

**DigiGuide**

*Digitising Good  
Guidance Practice*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# CASO STUDIO: IMPARARE “STRADA FACENDO”



**BALLYMUN  
JOB CENTRE**

Building a Brighter Future With Work

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Project reference: 2020-1-IE01-KA226-VET-082926



## Indice

|  |   |
|--|---|
| <b>Titolo</b>                                    | 1 |
| <b>Competenze</b>                                | 1 |
| <b>Abstract</b>                                  | 1 |
| <b>Contesto</b>                                  | 2 |
| <b>Parole-chiave</b>                             | 4 |
| <b>Personaggi chiave</b>                         | 4 |
| <b>La storia</b>                                 | 6 |
| <b>Domande, commenti e spunti di riflessione</b> |   |



## Titolo

Imparare “strada facendo”

## Competenze

**CEDEFOP** Area di competenza 3 – Competenze di Supporto

### **3.6 Impegnarsi nella ricerca e nella valutazione**

I compiti principali sono:

- 1) Sviluppare la conoscenza dei metodi di ricerca, comprese le tecniche di raccolta dei dati, l'analisi delle informazioni qualitative e quantitative, l'uso della letteratura di ricerca e l'etica della ricerca.
- 2) Attuare progetti di ricerca o di valutazione che includano l'accordo tra tutte le parti, la ricerca del parere degli utenti dei servizi, il coinvolgimento delle parti interessate così come le proposte di finanziamento.
- 3) Interpretare, presentare e utilizzare i risultati, compresi i metodi di presentazione e diffusione, integrando i risultati nella pratica.

#### **Aree DIGICOMP:**

-Area di competenza 1. Alfabetizzazione informatica e dei dati

-Area di competenza 2. Creazione di contenuti digitali



## Abstract

Questo caso di studio riguarda un operatore per l'orientamento professionale, caratterizzato dall'etica del "non lasciare indietro nessuno"; nel contesto della pandemia di Covid19, l'operatore si trova a dover gestire un tipo di clienti/utenti molto diverso dal solito e deve rivalutare il proprio approccio all'orientamento, condurre ricerche sul mercato del lavoro e cercare modi innovativi per sostenere una serie di esigenze dei clienti attraverso un metodo di lavoro online, "imparando strada facendo".

## Contesto

Il Ballymun Job Centre (BJC) è stato fondato nel 1986 come risposta comunitaria alla disoccupazione cronica. Il BJC è un'organizzazione volontaria con status di ente di beneficenza e vanta una comprovata esperienza nell'offerta di servizi innovativi e di orientamento professionale incentrati sul cliente. Il BJC mira a fornire agli individui una maggiore scelta nel mercato del lavoro e l'opportunità di migliorare la propria capacità di inserimento lavorativo, aumentare i guadagni potenziali e ridurre la vulnerabilità alla povertà. Nell'ambito del proprio ruolo di operatore IAG, il personale del BJC ha il compito di condurre ricerche sul mercato del lavoro, sulle sue tendenze, sui criteri per l'occupazione e sulle potenziali barriere che i clienti devono affrontare al momento del rientro nel mondo del lavoro. Inoltre, gli operatori IAG avranno bisogno di conoscenze aggiornate sulle varie organizzazioni e fonti di informazione che possono aiutare i clienti a raggiungere i loro obiettivi, promuovendo soluzioni orientate al cliente. Questa ricerca può essere ostacolata dal ritmo di cambiamento della società moderna e da altri fattori che sfuggono al controllo dell'operatore IAG. Di conseguenza, il BJC incoraggia gli operatori IAG a valutare i propri risultati e la propria pratica professionale.

Il Ballymun Job Centre ha due uffici principali, la sede centrale nel centro di Ballymun, a nord della città di Dublino (urbano) e un altro nella città costiera di Balbriggan a Fingal (rurale), la



parte settentrionale della contea di Dublino. Il Centro per l'impiego si rivolge a una varietà di clienti e fornisce l'accesso all'orientamento al lavoro, all'istruzione e alla formazione che portano all'inserimento lavorativo e quindi a un'occupazione di qualità e a un aumento del reddito e della sicurezza del lavoro.

