

Monitoraggio e valutazione #MilanoAiutaUcraina

Rilevazione intermedia* a cura di Codici Ricerca Intervento
commissionata da Fondazione di Comunità Milano

**aggiornata al 21 novembre 2022 in collaborazione con Comune di Milano*

Sommario

Premessa: il contesto	2
1. I servizi sul territorio	3
1.1. Introduzione: le fonti.....	3
1.2. Monitoraggio quantitativo – I registri dei beneficiari	4
1.3. Monitoraggio qualitativo – le schede narrative	9
2. I progetti sperimentali di inserimento lavorativo (AVSI e Coop. Cometa)	13
2.1. Cronologia degli indicatori di sintesi	14
2.2. Il profilo dei beneficiari coinvolti.....	16
2.3. I percorsi e gli esiti di inserimento lavorativo	19
3. Il Contact center 020205	24
3.1. I numeri e le categorie di richieste registrate.....	24
3.2. Esito della gestione delle chiamate: le risposte fornite.....	29
3.3. La dinamica nel tempo	32
Conclusioni	34

Monitoraggio e valutazione progetto #MilanoAiutaUcraina – rilevazione intermedia

Premessa: il contesto

Secondo i dati forniti dal Ministero dell'Interno sulla base dei controlli quotidiani effettuati dalla Polizia di Frontiera e dalla Polizia Ferroviaria, aggiornati all'11 novembre 2022, sono 173.231 (+ 1.685 rispetto al 29 settembre 2022) le persone in fuga dal conflitto in Ucraina giunte in Italia. Sul totale, 92.133 sono donne adulte (53%), 31.700 uomini adulti (18%) e 49.398 i minori (29%).



Le principali città di destinazione continuano ad essere dall'inizio dell'emergenza Milano, Roma, Napoli e Bologna. Secondo la rilevazione di Prefettura di Milano aggiornata al 9 novembre 2022 sono poco più di 14.000 le persone arrivate sul territorio della Città Metropolitana di Milano (di cui 463 minori non accompagnati), circa 48.000 quelle in regione Lombardia. Non è disponibile il dato relativo a chi è uscito dal territorio della Città metropolitana o per rientrare in Ucraina, o per spostarsi in Italia o in altri paesi europei.

All'11 novembre 2022 le richieste di protezione temporanea di cittadini ucraini in Italia risultano 164.171, quelle in Regione Lombardia risultano 29.165 (+ 1.141 rispetto al 30 settembre), di cui 18.307 adulti (84% donne) e 10.858 minori. In Provincia di Milano risultano 7.346 (+ 379 rispetto al 30 settembre), di cui 4.836 adulti (84% donne) e 2.510 minori. Il dato relativo al solo Comune di Milano, aggiornato dalla questura di Milano al 3 ottobre 2022, è 3.469 persone richiedenti il permesso di protezione temporanea, di cui 977 minori di 14 anni.

Dai dati di Prefettura di Milano, risultano presenti nei Centri di Accoglienza Straordinaria (CAS) di Città Metropolitana, circa 900 profughi ucraini. Sono 792 i posti resi disponibili nell'ambito del sistema di accoglienza diffusa gestito da Enti del Terzo Settore che hanno aderito alla manifestazione di Interesse bandita dal Dipartimento di Protezione Civile (che è stato attivato a partire dal mese di agosto, ma con meno posti effettivi di quelli previsti), di cui 168 nel territorio

della Città Metropolitana. Ne risulta che la presenza di profughi presenti sul territorio di Città Metropolitana in sistemazioni autonome trovate attraverso reti familiari e sociali può essere ancora stimato tra le 10.000 e 13.000 persone.

I profughi presenti sul territorio in sistemazioni autonome che tra il 29 aprile e il 14 novembre 2022 hanno richiesto il contributo di sostentamento di 300 euro mensili + 150 euro al mese per ciascun minore di 18 anni sono 22.450 in Lombardia, di cui 6.112- in Città metropolitana (+561 rispetto all'1 ottobre 2022).

1. I servizi sul territorio

1.1. Introduzione: le fonti

A partire dal mese di luglio 2022 Codici Ricerca e Intervento ha messo a punto due strumenti di monitoraggio, con l'intento di agevolare la raccolta dei dati, da parte dei referenti di rete e dei referenti delle scuole di italiano L2, rispetto al numero e ad alcune caratteristiche delle famiglie ucraine contattate e prese in carico dal progetto sul territorio milanese. In particolare, il primo strumento, il registro dei beneficiari, è stato pensato per la rilevazione quantitativa dei servizi erogati e dei beneficiari; il secondo, la scheda narrativa, per un monitoraggio qualitativo sulla complessa e articolata attività svolta dei referenti di rete in collaborazione con le Assistenti sociali di comunità finalizzata a comprendere le strategie migliori per intercettare i bisogni e costruire risposte adeguate nel quotidiano. Più nello specifico:

1.1. Registro dei beneficiari. Il registro, ideato per la compilazione sia da parte dei referenti di reti sia dei coordinatori delle scuole di italiano L2, è stato altresì concepito per una compilazione che tenga conto di ogni singola persona che usufruisce di uno qualsiasi dei servizi nell'ambito di MilanoAiutaUcraina (nel caso in cui una persona sia fruitrice di più di un servizio, essa è segnata con lo stesso identificativo, indicando ogni volta il servizio usufruito). Lo strumento presenta una serie di variabili, oltre a quelle tipicamente demografiche, che rilevano l'esito del contatto (solo contatto, colloquio, orientamento ad un servizio extra progetto, erogazione di un servizio) e il tipo di servizio erogato: i corsi di italiano L2, i centri estivi, la mediazione linguistica, gli interventi educativi, il sostegno psicologico e i sostegni diretti alle famiglie (sotto forma di aiuti concreti). Vi è la presenza poi di apposite sezioni per la specifica della tipologia domiciliare, della situazione lavorativa e scolastica.

1.2. Scheda narrativa. La scheda narrativa svolge la funzione di strumento dedicato al monitoraggio qualitativo. È stata pensata appositamente per i referenti di rete che tramite la compilazione di essa hanno la possibilità di tenere traccia del lavoro che stanno svolgendo come attivatori del territorio, cogliere ed evidenziare ciò che sta facilitando come ciò che sta ostacolando la lettura dei bisogni emergenti e la partecipazione delle famiglie ucraine nei servizi. La scheda orienta i referenti a monitorare i bisogni e i fenomeni osservati, le azioni concretamente apportate volte ad intercettare le famiglie ucraine,

l'incontro con soggetti e/o enti utili nel lavoro operativo, l'attività di accompagnamento e orientamento versa l'accesso ad altri servizi o altri soggetti facenti parte della rete e in grado di offrire risposte mirate, oltre a sollecitare il confronto circa gli aspetti positivi o quelli ostacolanti per il lavoro stesso, nell'ottica di migliorare ed efficientare l'attività del progetto nel suo complesso.

Entrambi gli strumenti, sia il registro beneficiari sia la scheda narrativa, sono da considerarsi modificabili e aggiornabili nel tempo. È stato quindi richiesto ai responsabili per la compilazione di consegnarli periodicamente (con cadenza che va dalle tre settimane al mese), in modo da poter avere uno sguardo d'insieme sull'andamento progettuale in generale e per ogni singolo territorio.

1.2. Monitoraggio quantitativo - I registri dei beneficiari

Le informazioni del presente report sono aggiornate alla data del 21 novembre 2022. Dopo ormai quasi 6 mesi dall'avvio del progetto i dati hanno raggiunto una valida consistenza, e permettono di descrivere adeguatamente lo stato dell'arte dei servizi attivi sui nove municipi cittadini e dell'impatto del progetto in termini di beneficiari raggiunti e prestazioni erogate.

Beneficiari per ogni servizio

Le tabelle 1 e 2 illustrano il numero dei beneficiari complessivamente afferenti alle varie tipologie di servizi attivati. Nel corso del progetto questi servizi e prestazioni sono stati via via adattati ai bisogni emergenti, e alcune prestazioni si sono aggiunte strada facendo. **A oggi il progetto ha raggiunto complessivamente 1.877 cittadini e cittadine**, ai quali sono stati resi disponibili servizi e prestazioni di sostegno su molti fronti differenti. Il numero dei beneficiari raggiunti è costantemente in crescita, e nel corso dei mesi sono stati più volte rimodulati gli interventi, per far fronte ai bisogni specifici che man mano sono emersi e sono stati intercettati.

Tab.1 Beneficiari e servizi usufruiti: cronologia

Servizio offerto	al 18 luglio	al 29 agosto	al 21 settembre	al 21 novembre
Cittadini inseriti in corsi Italiano L2	148	221	315	452
<i>Di cui anche con attività ricreative (campus)</i>	8	24	30	30
Cittadini inseriti in centri estivi	86	128	174	174
<i>Di cui in centri già attivi extra progetto</i>	50	67	70	70
Corsi sportivi, artistici, ricreativi				25
Interventi di mediazione linguistica	12	13	32	60
Interventi di sostegno psicologico collettivo	0	0	1	29
Interventi educativi e psicologici speciali individuali	10	11	14	20
Tutor per inserimento scolastico				4
Sostegni diretti alle famiglie	0	357	682	1.113
Totale	258	734	1214	1.877

Una lettura cronologica, dall'avvio del progetto a oggi, mostra chiaramente l'evoluzione sia dei bisogni, che mutano radicalmente fra l'estate e l'autunno, sia dell'efficacia del progetto che dopo una fase iniziale di organizzazione e strutturazione delle reti, ha saputo progressivamente aumentare la sua efficienza e puntualità delle risposte messe in campo.

In piena estate, alla rilevazione di luglio, i bisogni maggiormente riscontrati erano relativi ai corsi di italiano e soprattutto alla ricerca di opportunità ricreative per i propri figli all'interno dei centri estivi. Fra la prima e la seconda rilevazione questa domanda è cresciuta notevolmente, parallelamente all'avvio dell'offerta di corsi e centri che man mano il progetto ha messo in campo. La domanda di corsi di lingua, dopo un parziale rallentamento nel mese di settembre, in concomitanza con l'inizio della scuola, ha successivamente ripreso vigore e si è mantenuta elevata fra ottobre e novembre, coinvolgendo tutte le fasce d'età della popolazione ucraina. Sotto molti profili (lo vedremo anche relativamente al tema dell'inserimento lavorativo) l'apprendimento della lingua sta infatti assumendo il carattere di una priorità, parallelamente all'allungamento dei tempi di permanenza in Italia. Complessivamente sono state inserite nei corsi di italiano 452 persone fra adulti e minori e ulteriori 174 minori nei centri estivi.

L'evidenza più netta è però la forte prevalenza di interventi di sostegno concreto diretto, sostanzialmente un supporto economico, sebbene ovviamente sempre erogato in termini di beni o servizi forniti ai beneficiari con il tramite dei referenti di rete di progetto. I bisogni più significativi coperti da questo intervento sono stati i buoni per l'ingresso in piscina (durante l'estate), la fornitura di beni di prima necessità e l'acquisto di libri e altro materiale scolastico (con l'inizio della scuola).

Questi interventi sono sostanzialmente raddoppiati ad ogni monitoraggio, arrivando a interessare quasi i due terzi del totale dei beneficiari intercettati dal progetto.

