



RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL VOLONTARIATO: BUONE PRATICHE IN ITALIA

Ricerca effettuata nell'ambito del progetto europeo Erasmus+
*I'VE – I Have Experienced. Recognition and Validation of
volunteering through peer support and open source tools*



INDICE

1.	COMPETENZE E APPRENDIMENTO.....	3
2.	LA STRATEGIA DELL'UE IN TEMA DI VALIDAZIONE DELL'APPRENDIMENTO: DAI PRINCIPI COMUNI DEL 2004 ALLA RACCOMANDAZIONE DEL 2008.....	5
3.	IDENTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE.....	7
3.1	COMPETENZE CHIAVE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE IN EUROPA	7
3.1.1	DEFINIZIONE	7
3.1.2	LE OTTO COMPETENZE CHIAVE EUROPEE.....	7
3.2	LE COMPETENZE CHIAVE IN ITALIA	8
3.2.1	DEFINIZIONE	8
3.2.2	LE OTTO COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA.....	8
3.3	I QUATTRO ASSI CARDINE DEL SISTEMA D'ISTRUZIONE/FORMAZIONE IN ITALIA	9
4.	LE PRATICHE DI VALIDAZIONE DELL'APPRENDIMENTO IN ITALIA.....	11
4.1	RACCORDO TRA EUROPA E ITALIA	13
5.	PRATICHE DI VALUTAZIONE, VALIDAZIONE E RICONOSCIMENTO DEGLI APPRENDIMENTI INFORMALI E NON FORMALI.....	14
5.1	SCHEDE DESCRITTIVE DI BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO E NELL'APPRENDIMENTO INFORMALE E NON FORMALE.....	15
6.	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	80
7.	FONTI BIBLIOGRAFICHE E SITOGRAFICHE	81
	AUTORI E COPYRIGHT	86

1. COMPETENZE E APPRENDIMENTO

La storia del concetto di competenza ha attraversato mondi diversi, assumendo connotazioni e sfumature diversificate a seconda degli approcci e modelli utilizzati per definirla.

La competenza è un oggetto di studio che assume rilevanza nelle discipline pedagogiche, nella formazione professionale e manageriale, nello studio e nelle analisi delle carriere professionali, nella gestione della risorsa-uomo, nelle organizzazioni, nella psicologia differenziale e vocazionale, nell'orientamento professionale e nelle varie forme di *counselling*.

In tali ambiti di ricerca e di intervento diverse sono state le prospettive di studio adottate in relazione al concetto di competenza e per questo veicolano modelli diversi di persona e di lavoratore, attribuiscono più o meno rilevanza all'esperienza, differenziano i criteri di valutazione ed infine, predefiniscono il campo di applicazione concreta.

La definizione di "competenza", dunque, assume connotazioni diverse in relazione all'approccio adottato.

Tra il 1993 e il 1998 l'Isfol (Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori) ha sviluppato una linea di ricerca in tema di competenze al fine di realizzare un sistema di standard formativi per la formazione professionale.

Nell'ambito di questo lavoro, che ha avuto notevole diffusione e successivi sviluppi concettuali, l'Isfol ha elaborato la seguente definizione, ormai ampiamente condivisa nella comunità istituzionale e operativa del nostro Paese: *"(...) La competenza è il patrimonio complessivo di risorse di un individuo nel momento in cui affronta una prestazione lavorativa o il suo percorso professionale. È costituita da un insieme strutturato di conoscenze, abilità e risorse personali. Tra gli elementi costitutivi della competenza, alcuni hanno a che fare con la natura del lavoro e si possono quindi individuare analizzando compiti e attività svolte; altri invece (ad es. motivazione, capacità di comunicazione, capacità di problem solving) hanno a che fare con caratteristiche "personali" del soggetto-lavoratore che si mettono in gioco quando un soggetto si attiva nei contesti operativi"*¹.

La definizione di "competenza" è strettamente legata alla definizione di "apprendimento" e ne condivide il carattere di complessità e dinamicità: in effetti, se l'apprendimento può essere definito come un processo di trasformazione delle conoscenze e dei comportamenti, la competenza può essere considerata come capacità di mettersi in relazione attiva, rispetto ad una situazione complessa e potenzialmente in continua evoluzione. Quindi, l'apprendimento produce competenza, ma allo stesso tempo quest'ultima ha bisogno di un costante apprendimento.

L'esperienza costituisce sempre il punto di partenza e d'arrivo, cioè innesca l'apprendimento e l'attivazione della competenza e ne costituisce l'esito finale, fornendo elementi di conoscenza e raccogliendo/inducendo una serie di comportamenti.