I clienti dell'area di Ballymun includono quelli segnalati dall'assistenza sociale e altri che si presentano come clienti "walk-in" (auto-riferiti). I clienti possono essere disoccupati di lunga o breve durata. L'orientamento tipico prevede un incontro di valutazione iniziale, l'analisi dei bisogni del cliente, anche in termini di formazione/istruzione, l'orientamento e la consulenza sulle opportunità del mercato del lavoro, l'assistenza nella ricerca di un impiego (compresa la preparazione del CV/lettera di presentazione, la preparazione al colloquio) e simili.

Durante la pandemia di Covid19, il BJC è rimasto aperto al pubblico, anche se con un numero ridotto di dipendenti, in quanto servizio essenziale per la comunità. Il personale ha adottato efficaci misure di lavoro a distanza e, durante i periodi di limitazione della mobilità, la maggior parte dei clienti si è adattata a forme di consulenza telefonica e online. Tuttavia, alcuni utenti clienti hanno subito un forte impatto a causa della mancanza di accesso ai servizi di base, come internet e trasporti.

Allo stesso tempo, l'impatto della pandemia in termini di isolamento e di orientamento a distanza ha determinato una carenza di connessione tra l'operatore e il cliente, con conseguenti difficoltà nel fornire supporto per esigenze specifiche, come ad esempio lo sviluppo dell'autostima e della fiducia in sé stessi. La relazione a distanza ha reso, inoltre, ancora più complesso il processo di scoperta dei fabbisogni personali nonché il tentativo di rendere ogni individuo in grado di cogliere le opportunità. Per superare queste sfide, gli operatori hanno dovuto esaminare le pratiche adottate nel periodo pre-covid e valutarne la praticabilità nel contesto pandemico.

Inoltre, il numero crescente di persone che hanno perso il lavoro a causa del Covid ha cambiato drasticamente il carico di lavoro per gli operatori, con conseguente pressione aggiuntiva nel fornire orientamento all'occupazione in modo digitale. Ciò è direttamente correlato all'impegno degli orientatori nella valutazione, perché è necessario aggiornare i sistemi per poter accedere a pesanti database da remoto, garantire la sicurezza digitale delle informazioni personali dei clienti e aggiornare continuamente le piattaforme di monitoraggio dell'orientamento. Inoltre, la tipologia di offerte di lavoro sono cambiate e le competenze



tecnologiche diventano sempre più richieste. Gli operatori dell'orientamento hanno dovuto, quindi, aggiornare le proprie conoscenze del mercato del lavoro, utilizzando varie metodologie di ricerca, per essere in grado di supportare i loro clienti in un ambiente in rapida evoluzione.

In sintesi, gli operatori dell'orientamento si trovano in breve tempo ad avere a che fare con piattaforme diverse come Zoom, Microsoft Teams, a lavorare da casa o con clienti che preferiscono accedere da remoto, con l'ulteriore pressione di doversi adattare velocemente ad una domanda crescente, portandoli ad imparare strada facendo, senza avere abbastanza tempo per valutare il proprio lavoro, fare formazione o opportune ricerche sul mercato del lavoro.

## Parole-chiave

Consulenza a distanza, disconnessione, isolamento, innovazione, aumento della domanda e delle aspettative, ricerca e valutazione.

## Personaggi chiave

### **Operatore per l' orientamento:**

Gino è un operatore di orientamento professionale di grande esperienza presso il Centro per l'impiego di Ballymun, abituato a lavorare con la tecnologia e a sostenere clienti con diverse esigenze. Gino lavora nel settore dell'orientamento da più di quindici anni e ha assistito una varietà di utenti nel Ballymun Job Centre. Nel corso del Covid19 ha, però, dovuto affrontare nuove sfide. La tipologia principale di clienti con cui lavora rientra nella categoria ad alto sostegno, che consiste in individui che affrontano numerosi ostacoli all'occupazione, come precedenti penali e abuso di droghe, passato o in corso. Gino ha buone connessioni con i vari servizi della zona, ai servizi che forniscono un sostegno aggiuntivo, monitorando anche la



loro evoluzione man mano che si avvicinano al mercato del lavoro. Lavorando con clienti ad "alta intensità di aiuto", Gino ha spesso ritenuto che l'approccio faccia a faccia sia il migliore per consentirgli di sostenere al meglio gli utenti, di collegarli con le varie agenzie della zona e di renderli in grado di mettere a punto un piano di carriera.