Tab.2 Gli impieghi delle risorse per sostegni monetari diretti

Tipologia di sostegno diretto	al 21 settembre	al 21 novembre	% al 21 novembre
Acquisto di materiale scolastico e contributi di iscrizione	48	243	29,1
Acquisto d'indumenti e altri beni primari	37	236	28,3
Contributi per la mobilità (abbonamenti ATM e contributi acquisto bici)	38	38	4,6
Sostegno sanitario (visite, dispositivi medici)	17	17	2,0
Servizi di assistenza domiciliare familiare	3	4	0,5
Sostegno economico alle famiglie accoglienti	0	5	0,6
Contributi per la partecipazione ad attività ed eventi ricreativi o sportivi <i>(al 21/09 comprendeva 840 buoni individuali per ingresso in piscina che nell'ultima rilevazione sono stati ricalcolati aggregati per famiglia)</i>	902	292	35,0
Totale	1.045	835	100%

Con i dati a disposizione, è possibile fare una stima più dettagliata delle prestazioni relative ai sostegni elargiti direttamente alle famiglie. Di questi, il 35% è rappresentato da contributi per l'accesso a opportunità ricreative o sportive, ma va sottolineato che oltre il 90% di questo intervento ha riguardato la messa a disposizione di buoni per l'ingresso in piscina durante il periodo estivo, una misura che è stata resa disponibile grazie alla collaborazione avviata con Milano Sport e che ha riscontrato un fortissimo interesse, rispondendo ad un bisogno molto pressante durante il periodo estivo, non solo per ragazzi e ragazze, ma anche per gli adulti. L'acquisto di materiale scolastico è letteralmente esplosivo negli ultimi due mesi, come era ampiamente atteso data l'elevata incidenza di minori fra la popolazione di profughi presenti in città. La richiesta di supporto per la mobilità rappresenta nei dati il 4,6%, dato in lenta crescita nei mesi, e che sicuramente risponde solo in parte alla richiesta che le reti raccolgono. Purtroppo infatti non è ancora stato possibile superare i vincoli burocratici per poter avere accesso alle agevolazioni di ATM sugli abbonamenti. Ovviamente anche l'acquisto di indumenti e beni di prima necessità copre una quota consistente delle richieste, e la sua forte espansione nell'ultimo periodo costituisce un segnale importante del progressivo "impoverimento" della popolazione, che col passare dei mesi sta progressivamente esaurendo anche i risparmi o i beni coi quali è giunta in Italia, e solo con notevole difficoltà e in percentuali molto ridotte riesce a costruirsi occasioni di lavoro e guadagno. Le reti di sostegno informale, parentali e amicali, sono ancora molto efficaci, ma è prevedibile una difficoltà di tenuta nel tempo.

Tornando alla generalità delle prestazioni (Tab.1), rileviamo ancora che gli interventi di mediazione linguistica, gli interventi educativi per minori fragili o di sostegno psicologico, continuano ad essere scarsamente incidenti. Questo potrebbe sembrare incoerente con l'idea comune che si può avere circa una popolazione rifugiata che scappa da una guerra. Tuttavia, sappiamo, anche dall'attività di contatto sul territorio dei referenti di rete, che la popolazione ucraina è caratterizzata da forti reti di supporto interno, che in parte tamponano questo bisogno, e forse anche ne frenano l'emersione. Permane invece in questa fase che continua a essere emergenziale un forte bisogno di supporto materiale, di risorse economiche spendibili nel breve-medio periodo per far fronte ai bisogni contingenti, piuttosto che interventi particolari con benefici riscontrabili in tempistiche più dilatate.

Nell'ottica di prevenire possibili emergenze sotto il profilo non solo didattico ma anche psicologico con l'inizio della scuola, che coinvolge una quota significativa dei beneficiari (i minori sono ovviamente soggetti a obbligo scolastico), è stato avviato un nuovo intervento, in collaborazione con i Poli Start del Comune di Milano e gli istituti scolastici della città, per mettere a disposizione un servizio di tutoraggio individuale a sostegno sia di generiche difficoltà di inserimento, sia specifiche esigenze di supporto didattico, principalmente linguistico. Il servizio, che si avvale delle professionalità attivabili nell'ambito della rete dei partner di progetto, è stato avviato i primi giorni di novembre, pertanto alla rilevazione del 21 novembre si registrano solo 4 interventi realizzati: si potrà avere contezza della sua efficacia in occasione del prossimo aggiornamento dei dati di monitoraggio.

Rispetto alla capacità delle reti coinvolte nel progetto di raggiungere la popolazione e intercettare i bisogni effettivi, rileviamo una buona efficacia nella traduzione dei contatti in effettive fruizioni dei servizi. Solo 276 persone che sono state contattate non sono poi diventate beneficiari di nessuna prestazione (1.877 beneficiari contro un totale di 2.172 contatti complessivi). Inoltre, dei 276 contatti non fruitori di servizi, 137 sono stati comunque ri-orientati a servizi o enti esterni al progetto MilanoAiutaUcraina, in grado di offrire risposte differenti e coerenti con specifici bisogni particolari. Buona parte di questi fanno riferimento a problematiche di carattere legale/burocratico, ma soprattutto legati a problematiche abitative, tema che oltre al lavoro e al reddito rappresenta effettivamente l'urgenza più complessa da affrontare, anche a livello istituzionale.

Tab.3 Beneficiari e servizi usufruiti al 21 novembre, disaggregati per reti

Reti di Municipio N.(*)	M1-3	M2	M4	M5	M6a	M6b	M7	M8	M9	Tot. (***)
Cittadini inseriti in corsi di italiano tramite le scuole partner (**)	(corsi realizzati autonomamente dalle scuole di italiano senza il coinvolgimento dei referenti di rete)									188
Cittadini inseriti in corsi di Italiano tramite i referenti di rete di municipio	29	52	10	94	8	4	14	15	38	264
<i>Di cui anche con attività ricreative (campus)</i>	1	5	0	15	0	0	1	8	0	30
Cittadini inseriti in centri estivi	49	46	22	4	8	7	9	17	12	174
<i>Di cui in centri già attivi extra progetto</i>	34	0	13	1	3	7	9	3	0	70
Corsi sportivi (da ottobre)	1	0	0	13	10	0	0	1	0	25
Interventi di mediazione linguistica	0	0	13	6	0	5	2	6	28	60
Servizio di sostegno psicologico collettivo	19	0	0	0	10	0	0	0	0	29
Interventi educativi e psicologici speciali individuali	0	2	2	1	11	0	4	0	0	20
Tutor per inserimento scolastico	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Sostegni diretti alle famiglie	130	205	218	115	190	74	74	31	76	1.113
Totale beneficiari dei servizi di progetto (***)	228	305	265	237	237	90	103	70	154	1.877
Contatti riorientati ad altri servizi esterni al progetto	1	6	11	45	37	5	23	8	1	137
Contatti senza alcun esito (non più rintracciabili, trasferiti, ecc.)	9	8	49	9	3	13	16	29	22	139
Totale contatti (compresi quelli NON diventati beneficiari di prestazioni NÉ riorientati) (***)	238	319	325	291	277	108	142	107	177	2.172

* I Municipi 1 e 3 sono coperti da un unico referente di rete. Il Municipio 6 è suddiviso in due aree, con due referenti differenti

** Cinque scuole di italiano sono state incluse come partner indipendenti, perché in condizioni di poter avviare prontamente dei corsi in modo autonomo già dalle prime settimane del progetto. Per questo abbiamo un gruppo di beneficiari che sono stati inclusi nel progetto senza il passaggio dai referenti di rete municipali.

*** Il totale generale (ultima cella a destra) includono anche i 188 casi della prima riga.

È importante ricordare la formazione della voce "Cittadini inseriti in corsi italiano L2". Il numero totale delle partecipazioni risulta essere 452, dato dalla somma dei cittadini inseriti tramite l'attività

dei referenti di rete (264) e dei cittadini inseriti direttamente dalle scuole partner che hanno erogato i corsi (188), senza la mediazione delle reti (Tab.3).

È stata monitorata anche la condizione abitativa delle famiglie intercettate (Tab.4), che fa luce in modo chiaro su una criticità importante: oltre il 38% delle persone risultano infatti accolte da altre famiglie nelle proprie abitazioni, e di questi quasi la metà da famiglie italiane. Solo il 23% vivono in una abitazione autonoma (dato comunque in lieve crescita rispetto alla rilevazione di settembre, ma certo ancora preoccupante), e il restante 39% in accoglienza strutturata, cioè posti riservati ai profughi ucraini all'interno dei centri di accoglienza destinati in generale all'accoglienza dei richiedenti asilo, o nella rete dell'accoglienza diffusa (posti in abitazioni sul territorio gestite da Enti del terzo settore).

L'ospitalità in famiglia continua ad essere quindi il pilastro fondamentale del sistema: senza di essa sarebbe oggi impossibile immaginare una soluzione del problema. E ciò riguarda in misura sostanzialmente simile sia l'ospitalità in famiglie ucraine (prevalentemente parenti ma anche amici/conoscenti) che in famiglie italiane: a oggi rispettivamente ben 246 e 183 beneficiari del progetto. Complessivamente ne emerge quindi come il tema dell'accoglienza continui a trovare risposta in grande parte nella disponibilità volontaria della cittadinanza, la quale oltretutto riceve ancora pochissimo supporto, sia economico che logistico. Da notare che anche il monitoraggio qualitativo riporta la criticità di questa situazione, e segnala inoltre come da più parti emergano segnali di allarme circa la tenuta nel tempo di questa ricchezza volontaristica, che senza interventi di alleggerimento, e di supporto economico diretto, rischia di incrinarsi, lasciando ampie fasce di bisogno ulteriormente scoperte. Potrebbe quindi rivelarsi estremamente utile un intervento progettuale specifico, mirato a sostenere non più solo i cittadini ucraini in modo diretto, ma anche le famiglie accoglienti, siano esse ucraine o italiane.

Tab.4 Condizione abitativa al 21/09

Condizione abitativa	al 21 settembre	al 21 novembre	% al 21 novembre
In accoglienza strutturata	336	436	38,7
Accolti da una famiglia italiana	134	183	16,3
Accolti da parenti	136	167	14,8
Accolti da amici o conoscenti ucraini	56	79	7,0
In una abitazione da soli	143	261	23,2
Totale (dato disponibile solo per parte dei beneficiari)	805	1.126	100,0

Tab. 5 Condizione abitativa dei beneficiari: cronologia

Condizione abitativa	al 18 luglio	al 29 agosto	al 21 settembre	al 21 novembre
Accolti da una famiglia italiana	38	94	134	183
Accolti da una famiglia ucraina	47	167	192	246

Oltre alla condizione abitativa, come già accennato, anche l'accesso al lavoro costituisce un tema centrale per indagare le prospettive di medio periodo della permanenza in Italia delle famiglie di

profughi ucraini. Ovviamente, in una situazione di massima incertezza qual è ancora oggi quella ucraina è estremamente difficile qualunque previsione: le stesse aspettative e progettualità della popolazione sono profondamente incerte e in continuo divenire. E' tuttavia evidente che, come già accennato, la sostenibilità di una presenza massiccia di profughi senza una soluzione abitativa stabile e senza un reddito, è fortemente compromessa.

Fra i beneficiari del progetto (ricordiamo a oggi 1.877 persone) circa un terzo dichiara di essere interessato a lavorare in Italia, non disponendo di risorse economiche sufficienti per l'autonomia propria e della propria famiglia (tabella 6). Tuttavia, solo il 9% ha attualmente un lavoro (spesso saltuario). Dei 1.877 cittadini intercettati, ve ne sono quindi almeno 435 che vorrebbero lavorare (il dato si riferisce alla sola popolazione adulta), segno ovviamente di un bisogno economico, ma anche di una prospettiva di stabilità, almeno nel medio periodo. Il dato, è oltretutto in evidente crescita nel tempo, e si può notare dalla tabella 6 che il numero di persone in cerca di lavoro cresce nettamente più velocemente di quella delle persone che hanno trovato un'occasione di lavoro. In pratica la percentuale di persone che riescono a trovare un lavoro, sul totale di quelle interessate al lavoro, cala progressivamente.

Tab.6 Condizione lavorativa: cronologia

Condizione lavorativa	al 18 luglio	al 29 agosto	al 21 settembre	al 21 novembre
Sta lavorando	23	115	141	173
Cerca lavoro	41	237	310	435
% di occupati su totale interessati al lavoro	36%	33%	31%	28%

Per quanto la fotografia che questi dati restituiscono sia sicuramente parziale e ancora sfocata, essa evidenzia comunque l'urgenza del problema, e le sue complessità. Nel seguito del rapporto affronteremo più in dettaglio l'argomento a partire dai primi risultati dei progetti avviati sul tema dell'inserimento lavorativo.

