

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 3** - Ottimizzare le potenzialità della rete dei servizi sul territorio, sviluppando secondo logiche "migrant friendly" le modalità di erogazione dei servizi rivolti alle comunità immigrate e ai singoli immigrati

**1 - POTENZIAMENTO DELLA RETE DEI SERVIZI DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Grado di complessità 4

**1.4 MIGLIORAMENTO E OTTIMIZZAZIONE SERVIZI E INIZIATIVE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Progettare azioni di miglioramento e ottimizzazione dei servizi di mediazione e integrazione culturale elaborando nuove strategie di lavoro per fornire risposte adeguate ai bisogni, ed esortando Servizi e Istituzioni a potenziare le reti di comunicazione e collaborazione e a progettare in modo integrato a vantaggio di tutta la comunità

Grado di complessità 3

**1.3 VALUTAZIONE SERVIZI E INIZIATIVE DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE**

Definire i punti di forza e di debolezza dei servizi di monitorati ed identificare gli aspetti/servizi/attività su cui è possibile intervenire rispetto ai diversi ambiti di mediazione (comunicazione, relazione, fiducia, ecc.) e alle metodologie di lavoro (capacità di ascolto, riconoscimento delle diversità, collaborazione nella ricerca di soluzioni complesse e integrate)

Grado di complessità 2

**1.2 MONITORAGGIO ATTIVITÀ**

Raccogliere analizzare informazioni relative alla gestione delle attività sulla base degli indicatori di efficacia e di efficienza definiti per ciascuna tipologia di servizio / soggetto erogatore

Grado di complessità 1

**1.1 INFORMAZIONI SULLA RETE SERVIZI**

Raccogliere e analizzare le offerte dei diversi "soggetti" che compongono la rete servizi del territorio per i migranti (associazioni, istituzioni, ecc.) sul tema dell'immigrazione, dell'integrazione e del contrasto alla discriminazione



**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3**

**RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie di servizi per i migranti e le loro comunità presenti sul territorio
- Informazioni sulla modalità di interazione con organizzazioni e istituzioni locali e istituzioni sociosanitarie
- Informazioni sugli indicatori di efficacia ed efficienza dei servizi erogati
- Risultati dell'attività di monitoraggio e valutazione dei servizi del territorio

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Metodi e tecniche di rilevazione, organizzazione e gestione delle informazioni
- Metodi e tecniche per la definizione degli indicatori di efficacia ed efficienza delle attività
- Tecniche e strumenti di monitoraggio delle attività
- Metodi e tecniche di valutazione delle attività erogate
- Metodi e tecniche per la progettazione del miglioramento

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Punti di forza e di debolezza delle attività analizzate
- Progetto di miglioramento delle attività di integrazione e mediazione

**INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di servizi
2. L'insieme delle tecniche e dei metodi per la progettazione del miglioramento (Punti di forza e di debolezza evidenziati, individuazione cause, definizioni possibili soluzioni, definizione responsabilità, tempi, ecc.)
3. Un set di casi relativi a servizi e loro indicatori di efficienza ed efficacia

**DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di servizi, sulla base dei set di casi dato, impostazione della predisposizione un progetto di miglioramento
2. Colloquio relativo alla traduzione operative delle logiche "migrant friendly" nella progettazione e nel miglioramento dei servizi sul territorio

## ADA.19.02.12 - SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTER-CULTURALE

### FONTI

Maurizio Esposito, Susanna Vezzadini - La mediazione interculturale come intervento sociale 2011- Franco Angeli

La qualifica del Mediatore interculturale - Contributi per il suo inserimento nel futuro sistema nazionale di certificazione delle competenze

Progetto cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007 - 2013 Azione 7 - Annualità 2012 - Capacity Building

Dossier di sintesi giugno 2014 - Gruppo di Lavoro Istituzionale sulla Mediazione Interculturale

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Documenti-e-ricerche/>

<http://www.mediatoreinterculturale.it>

<http://www.integrazionemigranti.gov.it/Servizi/Mediazioneinterculturale>

[www.piemonteimmigrazione.it/mediato/](http://www.piemonteimmigrazione.it/mediato/)

<http://www.programmaintegra.it>

Cestim Centro studi immigrazione (<http://www.cestim.it/>)

CIES (Centro Informazione e educazione allo sviluppo Onlus) <https://www.cies.it/>