



**Osservare per riconoscere, riconoscere per
valorizzare.**

Dieci anni di Extra-Titoli.

A cura di Giulia Marroccoli
Dipartimento di Culture, Politica e Società
Università degli Studi di Torino



INDICE

Introduzione.....	3
1. Una prima descrizione: i dati relativi all'utenza	4
1.1 Come si arriva al servizio.....	12
2. Dall'altro lato della scrivania: l'intreccio tra richieste e azioni.....	19
2.1 Il tipo di richieste poste.....	20
2.2 Risorse, azioni e sinergie: il focus sul servizio	24
3. Alcune considerazioni sui possibili esiti: i dati del questionario di monitoraggio	28

Introduzione

La banca dati curata dall'associazione A Pieno Titolo (APT) raccoglie informazioni sul servizio di supporto alle pratiche di riconoscimento dei titoli di studio o delle competenze professionali conseguiti all'estero. Le informazioni contenute sono state registrate a partire dal 2012 e continuano fino al 2020, arrivando fino alla settima edizione del progetto citato.

Il database comprende informazioni di carattere complessivo relative all'utenza che si è rivolta al servizio, prendendo in considerazione 947 richieste, corrispondenti alle singole persone che hanno usufruito del progetto al fine di ottenere informazioni, assistenza e supporto nelle pratiche di riconoscimento dei titoli di studio e/o delle qualifiche estere in Italia. Tali richieste sono avvenute nel capoluogo piemontese e si riferiscono quindi alla progettualità messa in atto nella sola città di Torino.

Le informazioni contenute nella banca dati sono suddivisibili in tre principali macro-aree:

i. Informazioni specifiche sull'utenza: caratteristiche socio-demografiche di chi si rivolge al servizio, titoli di studio e qualifiche conseguiti all'estero e in Italia, occupazione svolta prima di arrivare in Italia e successivamente sul territorio, competenze linguistiche, e così via.

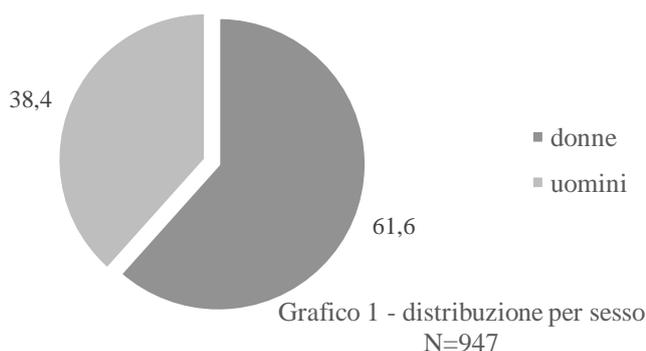
ii. Tipologia di richieste poste al servizio: riconoscimento specifico di titoli di studio o qualifiche posseduti, rientro in formazione con riconoscimento dei crediti già acquisiti, iscrizione ad un nuovo percorso formativo, riconoscimento per fini specifici, IVC (individuazione, validazione e certificazione) delle competenze possedute.

iii. Azioni poste in essere per ogni singolo utente: tipo di orientamento e accompagnamento alle pratiche (e.g. gestione contatti con enti formativi, pratiche MAE e CIMEA, gestione contatti con le ambasciate, con le scuole o università del paese di provenienza, ecc.), azioni, reti e attività di secondo livello (e.g. sostegno all'inserimento lavorativo, all'accesso a percorsi formativi, analisi dei curricula, sostegno creazione e rafforzamento delle competenze, ecc.).

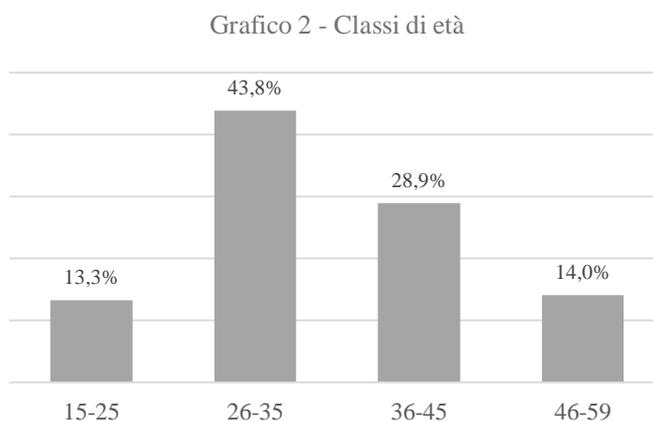
Nelle pagine che seguono si presenteranno i risultati dell'analisi condotta sulla banca dati, soffermandosi in particolar modo sulle caratteristiche dell'utenza, sulle richieste poste al servizio e sulle attività ivi svolte. Saranno inoltre discusse le principali elaborazioni sui dati dell'indagine di *follow-up* condotta da A Pieno Titolo su un campione di 115 persone.

1. Una prima descrizione: i dati relativi all'utenza¹

Il dataset è composto da 947 casi, dei quali oltre il 60% sono donne.



Al momento del primo accesso, chi si rivolge al servizio ha in media 35 anni, mentre quasi il 30% del campione ha tra i 36 e i 45 anni. Più in generale, si osserva che l'86% dell'utenza ha meno di 45 anni.



Per quanto riguarda il luogo abituale di residenza, più di otto persone su 10 risiedono nel comune di Torino, una proporzione che sale al 94% se si considera l'intero territorio metropolitano del capoluogo (tab. 1).

¹ Si ringrazia Marcello Cabria per il supporto fornito nell'analisi e nell'elaborazione grafica dei dati.

Tab. 1 - Residenza utenti

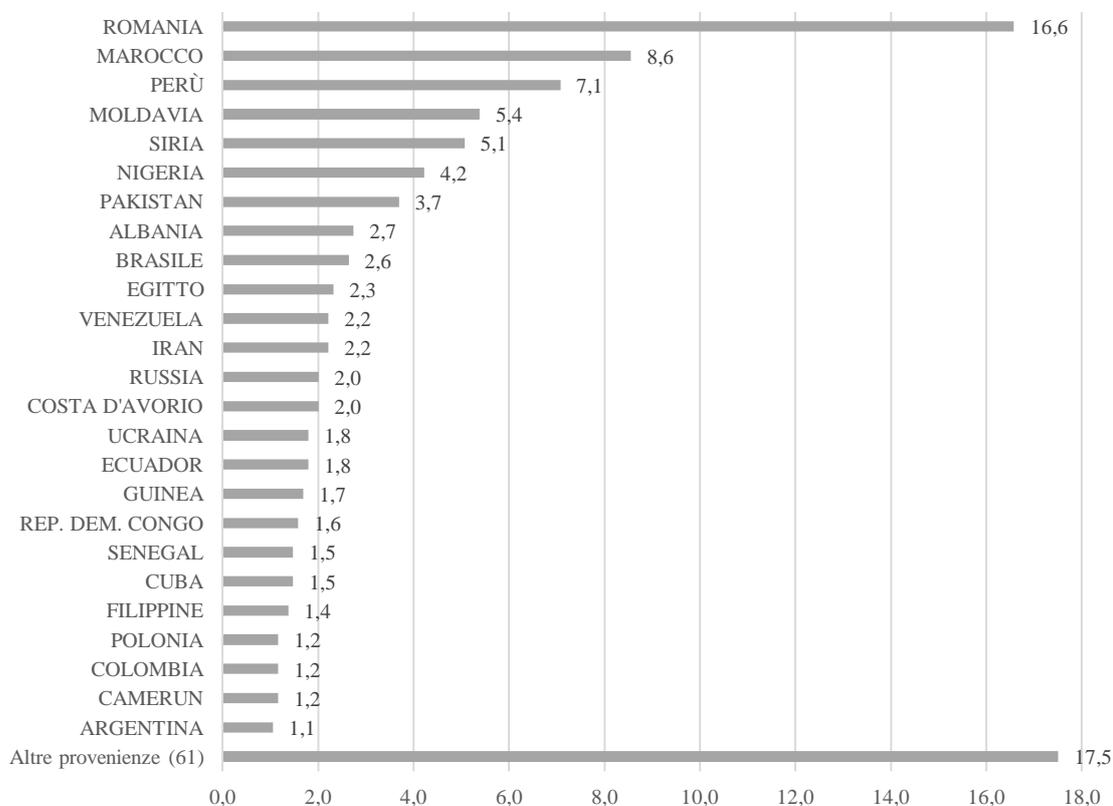
	<i>nr.</i>	<i>%</i>
<i>Torino</i>	783	82,7
<i>Città Metropolitana di Torino</i>	107	11,3
<i>Regione Piemonte</i>	45	4,8
<i>Non residenti</i>	7	0,7
<i>Fuori regione</i>	5	0,5
<i>Totale</i>	947	100,0

Le persone che hanno avuto accesso al servizio provengono da oltre 80 paesi, le cittadinanze più rappresentate sono quella romena, marocchina e peruviana, che insieme compongono più del 30% del campione. I cittadini romeni da soli compongono il 16,6% del campione, quasi il doppio della seconda cittadinanza più numerosa, quella marocchina (8,6%), e della terza, quella peruviana (7,1%). Troviamo poi Moldavia (5,4%), Siria (5,1%), Nigeria (4,2%) e Pakistan (3,7%): gli unici stati a superare il 3% della quota complessiva. Una simile composizione in parte rispecchia le percentuali osservabili nel territorio piemontese e nell'area metropolitana del capoluogo², in particolare per quel che riguarda la prevalenza di cittadini romeni e marocchini³ e l'elevato numero di origini in cui si divide circa il 70% dell'utenza.

² Per le ultime rilevazioni si può fare riferimento all'edizione 2020 del Dossier statistico immigrazione, a cura del centro studi e ricerche IDOS.

³ Sebbene cittadini albanesi e nigeriani siano poco presenti tra gli utenti del servizio, collettività che sono invece tra le prime cinque per numerosità sul territorio. Vi è una discrepanza anche per quel che riguarda i cittadini cinesi, anch'essi tra le prime cinque collettività per numero: nel database gli utenti cinesi rappresentano un numero molto esiguo.

Grafico 3 - Paesi di provenienza utenti



In linea con quanto emerge dall'analisi delle provenienze, troviamo che in prevalenza le persone che si rivolgono al servizio sono cittadini extra-UE (43,4%), ma sono al contempo presenti numerosi utenti con cittadinanza comunitaria (19,3%) e un numero rilevante di titolari di protezione internazionale (13,9%). Se a questi ultimi sommiamo i richiedenti asilo (8,4%), il totale di chi inoltra, o ha inoltrato, richiesta di protezione internazionale rappresenta più del 22% del campione.

Tab. 2 - Condizione giuridica utenti	<i>nr.</i>	<i>%</i>
<i>Extra-UE</i>	411	43,4
<i>UE</i>	183	19,3
<i>TPI</i>	132	13,9
<i>Doppia cittadinanza</i>	119	12,6
<i>Richiedente asilo</i>	80	8,4
<i>Protezione umanitaria</i>	20	2,1
<i>Cittadinanza italiana</i>	2	0,2
Totale	947	100

Legenda:

TPI - titolari di protezione internazionale

Doppia cittadinanza - cittadini italiani e cittadini di altro paese

Va sottolineata una prima differenza relativa al genere degli utenti: le condizioni giuridiche prevalenti, in particolare rispetto a chi è titolare di protezione internazionale o ancora in attesa dell'esito, sono nettamente diverse tra donne e uomini (grafico 4 e 5). Partendo da chi è cittadino extra-europeo, notiamo che quasi una donna su due rientra in tale categoria, mentre negli uomini tale quota rappresenta il 34,3% del totale. Anche tra chi ha la cittadinanza di un paese comunitario le percentuali sono differenti: 24,7% per le donne e 10,7% per gli uomini; allo stesso modo, ha la doppia cittadinanza il 16,1% delle donne contro il 6,9% degli uomini. Ma è ancora più rilevante la discrepanza tra chi ha presentato, o sta presentando, richiesta di protezione internazionale: accorpando le differenti categorie che compongono questo insieme, vediamo che tra le donne solo il 10,1% rientra in tale gruppo, a fronte del 48% degli uomini. Una simile disparità fornisce numerosi spunti di riflessione, in particolar modo per quel che riguarda le modalità di accesso al servizio e il momento in cui ciò avviene, con specifico riferimento agli anni di permanenza sul territorio. Tale punto sarà meglio approfondito nel pgf. 1.1.