1.3 Monitoraggio qualitativo – le schede narrative

I risultati dell'analisi tematica delle schede narrative mostrano, in estrema sintesi, una serie di elementi che hanno caratterizzato le diverse fasi del fenomeno legato ai cittadini ucraini in fuga della guerra. Per ognuna di queste fasi i bisogni, le azioni, gli aspetti efficaci e quelli ostacolanti, la comunicazione tra i soggetti progettuali, hanno preso delle connotazioni proprie e peculiari del periodo preso in esame.

Bisogni e fenomeni osservati

Si è visto a più riprese che i corsi di italiano e, con l'avvicinarsi dell'estate, le attività educativo-ricreative per i bambini sono state le richieste maggiormente avanzate dalle famiglie. Viene indicata come una condizione fondamentale quella relativa alla stabilità abitativa, espressa sia come bisogno di supporto per la collocazione alloggiativa, sia come spartiacque per la progettualità

futura. Viene sottolineato come l'impossibilità di percepire una sicurezza dal punto di vista della casa aggiunga incertezza ad un contesto già di per sé precario. La precarietà della casa si concretizza nell'incertezza sull'iscrizione dei figli a scuola, a titolo d'esempio. E infatti i dati mostrano come sia esplosa nella rilevazione di settembre, cioè di fatto in coincidenza con l'inizio della scuola, quando ormai non era più possibile procrastinare la decisione.

Qui emerge una esplicita richiesta, segnalata dai referenti di rete, di accompagnamento nell'iter di iscrizione scolastica, e anche di tutoraggio nelle fasi iniziali dell'inserimento.

Si è visto come, con il mese di settembre i bisogni siano cambiati rispetto al periodo estivo. La ripresa della scuola ha segnato per molte famiglie la consapevolezza di un orizzonte più ampio del loro soggiorno in Italia. Sono arrivate le prime richieste di acquisto di materiale per la didattica (libri di testo). Più in generale, le sollecitazioni che le famiglie hanno portato ai referenti di rete, nei mesi di ottobre e novembre, hanno riguardato esigenze contingenti, espresse sotto forma di richiesta di sostegni economici diretti. Le principali richieste intercettate, in quest'ultimo periodo di monitoraggio, sembrano essere la sistemazione abitativa, il materiale scolastico e la questione lavorativa. Viene sollevato, soprattutto, il problema delle famiglie ospitanti: non molte, tra queste, riescono ad avere i mezzi materiali per continuare a garantire un alloggio sicuro alle famiglie che stanno aiutando.

Attivazione per intercettare le famiglie ucraine

La scuola, considerata come un polo strategico, ha avuto un ruolo importante nella mappatura delle famiglie ucraine presenti nel territorio ed è stata considerata come una risorsa: per intercettare nuovi beneficiari, per diffondere informazioni chiave e opportunità legate al progetto MilanoAiutaUcraina. Le realtà territoriali che hanno uno storico nella presa in carico di rifugiati o di persone con una certa fragilità hanno esercitato la funzione di cassa di risonanza per la diffusione e la promozione del progetto. Lo scambio informativo all'interno delle reti che sono andate formandosi ha contribuito a coinvolgere attivamente le comunità ucraine.

Viene riportata l'importanza della presenza capillare sul territorio: essere punti di riferimento per la comunità. Un esempio: l'introduzione, all'interno del Municipio 8, di tre sportelli, uno per ogni quartiere municipale, dove altrettante operatrici possono orientare opportunamente le famiglie che chiedono aiuto. Grazie ad una progressiva conoscenza tra i diversi referenti di rete (referenti del Terzo Settore + Assistenti sociali di comunità), nell'ultimo periodo viene indicato uno scambio relazionale e comunicativo proficuo tra le reti municipali e tra le reti municipali e il coordinamento del Centro Servizi WeMi Inclusion. I momenti di confronto sono individuati come fondamentali per la condivisione di esperienze efficaci nell'intercettazione di famiglie e relativi bisogni e per un allineamento nel procedere operativo.

Dall'ultima compilazione delle schede narrative, si sottolinea come con il passare dei mesi il ruolo dei referenti di rete è sempre più conosciuto all'interno dei territori in cui operano. Contestualmente, l'espandersi delle reti dei servizi coinvolti nel progetto ha visto una crescita parallela degli scambi informati che ha portato ad ampliare il bacino dei potenziali beneficiari di MilanoAiutaUcraina.

Aspetti efficaci e aspetti ostacolanti per l'aggancio delle famiglie ucraine

Aspetti efficaci

E' emersa la rilevanza di proporre servizi articolati e capaci di anticipare e di andare incontro ai bisogni e ai vissuti che le famiglie ucraine sperimentano. (ha più valore un servizio che accompagna la famiglia e diventa un momento di riferimento anche per avere informazioni e supporto sulla "quotidianità" rispetto ad una proposta che non vada oltre alla risoluzione di un singolo bisogno temporaneo). La cooperazione con le associazioni e gli enti che hanno svolto precedentemente una funzione di supporto per le famiglie beneficiarie ha garantito la trasmissione di un rapporto fiduciario, facendo sperimentare alle famiglie un senso di continuità nella presa in carico.

La presenza mista di ucraini e non ucraini ha garantito un senso di vicinanza e ha posto le basi per una graduale integrazione tramite la sperimentazione e il confronto di quanto diverso da sé. Il passaparola si è visto essere il canale privilegiato nella comunicazione tra le famiglie e, quindi, è stato adottato anche nella trasmissione informativa tra i soggetti della rete e le famiglie presenti sul territorio.

Per la creazione di una relazione di fiducia è stata importante l'introduzione di mediatrici linguistico-culturali, sottolineando che ci dovrebbe essere un mediatore sempre presente per ogni municipio. In questo senso, il contact center favorisce il primo contatto e garantisce possibilità di comunicazione in lingua ucraina con i beneficiari.

Alcune reti stanno provando a fare rete con associazioni della diaspora ucraina (che in questi mesi hanno rappresentato un punto di riferimento importante per i profughi giunti sul territorio di Città metropolitana) con l'obiettivo sia di facilitare attraverso canali informali e di fiducia la diffusione di informazioni sulle opportunità offerte dal progetto sia di provare a costruire insieme a loro risposte che possano incontrare i bisogni di profughi che dopo mesi di permanenza a Milano hanno come riferimento quasi esclusivo reti di connazionali.

Viene sottolineata l'importanza dei rapporti creati tra le diverse reti municipali. In questo senso, i confronti con chi condivide un lavoro simile al proprio, le problematiche e conquiste simili, è ritenuto come profondamente proficuo e generativo.

In ultima analisi, sembra che la presenza di un budget di comunità a cui attingere per la risposta a bisogni economici diretti, sia un forte elemento di attrazione per le famiglie; ma che, permettendo l'aggancio, questa risorsa permetta un approfondimento dei servizi del progetto e quindi un maggior grado di compliance.

Aspetti ostacolanti

Un elemento di difficoltà è la maniera in cui queste famiglie si muovono. Un movimento dinamico attraverso canali che spesso non sono conosciuti dalle realtà territoriali, che si agganciano a circuiti autonomi, che si sviluppano internamente alle comunità ucraine territoriali.

Viene sperimentata, da parte dei referenti, la fatica nel costruire una dimensione progettuale al di là della primissima fase emergenziale. L'instabilità dovuta all'idea di molte famiglie di fare ritorno in tempi brevi in patria, soprattutto nelle prime fasi progettuali, ha fatto sì che molte di queste arrivassero ai servizi solo per necessità impellenti e che non si rendessero disponibili per creare un

rapporto duraturo e continuativo, con una programmazione sul medio/lungo periodo. Questo tema sta tuttavia mutando rapidamente nell'ultimo periodo, lasciando spazio a una prospettiva nuova di medio termine. Negli ultimi mesi, con le prime graduali evidenze di un processo (seppur lento) di inserimento lavorativo dei rifugiati ucraini sul territorio milanese, emerge il dato dell'incompatibilità tra le proposte legate ai servizi offerti e le tempistiche lavorative (es. gli orari lavorativi che vanno in conflitto con quelli della scuola d'italiano). Nell'ultimo periodo, i referenti comunicano sempre più la difficoltà di non avere strumenti efficaci per far fronte in modo diretto a quello che sta diventando uno dei bisogni più pressanti da parte della comunità ucraina: le richieste di alloggio, o in generale di sostegno per affrontare le molteplici difficoltà che il tema abitativo porta con sé, nelle sue varie forme.

È da segnalare, infine, un ulteriore aspetto ostacolante: il tema dell'irregolarità. Si è visto come timori legati ad alcune irregolarità, ad esempio la mancanza di documenti in ordine, crei una certa reticenza nelle famiglie verso la risposta dell'offerta territoriale che parte dai servizi progettuali.

Indicazioni utili

I referenti di rete offrono alcune indicazioni utili in un'ottica migliorativa per il lavoro sul campo. Innanzitutto, la possibilità di prendere in causa, quando possibile, le reti informali: partecipare anche nei percorsi alternativi, là dove difficilmente può intervenire il canale più istituzionale d'intercettazione. In questo senso, incontri e cene di quartiere possono avere un ruolo aggregativo e conoscitivo molto efficace. Inizialmente, uno dei consigli è stato quello di riconsiderare la possibilità di offrire un operatore di riferimento per le famiglie, come un mediatore linguistico, possibilmente sempre lo/la stesso/a, che possa lavorare a stretto contatto con un referente territoriale, ad un livello più micro rispetto al solo referente di municipio. Con l'introduzione di "tutor educativi e famigliari" si è ampliata a rosa dei servizi offerti dal progetto, dando a questi soggetti il mandato di accompagnare le famiglie rispetto alle delicate problematiche di gestione familiare, ad esempio per necessità di accesso ai servizi o di fronteggiamento di condizioni di fragilità, nelle quali le famiglie a volte faticano a comprendere le strategie e le opportunità adeguate, tanto più in un contesto culturale e sociale nuovo e complesso. Negli ultimi mesi, si è sostenuta con ancor più decisione, soprattutto vista l'utilità riscontrata nel World Café, la possibilità di ritrovarsi in contesti di comunità, per lo scambio di pratiche e vissuti. Questo, oltre a migliorare gli aspetti operativi del lavoro sul campo, aiuterebbe a consolidare il senso comune di appartenenza al progetto.

Processi di comunicazione interna alle reti di progetto

La comunicazione fra i diversi e numerosi soggetti attori del progetto MilanoAiutaUcraina, da quanto rilevato, ha vissuto più fasi. Inizialmente, viene riconosciuta la complessità della "macchina" operativa e viene vissuto un momento di sostanziale assestamento comunicativo. I soggetti e le reti afferenti al progetto hanno dovuto sperimentare e sperimentarsi a loro volta per cercare di trovare le modalità comunicative adatte, in funzione degli obiettivi e delle azioni da svolgere. In questo senso, è stato percepito anche il tentativo di assestamento, fisiologicamente per tentativi ed errori, da parte dei soggetti progettuali non facenti parte delle reti territoriali. In una seconda fase, quella coincidente al periodo estivo, ciò che viene riportato è una maggiore fluidità a livello comunicativo, soprattutto denotata da scambi d'informazioni più puntuali e rilevanti. Nell'ultimo periodo preso in esame, quello rispettivo ai primi mesi di scuola, si segnala una consolidata

modalità comunicativa, dove l'affinata conoscenza tra le parti che costituiscono il progetto ha permesso di rendere facili quei passaggi che inizialmente potevano sembrare un po' più macchinosi. I referenti ribadiscono un confronto sempre migliore tra loro e un'adeguata e fruttuosa comunicazione interna ad ogni rete territoriale.

Indicazioni per un miglioramento comunicativo

Come già avvenuto con il lavoro operativo, i referenti riferiscono indicazioni utili per il miglioramento della comunicazione. Viene rilevato come molto utile l'introduzione di una modalità comune di tenere traccia delle informazioni ricevute. Una cartella condivisa potrebbe aiutare ad avere contezza di quanto sta accadendo sui diversi territori, confrontandosi sull'andamento operativo e organizzativo. Viene riconosciuta valida, anche dal punto di vista comunicativo, la proposta di metodologie lavorative comuni, come anche di incontri con cadenza programmata, tavoli di lavoro trasversali per la condivisione di azioni virtuose e buone prassi.