Oltre a questo, Gino lavora anche con i clienti tradizionali. In genere, questi clienti possono essere allontanati dal mercato del lavoro per vari motivi, come interruzioni di carriera, cambiamenti di lavoro, cura della famiglia, ecc. Spesso sono pronti a tornare al lavoro e hanno una comprensione dei loro interessi e delle loro competenze. Questi clienti sono in genere alla ricerca di un orientamento all'occupazione per conoscere le strade percorribili verso l'impiego e accedere al sostegno per l'aggiornamento professionale.

#### **Utente ad alta intensità di aiuto:**

Carl è un uomo di 33 anni, vive in una zona rurale della contea di Meath ed è stato disoccupato negli ultimi 5 anni. Ha abbandonato la scuola dopo aver conseguito il diploma di scuola media inferiore (livello 3 EQF). La sua principale esperienza lavorativa si è svolta nell'ambito di un programma di tirocinio comunitario chiamato TUS. In precedenza, ha trascorso un periodo entrando ed uscendo dal carcere per reati minori legati alla droga. Poiché Carl riceve un sussidio per la ricerca di lavoro, è stato indirizzato da Intreo (Servizio pubblico per l'impiego) al Centro per l'impiego di Ballymun per essere sostenuto nella ricerca di una formazione o un impiego. Carl ha già frequentato un anno di apprendistato in idraulica e vorrebbe tornare a completarlo per diventare un idraulico qualificato.

Essendo molto lontano dal mercato del lavoro, Carl deve affrontare una serie di ostacoli, come le scarse competenze alfabetiche, la bassa autostima, l'impossibilità di accedere a un iPad o a un computer portatile e l'assenza di mezzi di trasporto (i trasporti pubblici sono molto limitati nella sua zona)

#### **Utente tradizionale**

Sarah è una donna di 38 anni con un figlio di 16 anni e con forti esigenze finanziarie. Sarah è stata contattata dal Dipartimento di Protezione Sociale (DSP) per un primo incontro per discutere di formazione e di sostegno alla ricerca di un lavoro per aiutarla a rientrare nel mondo del lavoro. Il suo precedente impiego è stato nel campo della consulenza informatica e dello sviluppo web, e desidera riprendere questo tipo di lavoro.



Sarah ritiene di essere altamente qualificata nella progettazione e nello sviluppo web, ma non lavora in questo settore da oltre 16 anni.

**Personaggi secondari:** Alice (manager di Gino) e colleghi orientatori

## La storia

(Scenario Pre-covid) (Presentazione di Carl)

Carl ha frequentato l'ufficio di Balbriggan del Centro per l'impiego di Ballymun quattro anni fa, prima della pandemia di Covid19. Carl, con scarse competenze alfabetiche e informatiche e con precedenti penali, si sente senza speranza di trovare un lavoro. Inoltre, frequenta quotidianamente una clinica per la riabilitazione dal metadone, il che lo rende indisponibile a orari di lavoro flessibili, poiché deve recarsi in clinica ogni mattina. Carl ha lasciato la scuola a 15 anni, si metteva regolarmente nei guai ed aveva problemi di comportamento, anche se non gli è mai stata fatta una diagnosi formale. A 16 anni ha iniziato un apprendistato come idraulico. Gli piaceva lavorare con le mani e sentiva di essere molto bravo in questo lavoro. Nonostante ciò, Carl ha svolto l'apprendistato per un solo anno, perché era costretto a guadagnare di più per mantenere la sua famiglia. Carl era il figlio maggiore di una famiglia monoparentale e aveva sei fratelli. La famiglia dipendeva in larga misura dai sussidi sociali e Carl, che non frequentava più la scuola, era costretto a trovare un lavoro adeguato per contribuire alle finanze familiari. Carl iniziò, così, a lavorare in cantieri edili in posizioni di lavoro manuale e fu qui che venne in contatto la prima volta con le droghe. Dopo un leggero uso iniziale, Carl passò rapidamente a un uso eccessivo e caotico di droghe e di conseguenza perse il lavoro. Carl ha quindi iniziato a spacciare droga e nel corso degli anni è stato più volte denunciato per possesso e spaccio di stupefacenti.