Grafico 4 - Condizione giuridica donne
N=583

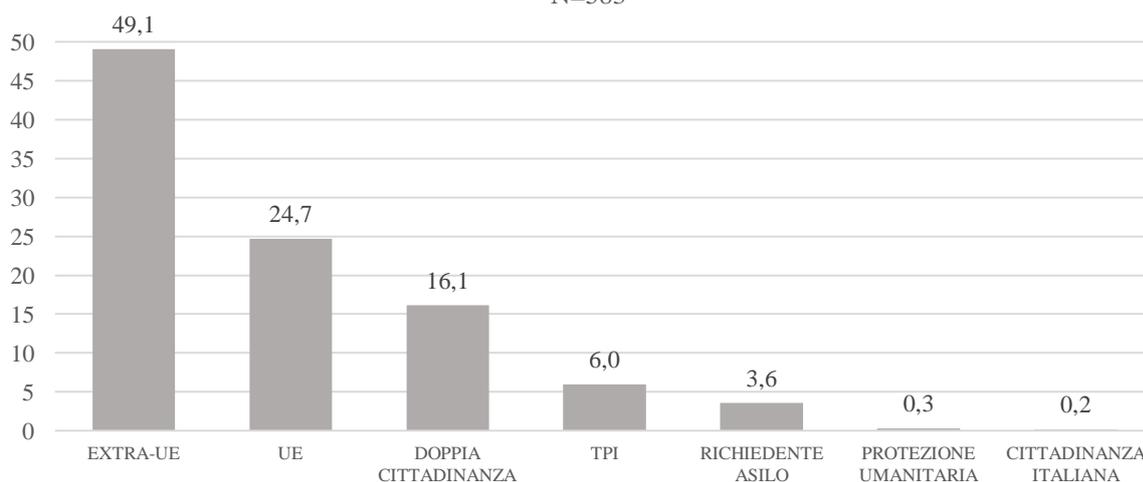
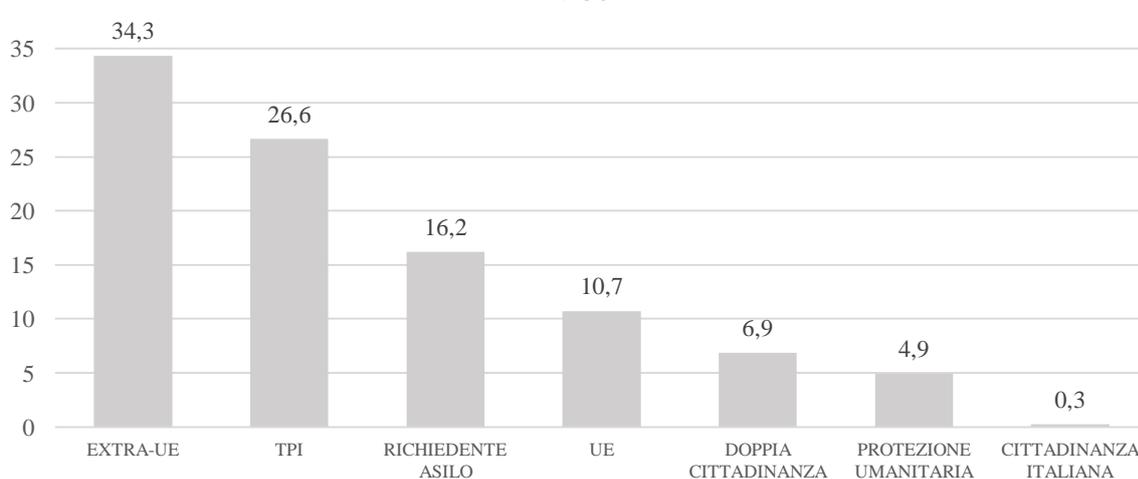
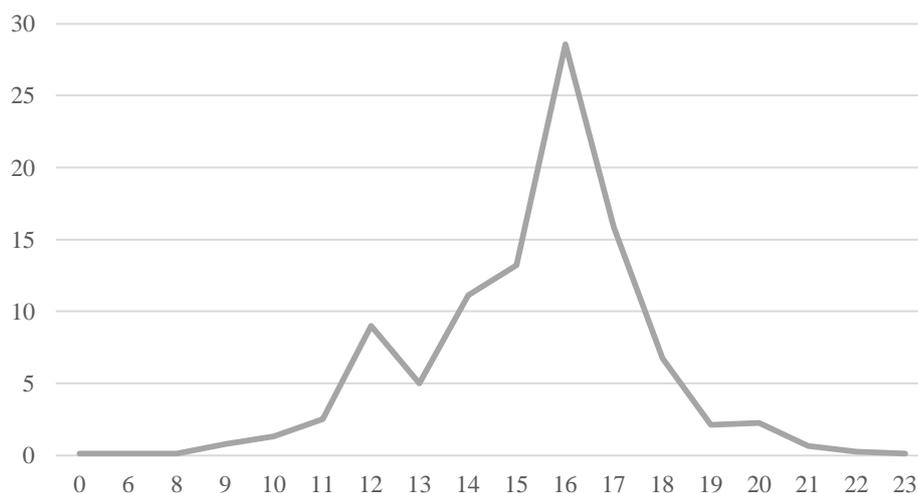


Grafico 5 - Condizione giuridica uomini
N=364



Venendo ai titoli di studio e agli anni di scolarità maturati nei paesi di origine, osserviamo che si tratta di persone che hanno frequentato le scuole, in media, per più di 15 anni (grafico 6), un periodo compatibile con il conseguimento in Italia di una laurea di primo livello o quantomeno di un diploma di scuola superiore.

Grafico 6 - Anni di scolarità utenti



Nel condurre l'analisi, gli anni di scolarità sono stati suddivisi tenendo conto delle divisioni in uso nel sistema scolastico italiano, al fine di rendere approssimativamente comparabile l'esperienza formativa dell'utenza⁴. Come si nota (grafico 7), più della metà di coloro che si rivolgono al servizio hanno frequentato tra i 14 e i 16 anni di scuola nel paese di origine. Prendendo in considerazione i titoli di studio posseduti all'estero (grafico 8), più dell'80% del campione ha almeno un diploma di scuola superiore, mentre quasi il 50% possiede una formazione universitaria (laurea di I o II livello e a ciclo unico), senza contare coloro che hanno optato per una formazione professionale in seguito all'ottenimento del diploma di scuola superiore (14,6%).

⁴ La ripartizione è la seguente: <5 anni (no licenza elementare), 5-8 anni (licenza elementare/media inferiore), 9-11 anni (qualifica professionale), 12-13 anni (diploma di scuola secondaria), 14-16 anni (laurea di primo livello), 17-18 anni (laurea di secondo livello/ciclo unico), >19 anni (formazione post-laurea).

Grafico 7 - Anni di scolarità utenti

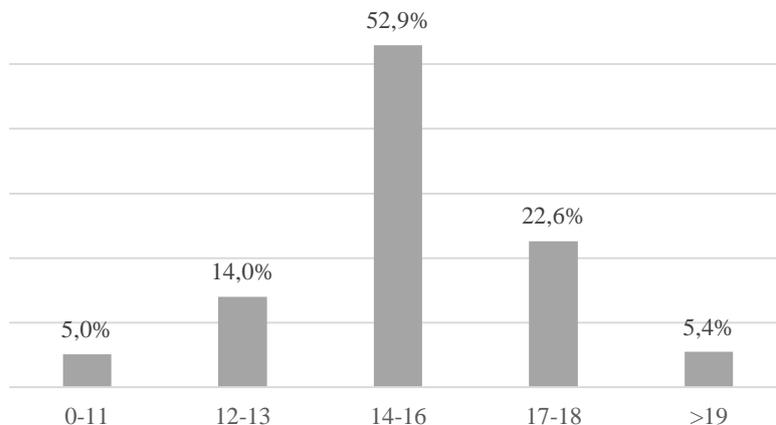
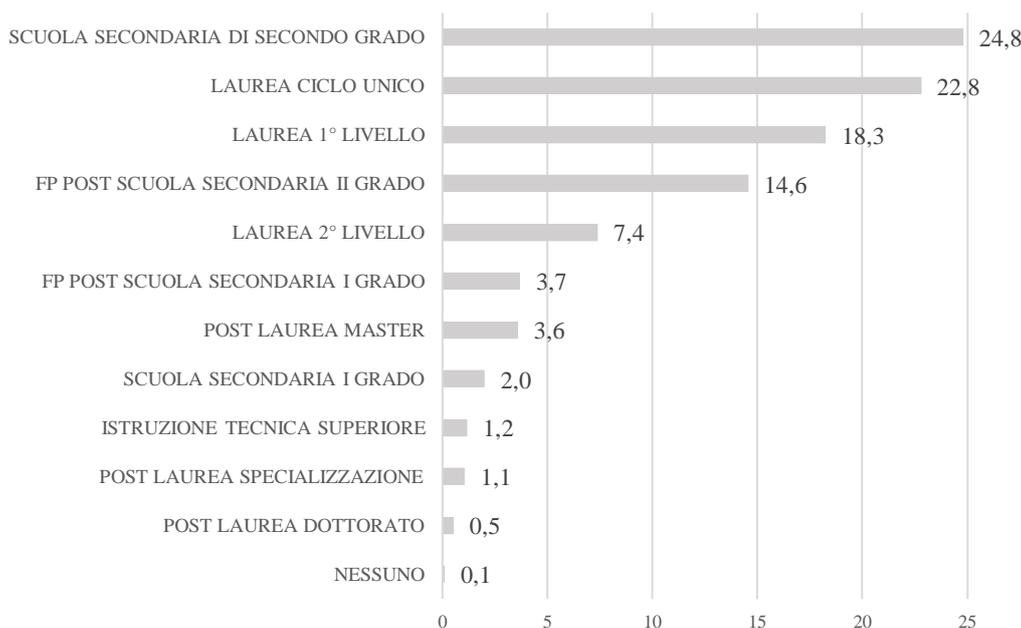
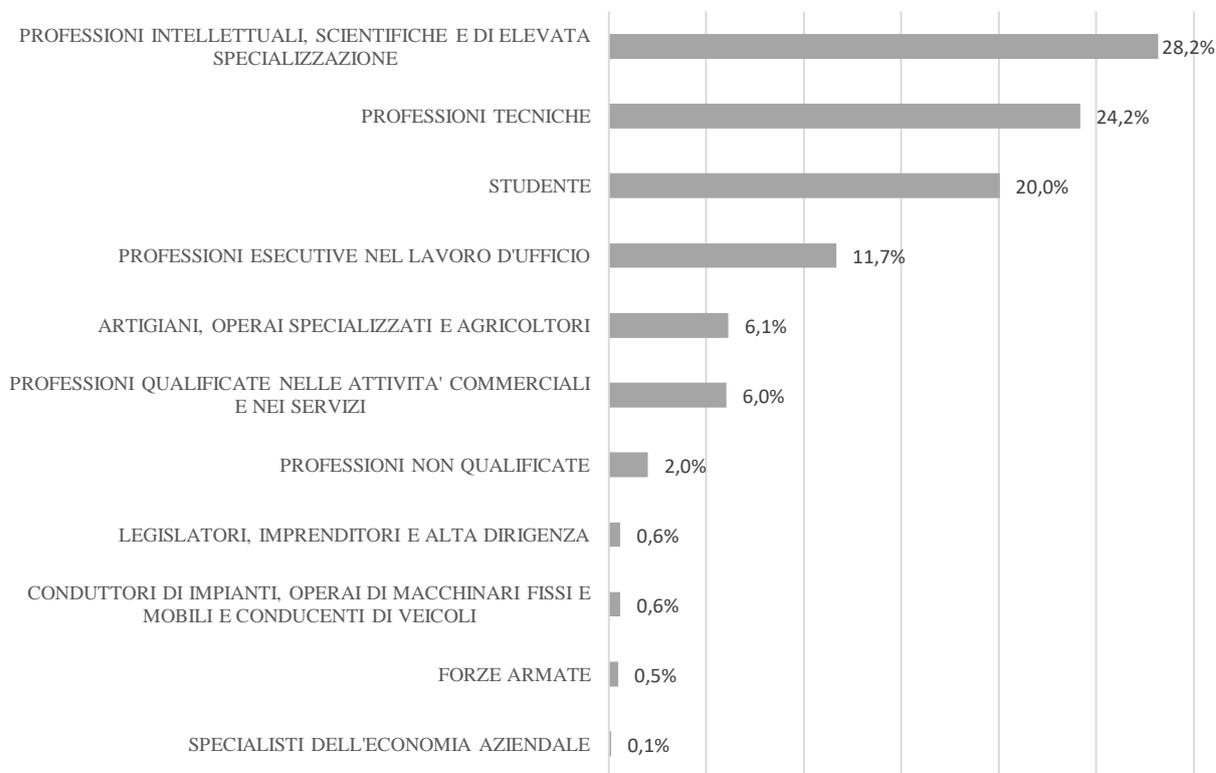


Grafico 8 - Titolo di studio estero più elevato



È chiaro che il tipo di servizio offerto comporta, verosimilmente, una selezione all'origine tale per cui è più probabile che chi vi accede posseda un elevato titolo di studio. Nondimeno, è interessante osservare la distribuzione del capitale umano tra l'utenza, così come l'occupazione prevalente svolta all'estero prima di emigrare (grafico 9). Per quest'ultimo dato, tenendo in conto che le informazioni mancanti riguardano circa una persona su dieci, troviamo una prevalenza di impieghi ad elevata specializzazione (28,2%), di professioni tecniche (24,2%) e di studenti (20%). In media, si tratta quindi di un'utenza altamente qualificata.