2. I progetti sperimentali di inserimento lavorativo (AVSI e Coop. Cometa)

L'attività di monitoraggio e valutazione si estende anche ai due progetti sperimentali sul tema dell'inserimento lavorativo dei profughi ucraini, condotti da AVSI e dalla Coop. Cometa. I progetti, fra loro simili, hanno l'obiettivo di testare dei percorsi di selezione, formazione e accompagnamento all'inserimento lavorativo, e sono fondati sull'esperienza dei due enti attuatori, i quali introducono le proprie metodologie operative consolidate, adattandole alla specificità del fenomeno ucraino.

L'azione di monitoraggio e valutazione in questo caso è stata inizialmente orientata alla costruzione di indicatori di realizzazione e di risultato, in grado di misurare l'efficacia di tale metodologia. Il primo strumento messo a punto è quindi un cruscotto di indicatori, simile per entrambi i progetti, volto a far emergere la relazione esistente tra i valori stimati iniziali e quelli effettivamente raggiunti.

La costruzione dello strumento è avvenuta in sinergia con le realtà interessate, in modo da garantire uno scambio di visioni e condividere le strategie migliori per fare emergere gli elementi d'interesse comune. La scelta degli indicatori, oltre ad essere stata influenzata dal confronto con gli enti stessi, prende le mosse dagli obiettivi, dalle attività proposte e dai risultati attesi specificati da AVSI e Cometa in fase di progettazione e stesura progettuale. Per assicurare la corretta particolarità di ognuno dei progetti in considerazione e al tempo stesso la coerenza valutativa, si è optato per una serie d'indicatori comuni, ma con alcune specifiche che tengano conto delle peculiarità presentate da ognuno dei due progetti. Le dimensioni fondamentali esplorate sono: il numero di persone colloquate, i partecipanti ai corsi di alfabetizzazione alla lingua italiana e ai corsi di formazione tecnica e di sicurezza sul lavoro, le azioni di matching tra aziende del territorio e i potenziali beneficiari.

Parallelamente al cruscotto d'indicatori, è stato sviluppato un dataset – il medesimo per entrambe le realtà d'inserimento al lavoro – con l'obiettivo di approfondire la descrizione e l'analisi delle fasi

del percorso sperimentale seguito da ogni persona contattata, mettendole in relazione con alcuni elementi caratterizzanti, quali il canale di accesso al progetto, il titolo di studio in possesso della persona, il settore professionale di provenienza e l'anzianità lavorativa. Le variabili che descrivono i percorsi attuabili sono: la realizzazione di un colloquio conoscitivo, l'accesso ai percorsi di formazione sia tecnica che linguistica, l'eventuale interruzione del percorso e i motivi di questa, la compilazione del curriculum vitae e del profilo professionale, l'inserimento operativo in una posizione lavorativa e la tipologia contrattuale.

In una seconda fase del percorso si prenderanno poi in considerazione anche le attività di accompagnamento e follow up, necessarie a comprendere l'efficacia dell'intervento nel medio periodo. L'identificazione delle persone contattate è avvenuta tramite un codice ID univoco, per la garanzia della tutela della privacy e dei dati sensibili.

Per una corretta lettura dei dati alla rilevazione del 20 novembre 2022, ricordiamo che il progetto Cometa si trova a uno stadio di realizzazione più avanzato e si avvicina al termine, mentre il progetto AVSI necessita di alcuni mesi ulteriori per espletare completamente le attività previste: ciò influenza ovviamente i numeri del monitoraggio.

2.1 Cronologia degli indicatori di sintesi

Da un'analisi dei primi due step di rilevazione (al 30 settembre e al 21 novembre) si può innanzitutto notare l'intensa azione di selezione, tramite accesso ai colloqui di recruitment, che ha coinvolto per i due progetti rispettivamente 379 e 325 persone.

Da sottolineare, in tal senso, il ruolo giocato nell'impostazione progettuale dal colloquio iniziale: non semplice primo contatto con la persona ucraina potenzialmente beneficiaria del progetto, ma un colloquio concordato su appuntamento, in cui vengono rilevate le informazioni circa le esperienze e la storia passata dei candidati e si stabiliscono per così dire i termini e le condizioni necessarie per l'accesso a un percorso di inserimento.

Come è evidente dalle tabelle 1 e 2, vi è un elevato differenziale fra i numeri di questa fase iniziale e quelli relativi al passaggio alle fasi operative di formazione e inserimento, a cui accedono solo il 39,3% e il 21,2% rispettivamente per i progetti Cometa e AVSI (nel caso di AVSI si noti che diversi beneficiari hanno usufruito di più di un'offerta formativa, pertanto il numero effettivo di persone è pari a 32). Si nota un incremento di tale percentuale nel tempo, segno di un progressivo affinamento delle metodologie di aggancio dei potenziali candidati, sebbene resti evidente l'elevato numero di contatti che è necessario attuare per individuare i possibili candidati effettivi. I canali attraverso i quali i potenziali beneficiari possono venire a conoscenza dell'operato di AVSI e Cometa sono molteplici. Come è possibile ritrovare anche nella ricognizione tramite le schede narrative, alcuni di questi derivano dalle reti informali delle comunità ucraine sparse sul territorio e dal passaparola. Per quanto riguarda il canale primario di MilanoAiutaUcraina, tra le due realtà e il contact center sta avendo una stretta cooperazione che porta il centralino a suggerire, di volta in volta, i contatti di rifugiati ucraini interessati e bisognosi di lavoro.

Tab.1 Progetto Cometa

Fasi di progetto	Attività	al 20 sett.	al 20 nov.
Recruitment	Contatti totali	266	430
	Colloqui effettuati	266	379
Formazione	Formazione linguistica	66	135
	Formazione professionale	14	14
Inserimento lavorativo	Contrattualizzati	12	53

Tab.2 Progetto AVSI

Fasi di progetto	Attività	al 20 sett.	al 20 nov.
Recruitment	Contatti totali	248	325
	Colloqui effettuati	d.m.	151
Formazione	Formazione linguistica	d.m.	10*
	Formazione Soft & Life Skills	11	23**
	Form. Professionale (iniziata in novembre)	0	8
Inserimento lavorativo	Contrattualizzati	19	26

**a questi si possono aggiungere altri 30 partecipanti, che tuttavia hanno partecipato soltanto alla formazione, rinunciando invece ad effettuare il colloquio orientativo e hanno di conseguenza abbandonato il progetto.*

***di cui 17 nei corsi finanziati dal progetto e 6 in corsi simili ma realizzati extra progetto. Sono stati inclusi nel monitoraggio perché le persone sono comunque beneficiari del progetto per le altre prestazioni di orientamento e matching.*

In generale, quello che viene sottolineato, sia da AVSI che da Cometa, è un fenomeno di dispersione dei contatti rintracciati. Come si è visto in diverse circostanze, la popolazione rifugiata ucraina ha movimenti dinamici che non sempre permettono di mettere in atto delle progettualità a medio-lungo termine. Questo sembra avvenire anche nel caso dell'inserimento nel mondo lavorativo, dove molte delle persone colloquate, una volta richiamate, si dimostrano irrintracciabili oppure non interessate ai percorsi che in precedenza avevano chiesto di approfondire.

Senza dubbio la barriera linguistica costituisce un forte ostacolo per l'accesso al lavoro, ma anche per l'accesso ai percorsi formativi tecnici; pertanto l'ulteriore assottigliamento dei numeri nell'accesso alla formazione professionale specifica e all'inserimento effettivo in posizioni operative è un dato più che prevedibile.

Ricordiamo inoltre che la formazione linguistica, anche ad un primo livello essenziale, richiede comunque un certo tempo; è quindi possibile stimare che una ulteriore quota delle persone attualmente coinvolte in tale fase potranno accedere all'inserimento nei prossimi mesi di progetto.

Si noti peraltro che il numero di inserimenti effettivi al 20 novembre ha coinvolto complessivamente 79 persone (53 progetto Cometa e 26 progetto AVSI): dato che, proiettato al termine dei progetti, dovrebbe portare a un risultato ampiamente superiore alle attese progettuali.

2.2 Il profilo dei beneficiari coinvolti

Le informazioni raccolte permettono anche di ricostruire alcuni elementi di base dei profili dei beneficiari e permettono la ricostruzione del percorso progettuale: l'analisi è volta a individuare elementi utili per comprendere in quali condizioni e con quali scelte di percorso è possibile ottenere risultati positivi. In particolare, attraverso l'analisi dei dati è possibile delineare le combinazioni di percorsi che si sono rivelate più efficaci nel perseguire l'obiettivo finale dei progetti sperimentali: l'inserimento lavorativo.

I due progetti, alla data del 21 novembre 2022, hanno preso contatto complessivamente con un totale di 755 rifugiati ucraini (430 Cometa e 325 AVSI). Fra questi la grande maggioranza (70,2%) ha condotto almeno un colloquio di assessment iniziale (fase di "recruitment" delle tabelle 1 e 2). Questo dato sta a testimoniare non solo un cospicuo lavoro di interscambio tra le realtà territoriali ed AVSI e Cometa ma anche la forte attivazione della popolazione rifugiata ucraina in cerca di lavoro.

I dati presentati in questo paragrafo fanno però riferimento solo al progetto di Cometa. Per il progetto di AVSI, che ha tempi di realizzazione più lunghi, si rimanda al prossimo monitoraggio.

I canali attraverso i quali i potenziali beneficiari sono venuti a conoscenza dell'offerta di Cometa sono stati molteplici. La fonte di segnalazione primaria attraverso la quale le persone arrivano a conoscere il progetto (tabella 3) è il passaparola (210 persone), a testimonianza della fluidità del passaggio di informazioni che avviene nelle reti interne delle comunità ucraine sparse sul territorio. Un elemento importante che ha facilitato l'invio di persone ai progetti è stato il rapporto pregresso che Cometa ha con le comunità di accoglienza: 90 segnalazioni, infatti, arrivano da associazioni e enti che si occupano storicamente di presa in cura e accoglienza di persone rifugiate (Emmaus, Refugees Welcome, Don Orione, solo per citarne alcune) e che riconoscano nelle due realtà considerate uno sbocco con cui interfacciarsi. Il Contact center, con 81 segnalazioni, è il terzo canale principale, col quale si è sviluppata una stretta cooperazione.

Tab.3 Le fonti delle segnalazioni (tutti i contatti) – solo progetto Cometa

Fonte delle segnalazioni	Num.	%
Passaparola	210	52,5
Associazioni e enti del territorio	90	22,5
Contact center	81	20,3
Social network	14	3,5
Istituzioni ucraine sul territorio	5	1,3
TOT	400	100,0
<i>Dato mancante</i>	30	--

Si è tentato anche il canale dei social network per arrivare all'individuazione dei potenziali beneficiari, ma a oggi solo il 3,5% del totale sono stati rintracciati in questo modo. Ciò sembra suggerire una migliore efficacia nello scambio di segnalazioni attraverso canali meno informali e più istituzionali, con i quali è già presente una storicità nei rapporti e dove gli enti territoriali

costituiscono un'antenna per la presa in carico di persone rifugiate, potenzialmente bisognose nella ricerca di lavoro.

Circa il profilo generale dei candidati, il primo e significativo dato è l'alto livello di istruzione. Come già individuato dai referenti di rete nelle schede narrative, uno degli aspetti che differisce tra le comunità che storicamente sono fuggite dalle guerre e quella ucraina è l'istruzione media, che si attesta a livelli di gran lunga superiori a quelli che si è in precedenza rilevato. I laureati (sia in corsi triennali che magistrali) corrispondono al 71% (273) delle ucraine e degli ucraini intercetti da coop Cometa, e solo il 3% circa non possiede alcuna istruzione di secondo grado. Ovviamente in ampia maggioranza sono donne (89%), ma ciò è legato alle caratteristiche intrinseche del flusso migratorio.