A partire dalla seconda metà degli anni '90, il dibattito comunitario ha introdotto la distinzione di tre diverse tipologie di apprendimento: formale, non formale ed informale.

Poiché si rilevano diverse accezioni e interpretazioni di questa distinzione, sia a livello europeo che nazionale, un primo passaggio utile è quello di richiamare ciò che formalmente è stato enunciato nelle diverse fonti a livello europeo, relativamente a tali tipologie di apprendimento.

Un decisivo contributo al processo definitorio è stato fornito dal Glossario Cedefop – European centre for the development of vocational training, del 2003² in cui viene fornita un'ulteriore descrizione delle tre tipologie di apprendimento, che aggiunge ulteriori elementi di riflessione al dibattito.

In particolare gli apprendimenti vengono così definiti:

¹Isfol, Di Francesco G., *"Unità capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro"*, Milano, Franco Angeli, 1997.

²Tissot P, (a cura di), *Glossario*, CEDEFOP, 2003.

- **apprendimento formale:** è “l’apprendimento che si realizza nei contesti strutturati e organizzati (scuola, formazione professionale o formazione sul lavoro) ed è esplicitamente progettato e strutturato come apprendimento (in termini di obiettivi di apprendimento, tempi e risorse). L’apprendimento formale è intenzionale dal punto di vista del discente e sfocia di norma in una certificazione”;
- **apprendimento non formale:** è “l’apprendimento che si realizza in attività pianificate ma non esplicitamente progettate e strutturate come apprendimento (in termini di obiettivi, tempi e risorse) pur contenendo importanti elementi di apprendimento. L’apprendimento non formale è intenzionale dal punto di vista del discente. Di norma non porta a certificazione”;
- **apprendimento informale:** è “l’apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia ed al tempo libero. Esso non è strutturato né organizzato (in termini di obiettivi di apprendimento, tempi e risorse). L’apprendimento informale nella maggior parte dei casi non è intenzionale dal punto di vista del discente e di norma non porta a certificazione”.

Nella tabella 1 sono schematizzate le differenze tra le diverse tipologie di apprendimento.

Si può notare che l’unica differenza che sussiste tra l’apprendimento che avviene in contesti istituzionali e quello che avviene in contesti non istituzionali è che quest’ultimo non viene certificato, mentre entrambi vengono organizzati e strutturati da coloro che gestiscono le attività di formazione ed hanno luogo in modo intenzionale. L’apprendimento che ha luogo durante le attività della vita quotidiana, comprese le attività lavorative, si discosta, invece, dall’apprendimento formale e non formale perché non viene certificato, non è strutturato ed avviene in modo non intenzionale.

Tab. 1. Differenze tra apprendimento formale, non formale ed informale

Tipo di Apprendimento	Contesti/situazioni	Certificazioni	Intenzionale	Strutturato
Apprendimento formale	Scuola, corsi di formazione, ecc.	Sì	Sì	Sì
Apprendimento non-formale	Fuori dai contesti dell’istruzione istituzionale (lezioni a casa, ad esempio per imparare a suonare la chitarra)	No	Sì	Sì
Apprendimento informale	Attività di vita quotidiana, tempo libero, ecc.	No	No	No

2. LA STRATEGIA DELL'UE IN TEMA DI VALIDAZIONE DELL'APPRENDIMENTO: DAI PRINCIPI COMUNI DEL 2004 ALLA RACCOMANDAZIONE DEL 2008

Strettamente connesso ai concetti di apprendimento permanente in tutti gli aspetti della vita e alla tripartizione dell'apprendimento (formale, non formale e informale) si pone il concetto di "validazione" che viene specificamente riferito ai processi di riconoscimento e messa in valore degli apprendimenti non formali ed informali.

Il processo di validazione rappresenta la modalità attraverso cui le competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali possono essere evidenziate e valorizzate e quindi possono acquistare leggibilità e trasparenza per il sistema socio-economico e istituzionale.

Il quadro di riferimento europeo in tema di validazione è stato oggetto di numerose definizioni ufficiali nonché di un lungo dibattito, prima scientifico e poi istituzionale, che a partire dal 1998 ha animato la scena comunitaria.

Oggi il tema della validazione dell'apprendimento non formale e informale rappresenta una componente stabile della strategia europea sul *life long learning* e, soprattutto, è parte integrante del Quadro europeo delle Qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF *European Qualification Framework*), oggetto di una Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008.