Grafico 9 - Occupazione prevalente svolta nel paese di provenienza (cat. ISFOL)
dati presenti per l'89,5% del campione



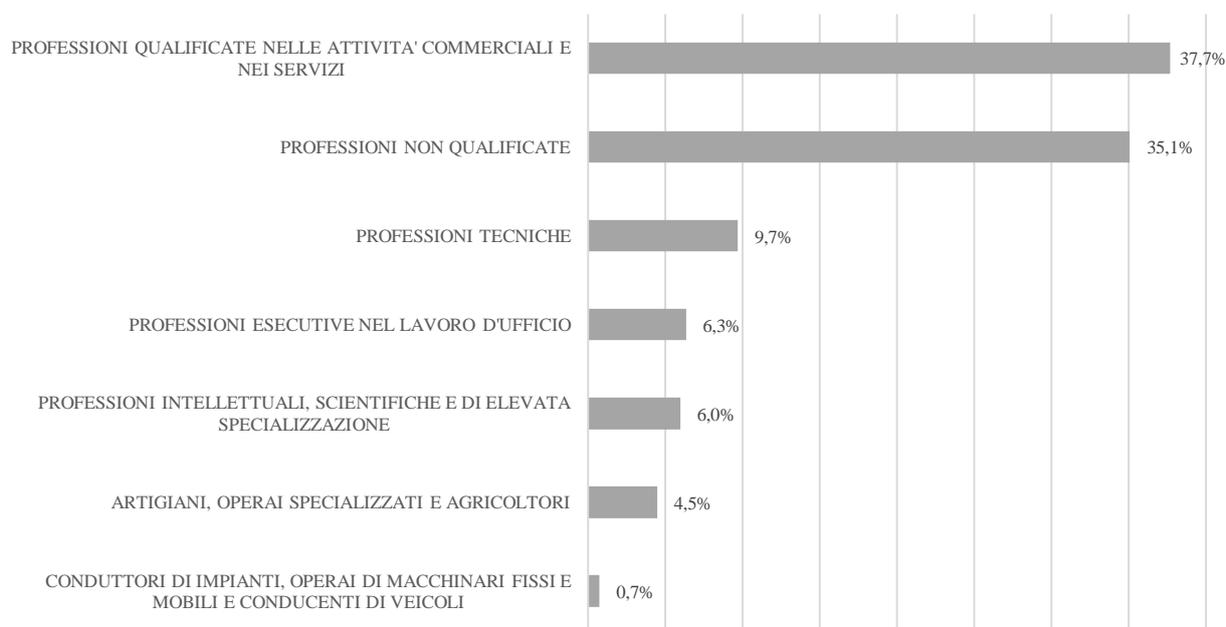
In linea con le principali rilevazioni statistiche relative alla popolazione straniera residente sul territorio⁵, la situazione occupazionale dell'utenza in Italia rivela alcuni aspetti critici, nonostante l'alto capitale umano posseduto (tab. 3). Il dato viene raccolto durante il primo accesso al servizio e quasi otto persone su dieci dichiarano di essere disoccupate. È verosimile che non vengano comunicate situazioni lavorative irregolari, per cui tutte le occupazioni svolte in nero non risultano nella rilevazione. Non è quindi possibile valutare con chiarezza l'informazione relativa ai livelli di disoccupazione che emergono dal database; è tuttavia rilevante che un'ampia maggioranza arrivi ad interpellare il servizio trovandosi in una condizione lavorativa quanto meno precaria. Con riferimento a chi dichiara di svolgere un'occupazione⁶ (grafico 10), osserviamo in maggioranza occupati nelle professioni commerciali e dei servizi (37,7%), cui seguono a poca distanza gli impiegati in professioni non qualificate (35,1%). A tali occupazioni si aggiungono, presentando un notevole scarto, le professioni tecniche (9,7%), quelle impiegatizie (6,3%) e gli artigiani e gli operai specializzati (6%).

⁵ Si possono confrontare i dati presentati nelle relazioni annuali sull'andamento socio-economico e territoriale della Regione Piemonte (<https://www.ires.piemonte.it/index.php/relazione>), così come il rapporto "Il mercato del lavoro in Piemonte nel 2019 e nella prima fase dell'emergenza sanitaria", entrambi a cura dell'IRES Piemonte (<https://www.ires.piemonte.it/pubblicazioni>).

⁶ Si tratta di un dato leggermente superiore a quanti si dichiarano occupati, è ipotizzabile che sia stata comunicata l'occupazione prevalentemente svolta prima del periodo di disoccupazione o di occupazione irregolare.

Come anticipato, le caratteristiche della condizione occupazionale relativa al campione ricalcano i dati più generali a disposizione: un'incidenza di disoccupati e sotto occupati se confrontati ai medesimi dati relativi alla popolazione nativa, così come una percentuale maggiore di persone sovra istruite rispetto al lavoro svolto. È interessante sottolineare il dato relativo all'incidenza, nel campione, delle professioni commerciali e dei servizi: è noto come tale settore sia uno dei principali sbocchi professionali per la popolazione straniera⁷. Allo stesso modo, anche la prevalenza di occupazioni non qualificate è in linea con il tipo di lavoro svolto tradizionalmente da una quota importante dei gruppi immigrati.

Grafico 10 - Occupazione in Italia (cat. ISFOL)
dati presenti per il 28,5% del campione



⁷ Si cfr. ad esempio il “X Rapporto Annuale. Gli stranieri nel mercato del lavoro in Italia”, a cura della Direzione Generale dell’Immigrazione e delle Politiche di Integrazione del Ministero dell’Interno (<https://www.lavoro.gov.it>), nonché il “Rapporto 2020 sull’economia dell’immigrazione” a cura della Fondazione Leone Moressa (<http://www.fondazioneleonemoressa.org/2020/10/14/rapporto-annuale-2020/>).

Tab. 3 – Titolo di studio estero per situazione occupazionale al primo colloquio

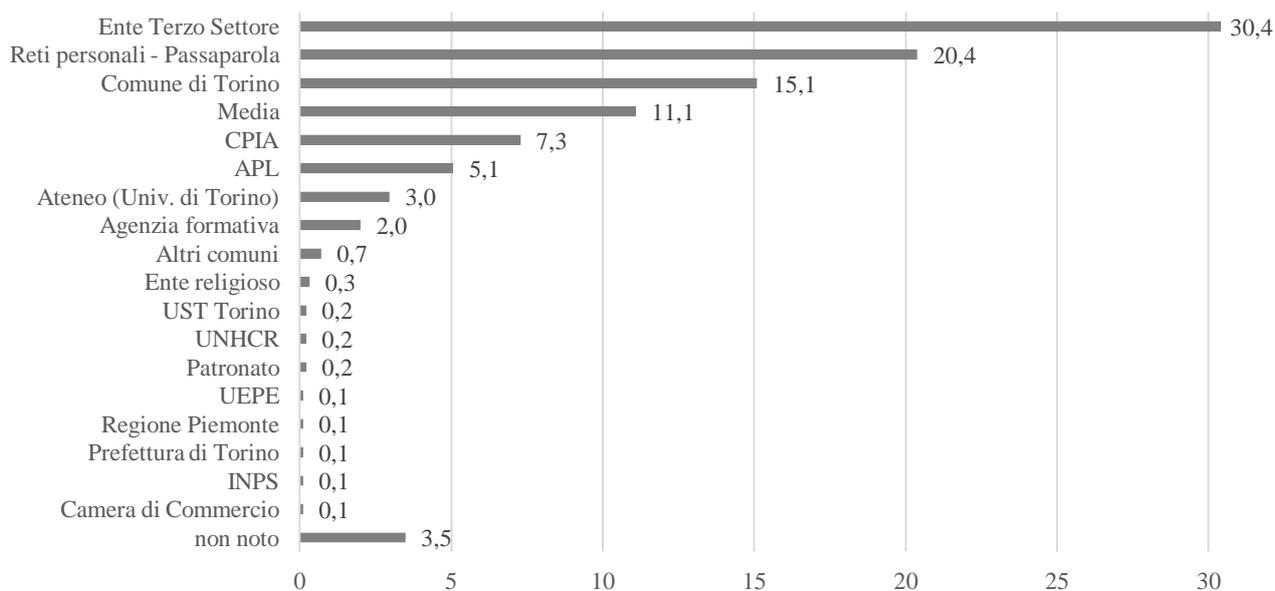
Titolo più alto	Situazione occupazionale primo colloquio			
	NON NOTA	NON OCCUPATO	OCCUPATO	
SCUOLA SECONDARIA I GRADO	-	78,9%	21,1%	100,0%
SCUOLA SECONDARIA II GRADO	0,9%	83,0%	16,2%	100,0%
FP POST SCUOLA SECONDARIA I GRADO	-	88,6%	11,4%	100,0%
ISTRUZIONE TECNICA SUPERIORE	-	90,9%	9,1%	100,0%
FP POST SCUOLA SECONDARIA II GRADO	1,4%	71,0%	27,5%	100,0%
LAUREA 1° livello	0,6%	76,3%	23,1%	100,0%
LAUREA (1° e 2° livello o ciclo unico)	0,3%	75,2%	24,5%	100,0%
POST LAUREA (dottorato/master/specializzazione)	-	83,0%	16,2%	100,0%
Totale	0,6%	77,4%	22,0%	100,0%

Da ultimo, va evidenziato lo scarto tra le occupazioni svolte nel paese di origine e i settori in cui si è impiegati in Italia. Si tratta certo di due sottoinsiemi diversi per numerosità, tuttavia l'incidenza delle professioni non qualificate, da un lato, e la netta diminuzione dei lavori di elevata specializzazione e degli impieghi tecnici, dall'altro, è indicativo del livello di sottoccupazione cui si è fatto cenno.

1.1 Come si arriva al servizio

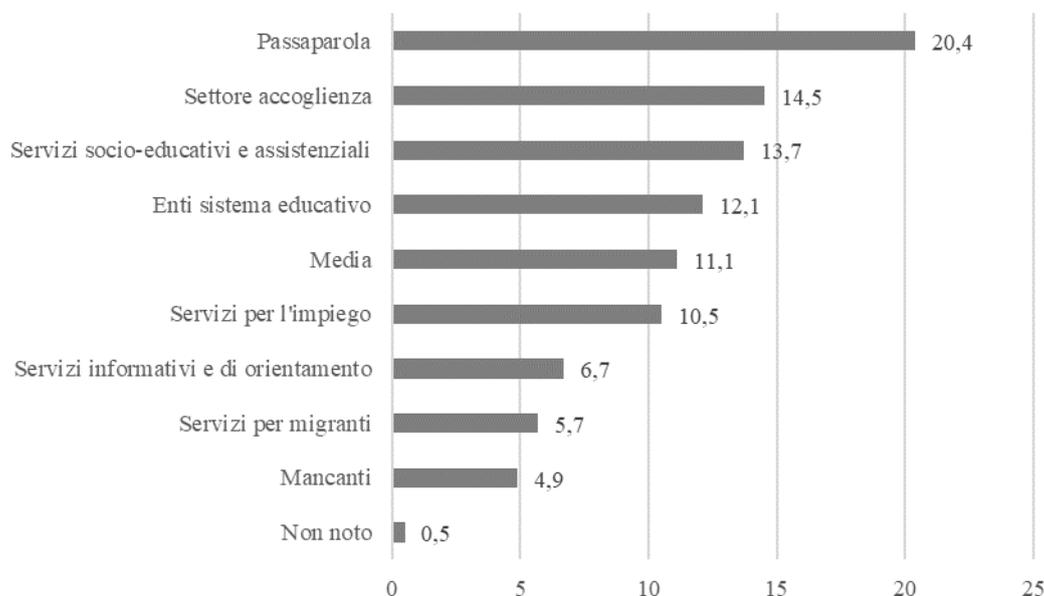
Nel descrivere le variabili che incidono sull'accesso al servizio e sulle modalità con cui tale accesso avviene, è bene iniziare soffermandosi sui diversi enti che pongono in contatto il singolo utente con il progetto Extra-Titoli. Nel 30% dei casi (grafico 12) si accede al servizio tramite l'indicazione di un ente del terzo settore (cfr. *infra*), mentre segue a una certa distanza l'influenza delle proprie reti personali e del passaparola (20,4%). Il 15% dell'utenza entra in contatto con lo sportello tramite uffici, servizi e progetti che fanno capo al Comune di Torino (e.g. l'Ufficio stranieri e nomadi, il centro Informagiovani, il programma Urban Barriera), laddove l'11% individua il servizio grazie a informazioni reperite sul web, sui giornali o, ancora, tramite volantini informativi – indicati con la voce “media” nel grafico. Dai Centri provinciali d'istruzione per adulti (CPIA) e dall'Agenzia Piemonte Lavoro (APL) arriva più del 12% del campione, mentre dall'Università di Torino e dalle agenzie formative (e.g. Casa di carità arti e mestieri, ENAIP Piemonte) il 5% del totale.