Tab.4 Titolo di studio (tutti i contatti) – solo progetto Cometa

Titolo	Num.	%
Dottorato	6	1,6
Laurea magistrale	219	57,2
Laurea triennale	54	14,1
Diploma di scuola secondaria di secondo grado	52	13,6
Attestato di istituto professionale	40	10,4
Attestato di scuola secondaria di primo grado	11	2,9
Nessun titolo	1	0,3
TOT	383	100,0
<i>Dato mancante</i>	47	--

Tab.5 Anzianità lavorativa (tutti i contatti) – solo progetto Cometa

Esperienza	Num.	%
Più di 20 anni	77	20,1
Dagli 11 ai 20 anni	116	30,3
Dai 4 ai 10 anni	107	27,9
Fino a 3 anni	51	13,3
Nessuna esperienza	32	8,4
TOT	383	100
<i>Dato mancante</i>	47	--

Oltre all'istruzione, l'anzianità lavorativa è ovviamente un altro elemento chiave da considerare. Nel complesso, mediamente le persone ucraine coinvolte hanno un'esperienza lavorativa per lo più consolidata. Più del 50% ha un'esperienza lavorativa almeno decennale, a fronte di un 8,4% che non presenta alcuna esperienza. Si tratta quindi una popolazione potenzialmente caratterizzata da elementi di forza significativi. Certamente non garanzia di un percorso agevole, poiché è evidente lo svantaggio strutturale di partenza della condizione di profughi, ma sicuramente rispetto anche ad altre esperienze passate relative ad altri flussi migranti emergenziali sussistono alcuni prerequisiti positivi non marginali.

Per meglio comprendere l'andamento dei processi e dei percorsi progettuali, è importante considerare l'intensità dell'aggancio e del coinvolgimento dei potenziali candidati e candidate. I percorsi proposti, come descritto, sono articolati in vari step, a partire dal colloquio di assesment iniziale e, sebbene la proposta di AVSI e Cometa tenda a non escludere nessuno, proponendo volta per volta l'opzione più adeguata, un elevato numero di persone in realtà abbandonano il contatto e non proseguono il percorso proposto. Le tabelle 6 e 7 illustrano le motivazioni di tali abbandoni, che rappresentano circa il 32% del totale dei colloqui iniziali realizzati. Il quadro che emerge sembra fotografare puntualmente un fenomeno migratorio dettato dall'emergenza con la conseguente richiesta di far fronte a bisogni tempestivi ma molto variabili nel tempo, che cambiano con il modificarsi delle priorità.

Tab.6 Abbandoni (fra i beneficiari che hanno iniziato almeno una fase del percorso progettuale)

Progetto	Numero di abbandoni	% abbandoni (sul totale dei colloqui)
AVSI	54	35,7
Cometa	123	32,4

Tab.7 Motivazione abbandono – solo progetto Cometa

Motivo dell'abbandono	Num.	%
Hanno trovato occupazione	48	39,0
Non più interessati	30	24,4
Non ritracciabili	20	16,3
Ritornati in Ucraina	14	11,4
Trasferiti	11	8,9
TOT	123	100

Come si è visto in diverse circostanze, la popolazione rifugiata ucraina ha movimenti dinamici che non sempre permettono di mettere in atto delle progettualità a medio-lungo termine. Questo sembra avvenire anche nel caso dell'inserimento nel mondo lavorativo, dove molte delle persone colloquate, una volta richiamate, si dimostrano irrintracciabili (16%) oppure non più interessate ai percorsi che in precedenza avevano chiesto di approfondire (24%).

È altresì vero che questi continui movimenti dinamici portano le comunità ucraine a muoversi su diversi canali, con un'alta capacità di adattabilità, che spesso risulta in una soluzione ai problemi trovata in autonomia, o tramite altre reti informali. Ben il 39% ad esempio abbandona il percorso perché nel frattempo ha trovato un'occupazione (più o meno stabile) per altri canali. È poi noto che la presenza a Milano, e in Italia in generale, degli ucraini ha una scarsa base di stabilità; spesso si tratta solamente di una meta di passaggio o approdo momentaneo, per poi ritornare in patria in un secondo momento o raggiungere altri parenti o conoscenti altrove. È da leggere in quest'ottica il 20% circa che abbandona perché sceglie di tornare in Ucraina o comunque di trasferirsi altrove.

2.3 I percorsi e gli esiti di inserimento

Concentriamoci ora sui dati relativi agli inseriti effettivi nel mondo del lavoro (ripetiamo 26 nel progetto AVSI e 53 nel progetto Cometa, al 20 novembre).

Tab.8 Inserimenti effettuati (inseriti in tutte le modalità "breve" e "lungo")

Progetti	Inseriti intervento "lungo"	Inseriti intervento "breve"	TOTALE
Cometa	16	37	53
AVSI	7	19	26
TOTALE	23	56	79

L'inserimento in contesti lavorativi è stato svolto attraverso due modalità: l'inserimento con accompagnamento "breve" del beneficiario e l'inserimento con accompagnamento "lungo". Vanno considerati come inseriti tramite intervento "lungo" quei beneficiari che oltre ad aver portato a termine un percorso attivato da uno dei due soggetti attuatori, usufruiscono anche di un affiancamento attivo attraverso il matching aziendale, l'invio del curriculum vitae e l'accompagnamento al colloquio in azienda e all'inserimento operativo. Per inseriti con intervento "breve" si intendono, invece, quei beneficiari che hanno fruito almeno di un'azione progettuale (sia essa un percorso di orientamento, un percorso di formazione linguistica o di formazione tecnica) ma che hanno poi concluso il processo di assunzione per conto proprio.

Nel complesso, per entrambi gli Enti attuatori dei progetti, oltre due terzi degli inserimenti sono avvenuti con un accompagnamento "breve" del progetto (69,8% Cometa e 73,1% AVSI). In parte ciò è frutto della già citata forte dinamicità della popolazione dei profughi ucraini presenti in Italia, che si muove spesso, come detto, entro reti dense e non sempre conosciute dagli enti d'accoglienza. Tuttavia, dal momento che anche le persone assunte con intervento "breve" hanno comunque svolto una parte di percorso orientativo-formativo con AVSI o Cometa, ci sembra un dato che dimostra come l'attività proposta da entrambi i progetti sia efficace nel fornire strumenti adeguati a facilitare l'incontro autonomo fra domanda e offerta, anche al di là di un oneroso e non sempre possibile accompagnamento diretto.

Se si esaminano nel dettaglio le casistiche riferite ai beneficiari inseriti nel mondo del lavoro, si possono notare alcune caratteristiche e elementi comuni che ritornano all'interno dei percorsi svolti da questi e nelle precondizioni che hanno portato loro alla conclusione del processo di individuazione ed inserimento lavorativo.

Non risulta significativo un confronto fra le caratteristiche di tutte le persone contattate e di quelle effettivamente inserite. In primo luogo notiamo come il canale di accesso ai progetti non sembri giocare alcun ruolo evidente: la distribuzione fra le diverse opzioni è infatti molto simile, con solo una piccola sottorappresentazione in questo caso degli accessi tramite il contact center (7,9% degli inseriti, contro 20,3% del totale dei contatti).

Tab.9 Le fonti delle segnalazioni (inseriti in tutte le modalità "breve" e "lungo")

Fonte segnalazione	Solo beneficiari inseriti (%)	Tutti i contatti (%)
Passaparola	59,5	52,5
Associazioni e enti del territorio	21,1	22,5
Social network	11,8	3,5
Contact center	7,9	20,3
Istituzioni ucraine	0	1,3
TOTALE	100,0	100,0

Nemmeno il titolo di studio sembra essere realmente determinante; è emerso però qualche elemento di riflessione interessante. Fra le persone inserite con successo troviamo una distribuzione un po' più concentrato sui livelli medi, ma comunque sempre medio-alti, data la distribuzione generale che come abbiamo visto è caratterizzata in partenza da titoli elevati. Risulta sovrarappresentato il titolo di scuola secondaria di secondo grado, a discapito della laurea. Ma nel complesso l'unica evidenza certa sembra essere il forte limite dell'assenza di qualunque titolo e, all'altro capo, l'istruzione superiore altamente qualificata. È interessante evidenziare che i 6 contattati con titolo più elevato, il dottorato, a tutt'oggi non ancora trovato un impiego. Una piccola nota a margine, sollevata dagli enti: lo stereotipo che in Italia si è costruito e che vede le donne ucraine generalmente impiegate in lavori domestici non trova un riscontro nei dati forniti dai due soggetti; infatti, almeno per quanto riguarda l'impiego in patria, solo una tra i beneficiari svolgeva un lavoro di tipo domestico.

Tab.10 Titolo di studio (inseriti in tutte le modalità "breve" e "lungo")

Titolo di studio	Solo beneficiari inseriti (%)	Tutti i contatti (%)
Dottorato	0,0	1,6
Laurea	59,5	71,3
Scuola secondaria di secondo grado	26,1	13,6
Istituto professionale	10,5	10,4
Scuola secondaria di primo grado	3,9	2,9
Nessun titolo	0	0,3
TOTALE	100,0	100,0

Infine, anche l'anzianità lavorativa non pare avere influenza decisiva: le due distribuzioni sono estremamente simili. È evidente in sintesi che i fattori decisivi vanno cercato quindi non tanto nelle condizioni di partenza delle persone, quanto nei percorsi attuati, oltre che certamente nelle motivazioni e nelle vicende personali contingenti della condizione di migranti profughi, che però ovviamente non possono rientrare in questa analisi.

Tab.11 Anzianità lavorativa (inseriti in tutte le modalità “breve” e “lungo”)

Anni di esperienza	Solo beneficiari inseriti (%)	Tutti i contatti (%)
Più di 20 anni	22,3	20,1
Da 11 a 20 anni	26,3	30,3
Da 4 a 10 anni	28,9	27,9
Fino a 3 anni	15,8	13,3
Nessuna esperienza	6,6	8,4
TOTALE	100,0	100,0

I settori economici di provenienza dei candidati sono estremamente vari, soprattutto per i laureati e non sembrano avere nemmeno una rilevanza significativa rispetto alle possibilità di effettivo inserimento in Italia.

Tab.12 Settore di provenienza degli inseriti laureati e non laureati

Settore professionale	Non laureati	%	Laureati	%
Commercio	10	31,3%	8	17,0%
Edilizia e urbanistica	2	6,3%	2	4,3%
Trasporti e Logistica	3	9,4%	1	2,1%
Ristorazione ed alimentazione	3	9,4%	6	12,8%
Servizi sociali e alla persona	2	6,3%	2	4,3%
Finanza	2	6,3%	7	14,9%
agricoltura	1	3,1%	0	0,0%
Lavoro domestico	1	3,1%	0	0,0%
Turismo	2	6,3%	2	4,3%
Tessile e abbigliamento	1	3,1%	0	0,0%
Industria agroalimentare	0	0,0%	1	2,1%
Sanità	0	0,0%	6	12,8%
Giuridico e legale	0	0,0%	4	8,5%
Educazione e formazione	0	0,0%	1	2,1%
Informatica ed elettronica	0	0,0%	2	4,3%
Giornalismo	0	0,0%	1	2,1%
Marketing	0	0,0%	2	4,3%
Nessun impiego	3	9,4%	0	0,0%
ND	2	6,3%	2	4,3%
TOTALE	32	100,0	47	100,0

Ripercorrendo a ritroso la strada percorsa dai beneficiari, è possibile ricostruire l'intero processo d'inserimento. I percorsi che sono stati offerti dai due enti sono simili ma con delle specificità che li differenziano. Per quanto riguarda Cometa, i percorsi formativi si suddividono in: formazione linguistica; formazione per mansione specifica, corsi di formazione tecnica con impronta operativa, pensati per l'acquisizione di competenze direttamente spendibili nell'ambito della ristorazione. Oltre ai corsi formativi, Cometa garantisce una serie di azioni di orientamento che comprendono i

colloqui di assessment, la compilazione del curriculum vitae e del profilo professionale, e infine l'eventuale segnalazione diretta alle aziende.

Dalla tabella 13 si possono cogliere gli esiti dei differenti gruppi di beneficiari che hanno partecipato alle varie proposte del progetto di Cometa. Il dato fondamentale che emerge è sicuramente il ruolo fondamentale dell'azione di orientamento, che appare determinate sia quando attuata da sola, sia se in combinazione con i percorsi di formazione. La valutazione finale che sarà possibile fare sui dati completi e con l'approfondimento qualitativo al termine dei progetti dovrà certamente approfondire il ruolo della formazione, per comprendere meglio quali siano le condizioni in cui risulta determinante.