La Commissione, contestualmente al dibattito che ha portato alla condivisione dei principi europei, ha lanciato nel 2004 la realizzazione, tramite Cedefop, dell'*Inventario europeo sulla validazione dell'apprendimento non formale e informale*, che da allora, nei suoi successivi aggiornamenti, ha svolto un ruolo fondamentale per il monitoraggio e la valutazione delle iniziative a tutti i livelli, offrendo un utile supporto al confronto e allo scambio di esperienze.³

Al fine di esplicitare i consolidati punti comuni, nel 2009 il Cedefop ha, inoltre, pubblicato le *Linee Guida Europee per la validazione dell'apprendimento non formale e informale* (*European Guidelines for validating non-formal and informal learning*).⁴

Il primo punto consolidato riguarda il processo di validazione che il Cedefop sostiene debba essere composto di almeno tre fasi:

- **l'identificazione** che ricostruisce e individua le competenze dell'individuo sulla base delle sue esperienze ed elenca quelle per le quali è possibile una validazione;
- **la valutazione** che accerta in varie forme il possesso delle competenze individuate e la conformità allo standard di riferimento;
- **la validazione** che sancisce e attesta gli esiti del processo anche ai fini di certificazione o riconoscimento dei crediti.

In secondo luogo la validazione prevede come requisito fondamentale la presenza di standard di riferimento ovvero le competenze ed i livelli minimi di padronanza.

Secondo il Cedefop, poiché la validazione dell'apprendimento non formale può essere riferita a due diversi ambiti, quello lavorativo e quello educativo, gli standard di riferimento necessari corrispondono rispettivamente agli standard professionali e agli standard educativi/formativi:

- **gli standard professionali** sono la descrizione delle principali attività svolte da ciascuna figura professionale e le relative competenze. Sono formulati in termini di risultati e descrivono anche come e a che livello tali attività devono essere svolte e tali competenze esercitate. Gli standard

³ ECOTEC, "European Inventory on Validation of non formal and informal learning. A final report to DG Education & Culture of the European Commission", Brussels, September 2005.

CEDEFOP, European Inventory on Validation of Non formal and Informal Learning 2010. Country Report: Italy <http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2011/77467.pdf>

⁴<http://www.cedefop.europa.eu/en/news/4041.aspx>

professionali costituiscono un possibile ponte fra il mercato del lavoro ed il mondo dell'educazione, a condizione che gli standard educativi (vedi di seguito) siano anch'essi formulati in termini di risultati;

- **gli standard educativi/formativi** al contrario descrivono quello che le persone devono imparare in ambito formativo e come verificare tali apprendimenti. Tali standard possono essere formulati in termini di input (materie, programmi, metodi d'insegnamento, modalità di valutazione) oppure, come prevede EQF, in termini di risultati dell'apprendimento. Il Cedefop fa notare che non sempre gli standard educativi sono collegati agli standard professionali perché spesso gli organismi educativi sono autoreferenziali.

Per dare rilevanza sociale e credibilità alla validazione dell'apprendimento non formale, è di fondamentale importanza il coinvolgimento delle associazioni professionali (soprattutto nel caso degli standard professionali) e delle istituzioni educative (soprattutto nel caso degli standard educativi/formativi).

Il Cedefop precisa che nelle imprese il processo di validazione dell'apprendimento non formale può avvenire nell'ambito di obiettivi interni quali:

- la definizione del catalogo delle competenze, vale a dire la compilazione della *job description* di tutte le attività aziendali e la possibile identificazione e validazione ad uso interno dell'apprendimento non formale;
- la messa a punto di piani di sviluppo professionale personalizzati;
- la realizzazione di attività di formazione aziendali o esterne.

3. IDENTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

3.1 COMPETENZE CHIAVE PER L'APPRENDIMENTO PERMANENTE IN EUROPA

Nella raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a *“competenze chiave per l'apprendimento permanente”* (2006) l'UE ha individuato le competenze chiave *“di cui tutti hanno bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personali, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione”*.

3.1.1 DEFINIZIONE

Le competenze chiave per l'apprendimento permanente sono una combinazione di conoscenze, abilità e attitudini appropriate al contesto. In particolare, sono necessarie per la realizzazione e lo sviluppo personali, la cittadinanza attiva, l'inclusione sociale e l'occupazione.

Le competenze chiave sono essenziali in una società della conoscenza e assicurano maggiore flessibilità ai lavoratori per adattarsi in modo più rapido a un mondo in continuo mutamento e sempre più interconnesso. Inoltre, tali competenze sono un fattore di primaria importanza per l'innovazione, la produttività e la competitività e contribuiscono alla motivazione e alla soddisfazione dei lavoratori e alla qualità del lavoro.