Durante i primi due mesi del suo percorso di orientamento personale e lavorativo, Carl ha parlato con Gino della sua situazione personale e ha espresso il suo interesse a tornare a studiare/formarsi per completare un apprendistato in idraulica. Carl era desideroso di iniziare questo processo il prima possibile, ma c'erano diversi ostacoli da affrontare. Carl e Gino elaborarono insieme un piano che prevedeva il coinvolgimento di altre agenzie della zona che potessero fornire a Carl il sostegno necessario per raggiungere il suo obiettivo. Ciò avrebbe permesso a Carl di affrontare alcuni dei problemi di fondo, come la limitata





disponibilità di mezzi di trasporto, l'impegno quotidiano in una clinica di riabilitazione e le scarse competenze informatiche e di studio. Seguendo questo piano, Carl si sarebbe trovato in una posizione migliore per prepararsi all'istruzione e alla formazione a tempo pieno. Il primo passo del piano è stato quello di indirizzare Carl a un centro di formazione locale che supporta gli adulti a lavorare sulle loro competenze alfabetiche e informatiche. In secondo luogo, Carl è stato messo in contatto con un servizio locale per le tossicodipendenze, dove ha potuto ricevere consulenza sulle droghe e partecipare a gruppi di recupero. Entrambe le fasi avrebbero permesso a Carl di acquisire maggiore sicurezza nel lavorare con i gruppi e di migliorare le sue capacità informatiche e di lettura. Gino e Carl erano entrambi ottimisti riguardo al piano messo in atto e sul fatto che, se seguirà questi passi, Carl alla fine sarà abbastanza sicuro di sé per poter tornare al suo apprendistato.

(Presentazione di Sarah)

Oltre al lavoro di consulenza con Carl, Gino si sentiva sotto pressione anche per un'altra cliente, Sarah. Sarah è una madre single che si è presa una pausa dal mercato del lavoro per crescere suo figlio. Dopo sedici anni di assenza dal mercato del lavoro, Sarah venne incoraggiata dal DSP a rientrare nel mercato del lavoro e a seguire una formazione.

Prima di avere suo figlio, lavorava nel settore informatico con un interesse particolare per il web design e lo sviluppo di software. Sarah riteneva che questa fosse un'opzione valida per il suo ritorno al lavoro e voleva essere aiutata a ottenere un lavoro part-time in questo campo. Sta cercando un impiego part-time nel settore del web design/sviluppo software, ma fatica a ottenere colloqui di lavoro. Sarah si sta impegnando attivamente nella sua ricerca e si rivolge al suo orientatore per avere un riscontro e un consiglio sui prossimi passi da compiere. Si sente sotto pressione e teme che, se non troverà presto un lavoro, il suo sussidio per la ricerca di un impiego possa essere tagliato o interrotto.

Gino, per aiutare Sarah, ha cercato diverse fonti di informazione sui programmi di apprendistato IT e sulle opportunità di lavoro nel settore, utilizzando Google, i siti web delle agenzie governative e FIT, The ICT Talent Pipeline. Gino ha poi inviato queste risorse a Sarah, che le ha approfondite. Dopo aver analizzato le opzioni di apprendistato IT disponibili per Sarah, Gino rileva che la ragazza non ha esperienza nello sviluppo di software e nel web design e che, nonostante la sua precedente esperienza nel settore, 16 anni sono un periodo lungo e molto si è evoluto nel mondo dell'IT. Dalla ricerca condotta da Gino, diventa subito



chiaro che la sua precedente esperienza non è più rilevante o utile nella ricerca di un impiego in questo settore. È evidente che Sarah dovrà riqualificarsi attraverso la formazione. Sarah è preoccupata per i costi della formazione e si sente sopraffatta dall'idea di tornare a studiare.