Tab.13 Esito di tutti i beneficiari partecipanti alle differenti proposte di percorso (Cometa)

Percorsi	Totale partecipanti	Non inseriti	Inseriti	% inseriti
Form. linguistica	24	24	0	0,0%
Form. professionale	1	0	1	100,0%
Form. linguistica+ Orientamento	102	88	14	13,7%
Form. professionale + Orientamento	7	4	3	42,9%
Orientamento	150	133	17	11,3%
Totale parziale	284	249	35	12,3%
Solo contatto e colloquio	95	77	18	18,9%
TOTALE	379	326	53	14,0%

Tab.14 Percorsi seguiti dai beneficiari per modalità di inserimento (Cometa)

Dettaglio dei soli inseriti con successo	Inseriti intervento "lungo"	%	Inseriti intervento "breve"	%
Form. linguistica	0	0	0	0
Form. professionale	0	0	1	3,5
Form. linguistica + orientamento	12	52,2	5	17,2
Form. professionale + orientamento	5	21,7	1	3,5
Solo colloqui/orientamento	6	26	22	75,9
TOT	23	100	29	100

La tabella 14 mostra invece il dettaglio dei percorsi intrapresi dai beneficiari inseriti con intervento "breve" e "lungo" di Cometa. È di nuovo interessante notare che tra gli inseriti con intervento "breve" vi è una grande maggioranza che ha fermato il percorso al solo step di orientamento. Più in dettaglio, si vede come nel caso degli inseriti con intervento "lungo" la combinazione più fruttuosa per l'inserimento aziendale è stata quella composta dal dittico orientamento e formazione linguistica (10 casi, corrispondenti al 44%). A seguire, il solo orientamento (il 26%, con 6 casi) e la formazione professionale accompagnata dall'orientamento (5 casi, il 22% degli inseriti con intervento "lungo"). Vi è quindi una quota di beneficiari che non necessitano tanto di azioni formative per accedere al mondo del lavoro, quanto di un accompagnamento e di orientamento, azioni certamente non semplici, ma anche meno onerose in termini sia di risorse che di tempo.

Nel progetto di AVSI, i percorsi presentati si dividono sostanzialmente in due specie: i percorsi di formazione in soft and life skills, che hanno l'intento di promuovere competenze di autonomia nei beneficiari, trasmettendo loro gli strumenti e le modalità più funzionali per la ricerca indipendente del lavoro (dalle nozioni di base sul mercato del lavoro, alla conoscenza dei contratti, fino all'approccio teorico verso i colloqui); la formazione linguistica di tipologia A1 e A2. AVSI ha assunto l'impegno progettuale per la realizzazione di alcuni corsi di formazione tecnica per mansioni specifiche (corsi di pelletteria e per addetti scaffalisti), ma tali percorsi sono stati avviati da poco e saranno completati nei prossimi mesi. Infine anche AVSI propone una serie di azioni di orientamento che accompagnano trasversalmente i beneficiari che prendono parte al progetto. Anche in questo caso (tabelle 15 e 16), si conferma quando già detto circa il ruolo dell'attività di orientamento.

Tab.15 Esito di tutti i beneficiari partecipanti alle differenti proposte di percorso (AVSI)

Percorsi	Totale partecipanti	Non inseriti	Inseriti	% inseriti
Form. linguistica	6	4	2	33,3%
Form. Soft and life skills	11	11	0	0,0%
Form. linguistica + Orientamento	5	3	2	40,0%
Form. Soft and life skills + Orientamento	8	3	5	62,5%
Orientamento	79	73	6	7,6%
Totale parziale	109	94	15	13,8%
Solo contatto e colloquio	42	31	11	26,2%
TOTALE	151	125	26	17,2%

Tab.16 Percorsi seguiti dai beneficiari per modalità di inserimento (AVSI)

Dettaglio dei soli inseriti con successo	Inseriti intervento "lungo"	%	Inseriti intervento "breve"	%
Form. linguistica	0	0	2	10,5
Form. Soft and life skills	0	0	0	0
Form. Linguistica + Orientamento	1	14,3	1	5,3
Form. Soft and life skills + Orientamento	4	57,1	1	5,3
Solo colloqui/orientamento	2	28,6	15	78,9
TOT	7	100,0	19	100,0

Il livello di investimento, per la categoria degli inseriti con intervento "breve", verso i corsi di formazione, come si può scorgere, è di misura molto minore rispetto alle azioni di orientamento di cui tali beneficiari hanno usufruito: solo 2 beneficiari hanno partecipato esclusivamente alla formazione, contro 15 beneficiari che hanno usufruito delle sole azioni di orientamento. Il dato sembra corrispondere anche ad alcune delle criticità espresse da AVSI in fase di un monitoraggio narrativo, circa il ruolo della formazione. Le difficoltà legate alla costruzione di percorsi formativi efficaci e soprattutto al coinvolgimento dei beneficiari, hanno origine nella percezione ancora di forte precarietà dei profughi ucraini giunti in Italia, che vedono come concreta la possibilità di ritornare al paese di origine e che faticano nell'impiegare il tempo di permanenza in Italia per

apprendere la lingua e ampliare così i propri orizzonti progettuali. Piuttosto, sembra che l'esigenza e la necessità di sfruttare al meglio i pochi mesi di permanenza, spinga ad investire su azione spendibili nell'immediato, a discapito di altre che permetterebbero un approccio più armonico al mercato del lavoro. D'altro canto la conoscenza della lingua è una richiesta molto pressante, e spesso dirimente da parte delle aziende, e rappresenta sicuramente l'ostacolo principale nella ricerca del lavoro. Tuttavia va evidenziato anche che una conoscenza solo di livello base (A1, ad esempio) non sembra dare grande vantaggio. Molto spesso è indispensabile un livello più avanzato, che però non è ovviamente raggiungibile in un solo corso della durata di poche settimane.

Questo limite emerge anche dai dati di questi progetti. Le tabelle 13 e 15 dimostrano infatti come in realtà il ruolo davvero determinante nel successo degli inserimenti effettuati sia da attribuire all'attività di orientamento, più che a quella di formazione. Con l'eccezione forse della formazione professionale specifica, sebbene i numeri in questo caso siano ancora pochi e non consentono di tratte conclusioni significative. Per questo, un obiettivo specifico dell'attività di valutazione finale dei progetti sarà proprio l'approfondimento sul ruolo dei percorsi formativi e delle azioni di orientamento: è infatti necessario ottenere dati più estesi per l'analisi e completare le azioni formative per poterne verificare gli effetti in termini di percorso e di esito occupazionale.

Infine si segnala una tematica emersa dai colloqui di valutazione effettuati con i responsabili dei progetti, che riguarda l'attività specifica di matching con le aziende. Si può affermare che nel processo di inserimento nel mondo del lavoro le richieste che avanzano le aziende non sono sempre chiare e definite, ma sono spessissimo soggette a variare, ad affinarsi. L'azienda spesso non riesce a fornire profili chiari del proprio fabbisogno, e questo allunga il processo ed espone a passaggi a vuoto dispendiosi di tempo e risorse, e che generano inoltre ulteriore insicurezza e precarietà. In questo contesto l'azione di orientamento e accompagnamento assume ancor più rilevanza, facilitando un processo di reciproco avvicinamento e riconoscimento dei bisogni e delle competenze reali, da entrambe le parti.

3. Il Contact Center 020205

3.1 I numeri e le categorie di richieste registrate

Il Contact Center in lingua Ucraina, gestito dalla cooperativa Progetto Integrazione e avviato l'11 maggio presso la sede del Centro Servizi WeMi Inclusione del Comune di Milano, continua ad essere gestito attraverso tre postazioni abilitate all'utilizzo di alcuni degli strumenti di ascolto e relazione del sistema CRM (Customer Relationship Management) del Comune di Milano (tracciatura della telefonata, produzione di reportistica per l'analisi dei flussi e delle richieste, link con le reti di municipio sul territorio).

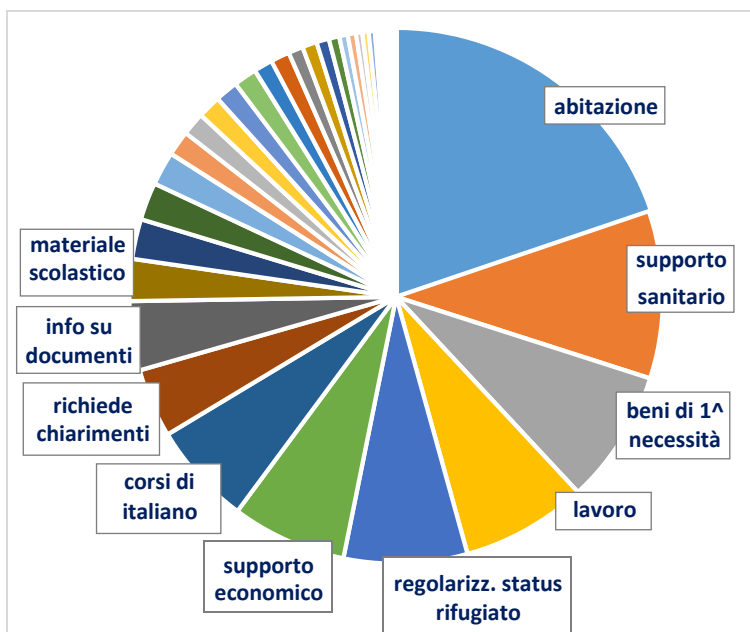
Dall'inizio dell'attività fino alla data di riferimento di questo report (21 novembre) sono state raccolte 2.596 chiamate in entrata, che hanno generato in tutto 3.025 richieste di aiuto (molte telefonate comportano più di una richiesta differente). L'ultima rilevazione, che copre il periodo dal 21

settembre al 21 novembre, il contact center ha ricevuto 628 telefonate, per un totale di 788 richieste: più precisamente, 160 dal 21 al 30 settembre, 274 nel mese di ottobre e 194 dall'1 al 21 novembre. Di seguito (Tab.1) presentiamo la sintesi di questa ultima rilevazione, affiancata al totale cumulato da inizio progetto.

Tab.1 Richieste pervenute tramite le telefonate

Tipologia di richieste	Ultima rilevazione (21/09/22 – 21/11/22)		Totale cumulato da inizio progetto	
	Num.	%	Num.	%
Richiesta assistenza abitativa	157	19,9%	546	18,0%
Richiesta supporto sanitario	80	10,2%	192	6,3%
Beni di prima necessità	64	8,1%	108	3,6%
Info offerta posti di lavoro	60	7,6%	198	6,5%
Regolarizzare stato di rifugiato	59	7,5%	269	8,9%
Richiesta supporto economico	55	7,0%	239	7,9%
Richiesta corsi in lingua italiana	49	6,2%	161	5,3%
Richiama per chiarimenti	42	5,3%	72	2,4%
Info sui documenti	33	4,2%	103	3,4%
Richiesta supporto economico per materiale scolastico	20	2,5%	68	2,2%
Trasporti	19	2,4%	36	1,2%
Iscrizione a scuola / informazioni su istruzione	16	2,0%	141	4,7%
Info su attività educative e sportive extrascolastiche	12	1,5%	233	7,7%
Info sulla mobilità	11	1,4%	75	2,5%
Richiesta informazioni stradali	11	1,4%	18	0,6%
Richiesta assistenza legale	11	1,4%	18	0,6%
Richiesta di contatti	11	1,4%	16	0,5%
Info varie e generali	9	1,1%	62	2,0%
Regolarizzare ospitalità di un rifugiato	7	0,9%	23	0,8%
Affido minori	7	0,9%	18	0,6%
Mensa scolastica e doposcuola	5	0,6%	8	0,3%
Titoli di studio	4	0,5%	7	0,2%
Chiamata da referente di rete	3	0,4%	6	0,2%
Richiesta supporto psicologico	2	0,3%	22	0,7%
Traduzione documenti / Assistenza linguistica	2	0,3%	27	0,9%
Disponibilità a collaborare in favore di ucrain*	2	0,3%	9	0,3%
Richiesta supporto economico a chi ospita	2	0,3%	4	0,1%
Iscrizione centro estivo e casa vacanza	0	0,0%	172	5,7%
Info sulle procedure	0	0,0%	29	1,0%
Richiesta aiuto per trasferire persone da Ucraina	0	0,0%	4	0,1%
Altro	8	1,0%	89	2,9%
Chiamata non andata a buon fine	27	3,4%	52	1,7%
Totale complessivo	788	100%	3.025	100%

Figura 1 Tipo di richiesta (periodo 21/09/2022 – 21/11/2022)



Le richieste principali restano quelle legate all'assistenza abitativa, mentre avanzano vistosamente le richieste di supporto sanitario e di beni di prima necessità. La richiesta di supporto sanitario include quella di accompagnamento rispetto all'ottenimento della tessera sanitaria e del codice STP, alla scelta del medico di base e del pediatra, alle vaccinazioni necessarie per l'iscrizione scolastica, al riconoscimento dell'invalidità, all'esenzione dalle spese mediche, alle visite di base e specialistiche, ecc. Le operatrici del contact supportano i cittadini nell'acquisizione di tutte le informazioni utili al disbrigo pratiche in ambito sanitario risolvendo, nella maggior parte dei casi, il bisogno già nel primo contatto telefonico. Sui casi più delicati viene fissato un colloquio di approfondimento in sede. Gli incontri si svolgono sempre in presenza e prevedono l'ascolto e l'intervento di un'assistente sociale, mirato a trovare la soluzione più adeguata allo specifico bisogno.