3.1.2 LE OTTO COMPETENZE CHIAVE EUROPEE

Il quadro di riferimento delinea 8 competenze chiave e descrive le conoscenze, le abilità e le attitudini essenziali ad esse collegate. Queste competenze chiave sono:

1. **la comunicazione nella madrelingua**, che è la capacità di esprimere e interpretare concetti, pensieri, sentimenti, fatti e opinioni in forma sia orale che scritta (comprensione orale, espressione orale, comprensione scritta ed espressione scritta) e di interagire adeguatamente e in modo creativo sul piano linguistico in un'intera gamma di contesti culturali e sociali;
2. **la comunicazione in lingue straniere** che, oltre alle principali abilità richieste per la comunicazione nella madrelingua, richiede anche abilità quali la mediazione e la comprensione interculturale. Il livello di padronanza dipende da numerosi fattori e dalla capacità di ascoltare, parlare, leggere e scrivere;
3. **la competenza matematica e le competenze di base in campo scientifico e tecnologico**. La competenza matematica è l'abilità di sviluppare e applicare il pensiero matematico per risolvere una serie di problemi in situazioni quotidiane, ponendo l'accento sugli aspetti del processo, dell'attività e della conoscenza. Le competenze di base in campo scientifico e tecnologico riguardano la padronanza, l'uso e l'applicazione di conoscenze e metodologie che spiegano il mondo naturale. Tali competenze comportano la comprensione dei cambiamenti determinati dall'attività umana e la consapevolezza della responsabilità di ciascun cittadino;
4. **la competenza digitale** consiste nel saper utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie della società dell'informazione (TSI) e richiede quindi abilità di base nelle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC);
5. **imparare ad imparare** è una competenza collegata all'apprendimento, all'abilità di perseverare nell'apprendimento, di organizzare il proprio apprendimento sia a livello individuale che in gruppo, a seconda delle proprie necessità e alla consapevolezza relativa a metodi e opportunità;
6. **le competenze sociali e civiche**. Per competenze sociali si intendono competenze personali, interpersonali e interculturali e tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa. La competenza sociale è collegata al benessere personale e sociale. È essenziale comprendere i codici di comportamento e le maniere nei diversi ambienti in cui le persone agiscono. La competenza civica e in particolare la conoscenza di concetti e strutture socio-politici (democrazia, giustizia, uguaglianza, cittadinanza e diritti civili) dota le persone degli strumenti per impegnarsi a una partecipazione attiva e democratica;
7. **senso di iniziativa e di imprenditorialità** significa saper tradurre le idee in azione. In ciò rientrano la creatività, l'innovazione e l'assunzione di rischi, come anche la capacità di pianificare e di gestire progetti per raggiungere obiettivi. L'individuo è consapevole del contesto in cui lavora ed è in grado di

cogliere le opportunità che gli si offrono. È il punto di partenza per acquisire le abilità e le conoscenze più specifiche di cui hanno bisogno coloro che avviano o contribuiscono ad un'attività sociale o commerciale. Essa dovrebbe includere la consapevolezza dei valori etici e promuovere il buon governo;

8. **consapevolezza ed espressione culturali**, che implicano la consapevolezza dell'importanza dell'espressione creativa di idee, esperienze ed emozioni attraverso un'ampia varietà di mezzi di comunicazione, compresi la musica, le arti dello spettacolo, la letteratura e le arti visive.

Le competenze chiave sono tutte interdipendenti e ogni volta l'accento è posto sul pensiero critico, la creatività, l'iniziativa, la capacità di risolvere problemi, la valutazione del rischio, la presa di decisioni e la gestione costruttiva delle emozioni.

Queste competenze dovrebbero essere acquisite durante il percorso d'istruzione e fare da base al proseguimento dell'apprendimento nel quadro dell'educazione e della formazione permanente (gli adulti devono infatti avere accesso all'aggiornamento delle loro competenze chiave in tutto l'arco della loro vita).

3.2 LE COMPETENZE CHIAVE IN ITALIA

In Italia tali competenze sono state richiamate nell'ambito del Decreto n.139 del 22 agosto 2007 "*Regolamento recante norme in materia di adempimento dell'obbligo di istruzione*" che ha individuato le 8 competenze chiave di cittadinanza che ciascuno dovrebbe possedere dopo aver assolto al dovere d'istruzione.

3.2.1 DEFINIZIONE

La competenza è la capacità di applicare una conoscenza in un contesto dato, riconoscendone le specifiche caratteristiche e adottando comportamenti funzionali al conseguimento del risultato.

