e conoscenze tra l'intero team.