Grafico 12 - Invio al servizio per ente



Da un punto di vista più generale, riferendosi al tipo di servizio tramite cui si arriva al progetto in esame, il settore dell'accoglienza è quello che maggiormente incide sull'accesso (14,5%), anche se seguono a poca distanza il comparto dei servizi socio-educativi ed assistenziali degli enti locali (13,7%) e quello riferito agli enti del sistema educativo, ossia le istituzioni scolastiche dei diversi ordini e gradi di istruzione (12,1%). Rilevante è anche la quota di invio derivante dai servizi per l'impiego e da quelli informativi e di orientamento, che sommati rappresentano il 17,2% del totale. Al netto dell'influenza dei diversi servizi, ciò che emerge con chiarezza è l'influenza delle reti personali e delle informazioni reperite attraverso il web e il materiale informativo: passaparola e media rappresentano insieme oltre il 30% delle modalità con cui si accede allo sportello. Tale considerazione evidenzia l'efficacia della pubblicizzazione anche in sedi esterne al comparto dei servizi (tanto istituzionali quanto del terzo settore), un'azione che merita quindi di essere incrementata. D'altro canto, sebbene le reti in cui si inserisce il progetto, e con cui sono messe in atto sinergie e collaborazioni, siano sempre più ampie (cfr. pgf. 2), emerge l'opportunità di potenziare ancor più la conoscenza del progetto tra i numerosi attori del comparto sociale operanti sul territorio.

Grafico 13 - Invio per tipo di servizio



Oltre alla rete di contatti che incide sull'accesso al servizio, è interessante soffermarsi anche sul momento del percorso migratorio in cui tale accesso avviene. Tra le informazioni richieste nel primo colloquio vi è il dato relativo agli anni di permanenza in Italia: analizzare questa dimensione fornisce un utile elemento di riflessione circa il periodo in cui si decide di cominciare un percorso di riconoscimento, o di valorizzazione in senso lato delle competenze possedute.

Come si può notare (grafico 14), una persona su quattro arriva al servizio entro il secondo anno di permanenza in Italia (40%), segue chi invece decide di rivolgersi allo sportello tra i sei e i dieci anni di presenza sul territorio (20,8%) e coloro che vi risiedono da tre a cinque anni (19,1%). Oltre i dieci anni di residenza, per contro, le percentuali decrescono, raggiungendo uno scarto rilevante una volta superati i 16 anni di permanenza. Se analizziamo l'informazione concentrandoci sulla popolazione femminile (grafico 15) e su quella maschile (grafico 16), notiamo una distinzione importante tra le due: più di un uomo su due accede al servizio nei primi due anni di permanenza sul territorio, mentre per le donne il medesimo dato rappresenta il 30%. Anche tra i 3 e i 5 anni di residenza si osserva uno scarto rilevante, laddove per le donne si tratta del 21,4% dei casi mentre per gli uomini è il 15,4%. Il divario è ancor più marcato all'aumentare degli anni di permanenza: nella fascia 6-10 anni accede al servizio il 24% delle donne contro il 15,7% degli uomini.

Grafico 14 - Anni di permanenza in Italia

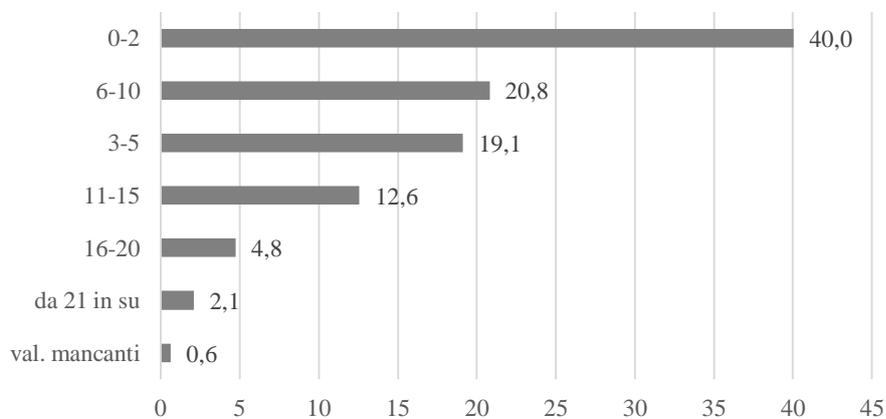


Grafico 15 - Anni di permanenza in Italia: donne

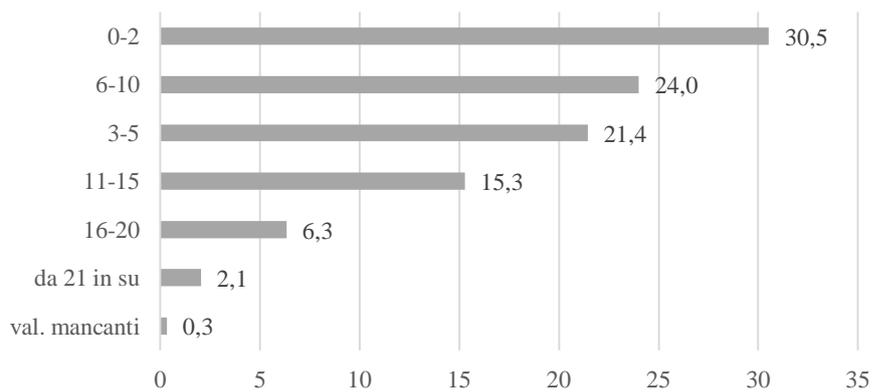
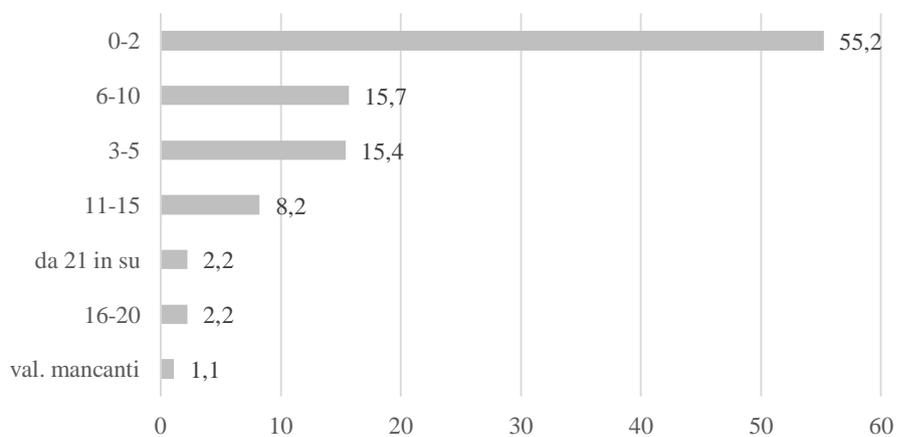


Grafico 16 - Anni di permanenza in Italia: uomini



Queste considerazioni acquistano maggiore rilevanza se poste in relazione alla condizione giuridica degli utenti. Come abbiamo visto nel paragrafo precedente, tra la popolazione maschile del campione la quota relativa al comparto della protezione internazionale si assesta intorno al 48% dell'insieme, laddove per le donne rappresenta circa il 10%. Diviene allora ipotizzabile, per quel che riguarda gli uomini, l'influenza della condizione di richiedente asilo, o titolare di protezione internazionale, nell'accedere al servizio: sembra plausibile che la maggioranza decida di rivolgersi al servizio nelle fasi iniziali di permanenza sul territorio, approfittando dei progetti di accoglienza in cui è inserita – e che certo giocano un ruolo nell'indirizzare i beneficiari al servizio. Tale riflessione, infatti, è correlata alla predominanza dei centri di accoglienza tra gli enti che inviano l'utenza allo sportello (grafico 13). Per contro, la componente femminile dell'utenza sembra mostrare dei pattern di accesso al servizio differenti: il 43% del totale si rivolge allo sportello una volta spesi tra i tre e i dieci anni di permanenza sul territorio⁸.

La tabella 4 mette in relazione la condizione giuridica con le modalità di accesso, nella fattispecie il tipo di enti che indirizzano i diversi utenti⁹. Osservando i dati, si nota l'influenza delle reti personali per quanto riguarda i cittadini extra-europei e coloro che possiedono la doppia cittadinanza; inoltre, per i cittadini extra-comunitari sono rilevanti anche i servizi socio-educativi ed assistenziali, gli enti del sistema educativo e l'accesso tramite materiale informativo; mentre per chi ha la doppia cittadinanza influiscono i servizi per l'impiego, quelli educativi e socio-assistenziali e il materiale informativo. Per quanto riguarda la condizione relativa alla protezione internazionale, vediamo che chi ha già concluso l'iter (colonne relative alla protezione umanitaria e ai TPI) continua a beneficiare delle indicazioni fornite dai centri di accoglienza; al secondo posto per incidenza, per i titolari di protezione umanitaria contano anche i servizi per l'impiego e quelli per i migranti, mentre per i TPI sono più rilevanti il passaparola e gli enti del sistema educativo. Con riferimento, invece, a chi è richiedente asilo, non sorprende rilevare come otto persone su dieci siano inviate al servizio dai centri di accoglienza. Da ultimo, è interessante sottolineare che per i cittadini comunitari il primo accesso avviene tramite i servizi per l'impiego, modalità seguita a poca distanza dalle reti personali.

Se si considera quanto sopra descritto circa le differenze nelle condizioni giuridiche di uomini e donne, diviene ancor più evidente quanto per queste ultime (in maggioranza cittadine extra-europee e comunitarie, senza contare la rilevante quota di chi possiede la doppia cittadinanza) le modalità di accesso al servizio passino in maggioranza per le proprie reti personali e per enti estranei al settore dell'accoglienza.

A conclusione, ci si può ancora soffermare sull'interazione tra condizione giuridica e anni di permanenza sul territorio (tab. 5). Considerando, come si è detto, che complessivamente il 40% del campione si rivolge al servizio entro i primi due anni di permanenza sul territorio, tra i titolari di protezione internazionale, ivi compreso chi gode della protezione umanitaria, troviamo una quota consistente di persone che compie il primo accesso tra i tre e i cinque anni di permanenza - il 22,7% del totale dei TPI e il 45% dei permessi di soggiorno umanitari. D'altro canto, il 32,8% dei cittadini comunitari accedono al servizio tra i sei e i dieci anni di residenza e il 20,8% di essi tra gli undici e i quindici anni. Circa la metà di chi ha cittadinanza extra-europea è distribuita tra tre e cinque anni e

⁸ Tali considerazioni rispecchiano il dato complessivo riferito alla composizione dei richiedenti asilo e dei TPI, in cui la componente maschile prevale su quella femminile, cfr. <https://www.interno.gov.it/it/stampa-e-comunicazione/dati-e-statistiche/sbarchi-e-accoglienza-dei-migranti-tutti-i-dati>.

⁹ Nella tabella non sono stati inseriti i dati relativi a chi possiede la cittadinanza italiana, considerato che tale condizione riguarda solamente due utenti sul totale (cfr. tab. 2).

tra sei e dieci, mentre chi ha la doppia cittadinanza rappresenta la percentuale più rilevante di coloro che si rivolgono al servizio oltre i 16 anni di permanenza.