3.2.2 LE OTTO COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA

1. **Imparare ad imparare**: organizzare il proprio apprendimento, individuando, scegliendo ed utilizzando varie fonti e varie modalità di informazione e di formazione (formale, non formale ed informale), anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio metodo di studio e di lavoro.
2. **Progettare**: elaborare e realizzare progetti riguardanti lo sviluppo delle proprie attività di studio e di lavoro, utilizzando le conoscenze apprese per stabilire obiettivi significativi e realistici e le relative priorità, valutando i vincoli e le possibilità esistenti, definendo strategie di azione e verificando i risultati raggiunti.
3. **Comunicare**:
 - comprendere messaggi di genere diverso (quotidiano, letterario, tecnico, scientifico) e di complessità diversa, trasmessi utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) mediante differenti supporti (cartacei, informatici e multimediali);
 - rappresentare eventi, fenomeni, principi, concetti, norme, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni, ecc. utilizzando linguaggi diversi (verbale, matematico, scientifico, simbolico, ecc.) e differenti conoscenze disciplinari, mediante vari supporti (cartacei, informatici e multimediali).
4. **Collaborare e partecipare**: interagire in gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e le altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo all'apprendimento comune ed alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali degli altri.
5. **Agire in modo autonomo e responsabile**: sapersi inserire in modo attivo e consapevole nella vita sociale e far valere al suo interno i propri diritti e bisogni, riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, le regole, le responsabilità.
6. **Risolvere problemi**: affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi, individuando le fonti e le risorse adeguate, raccogliendo e valutando i dati, proponendo soluzioni utilizzando, secondo il tipo di problema, contenuti e metodi delle diverse discipline.
7. **Individuare collegamenti e relazioni**: individuare e rappresentare, elaborando argomentazioni coerenti, collegamenti e relazioni tra fenomeni, eventi e concetti, anche appartenenti a diversi ambiti

disciplinari e lontani nello spazio e nel tempo, cogliendone la natura sistemica, individuando analogie e differenze, coerenze ed incoerenze, cause ed effetti e la loro natura probabilistica.

8. **Acquisire ed interpretare l'informazione:** acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta nei diversi ambiti ed attraverso diversi strumenti comunicativi, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti e opinioni.

3.3 I QUATTRO ASSI CARDINE DEL SISTEMA D'ISTRUZIONE/FORMAZIONE IN ITALIA

1. **Asse dei linguaggi:** prevede come primo obiettivo la padronanza della lingua italiana, come capacità di gestire la comunicazione orale, di leggere, comprendere e interpretare testi di vario tipo e di produrre lavori scritti con molteplici finalità. Riguarda inoltre la conoscenza di almeno una lingua straniera; la capacità di fruire del patrimonio artistico e letterario; l'utilizzo delle tecnologie della comunicazione e dell'informazione.
2. **Asse matematico:** riguarda la capacità di utilizzare le tecniche e le procedure del calcolo aritmetico ed algebrico, di confrontare e analizzare figure geometriche, di individuare e risolvere problemi e di analizzare dati e interpretarli, sviluppando deduzioni e ragionamenti.
3. **Asse scientifico-tecnologico:** riguarda metodi, concetti e atteggiamenti indispensabili per porsi domande, osservare e comprendere il mondo naturale e quello delle attività umane e contribuire al loro sviluppo, nel rispetto dell'ambiente e della persona. In questo campo assumono particolare rilievo l'apprendimento incentrato sull'esperienza e l'attività di laboratorio.
4. **Asse storico-sociale:** riguarda la capacità di percepire gli eventi storici a livello locale, nazionale, europeo e mondiale, cogliendone le connessioni con i fenomeni sociali ed economici; l'esercizio della partecipazione responsabile alla vita sociale nel rispetto dei valori dell'inclusione e dell'integrazione.

Tab. 2 Raccordi di massima tra assi culturali italiani, le otto competenze chiave europee e le otto competenze di cittadinanza italiane

ASSI CULTURALI ISTRUZIONE/FORMAZIONE IN ITALIA	8 COMPETENZE CHIAVE UE	8 COMPETENZE CHIAVE DI CITTADINANZA IN ITALIA
1. Asse dei linguaggi	1. Comunicazione nella madrelingua 2. Comunicazione nelle lingue straniere	3. Comunicare
2. Asse matematico	3. Competenza matematica e competenze di base in scienza e tecnologie 4. Competenza digitale	6. Risolvere problemi
3. Asse scientifico - tecnologico	5. Imparare ad imparare 6. Competenze interpersonali, interculturali e sociali e competenza civica 7. Spirito di iniziativa e imprenditorialità 8. Espressione culturale	7. Individuare collegamenti e relazioni 8. Acquisire e interpretare l'informazione
4. Asse storico - sociale		1. Imparare ad imparare 4. Collaborare e partecipare 5. Agire in modo autonomo e responsabile 2. Progettare 3. Comunicare 8. Acquisire e interpretare l'informazione