(Contesto Covid19)

Durante la pandemia (in particolare durante le restrizioni di isolamento) i contatti con i clienti del BJC sono stati limitati alla comunicazione da remoto. A causa delle linee guida governative, non erano consentiti incontri in presenza. Questo ha dato vita a un nuovo modo di trattare con i clienti, il modello ibrido: una combinazione di telefonate/call zoom e appuntamenti di persona.

Le telefonate erano adatte per gli appuntamenti iniziali (di profilazione) e per uno o due incontri successivi. Questo modo di lavorare ha messo in evidenza la necessità di incontri faccia a faccia, dato che una serie di problemi non potevano essere affrontati lavorando a distanza. Questo ha incoraggiato Gino a rivalutare la sua pratica professionale e a cercare soluzioni innovative per migliorare i servizi del BJC nel contesto della pandemia.

(Scenario post-covid)

Quando è iniziata la pandemia Covid19 e sono state messe in atto le misure di isolamento, Gino era preoccupato per Carl, dato che in precedenza aveva detto di non avere accesso ad un computer e soprattutto perché il piano che avevano messo in atto si sarebbe dovuto svolgere online invece che in presenza, come inizialmente previsto. Carl si sta impegnando per rimanere in contatto con i servizi di supporto e con il consulente per l'orientamento, grazie alle nuove modalità di lavoro a distanza. Gino è inoltre preoccupato perché sa che Carl è già isolato e teme che questo lo spinga ancora di più verso l'emarginazione e l'esclusione, senza il sostegno di cui ha bisogno in questo momento. Quando Gino parla con Carl spiegandogli le nuove modalità di lavoro, Carl tende a diventare frustrato e agitato e di conseguenza non risponde al telefono per l'appuntamento successivo.

Nel frattempo, Gino e Sarah hanno iniziato a cercare possibili esperienze di apprendistato nel settore informatico e programmi di aggiornamento specializzati adatti alle sue esigenze. Tuttavia, Gino ha trovato solo tirocini poco retribuiti e corsi privati costosi che Sarah non poteva permettersi. Allo stesso tempo, Sarah gli inoltra e-mail di richiesta di lavoro non andate a buon fine da parte di grandi aziende informatiche, il che fa sì che Gino senta di non



sapere come aiutare Sarah a gestire al meglio le sue aspettative di carriera. A questo punto è chiaro ad entrambi che Sarah che deve tornare a formarsi prima di poter ottenere un lavoro nella sua disciplina preferita. L'idea di studiare a tempo pieno fa sentire Sarah molto sopraffatta e stressata. Questo problema è ancora più grave a causa del Covid, perché qualsiasi corso di formazione che inizierà sarà online e Sarah teme di non ricevere un supporto adeguato per completare un corso a distanza. Ha ulteriori preoccupazioni riguardo al costo dei corsi di formazione, poiché molti di essi non rientrano nel suo budget. Allo stesso modo, teme che, se non accetta una formazione o un impiego al più presto, il sussidio le verrà interrotto o ridotto da Intreo (il servizio pubblico per l'impiego), come indicato sopra.

Gino vorrebbe dedicare tempo e sostegno a entrambi i clienti, ma si trova circondato da molte barriere che sono esacerbate dalla pandemia Covid. Sente anche di dedicare più tempo alla valutazione e alla ricerca per Sarah, che frequenta regolarmente e ha grandi aspettative sulle capacità di Gino di sostenerla, rispetto a Carl che, al contrario, si sta impegnando meno ed è ancor più disperato e isolato nella sua situazione.

Gino si sente distante dai suoi clienti e dai suoi colleghi e parla con il suo team leader, Alice, del fatto che si sente smarrito su come sostenere clienti come Carl e Sarah, che hanno entrambi esigenze molto diverse, ma che allo stesso tempo si trovano ad affrontare molti ostacoli nel loro percorso di orientamento al lavoro.