Tab. 4 – Condizione giuridica e invio per tipo di servizio

CONDIZIONE GIURIDICA							
TIPOLOGIA SERVIZIO	DOPPIA CITTAD.	EXTRA-UE	PROTEZ. UMANIT.	RICHIED. ASILO	TPI	UE	Totale
Mancanti	5,0%	6,1%			3,0%	6,0%	4,9%
Settore accoglienza	0,8%	2,2%	35,0%	80,0%	39,4%	2,2%	14,5%
Enti sistema educativo	7,6%	15,1%	5,0%	7,5%	14,4%	9,8%	12,1%
Media	18,5%	12,2%	5,0%		3,8%	14,8%	11,1%
Non noto		0,7%				1,1%	0,5%
Passaparola	24,4%	24,6%		5,0%	18,9%	18,0%	20,4%
Servizi per l'impiego	19,3%	7,5%	15,0%		3,0%	20,8%	10,5%
Servizi per migranti	3,4%	8,5%	15,0%	3,8%	5,3%	1,1%	5,7%
Servizi socio-educativi e assistenziali	13,4%	17,5%	10,0%	3,8%	4,5%	16,4%	13,7%
Servizi informativi e di orientamento	7,6%	5,6%	15,0%		7,6%	9,8%	6,7%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

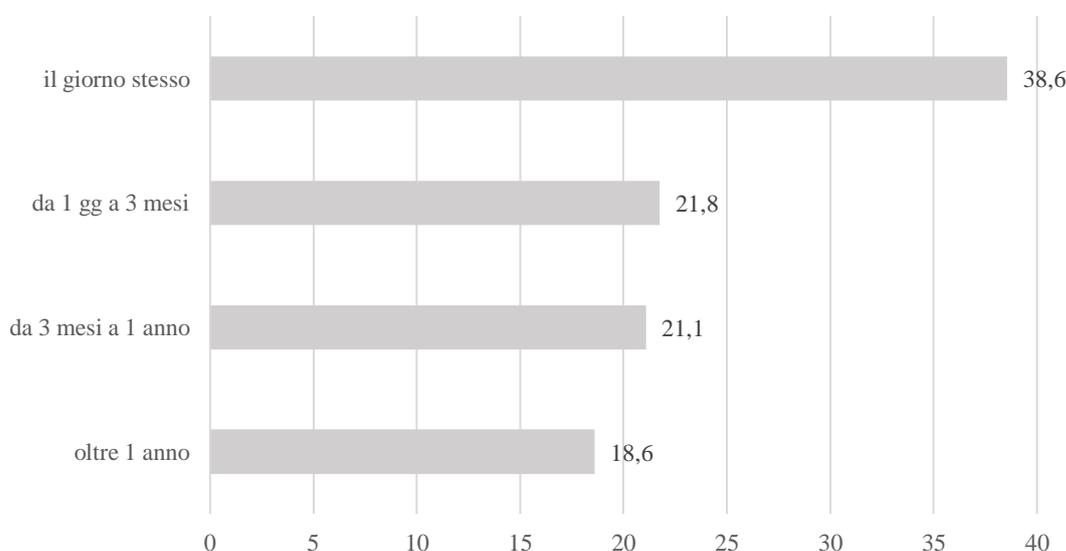
Tab. 5 – Condizione giuridica per anni di permanenza sul territorio

Condizione giuridica	Anni di permanenza						val. mancant i	Totale
	0-2	3-5	6-10	11-15	16-20	da 21 in su		
DOPPIA CITTADINANZA	30,3%	8,4%	21,0%	11,8%	16,8%	11,8%	-	100%
EXTRA-UE	32,6%	23,4%	24,3%	15,8%	1,9%	1,2%	0,7%	100%
PROTEZIONE UMANITARIA	45,0%	45,0%	10,0%	-	-	-	-	100%
RICHIEDENTE ASILO	93,8%	5,0%	1,3%	-	-	-	-	100%
TPI	68,2%	22,7%	6,8%	1,5%	-	-	0,8%	100%
UE	18%	17,5%	32,8%	20,8%	9,3%	0,5%	1,1%	100%
Totale	40,0%	19,1%	20,8%	12,6%	4,8%	2,1%	0,6%	100%

2. Dall'altro lato della scrivania: l'intreccio tra richieste e azioni

Il database è composto da utenti che hanno avuto accesso alle diverse edizioni del progetto tra febbraio 2012 e marzo 2020. Per ogni utente, è stata presa nota della data di accesso e di quella di chiusura della pratica individuale, un'informazione che permette di prendere in considerazione la durata complessiva del servizio, accorpata ai fini dell'analisi in differenti intervalli di tempo¹⁰ (grafico 17).

Grafico 17 - Durata delle pratiche
(dati presenti per il 93,7% del campione)

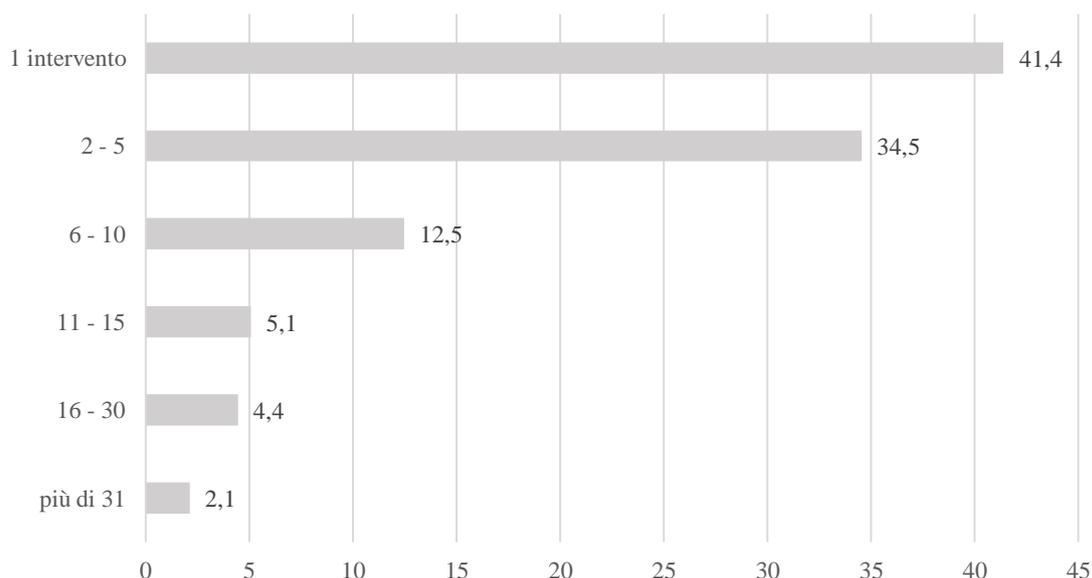


Il dato relativo alla coincidenza della data di apertura e di quella di chiusura ci restituisce l'informazione riferita a coloro che si sono rivolti al servizio per ottenere un orientamento generale, ipotizzando che le domande poste riguardassero le diverse possibilità a disposizione del singolo utente. Seguono poi gli interventi di durata inferiore a tre mesi e quelli che da tre mesi arrivano ad un anno, condizioni che insieme rappresentano circa il 40% del totale; infine, durano più di un anno due interventi su dieci.

Insieme alla durata complessiva delle singole pratiche, si può prendere in conto il numero complessivo di interventi che gli operatori del servizio hanno effettuato per ogni utente – interventi corrispondenti ai diversi tipi di azioni posti in essere dallo sportello, descritte in dettaglio più avanti.

¹⁰ Una suddivisione operata sulla base della distribuzione complessiva della durata degli interventi.

Grafico 18 - Numero di interventi effettuati



Che un solo intervento rappresenti più del 40% del totale è in linea con quanto espresso in precedenza circa la durata delle singole pratiche, mentre per poco meno della metà gli interventi effettuati vanno dai due ai dieci per ogni utente.

2.1 Il tipo di richieste poste

Dal lato delle richieste, innanzitutto va tenuto in conto che per circa il 50% dell'utenza inclusa nel database è presente l'informazione relativa alla domanda iniziale rivolta al servizio dai singoli utenti. La distinzione, definita dagli operatori sulla base delle richieste ricevute, prende in considerazione il diverso grado di definizione della richiesta stessa, ed è stata così suddivisa:

- **Percorso definito:** rientrano in questo campo domande relative ad esigenze chiaramente definite dall'utente, come ad esempio il riconoscimento di un preciso titolo di studio.
- **Area percorsi:** sulla base di richieste meno definite, in cui il beneficiario descrive il proprio livello di formazione, l'esperienza professionale acquisita, le prospettive future, gli operatori indirizzano la richiesta verso una delle possibili strade previste (cfr. *infra*).
- **Orientamento generale:** informazioni di carattere generico e complessivo sulle diverse possibilità a disposizione dell'utente, di cui si occupa il servizio, rispondente ad una richiesta definita con minor precisione.

Rispetto ai dati disponibili, osserviamo che le richieste relative ad un percorso definito rappresentano quasi una domanda su due, l'area percorsi riguarda meno di un caso su quattro e l'orientamento generale è invece riferito al 27,7% (tab. 5). Si può quindi sottolineare come, laddove il dato è presente, sulla maggioranza dei casi il servizio attragga in particolare persone interessate ad intraprendere un percorso specifico; tuttavia, è rilevante anche la quota di utenza che richiede informazioni, che siano più o meno specifiche, e un conseguente accompagnamento di carattere più

generale. Ciò evidenzia la necessità di un servizio in grado di offrire una guida complessiva, utile ad orientarsi nel complesso sistema del riconoscimento dei titoli e della validazione delle competenze pregresse. Emerge, quindi, l'opportunità di fornire un accompagnamento completo utile ad orientarsi nell'intricato panorama della valorizzazione delle competenze, che possa presentare con precisione l'insieme delle pratiche, e delle possibilità, a disposizione del singolo.

Tab. 5 - Domanda iniziale dell'utente*

Tipo di domanda	Nr.	%
<i>Percorso definito</i>	235	48,5
<i>Area percorsi</i>	115	23,8
<i>Orientamento generale</i>	134	27,7
<i>Totale</i>	484	100

*Dati presenti per il 51,3% del campione

Una volta avuto accesso al servizio, vi sono quattro tipologie di percorso per cui si può essere orientati e dove si mettono in atto le diverse pratiche previste, dal piano informativo fino a quello, più concreto, dell'orientamento. Si tratta del riconoscimento di un titolo di studio estero; del rientro in formazione previo riconoscimento dei crediti già posseduti; dell'iscrizione ad un nuovo percorso formativo; e, infine, del riconoscimento richiesto per fini specifici.

Con riferimento ai primi tre (riconoscimento, rientro in formazione, iscrizione ad un nuovo percorso) il servizio offre informazioni e accompagnamento per i diversi ordini di scuola, così come per la formazione professionale – compresa quella post-diploma. Gli operatori possono quindi occuparsi di:

- qualifiche o titoli professionali;
- diploma di scuola superiore di primo o secondo grado;
- laurea di primo e di secondo grado, oppure a ciclo unico;
- formazione post-laurea (master, dottorato, ecc.).

Il riconoscimento per fini specifici riguarda, invece, le richieste relative a precisi titoli di studio di cui l'utente può necessitare per accedere a percorsi definiti, come ad esempio tirocini o praticantati; si tratta di un tipo di riconoscimento che può essere richiesto anche per partecipare ai concorsi pubblici, così come alle selezioni nel settore privato laddove siano richiesti specifici criteri di accesso. Similmente ai percorsi citati in precedenza, anche in questo caso si possono richiedere informazioni e accompagnamento relativi alla licenza media, al diploma di scuola secondaria superiore, alla laurea, e così via.

Infine, nelle ultime edizioni del progetto è stata avviata un'ulteriore attività: l'individuazione, validazione e certificazione (IVC) delle competenze possedute dagli utenti. Tale ampliamento dell'offerta di servizi si pone in connessione con lo sviluppo, nel procedere delle edizioni del progetto, di numerose azioni poste in essere per sostenere i percorsi di riconoscimento e orientamento alle pratiche, come vedremo più avanti. La sezione relativa all'IVC è portata avanti grazie anche alla costruzione di relazioni e rapporti di collaborazione con altri enti presenti sul territorio, di cui

l'ENAIIP Piemonte (Ente Nazionale Acli Istruzione Professionale) rappresenta un esempio significativo. Tali collaborazioni consentono al servizio di mettere a disposizione dell'utenza una certificazione formale delle competenze individuate e validate, che diviene così concretamente spendibile sul mercato del lavoro.

Nel database sono presenti numerose informazioni circa le macro-aree di intervento prima descritte, tuttavia, poiché si tratta di interventi stratificati nel tempo, rispetto al riconoscimento per fini specifici e al comparto dell'IVC la numerosità dei dati è inferiore alle frequenze delle altre aree di intervento. Di seguito, sono comunque presentate le percentuali di coloro che hanno richiesto informazioni, sono stati orientati o hanno intrapreso i differenti percorsi¹¹.

Come ci mostra la tabella 6, l'area di intervento relativa al riconoscimento di un titolo di studio estero e l'iscrizione ad un nuovo percorso formativo rappresentano le due tipologie che maggiormente attraggono le richieste poste al servizio. Si può ipotizzare che il rientro in formazione, previo riconoscimento dei crediti già posseduti, sia una strada più difficile da intraprendere, in cui l'equivalenza di quanto già ottenuto nel paese di origine può probabilmente rivelarsi ancor più onerosa di quanto richiesto dagli altri percorsi.

