

**Anci Umbria** con la realizzazione del progetto “Diritto di essere in Umbria”, giunto alla XIV Edizione, ha avviato un percorso per il consolidamento del sistema di accoglienza integrato regionale rivolto ai richiedenti e titolari di protezione internazionale.

Lavorare per l'integrazione di queste persone ha permesso di maturare un'esperienza che gli stessi Comuni della rete SAI hanno intenzione di approfondire e condividere con le altre realtà territoriali. In questa ottica ANCI Umbria vuole continuare a promuovere il dialogo e porsi come strumento per la formazione, lo scambio e la produzione di proposte sul tema cruciale della costruzione di nuove comunità.

La scelta di lavorare su tali argomenti è stata operata in quanto frutto delle richieste degli operatori in sede di valutazione della precedente attività formativa.

**Annagrazia Faraca**, ha conseguito il Dottorato di Ricerca in Cooperazione alla Pace e allo Sviluppo presso l'Università per Stranieri di Perugia. Ha svolto attività di ricerca etnografica con diverse comunità diasporiche in Italia e ha lavorato nella cooperazione internazionale e sociale. È ricercatrice sociale e formatrice sui temi della mediazione culturale-linguistica, dell'intercultura, delle migrazioni, del service design e delle questioni di genere. Dal 2017 lavora in Umbria con l'associazione CIDIS Onlus come formatrice, progettista e project manager. Attualmente è coordinatrice del progetto di capacity building della Prefettura di Perugia “COME.IN: Comunicare Mediare Includere” del Fondo Europeo Asilo Migrazione e Integrazione (F.A.M.I.) che prevede la riorganizzazione dei servizi prefettizi con la metodologia del service design e del progetto europeo per l'integrazione sociale e l'occupabilità di madri migranti “Mums@work” finanziato dai fondi AMIF. Ricopre il ruolo di responsabile dell'Area Mediazione CIDIS a livello nazionale ed è membro del Comitato scientifico del CERSAG (Centro Regionale di Salute Globale) della Regione Umbria – gruppo migrazioni.

**Giulia Rogolino**, ha conseguito la Laurea Magistrale in Relazioni internazionali e Cooperazione allo Sviluppo presso l'Università per Stranieri di Perugia.

Dal 2015 collabora con CIDIS Onlus come operatore sociale all'interno dei progetti di accoglienza per richiedenti protezione internazionale. Si specializza nell'orientamento legale in tema di immigrazione, sviluppando percorsi di consulenza per richiedenti asilo per promuovere l'accesso ai diritti e la comprensione del proprio iter giuridico, con particolare attenzione alle persone vittime di tratta e sfruttamento ai fini di prostituzione. Si occupa da tempo delle relazioni con l'utenza straniera presso lo Sportello CIDIS di orientamento e consulenza immigrati di Perugia. Gestisce infine la promozione del ruolo del mediatore culturale nella comunicazione tra i servizi tutti e l'utenza straniera, tramite le progettazioni dell'Agenda Regionale di Mediazione Culturale in Umbria.

**DIRITTO DI ESSERE IN UMBRIA XIV ANNUALITÀ**

# IL SERVICE DESIGN PER SERVIZI INCLUSIVI IN CHIAVE INTERCULTURALE

**DOTT.SSA ANNAGRAZIA FARACA**

**DOTT.SSA GIULIA ROGOLINO**

**28 GIUGNO 2022**  
**ORE 9:15**

**SALA FALCONE BORSELLINO – PALAZZO DELLA PROVINCIA II PIANO – PIAZZA ITALIA, 11- PERUGIA**

**Per info e iscrizioni:**

**Segreteria Organizzativa Anci Umbria**

Palazzo della Provincia di Perugia, I piano

Piazza Italia, 11 - Perugia

e-mail: [progettazione@anci.umbria.it](mailto:progettazione@anci.umbria.it)

Tel 075/5721083



**Regione Umbria**

Con il contributo della Regione Umbria  
(D.Lgs 286/98)



Da anni la Regione Umbria spicca per una importante presenza straniera registrando un'incidenza a livello regionale pari al 10,6% (ISTAT 2020) superiore alla media nazionale; a cui si aggiungono i flussi di richiedenti asilo registrati negli ultimi anni. Tali evidenze rendono ormai necessario per le istituzioni e i servizi presenti sul territorio umbro l'attivazione di servizi in chiave interculturale capaci di rispondere alle istanze della nuova popolazione residente e non. La pratica interculturale va intesa non solo come conoscenza di riferimenti valoriali, culturali e identitari ma come servizi sempre più accoglienti della diversità e come punto di incontro e di contatto tra culture.

La formazione ha l'obiettivo di introdurre la metodologia e le tecniche del Service Design come strumento proficuo e strategico per creare e migliorare politiche e servizi costruiti intorno alle reali esigenze dell'utenza in un'ottica interculturale e inclusiva.

Il Service Design è una metodologia innovativa e partecipata che pianifica, organizza e rende coerente la relazione che si crea tra gli utenti, gli operatori, gli stakeholder, le infrastrutture, le comunicazioni e tutte le componenti materiali e immateriali di un servizio. Ciò consente di migliorare la qualità del servizio e le interazioni con i vari soggetti che lo utilizzano, in modo da creare un sistema di relazioni efficiente ed inclusivo percepito dagli utenti come di valore.

**DIRITTO DI ESSERE IN UMBRIA XIV ANNUALITÀ**

# IL SERVICE DESIGN PER SERVIZI INCLUSIVI IN CHIAVE INTERCULTURALE

**DOTT.SSA ANNAGRAZIA FARAGA**

**DOTT.SSA GIULIA ROGOLINO**

- ORE 9:15** SALUTI ISTITUZIONALI
- ORE 9:30** IL SERVICE DESIGN: METODI E FASI DI PROGETTAZIONE
- ORE 11:15** PAUSA
- ORE 11:30** GLI STRUMENTI DEL SERVICE DESIGN:  
MAPPATURA STAKEHOLDER, INTERVISTA ETNOGRAFICA,  
PERSONAS
- ORE 13:00** CONCLUSIONI