Alice ricorda a Gino che il suo lavoro consiste nell'essere adattivo e flessibile di fronte alle avversità e che, se fatica a trovare soluzioni, deve rivolgersi ai suoi colleghi e alle sue reti per trovare idee e potenziali soluzioni. Incoraggia Gino a continuare la sua ricerca sui diversi flussi di finanziamento disponibili per Sarah e rilevanti per chi torna a studiare come genitore single. Ricorda inoltre a Gino che molte altre organizzazioni stanno vivendo sfide simili nell'attuale crisi sanitaria e gli suggerisce di informarsi su come le stanno affrontando.

Gino apprezza il sostegno della sua responsabile, ma le spiega che, a causa del lockdown e del lavoro a distanza, non ha molte occasioni di collaborazione con i colleghi. Inoltre, il carico di lavoro è in aumento, a causa di molti nuovi utenti che hanno perso il posto durante la pandemia, e Gino si trova ad avere sempre meno tempo per confrontarsi con i colleghi.

Alice riconosce queste difficoltà e propone di organizzare una riunione settimanale d'équipe su Zoom per i colleghi orientatori, così da poter discutere insieme i problemi affrontati da ognuno e offrire sostegno reciproco. Il suggerimento di Alice è teso anche ad incoraggiare la



prosecuzione delle attività di valutazione reciproca tra il personale del BJC e promuovere la collaborazione tra gli operatori quando conducono ricerche orientate al cliente.

(Riunione dell'équipe di orientamento)

Gino scopre di non essere l'unico operatore che sta avendo difficoltà a trovare idee innovative per lavorare con i clienti a distanza. Gino illustra le sue attuali problematiche connesse al divario digitale che i suoi clienti, e anche lui stesso come operatore di orientamento, stanno sperimentando. Descrive la complessità di supportare un cliente esigente come Sarah e di rafforzare le competenze digitali di Carl.

(Suggerimenti per sostenere Sarah)

Molti colleghi si immedesimano nell'esperienza di Gino e suggeriscono diverse opzioni per Sarah, come la formazione imprenditoriale gratuita online, i contratti esterni al Digital Hub e le opportunità di consulenza informatica internazionale a distanza per chi parla inglese. Inoltre, ricordano a Gino che Sarah ha diritto a una borsa di studio fino a 1.000 euro come sostegno in caso di necessità formative, che la aiuti a far fronte a eventuali stress e oneri finanziari. Collaborando con i suoi colleghi, Gino ha parzialmente ridotto il carico connesso all'ampio numero di ricerche necessarie per gestire l'orientamento professionale in un ambiente post-Covid.

(Suggestions to support Carl)

Furthermore, Gino is encouraged to reach out to the external services that he has linked Carl in with such as the local drug service and adult literacy service, which also have challenges engaging clients remotely, so as to learn about how they are approaching those challenges.

Through the support from peers, Gino realizes that a local adult literacy service is lending laptops to clients so that they can continue their training online. At the same time, the local drug service Gino links with has moved many of their services online. If Gino can collect the laptop from the literacy service and bring it to Carl, he will then have access to online training and supports. Indeed, Carl is apprehensive about the idea of using a computer and zoom to attend his courses as he has never used Zoom before. As an innovative response to this challenge, Gino and a colleague decide to develop a step-by-step audio video guide to talk clients through using zoom. When it is completed, he forwards a link to Carl with



instructions on how to open it. Carl admitted to watching the video many times before he understood how to use zoom but was eventually able to get online. Although very challenging at first that solution proved a success for Carl, and he was not only able to attend his groups and training from home, but he equally felt more confident using a computer.

The collaboration of Gino and his colleagues on research and an evaluation of their practices led to the innovative solutions for his clients Carl and Sarah to tackle the challenges of further digitalization in a post-covid world.