La richiesta di beni di prima necessità, invece, è coerente con il periodo dell'anno in cui ci troviamo e per i prossimi mesi, in quanto include principalmente le richieste di abbigliamento pesante, oltre che di prodotti alimentari. Unitamente alla richiesta di generico supporto economico (sommate raggiungono il 15,1%), segnala però anche come progressivamente, col passare dei mesi, le famiglie stiano esaurendo le risorse finanziarie e materiali con cui sono arrivate in Italia e si trovino quindi sempre più esposte a un grave impoverimento.

I bisogni che seguono e che superano le 50 richieste sono relativi al lavoro, ai documenti, e all'italiano, confermando sostanzialmente quanto emerso nei mesi precedenti.

Sono numerosi i casi di richieste complesse, sia per il contenuto delle stesse e i passaggi richiesti per dare risposte efficaci, che per il carico emotivo che portano. Di seguito riportiamo gli esempi di due ticket.

Richiesta

La citt. di professione psicologa, chiama molto preoccupata, si trova in gravi difficoltà economiche (ed emotive), racconta tanto dei suoi problemi sia qui in Italia che in Ucraina, in particolare chiede:

1. i prodotti alimentari
2. il vestiario
3. un alloggio, visto che deve cambiare l'attuale alloggio
4. corso di italiano
5. l'assistenza lavorativa
6. ritirare il PdS a Lecce, la citt. non ha le possibilità economiche per sostenere il viaggio
7. deve andare in Ucraina e tornare, necessita il supporto economico
8. le informazioni su contributo di sostentamento di 300 euro

Richiesta

Citt. chiama per il conto dei suoi genitori che sono entrati nel territorio di Italia prima della guerra. Fino adesso sono stati sempre ospitati in casa di citt. che vive in Italia. I genitori hanno chiesto la protezione speciale, hanno la ricevuta. Per i motivi dei problemi familiari i genitori non possono più restare in casa di figlia. Necessitano un alloggio.

Risposta

Cerco di tranquillizzare la sig. e fornisco le seguenti risposte:

1. consiglio di rivolgersi al Pane Quotidiano, fornisco gli indirizzi e gli orari di apertura
2. consiglio l'Associazione "Rinascita dell'Ucraina", fornisco gli indirizzi e gli orari di apertura
3. rivolgersi all'hub in via Sarmartini 106, spiego le modalità e al Help Ukraine per il settore privato
4. compilo la scheda di raccolta interesse al corso
5. compilo la scheda della richiesta dell'orientamento al lavoro e la ricerca del lavoro
6. chiedo la consulenza e consiglio alla sig. di provare a chiedere in Questura di Milano il trasferimento del PdS, consigliamo anche il trasporto più economico per andare a ritirare il PdS
7. informo la sig. dell'esistenza dei pullman gratuiti per l'Ucraina da Torino, consiglio di informarsi anche presso il Consolato d'Ucraina a Milano
8. purtroppo, il termine per la richiesta del contributo di sostentamento è scaduto il 30/09/2022
Visto che la sig. ci ha chiamato nel momento di grande fragilità emotiva, la chiamata è durata più di 50 minuti.

Risposta

Informo la sig.ra che pur avendo chiesto la protezione speciale, rientrano nel caso di Emergenza Ucraina, perciò possono recarsi alla Protezione Civile di Milano per la accoglienza. Riapro il ticket per ricontattare la signora e precisare la informazione fornita: i genitori possono essere accolti da Protezione Civile solo quando avranno in mano il Permesso di speciale.

Sulla richiesta di signora fisso l'appuntamento con il legale per lunedì 10.10.2022, visto la situazione delicata: La signora ha subito la violenza in famiglia, perciò sarà accolta al centro per le donne violentate. I genitori della signora rischiano di rimanere subito senza dimora.

I dati del contact center sono stati analizzati - per quanto possibile date le informazioni registrate - tenendo conto del soggetto oggetto della telefonata (cioè per conto di chi si chiama), così come della provenienza geografica della stessa. Quest'ultima informazione, a causa di una annotazione solo parziale nel sistema di registrazione delle telefonate, risulta incompleto e non preciso, tuttavia dimostra come il contact center sia un punto di riferimento non solo per la città di Milano. Il quadro risulta essere il seguente.

Tab.2 Persone oggetto delle chiamate (ultimi due periodi di monitoraggio)

Tipologia di chiamata	20/07 – 20/09	21/09 – 21/11	Incidenza % 21/09 – 21/11
Diretta	560	528	69,2%
Per conto di parenti minorenni	199	80	10,5%
Per conto di parenti	81	71	9,3%
Per conto di terzi	77	75	9,8%
Per conto di terzi minorenni	25	9	1,2%
<i>(dato mancante)</i>	<i>(--)</i>	<i>(25)</i>	<i>--</i>
Totale complessivo	942	788	100%

Tab.3 Provenienza delle chiamate

Provenienza	20/07 – 20/09	21/09 – 21/11	Incidenza % 21/09 – 21/11
Da Milano		144	18,3%
Città Metropolitana	584	58	7,4%
Lombardia		77	9,8%
Altre regioni	221	63	8,0%
<i>(dato mancante)</i>	<i>(137)</i>	<i>(446)</i>	<i>--</i>
Totale complessivo	942	788	100%

Rispetto alla prima tabella, come nel caso del totale delle richieste, anche la voce "tipologia di chiamata" non si riferisce alle telefonate (628) quanto alle richieste espresse (788), in quanto in una stessa telefonata il/la mittente potrebbe chiedere qualcosa per sé e per conto di altre persone. Le chiamate dirette, cioè per proprio conto, sono le più frequenti, seguite da quelle per conto di figli/e e/o nipoti minorenni e per conto di terze persone. In questi casi, le operatrici insistono affinché la persona interessata chiami direttamente il contact center (si veda nella tabella successiva la categoria di risposta "si chiede di richiamare") che, per di più, offre il servizio anche in lingua ucraina.

Per quanto riguarda invece la provenienza delle chiamate, la voce "non specificato" riguarda soprattutto le domande sul contributo economico o sui documenti, per le quali la presenza a Milano non è requisito necessario – come invece lo è nel caso di richiesta di iscrizione ai servizi scolastici, ad esempio - e quindi l'informazione non è richiesta e/o le operatrici non la registrano. Questo si aggiunge a quanto detto poco sopra: il contact center è un riferimento per tutti/e, anche per chi non vive a Milano e anche laddove le richieste non siano di stretta competenza del progetto, o non

riguardino la zona di Milano, l'equipe del contact center procede comunque alla presa in carico della chiamata e si adopera per fornire un aiuto, ovviamente nei limiti delle proprie possibilità.

3.2 Esito della gestione delle chiamate: le risposte fornite

Per comprendere al meglio le caratteristiche del lavoro di questo servizio, si è proceduto ad una categorizzazione delle risposte e degli interventi messi in campo dalle operatrici, al fine di rendere accuratamente conto di come le chiamate vengono quotidianamente gestite. Di seguito presentiamo la tabella e il grafico di questa suddivisione.

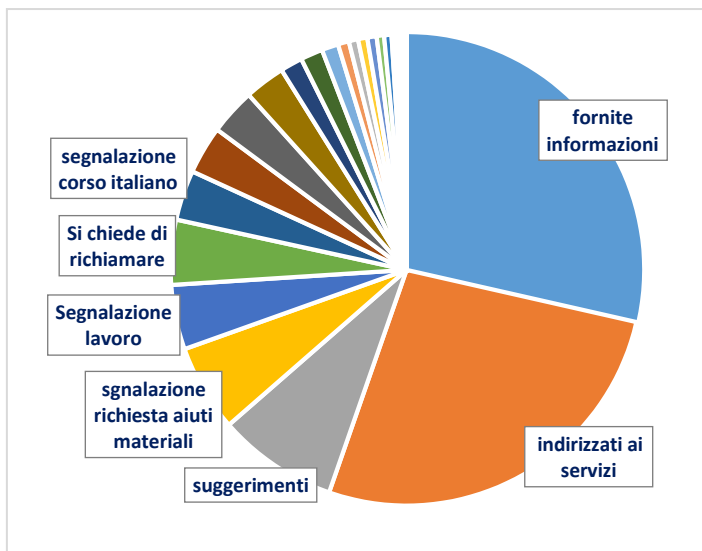
Tab.4 Risposte fornite dalle operatrici

Tipo di risposta (periodo 21/09/2022 – 21/11/2022)	Ultima rilevazione (periodo 21/09/2022 – 21/11/2022)		Totale cumulato (dal 29/07/2022)	
	Num.	%	Num.	%
Fornite informazioni	225	28,6	516	30,1
Indirizzata ad altri servizi	211	26,8	507	29,6
Suggerimenti	65	8,2	166	9,7
Compilazione scheda richiesta aiuti materiali	47	6,0	49	2,8
Compilazione file segnalazione lavoro	35	4,4	85	4,9
Si chiede di richiamare	35	4,4	69	4,0
Compilazione file segnalazione corso di italiano	27	3,4	67	3,9
Supporto nella procedura	26	3,3	43	2,5
Appuntamento con la legale	22	2,8	22	1,2
Compilazione file segnalazione interessi	12	1,5	34	1,9
Compilazione modulo richiesta testi scolastici	12	1,5	31	1,8
Si rimanda a altra chiamata dopo aver preso info.	12	1,5	30	1,5
Appuntamento con l'assistente sociale	10	1,2	10	0,5
Consulenza online con l'assistente sociale	6	0,8	16	0,9
Si inoltra ad altro contatto	5	0,6	5	0,2
Consulenza online con la legale	4	0,5	25	1,4
Compilazione scheda richiesta materna/nido	2	0,2	5	0,2
altro	32	4,1	32	1,7
Totale complessivo	788	100%	1.712	100%

Dalle prime due voci, "fornite informazioni" e "indirizzata ad altri servizi", che insieme formano il 55,4% delle risposte, emerge quanto il contact center assolva quotidianamente al suo compito di informazione e orientamento, fungendo da importante snodo sul territorio. La terza voce, per numero di risposte, è denominata "suggerimento" e riguarda i casi di chi chiama perché i contributi economici o alcuni documenti non arrivano, o ancora perché non ha ricevuto risposta dai e dalle referenti di rete, ad esempio. In questi casi, in mancanza di vere e proprie procedure, alle operatrici non resta che dare suggerimenti e consigliare diverse strategie. La quarta voce risponde al bisogno

espresso di “beni di prima necessità”, mentre le voci che seguono rispondono puntualmente alle richieste frequenti che abbiamo visto sopra (lavoro, documenti, corsi di italiano).