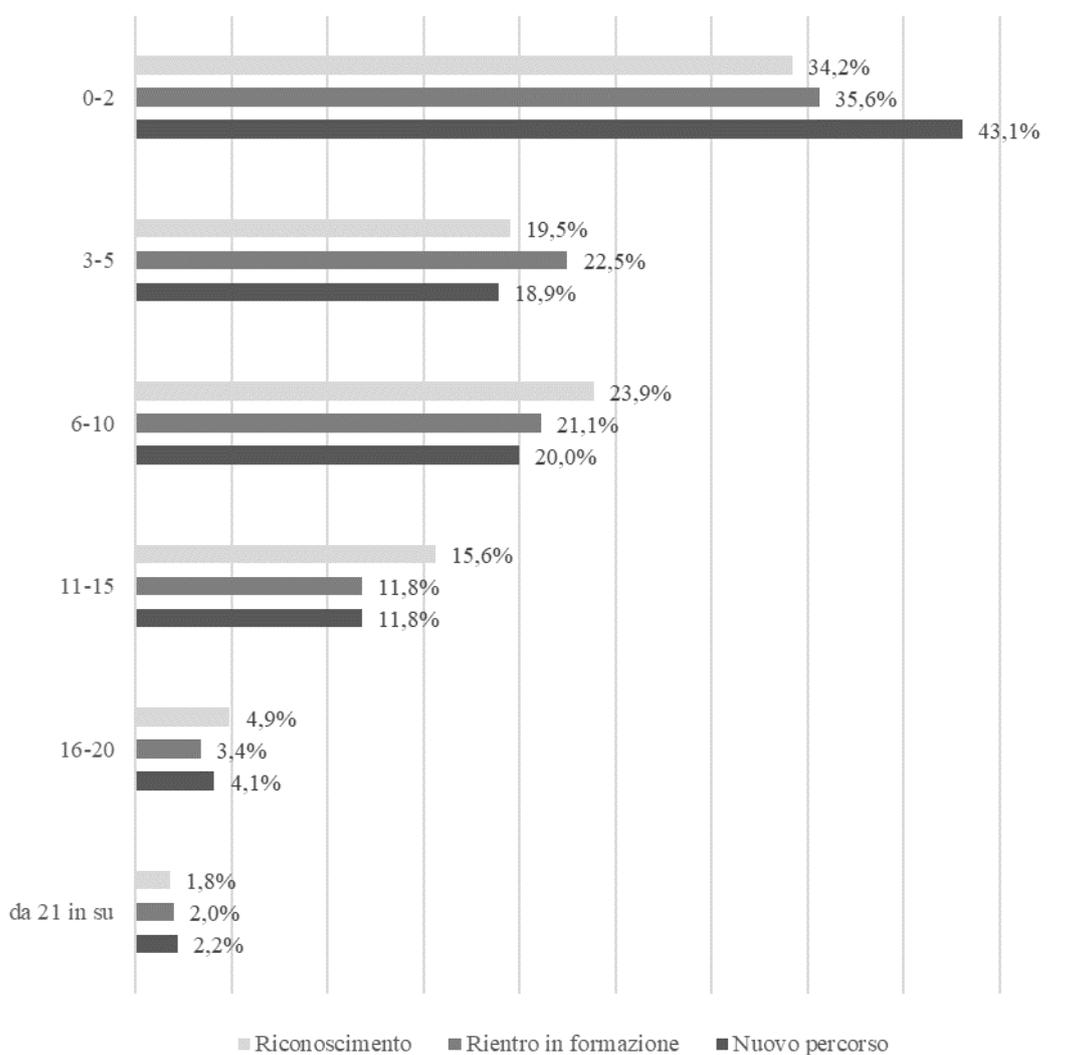
È inoltre interessante osservare il tipo di richieste poste sulla base degli anni di permanenza sul territorio: notiamo, ad esempio, che nei primi due anni dall'arrivo prevale l'iscrizione ad un nuovo percorso formativo; si tratta di un dato che si può porre in relazione con la prevalenza, tra chi è presente da poco tempo sul territorio, di TPI e richiedenti asilo prima discussa, ipotizzando che tale percentuale sia relativa soprattutto a chi intraprende un percorso di studi universitario – o si informa per valutarne l'opportunità. È comunque importante anche la presenza di chi avanza richieste relative al riconoscimento dei titoli (34,2%) o al rientro in formazione (35,6%). Tra tre e cinque anni, e sei e dieci anni di permanenza, la distribuzione tra i tre percorsi non varia di molto, con una leggera prevalenza del rientro in formazione nel primo caso e del riconoscimento dei titoli nel secondo. D'altro canto, superati i dieci anni di residenza le richieste di riconoscimento prevalgono sulle altre; in tale caso, si può supporre che l'intento sia quello di migliorare la propria posizione lavorativa tramite un percorso di riconoscimento dei titoli posseduti.

¹¹ Prima di commentare tali dati va detto, tuttavia, che vi sono casi in cui l'orientamento e le informazioni ricevute rientrano, contemporaneamente, in più percorsi, pertanto il totale presentato nella tabella 6 supera la numerosità del campione. Una simile circostanza è connessa al tipo di servizio offerto, laddove si risponde a richieste di tipo diverso, ci si confronta con utenti con caratteristiche anche molto differenti tra loro e che necessariamente possiedono obiettivi ed aspirazioni variegati. Inoltre, come abbiamo visto, lo sportello prevede azioni di supporto che vanno da una più semplice descrizione informativa delle strade a disposizione, ad un orientamento ed un accompagnamento più mirati e specifici.

Tab. 6 – Distribuzione del tipo di richieste poste al servizio

Percorso	Nr.	%
<i>Riconoscimento titolo di studio estero</i>	497	52,5
<i>Rientro in formazione con riconoscimento crediti</i>	206	21,8
<i>Iscrizione ad un nuovo percorso formativo</i>	513	54,2
<i>Riconoscimento per fini specifici</i>	28	3,0

Grafico 19 - Tipo di percorso per anni di permanenza



2.2 Risorse, azioni e sinergie: il focus sul servizio

Se fin dall'inizio il servizio ha messo a disposizione sia azioni di orientamento generale sia azioni più specifiche relative all'accompagnamento nelle pratiche burocratiche necessarie ad ottemperare le diverse richieste, negli ultimi anni le attività offerte dallo sportello si sono ulteriormente ampliate. Vi sono due livelli di servizi rivolti all'utenza, ed è in particolare il secondo livello ad essere stato messo a punto nelle edizioni più recenti del progetto. Per quanto riguarda il primo livello, ci si riferisce alle azioni più specificamente orientate al raggiungimento delle singole richieste intercettate dal servizio: parliamo dell'orientamento e dell'accompagnamento alle pratiche. Troviamo innanzitutto tre piani di azione, schematizzati di seguito:

Tab. 6 – Le azioni di primo livello

Informazioni	Invio link informativi, moduli, schede, ecc.
Azioni di orientamento	Es. invio enti per italiano L2, identificazione nuovi percorsi professionali e/o formativi, indicazioni generali, ecc.
Gestione della documentazione necessaria	Verifica documentazione prima dell'inoltro della pratica – es. contatti con scuole/università nei paesi di provenienza
	Gestione richieste – pratica MAE dichiarazione di valore, pratica CIMEA attestato comparabilità, ecc.

Nelle azioni di primo livello rientra anche stabilire e mantenere contatti con diverse tipologie di attori, istituzioni, reti interpersonali dell'utente stesso. Si tratta di un'azione necessaria a sostenere ed orientare il percorso intrapreso, in grado di rendere più strutturata l'attività di accompagnamento offerta dal servizio. Nella rappresentazione grafica che segue (grafico 20) si mostrano i differenti settori in cui lo sportello attiva reti e sinergie che possano funzionare da sostegno alle richieste ricevute:

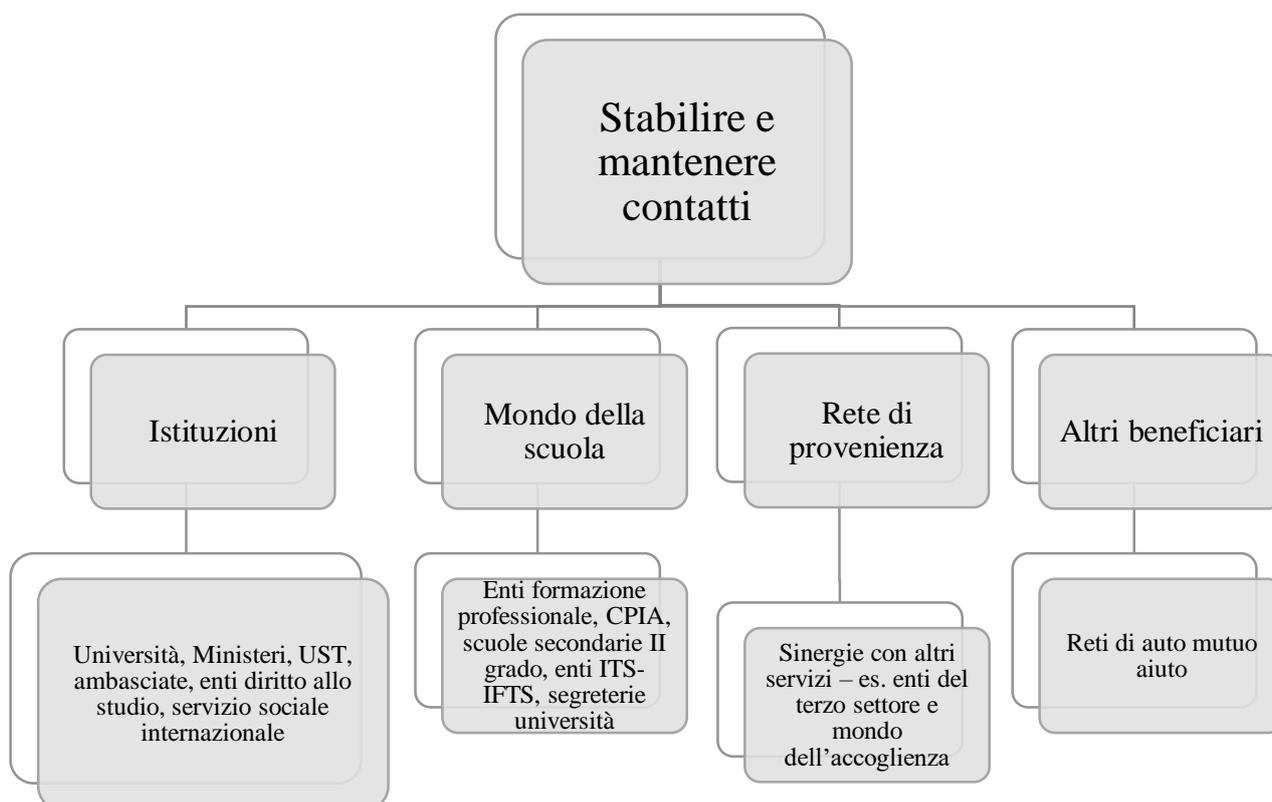


Grafico 20 – I diversi tipi di contatti stabiliti

Il secondo livello, ampliato come si è detto negli ultimi anni, aggiunge attività di tipo più complessivo e generale, che incrementano sia le sinergie e le progettualità comuni con altri attori territoriali, sia le informazioni fornite agli utenti e le risorse poste a loro disposizione. L'elenco delle azioni qui intraprese è descritto come segue:

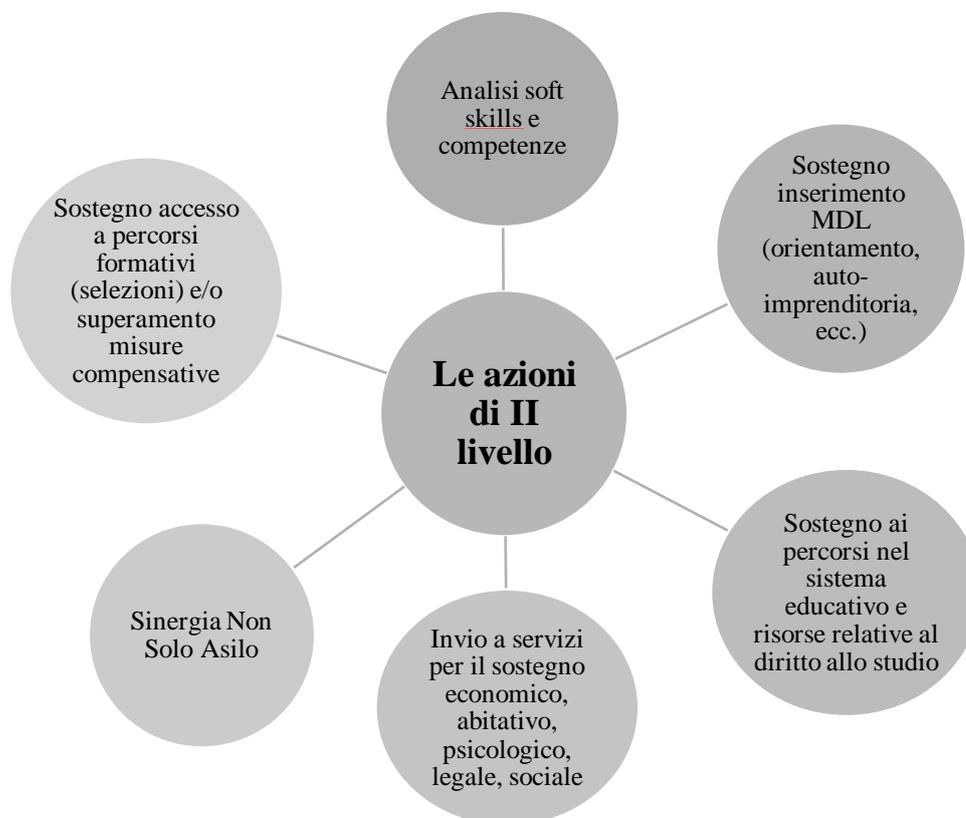


Grafico 21 – Le azioni di secondo livello

Appartiene alle attività di secondo livello anche l’obiettivo di implementare la rete in cui coinvolgere i singoli utenti, ampliando le sinergie già attive con gli enti, i servizi e le istituzioni presenti sul territorio. Il fine è prendere in carico in maniera più completa possibile, come già emerge dall’elenco delle attività sopra descritte, le richieste poste al servizio, individuando necessità, bisogni e aspirazioni di chi si rivolge allo sportello, mettendo in contatto l’utenza con altre tipologie di servizi e forme di sostegno. Le reti sono costruite con una pluralità di attori, associazioni ed enti, tra cui, a titolo esemplificativo, si possono citare: l’ASGI (Associazione per gli Studi Giuridici sull’Immigrazione), l’Ufficio Pio della Compagnia di San Paolo, l’ENAIPI Piemonte, i progetti relativi ai corridoi umanitari, il coordinamento Non Solo Asilo, la rete UNRESST (UNITO for Refugee Students and Scholars Turin) e il progetto UNIT-EDU, coordinati da docenti dell’Università di Torino.

Completa l’elenco delle azioni intraprese nel secondo livello il seguente schema (grafico 21), in cui emerge l’attenzione alla valorizzazione delle competenze possedute dai singoli utenti. Tale attenzione si sostanzia nel sostegno alla compilazione dei CV, nell’analisi dei diversi tipi di *skills* posseduti, in un miglioramento e riattualizzazione delle competenze, nel sostegno all’accesso al mercato del lavoro, e così via.

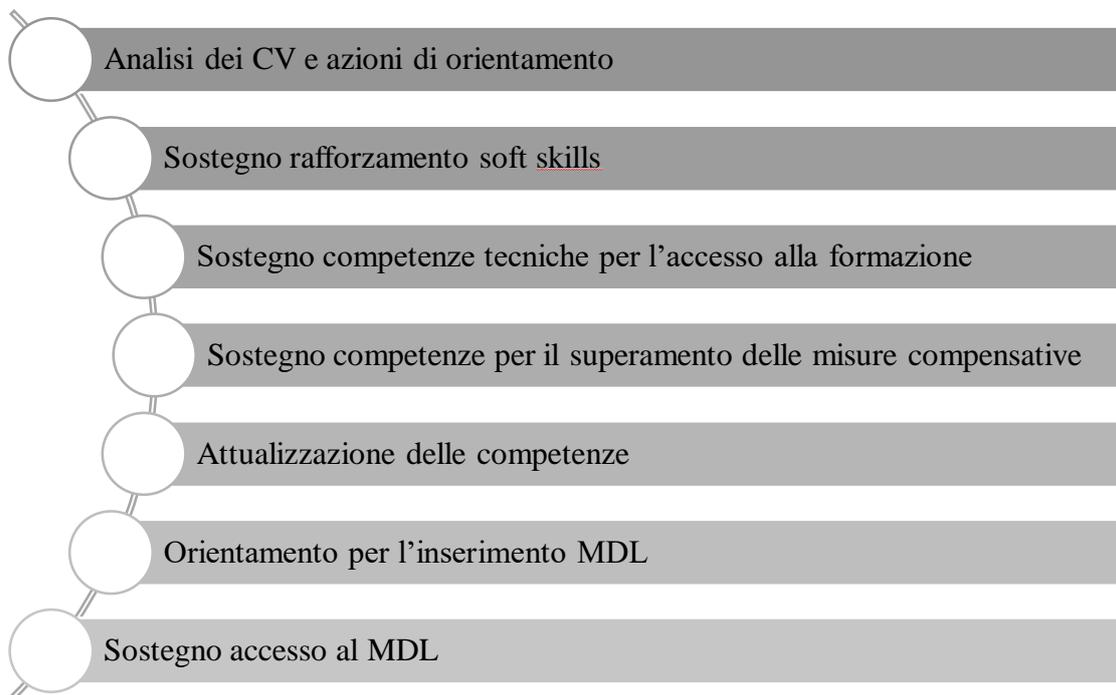


Grafico 22 – Ulteriori attività di II livello

3. Alcune considerazioni sui possibili esiti: i dati del questionario di monitoraggio

I dati contenuti nel database comprendono solo in alcuni casi informazioni sull'esito delle richieste rivolte ad Extra-Titoli. Si tratta di quelle situazioni in cui l'utenza intrattiene un rapporto continuativo con il servizio, oppure aggiorna periodicamente gli operatori sullo stato dei percorsi intrapresi. È chiaro che la mancanza di aggiornamenti puntuali e diffusi è connaturata al fatto che i singoli utenti presentino obiettivi molteplici e percorsi variegati, che spesso non comprendono il tenere al corrente gli operatori sui passaggi effettuati. Inoltre, è verosimile che gli utenti si interfaccino contemporaneamente con altri servizi, avvalendosi di più risorse allo stesso tempo, tanto formali quanto informali, in modo da aumentare le possibilità di riuscita dei propri obiettivi e delle proprie aspirazioni.

Ciò detto, tra il 2018 e il 2019 A Pieno Titolo ha condotto un'indagine di monitoraggio che ha coinvolto 115 utenti del servizio, presi in carico dallo sportello tra il 2008 e il 2017 – ossia nei primi dieci anni di attività del servizio. I partecipanti all'indagine sono stati selezionati sulla base dello status giuridico e del numero di interventi effettuati¹², con l'intento di definire un campione che rispecchiasse le proporzioni di tali voci così come distribuite sul totale dei beneficiari.

L'associazione ha quindi somministrato un questionario valutativo, in cui vengono indagate le seguenti dimensioni:

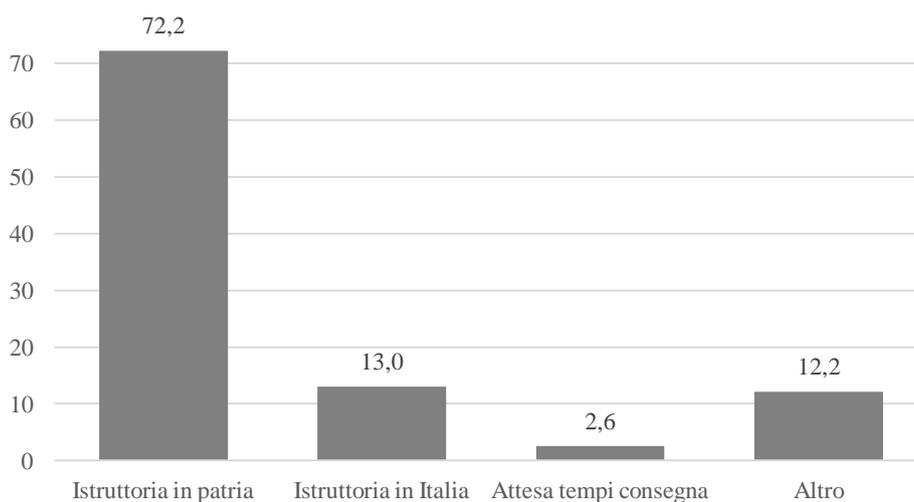
- situazione al momento del primo accesso allo sportello, suddivisa in:
 - istruttoria in patria (recupero documenti nel paese di origine e/o pratiche in corso con uffici italiani o esteri);
 - istruttoria in Italia (svolgimento di pratiche burocratiche in Italia che non richiedono ulteriori passaggi da compiere nel paese di origine);
 - attesa tempi di consegna (la documentazione è pronta e si è in attesa di inoltrarla);
 - attesa dell'esito (la richiesta è stata inviata).
- Stato del percorso al momento della compilazione del questionario, suddiviso tra le seguenti modalità: sospeso, abbandonato, in corso, concluso.
- Specificazione della condizione attuale per i casi di abbandono e sospensione, considerando le seguenti motivazioni:
 - problemi economici;
 - problemi familiari;
 - problemi lavorativi;
 - modifica obiettivi personali;
 - altra causa.
- Situazione lavorativa attuale.
- Autovalutazione del cambiamento nella propria condizione lavorativa dal momento del primo accesso al servizio ad oggi, suddivisa tra: migliorata, invariata, peggiorata.

¹² Seguendo una divisione così definita: da 1 a 3 interventi corrispondenti ad una richiesta di orientamento generale; da 4 a 8 si configura un accompagnamento alle pratiche; più di 9 interventi identificano gli accompagnamenti di secondo livello

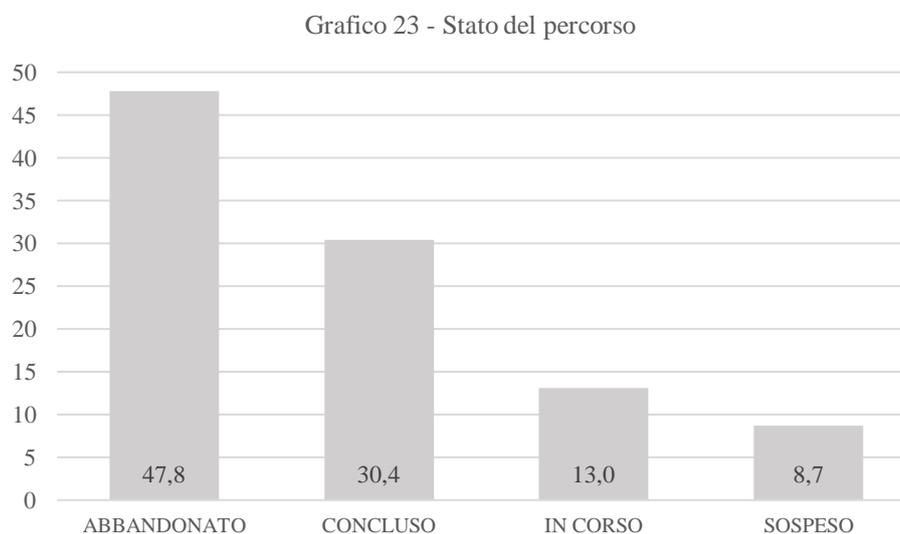
- Nel caso in cui si segnali un miglioramento, viene richiesto di descriverlo con maggior precisione, scegliendo tra le seguenti opzioni:
 - da disoccupato a occupato;
 - occupato in una posizione migliore;
 - attualmente disoccupato, ma altre occupazioni nel frattempo;
 - migliore percezione di sé.

Innanzitutto, tra i partecipanti all'indagine di monitoraggio emerge che più di una persona su tre, al momento del primo accesso al servizio, si trovava nella condizione identificata come "istruttoria in patria" (72%); è una voce che indica lo stato di partenza, tale per cui si arriva allo sportello richiedendo l'accompagnamento iniziale atto a raccogliere i documenti per avviare le procedure. Sono invece molto inferiori le percentuali di coloro che hanno avviato l'istruttoria in Italia (13%) o devono inoltrare le pratiche agli uffici italiani competenti (2,6%). Possiamo dedurre che la netta maggioranza si rivolge al servizio per richiedere accompagnamento nella gestione complessiva dell'intero procedimento, un dato che sottolinea la rilevanza dei servizi offerti e la necessità di offrire sostegno, informativo ed orientativo, al fine di completare i diversi percorsi intrapresi. Del resto, si tratta di un'utenza che non rientra nei flussi dei migranti altamente qualificati, per cui è lecito supporre che arrivi in Italia senza la documentazione necessaria ad attestare il proprio percorso formativo o professionale. In tal senso, le azioni previste da Extra-Titoli sono fondamentali proprio nel ricostruire le carriere pregresse, identificare le competenze possedute e fornire l'orientamento adatto a supportarne il riconoscimento.

Grafico 23 - Situazione iniziale



L'analisi dello stato del percorso, invece, ci mostra un quadro in parte critico, come evidenziato dal grafico che segue (grafico 23).