4. LE PRATICHE DI VALIDAZIONE DELL'APPRENDIMENTO IN ITALIA

Nell'Inventario Cedefop delle prassi di validazione dell'apprendimento, il nostro Paese si trova in una posizione intermedia e ciò è dovuto a due principali fattori:

1. il primo è la presenza di un lungo e maturo dibattito che risale agli anni '90 e che, progressivamente, ha generato una forte condivisione di tutte le parti istituzionali e sociali intorno al tema del diritto all'apprendimento ed alla valorizzazione delle competenze individuali. In particolare, tra gli obiettivi più importanti delle politiche nazionali e regionali in materia di competitività ed apprendimento permanente degli ultimi anni, c'è quello di arrivare a condividere strumenti e procedure per la trasparenza e la certificazione delle competenze acquisite dai cittadini/lavoratori nella formazione, così come nel lavoro e nella vita. Nella fase attuale sono stati compiuti alcuni progressi per giungere alla definizione di un quadro comune in Italia sugli oggetti della certificazione (referenziali o standard delle competenze) ma anche sulle regole e le procedure (i dispositivi) attraverso le quali si possano produrre le certificazioni in modo omogeneo e attendibile. Tuttavia una normativa nazionale unica ed esplicita in materia non è stata ancora prodotta.
2. Il secondo e certamente più decisivo fattore che ci pone in un grado intermedio di avanzamento rispetto al complesso dei Paesi UE, è la proliferazione, ricca ma spesso incontrollata, di esperienze e pratiche di grande interesse a molti livelli, primo tra tutti quello regionale. Infatti, in questi ultimi anni diverse Regioni sono intervenute a livello normativo sui sistemi di certificazione (ad esempio: Emilia Romagna, Toscana, Lombardia, Umbria, Sardegna, Veneto, Lazio, Valle D'Aosta e Marche) ed hanno prodotto rilevanti esperienze in materia di valorizzazione degli apprendimenti comunque acquisiti, pur in assenza di un quadro nazionale che consenta di spendere i risultati della validazione anche oltre il territorio regionale. Si è ulteriormente allargata la base di soggetti istituzionali e non che ha avviato sperimentazioni del Libretto formativo del cittadino che resta, anche secondo le Linee Guida per la Formazione 2010 del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, lo strumento elettivo di raccolta e registrazione delle informazioni su esperienze e competenze maturate dagli individui ed il cui utilizzo, come strumento e come processo, è collocato sia a monte (identificazione) che a valle (rilascio) del processo di validazione⁵

Anche nel Terzo Settore si ravvisano processi di validazione degli apprendimenti sia nel sistema dell'*Education* che in quello per l'accesso al mercato del lavoro. Il sistema di validazione degli apprendimenti maturati durante il Servizio Civile o nell'esercizio di attività volontarie di pubblica assistenza può essere utilizzato nell'ambito della ricerca di un lavoro (mutuamente riconosciuto nella pubblica amministrazione) o anche per il riconoscimento di crediti formativi (soprattutto a livello post diploma o universitario) in base ad una legge dello Stato. Le attività ricreative rivolte ai giovani, invece, (associazioni sportive, scout ecc.) sulla base di un decreto del Ministero della Pubblica Istruzione, possono valere come crediti formativi nel percorso di istruzione superiore⁶.

In estrema sintesi, si può dire che in Italia, ad oggi, non esiste una procedura definita e gestita a livello nazionale per quanto riguarda la validazione delle competenze acquisite a livello non formale ed informale, ovvero non esiste un riconoscimento istituzionale delle stesse.

Esistono pratiche pubbliche ed istituzionali di riconoscimento delle competenze, che però sono limitate a livello territoriale (regionale o locale) e pratiche di valorizzazione non istituzionali, di settore (ad

⁵Di Francesco G., Perulli E. (a cura di), *"Il Libretto formativo del cittadino. Dal Decreto del 2005 alla sperimentazione: materiali e supporti metodologici"*, Isfol, Roma 2007 (Temi&Strumenti. Studi e Ricerche, 21).