Figura 2 Risposte fornite dalle operatrici (21/09 – 21/11)



È importante sottolineare che il contact center non ha solo una funzione di smistamento delle richieste verso le reti territoriali. Solo nei casi riconducibili alle voci “Compilazione scheda richiesta aiuti materiali”, “Compilazione file segnalazione corso di italiano”, “Compilazione modulo richiesta testi scolastici”, “Compilazione file segnalazione interessi”, “Inoltro del bisogno al municipio”, “Compilazione scheda richiesta materna”, “Compilazione scheda richiesta asilo nido”, dunque un totale di 104 richieste su 788, le operatrici hanno inoltrato la domanda ai e alle referenti dei municipi. La maggior parte delle persone che chiama il contact center esprime invece uno o più bisogni slegati dai territori, a cui le operatrici rispondono direttamente. La voce “supporto nella procedura”, infine, riguarda quei casi in cui le operatrici accompagnano passo passo le persone nelle procedure, come quelle di prenotazione di visite mediche o di iscrizione ai servizi scolastici, seguendo in tal modo il caso e non limitandosi alla sola telefonata informativa. Nel complesso, si tratta quindi di un approccio consulenziale, che gode del supporto dell’intera equipe del servizio del Comune di Milano, WeMi Inclusione, composto da assistenti sociali, coordinatrici e consulenti legali. Il servizio viene espletato o come “consulenza telefonica” con la legale e/o con l’assistente sociale, oppure mediante “appuntamento”. Nel primo caso, si tratta di consulenze veloci tra le operatrici del contact center e le due figure, nel secondo caso, invece, si ritiene necessario fissare un appuntamento con la persona che chiama per esaminare meglio la sua situazione. Tra il mese di ottobre e quello di novembre, sono stati fatti 41 colloqui di approfondimento con cittadini ucraini, nei quali erano coinvolte oltre alle mediatrici del contact center anche consulenti assistenti sociali e legali del servizio WeMi Inclusione.

Tab.5 Consulenze su appuntamento sociali e giuridiche su nuclei ucraini

Mese di attività	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre (fino al 20)	21 settembre – 21 novembre	Totale consulenze fornite
Num.	17	20	20	12	18	41	128

È importante sottolineare come queste categorizzazioni siano una “semplificazione” schematica di un lavoro molto complesso. Di seguito riportiamo l’esempio di alcuni ticket molto esplicativi.

<p>Richiesta</p> <p>La sig. sottopone seguenti domande:</p> <ol style="list-style-type: none"> dove può ricevere l'aiuto umanitario, in particolare generi alimentari come fa a portare sua madre, invalida, da Odesa (Ucraina) in Italia, se esistono programmi che aiutano ad inserire la sig. in una casa di cura a Milano l'assistenza alloggiativa per lei nel caso di necessità (per adesso è ospitata dai privati) se sono previsti rimborsi/ agevolazioni fiscali per coloro che ospitano rifugiati l'assistenza lavorativa 	<p>Risposta</p> <p>Fornisco le risposte alla sig.:</p> <ol style="list-style-type: none"> consiglio di rivolgersi al Pane Quotidiano, do i relativi indirizzi e al QUBI Chiedo la consulenza, si consiglia di rivolgersi al OIM, la Croce Rossa internazionale si consiglia di telef. al Help Ukraine (fornisco il numero), informazioni su alloggi governativi non sono previsti agevolazioni fiscali e/o rimborsi compilo la scheda della disponibilità al lavoro <p>Cerco più volte di contattare la sig. per la risposta sulla domanda N 2 però senza successo.</p>
<p>Richiesta</p> <p>La signora chiama piangendo che sua figlia da qualche giorno sta male, dopo la notizia della morte del marito. Sua figlia ha due bambini, uno di 4 anni e un neonato di 2 mesi. La signora chiede con urgenza aiuto psicologico per sua figlia.</p>	<p>Risposta</p> <p>Fornisco i numeri di:</p> <ol style="list-style-type: none"> Medici in famiglia; Wasi; Help Ucraina. <p>Richiamiamo la signora domani per valutare come situazione.</p> <p>18.08.22 Vista la delicatezza della situazione la mediatrice con AS Donelli richiama il nucleo per ulteriore approfondimento e per fornire ascolto: comunichiamo alla cittadina di rivolgersi anche al medico curante (che riferiscono di avere) per un aiuto in emergenza mentre viene trovata una possibilità di ascolto psicologico. Le signore vivono nell'alloggio di un privato, ma non hanno molti contatti per la difficoltà di comunicazione con loro (in questi giorni riferisce che sono al mare). Nei giorni successivi si esplorano 2 Associazioni che forniscono aiuto psicologico a persone ucraine (Coop. Solidare e Telefono Donna di Via Faenza) alla ricerca di una risorsa pur in questo momento di chiusura estiva.</p> <p>In data 22.08 si invia e-mail a Telefono Donna chiedendo appuntamento con mediatrice vista la attuale barriera comunicativa.</p>

Ricordiamo qui che, anche laddove le richieste non siano di stretta competenza del progetto, o non riguardino la zona di Milano, l'equipe del contact center procede comunque alla presa in carico della chiamata e si adopera per fornire un aiuto, ovviamente nei limiti delle proprie possibilità.

Durante il mese di agosto, il contact center ha svolto un'altra grande funzione, ossia quella di supporto al Comune di Milano per l'iscrizione di bambini e bambine ucraini/e e adulti ai centri estivi, alle case vacanze e alle gite fuori porta. Le operatrici hanno tradotto e gestito tutta la documentazione e hanno supportato le persone nelle procedure di iscrizione. È stata un'iniziativa importante che ha permesso a centinaia di ucraini/e di partecipare gratuitamente alle iniziative estive del Comune di Milano. Di seguito si riportano i numeri, frutto di questo lavoro.

Tab.6 Iscrizioni scolastiche gestite tramite il Contact center

Iscrizioni gestite con il supporto dello 020205	Num.
Bambini iscritti centri estivi CdM (fascia 6-11 anni)	52
Bambini iscritti Case vacanze (fascia di età 6-14 anni.	94
Adulti ucraini iscritti gite fuori porta	112
Minori ucraini iscritti gite fuori porta	113
Totale persone iscritte	371

3.3 La dinamica nel tempo

Grazie al monitoraggio dei dati del contact center compiuto nel corso degli ultimi sette mesi (fatta eccezione per l'analisi delle risposte che è avvenuta a partire da agosto), siamo in grado di osservare l'andamento di questo servizio nel tempo. Riportiamo di seguito i dati a confronto.

Tab.7 Andamento mensile dell'attività del Contact center

Mese	Chiamate in entrata		Chiamate in uscita	
	Totali per mese	Totale cumulato	Totali per mese	Totale cumulato
Maggio	381	381	109	109
Giugno	526	907	263	371
Luglio	326	1.233	194	565
Agosto	434	1.667	142	707
Settembre	461	2.128	109	816
Ottobre	274	2.402	114	930
Novembre (fino al 21)	194	2.596	106	1.036
Totali complessivi		2.596		1.036

La progressione mese per mese delle chiamate arrivate mostra come il servizio sia andato a regime rapidamente, praticamente fin dalle prime settimane di avvio. L'attività ha poi avuto un picco nel

mezzo di giugno e un fisiologico rallentamento a luglio (soprattutto la seconda metà del mese). Ma già agosto ha registrato un nuovo incremento e settembre ha raggiunto un nuovo picco di chiamate. Ottobre e novembre segnalano una progressiva diminuzione delle telefonate (il dato di novembre però è aggiornato solo al 21). Parallelamente, il dato delle chiamate in uscita appare sostanzialmente stabile, ma considerato che le chiamate gestite sono diminuite, testimonia di nuovo della complessità delle situazioni che vengono affrontate dal servizio, con la necessità di ricorrere a supporti esterni o di dover acquisire ulteriori conoscenze e informazioni per la corretta gestione dei casi.

Tab.8 Confronto, alle rilevazioni periodiche, dell'incidenza delle richieste pervenute

Tipo di richiesta	Totali	Distribuzione percentuale per ogni periodo di rilevazione				
	da inizio progetto	fino al 24/05	25/05 - 27/06	28/06 - 29/07	30/07 - 20/09	21/09 - 21/11
Assistenza abitativa	389	14,3%	13,8%	20,4%	19,1%	19,1%
Attività educative e sportive extra scolastiche	230	4,0%	22,4%	9,8%	3,9%	3,9%
Regolarizzare stato di rifugiato	222	16,1%	10,4%	8,5%	8,8%	8,8%
Richiesta supporto economico	187	7,2%	6,9%	8,1%	9,8%	9,8%
Iscrizione centro estivo e casa vacanza	172	0,0%	18,2%	12,5%	0,2%	0,2%
Info offerta posti di lavoro	138	2,2%	3,8%	6,5%	8,5%	8,5%
Richiesta assistenza sanitaria	112	4,9%	4,0%	6,5%	5,0%	5,0%
Corsi di lingua italiana	111	2,7%	1,1%	4,3%	8,4%	8,4%
Iscrizione a scuola / informazioni su istruzione	94	2,7%	2,1%	5,4%	8,1%	8,1%
Info sui documenti	74	1,8%	2,7%	3,4%	4,0%	4,0%
Info sulla mobilità	81	3,1%	5,4%	2,2%	3,2%	3,2%
Attività estive	64	28,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Supporto economico per materiale scolastico	51	0,0%	0,0%	0,0%	5,4%	5,4%
Beni di prima necessità	44	1,8%	1,1%	0,9%	3,1%	3,1%
Richiama per conferme o verifiche	30	0,0%	0,0%	0,0%	3,2%	3,2%
Info sulle procedure	29	0,9%	0,6%	2,5%	1,3%	1,3%
Traduzione di documenti	19	0,0%	1,3%	0,7%	0,8%	0,8%
Richiesta supporto psicologico	19	2,2%	0,6%	0,9%	0,6%	0,6%
Disponibilità supporto al progetto/donazioni	19	2,7%	0,5%	1,1%	0,5%	0,5%
Richiesta supporto legale	18	0,0%	1,1%	0,7%	0,8%	0,8%
Info varie e generali	56	4,5%	2,2%	3,1%	1,9%	1,9%
Altro	53	0,0%	1,6%	2,7%	3,3%	3,3%
TOTALI	2.237	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Resta attuale quanto già sottolineato nei mesi scorsi: vi sono alcune tematiche che pur di entità complessiva rilevante, sono naturalmente legate a momenti specifici (giugno-luglio per l'accesso ai centri estivi, ad esempio, abbigliamento invernale ora), e altre che si mantengono costanti nel tempo: il tema del lavoro, dell'apprendimento della lingua italiana, dei documenti, e naturalmente la richiesta di sostegno economico diretto. Al primo posto resta sempre il tema dell'alloggio, che costituisce evidentemente una priorità assoluta e che è però anche la problematica più difficile da affrontare, sia per chi chiede che per chi cerca di offrire soluzioni.

Conclusioni

Le strategie che il gruppo di progetto sta attuando nelle ultime settimane per rispondere all'evolversi del quadro complessivo descritto sono quindi le seguenti:

- È stata inserita fra le prestazioni finanziate una voce specifica a supporto dell'accoglienza abitativa, soprattutto nell'ottica di sostenere le famiglie che stanno praticando accoglienza diffusa;
- È stata programmata la continuazione delle attività di supporto all'inserimento lavorativo, con l'allungamento o il rinnovo dei progetti in corso;
- È stato progettato in collaborazione con i Poli Start e il sistema scolastico cittadino un servizio ad hoc di tutoraggio per l'inserimento scolastico e per il supporto ai bisogni didattici specifici;
- Sono stati ridefiniti ed ampliati i parametri del sostegno economico, che viene sempre garantito tramite i referenti delle reti territoriali come strumento per rispondere ai principali fabbisogni di base delle famiglie;
- Infine sono state intensificate le modalità di integrazione delle reti e di scambio di informazioni al fine di rendere ancor più efficienti e rapide le risposte fornite ai bisogni rilevati. Nel mese di novembre è stata svolta anche una Comunità di pratiche a questo scopo che ha coinvolto tutti i partner operativi sull'intero territorio cittadino.