(Suggerimenti per sostenere Carl)

Inoltre, Gino è incoraggiato a contattare i servizi esterni a cui ha affidato Carl, come il servizio locale per le tossicodipendenze e il servizio di alfabetizzazione degli adulti; anche queste organizzazioni hanno, infatti, difficoltà a coinvolgere i clienti a distanza e sarebbe utile sapere come stanno gestendo queste situazioni.

Grazie al suggerimento dei colleghi, Gino si rende conto che un servizio locale di alfabetizzazione degli adulti presta i computer portatili ai clienti affinché possano continuare la loro formazione online. Allo stesso tempo, il servizio locale per le tossicodipendenze con cui Gino è in contatto ha trasferito molti dei suoi servizi online. Gino potrebbe ritirare il computer portatile dal servizio di alfabetizzazione e portarlo a Carl, così che possa avere accesso alla formazione e al supporto da remoto. Inoltre, Carl è preoccupato all'idea di usare zoom per frequentare i suoi corsi, poiché non lo ha mai usato prima d'ora. Come risposta innovativa a questo problema, Gino e un collega decidono di sviluppare una guida audio-video passo-passo per spiegare ai clienti come usare Zoom. Una volta completata, Gino invia a Carl un link con le istruzioni su come aprirla. Carl ha ammesso di aver guardato il video molte volte prima di capire come usare lo strumento, ma alla fine è riuscito a collegarsi. Sebbene all'inizio fosse molto impegnativa, questa soluzione si è rivelata un successo per Carl che, non solo ha potuto partecipare ai gruppi e alla formazione da casa, ma si è sentito anche più sicuro nell'uso del computer.

La collaborazione tra Gino e i colleghi nella ricerca e nella valutazione delle proprie pratiche ha portato a soluzioni innovative per i clienti, Carl e Sarah, così che possano affrontare le sfide di un'ulteriore digitalizzazione in un mondo post-covid.



## Conclusioni

Il caso di studio evidenzia come tutti gli operatori abbiamo bisogno di fare ricerca e valutazione della propria pratica e di trovare nuovi modi per supportare i clienti, magari attraverso un approccio ibrido che includa sia incontri online che di persona, perché potrebbero essere sfiduciati dal punto di vista tecnologico ed in affanno per competere in un mondo del lavoro più digitalizzato. Allo stesso tempo, i practitioners riconoscono che se lavorano collettivamente sia all'interno della propria organizzazione che all'esterno, è più facile analizzare le proprie necessità professionali e trovare metodi più efficaci per supportare i clienti isolati, pur mantenendo le linee guida sulla sicurezza per il contrasto al Covid. Gino si ricorda delle sue competenze nel trattare con i clienti difficili e si rivolge ad alcune delle sue reti esterne per vedere come se la cavano nel nuovo mondo del lavoro.

Gino si sente ora più motivato a lavorare con i colleghi per sostenere al meglio Carl, Sarah e gli altri. Riconosce anche che, man mano che il mondo cambia e si adatta allo stato di pandemia, i clienti devono apprendere nuove competenze mentre cercano un lavoro e un'occupazione sostenibile. Gino si impegna in una ricerca sia online che in rete con altri servizi per trovare idee innovative per sostenere e guidare gli operatori e i propri clienti nel passaggio al lavoro a distanza. Stiamo tutti imparando "strada facendo"!



## Domande, commenti e spunti di riflessione

1. Di cosa parla questo studio di caso? Riassumete brevemente a parole vostre l'idea principale del caso di studio.
2. Cos'altro può illustrare la situazione di Gino con maggiore chiarezza? Questo studio di caso affronta chiaramente la competenza del professionista di impegnarsi nella ricerca e nella valutazione?
3. L'incipit stabilisce un punto di partenza chiaro per la comprensione del caso di studio? Un'altra parte del caso di studio sarebbe stata un'introduzione migliore?
4. la struttura del caso di studio è ben articolata? Vi sono dei paragrafi che non si collegano bene con quelli precedenti o successivi?
5. Selezionate le frasi, i paragrafi e/o le idee migliori del caso di studio. Possono essere sfruttate più a fondo? Come?
6. Ci sono ipotesi, stereotipi o pregiudizi inconsci nello studio di caso che dovrebbero essere rivisti?