⁶Perulli E. (a cura di), *"Esperienze di Validazione dell'Apprendimento non formale ed informale in Italia ed in Europa"* Isfol, Roma 2007 (Temi & Strumenti. Studi e Ricerche, 20).

esempio il Terzo Settore negli interventi rivolti a persone in condizione di disagio o marginalità) o addirittura aziendali, oppure legate ai servizi per l'impiego che quindi hanno di per sé un valore ancora più ristretto, meno spendibile, per quanto positivo.

In ordine crescente di importanza ed ufficialità si parla pertanto di "valorizzazione", ad esempio, nel caso delle esperienze aziendali, di bilanci di competenza presso i servizi per l'impiego o di bilanci realizzati da organizzazioni del Terzo Settore e rivolti a fasce deboli, di "validazione" per il riconoscimento a livello locale o settoriale e di "certificazione" nel momento in cui il riconoscimento delle competenze porta ad ottenere una qualifica di formazione professionale, un diploma di istruzione o una semplice attestazione.

Box definizioni

Identificazione: ricostruisce e individua le competenze dell'individuo sulla base delle sue esperienze ed elenca quelle per le quali è possibile una validazione.

Valutazione: processo mediante il quale si perviene all'attribuzione di un giudizio di valore rispetto ad un determinato oggetto o fenomeno (qui: le competenze acquisite, possedute, esercitate).

Valorizzazione: ricostruzione delle esperienze individuali attraverso percorsi narrativo-ricostruttivi quali quelli di bilancio delle competenze o approcci che si fondano sulle biografie individuali. Hanno di per sé un valore ancora più ristretto, meno spendibile, per quanto molto positivo per l'individuo e per l'azienda o servizio per l'impiego in vista dell'occupabilità.

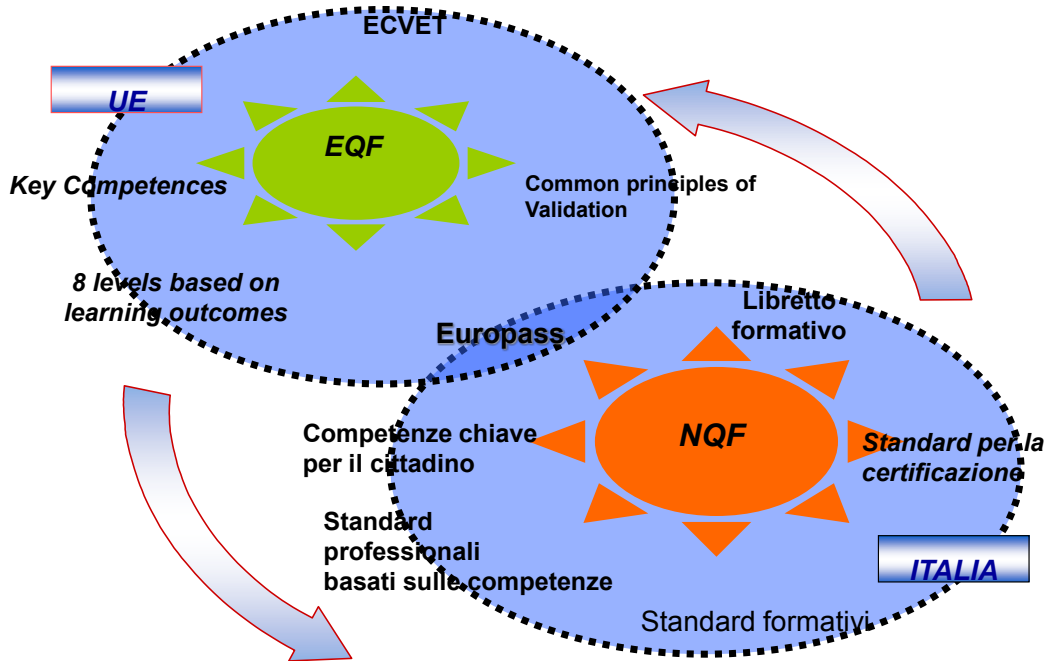
Validazione: processo mediante il quale l'esperienza maturata da una persona in contesti "non formali e informali" viene ricostruita, documentata e descritta in termini di competenze e successivamente messa a confronto con standard professionali istituzionalmente definiti (figure professionali, unità di competenza, repertori), in funzione del riconoscimento dei crediti formativi corrispondenti.

Certificazione: processo mediante il quale le competenze acquisite da una persona in contesti formali, informali o non formali sono verificate tramite prove specifiche, rapportate a standard professionali istituzionalmente definiti (profili/figure, unità di competenza) e riconosciute pubblicamente.