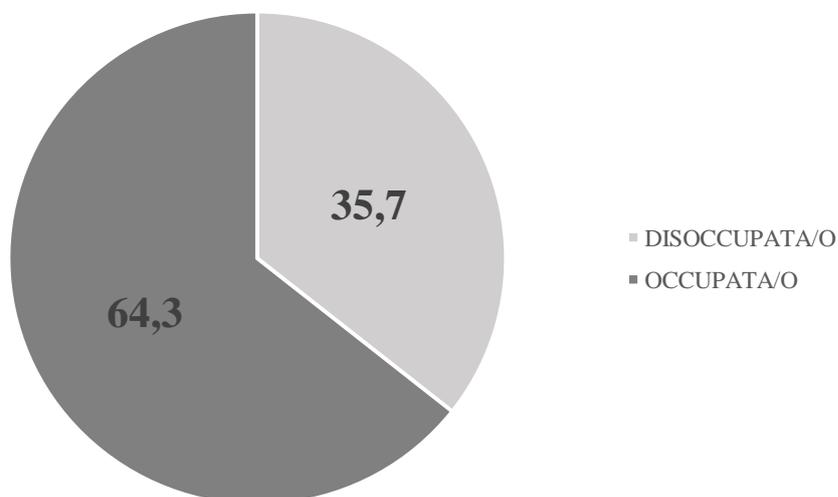


Per contestualizzare appieno tali informazioni, bisogna considerare in primo luogo la condizione occupazionale dei rispondenti: più del 64% dichiara di essere occupato (grafico 24), una percentuale che si discosta nettamente da quanto emergeva dai dati commentati in precedenza, quasi invertendo del tutto l'informazione sulla condizione occupazionale¹³. Tra chi decide di abbandonare o di sospendere il percorso si può quindi considerare l'impatto della condizione lavorativa: a maggiori livelli di occupazione pare corrispondere una più probabile propensione ad interrompere la procedura intrapresa.

Sembrerebbe quindi emergere un elemento di criticità: nel momento in cui si è occupati, le procedure di riconoscimento cessano di rappresentare una strategia di mobilità sociale? Eppure sono numerose le casistiche in cui ottenere la conversione del proprio titolo di studio, o perseguire nella formazione, rende più probabile sperimentare avanzamenti di carriera o trovare occupazioni più specializzate e meglio retribuite. Tanto più considerando che i gruppi immigrati presentano tassi elevati di sottoccupazione e rispetto alla popolazione nativa sono più soggetti al rischio di essere disoccupati e, appunto, sovra istruiti rispetto al lavoro svolto. Proseguendo nell'analisi del follow-up troviamo evidenze che aiutano a contestualizzare con più precisione tale aspetto.

¹³ Considerando la totalità dell'utenza, al momento del primo colloquio solamente il 22% risulta occupato, a fronte del 77,4% che afferma di essere disoccupato.

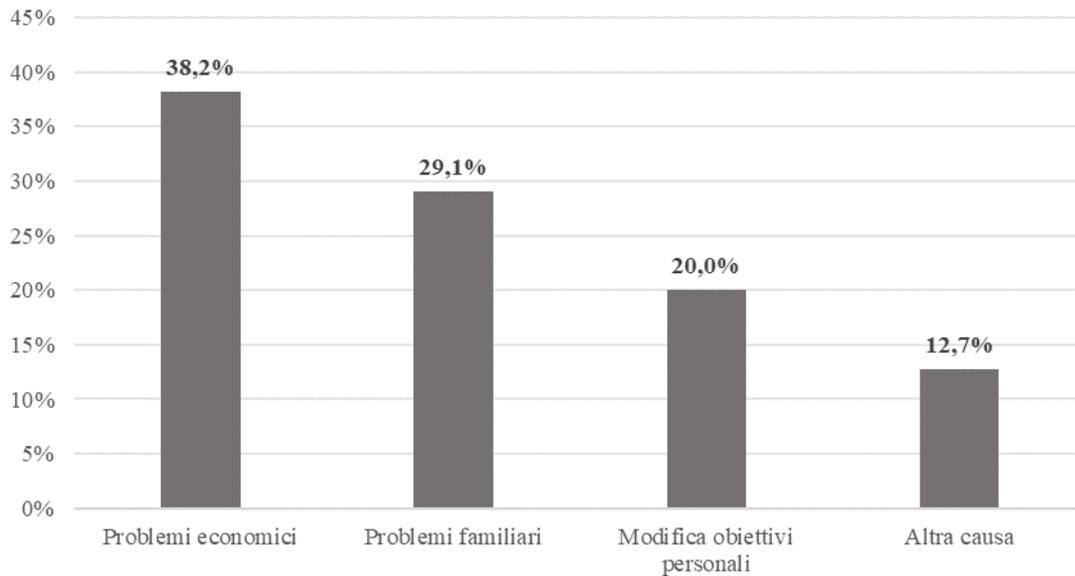
Grafico 24 - Situazione lavorativa attuale



Innanzitutto il dettaglio sulle motivazioni dell'abbandono, un dato utile a chiarire meglio le cause che possono portare a tale decisione (grafico 25). Da un lato, due persone su dieci dichiarano di aver modificato i propri obiettivi personali, una scelta che sottintende la possibilità che il riconoscimento del titolo, il rientro in formazione o, ancora, l'iscrizione ad un nuovo percorso non siano più necessari a sostenere la carriera professionale e/o il percorso di vita intrapreso. Dall'altro, è importante evidenziare la predominanza di motivazioni di carattere economico dietro la scelta di abbandonare il percorso: quasi quattro persone su dieci le indicano come causa principale. Si tratta di un dato che merita di essere tenuto in particolare considerazione, poiché permette di gettare luce sugli alti costi economici delle procedure in questione, spese che possono inoltre gravare particolarmente quando si sperimentano condizioni lavorative precarie¹⁴. Anche i problemi familiari presentano percentuali rilevanti (29%), tali per cui si può ipotizzare una diffusa necessità di provvedere a bisogni familiari incompatibili con le risorse indispensabili a portare avanti i percorsi in esame.

¹⁴ Una situazione, come si è detto, diffusa tra chi si rivolge al servizio.

Grafico 25 - Motivi di abbandono

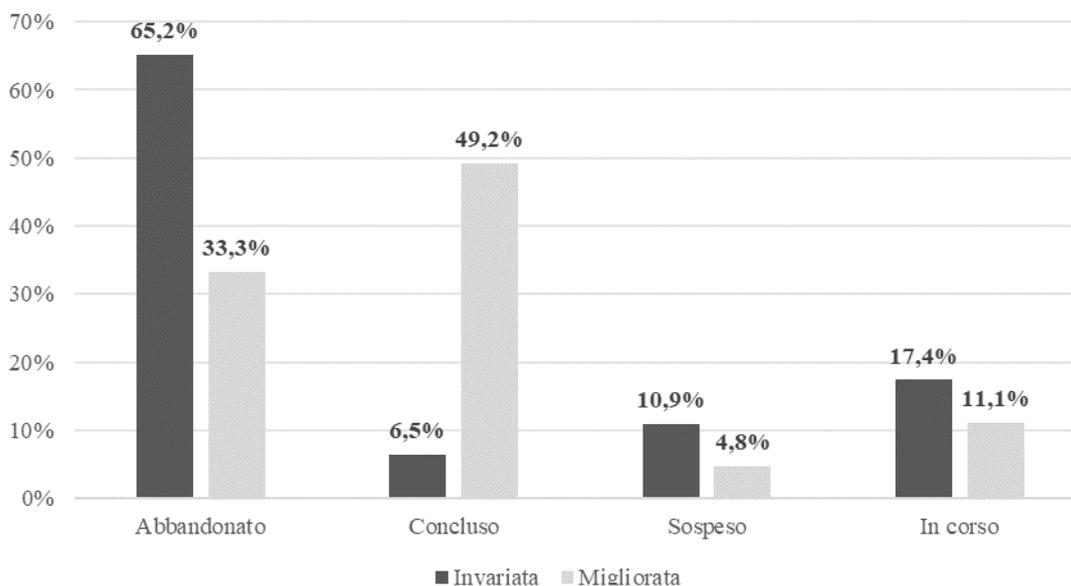


Si arriva, poi, alla valutazione del cambiamento così come percepita dai rispondenti, riferita alla differenza nelle condizioni di vita avvertita tra il momento del primo accesso al servizio e quello attuale. Notiamo (grafico 26) che solo per il 6% dei casi la situazione è peggiorata, mentre per il 40% è restata invariata ed è invece migliorata nel 53,9% dei casi. Non possiamo stabilire con precisione quali fattori determino la valutazione espressa, ponendo tuttavia in relazione le due valutazioni prevalenti (situazione migliorata e situazione invariata) con lo stato del percorso, emergono alcune corrispondenze interessanti (grafico 27).

Grafico 26 - Valutazione del cambiamento



Grafico 27 - Valutazione situazione per stato del percorso



Uno degli aspetti più significativi è lo scarto tra chi abbandona il percorso e coloro che lo concludono rispetto alla valutazione del cambiamento: il 65% di chi dichiara invariata la propria situazione ha abbandonato la strada intrapresa in precedenza, mentre più della metà di coloro che esprimono un miglioramento ha invece concluso il percorso. La correlazione tra la valutazione espressa e lo stato del percorso mostra quindi una chiara evidenza. Possiamo supporre che aver portato a termine quanto inizialmente previsto giochi un ruolo rilevante nel migliorare la propria posizione, evidenziando ancor più tanto il ruolo del servizio in esame quanto l'importanza di sostenere i percorsi di riconoscimento e valorizzazione delle competenze possedute.

È possibile poi analizzare le motivazioni di chi ha conosciuto un miglioramento della propria condizione (grafico 28). Come si nota, emerge una netta maggioranza di persone (62,9%) che segnala di aver trovato un'occupazione, ma è rilevante anche la quota di chi dichiara di essere impiegato in una condizione lavorativa migliore di quella antecedente (19,4%). Completa il quadro chi afferma che, sebbene al momento dell'indagine sia disoccupato, in precedenza lavorava (9,7%) e coloro che sperimentano una migliore percezione di sé (8,1%). Benché anche altri fattori possano essere intervenuti nel determinare tale miglioramento lavorativo, la predominanza del passaggio ad uno stato di occupazione e la parte relativa al progredire della carriera possono essere poste in relazione con il riconoscimento del titolo di studio posseduto, o con l'ottenimento di ulteriori credenziali educative¹⁵.

¹⁵ Data la scarsa numerosità del campione e l'elevato numero di richieste differenti che si può porre al servizio (descritte nel pgf. precedente), porre in relazione il tipo di percorso intrapreso con i diversi esiti mostrerebbe un quadro eccessivamente frammentato per poter condurre un'analisi precisa e circostanziata. Si è quindi scelto di concentrarsi sui dati di carattere più generale, senza entrare nel dettaglio dei tipi di percorsi intrapresi dai partecipanti all'indagine.

Grafico 28 - Condizioni occupazionali migliorate



I colloqui svolti con il responsabile di Extra-Titoli permettono di ampliare ulteriormente la prospettiva. Nel momento in cui gli utenti accedono ai servizi previsti dal secondo livello di azioni (cfr. *supra*) i tassi di abbandono delle pratiche diminuiscono sensibilmente. In tal senso, ad un maggiore numero di interventi corrisponde una più alta percentuale di successo degli stessi. È un risultato che evidenzia un aspetto rilevante: considerata la complessità dei percorsi di riconoscimento, fornire un servizio il più duraturo possibile e che preveda diversi livelli di intervento è una delle premesse per la buona riuscita dei procedimenti. Sono in particolare le azioni relative all'inserimento lavorativo, previste appunto nel secondo livello, a mostrare un impatto rilevante nel sostenere i percorsi di riconoscimento. L'accompagnamento all'entrata nel mondo del lavoro, in settori affini alle competenze possedute, permette di innestare un circolo virtuoso, in cui una maggiore disponibilità di risorse economiche si intreccia alla creazione di un curriculum specializzato e più spendibile nel mercato del lavoro.

La capacità di Extra-Titoli di prevedere percorsi di inserimento lavorativo è resa possibile dalle collaborazioni attivate negli anni con gli enti, i servizi e le istituzioni del territorio. Si tratta di reti costruite con una pluralità di attori che permettono di sostenere l'accompagnamento all'entrata nel mercato del lavoro, attraverso progettualità comuni che ampliano le risorse a disposizione del servizio e quindi dell'utenza. Tuttavia, le azioni previste dal secondo livello, così come la costruzione di sinergie e progettualità congiunte, sono subordinate alle risorse che il servizio può mettere in campo: il numero di richieste è particolarmente elevato e si evidenzia l'impossibilità di seguire adeguatamente tutti gli utenti che si rivolgono agli sportelli. Considerando il tasso di successo dei percorsi che possono beneficiare di un sostegno complessivo e duraturo, diviene evidente l'opportunità di implementare i mezzi a disposizione di Extra-Titoli, garantendo il personale necessario e la continuità del servizio nel tempo.