Riconoscimento: atto che assume valore sociale/individuale e non legale. Ciò significa che l'ambito in cui esso è valido è circoscritto ad un ben identificato insieme di soggetti, non assumendo pertanto valore generale. Nel caso in cui tale riconoscimento avvenga in un contesto d'impresa esso può dar luogo ad una attestazione.

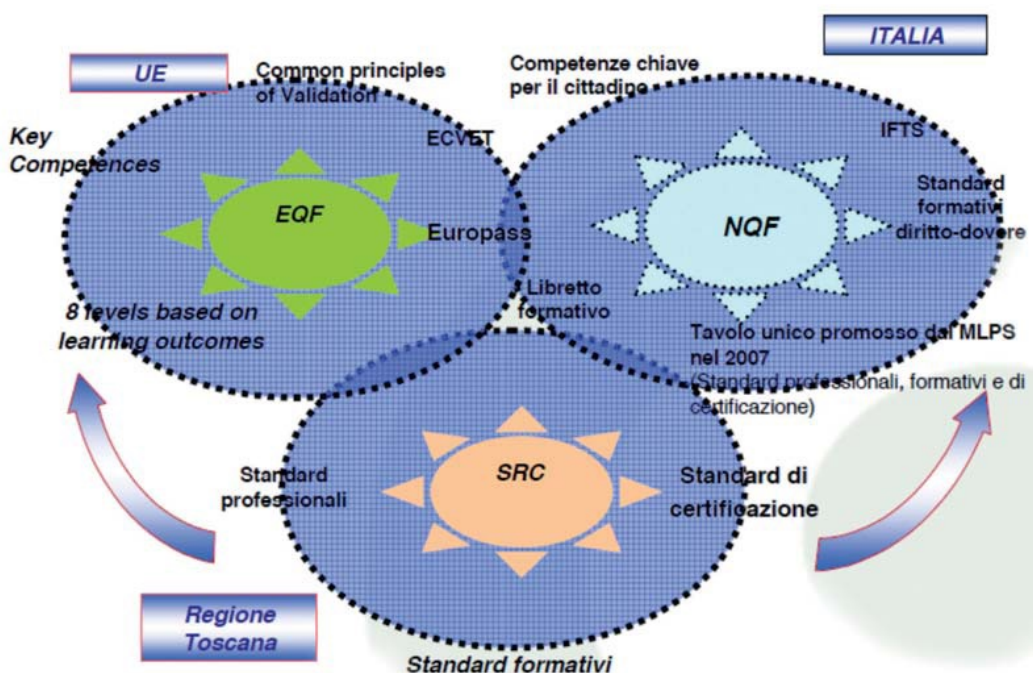
4.1 RACCORDO TRA EUROPA E ITALIA

European framework (EQF) and National framework (NQF)



Cfr. De Francesco, Isfol, 2008

Oltre al raccordo europeo e nazionale bisogna confrontarsi con gli Standard Regionali per la descrizione, la formazione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze (RQSP) elaborati dalle singole Regioni.



5. PRATICHE DI VALUTAZIONE, VALIDAZIONE E RICONOSCIMENTO DEGLI APPRENDIMENTI INFORMALI E NON FORMALI

In Italia, diverse e articolate sono state le iniziative istituzionali susseguitesesi in questi anni da parte delle amministrazioni regionali, in funzione dell'obiettivo di validare apprendimenti non formali e informali. Alcune Regioni si sono mosse sul piano della concertazione o della normativa quadro, altre hanno preferito un approccio più sperimentale individuando progetti o fabbisogni specifici sui quali cominciare a testare la fattibilità di processi di validazione.

È già stato più volte sottolineato come il problema di validare le competenze acquisite dall'individuo in ogni fase della sua vita e in qualsiasi contesto di apprendimento rappresenti per le istituzioni, a cominciare dal dibattito europeo, un impegno sociale di grande interesse ma anche di grande complessità.

Si tratta, infatti, di un processo complesso che chiama in causa diversi soggetti nelle loro rispettive funzioni e li obbliga alla cooperazione, non solo perché pone al centro il soggetto con le sue specificità e per questo poco "standardizzabile", ma anche perché apre un evidente dilemma circa le responsabilità istituzionali e il rapporto in essere tra queste e gli ambiti (professionali e non) in cui molte di quelle competenze vengono apprese.

La situazione è ancora più critica quando le competenze da validare, valorizzare e riconoscere non sono quelle conseguite durante il percorso scolastico e di formazione professionale, che dipendono dalle istituzioni, ma quelle acquisite sul lavoro, all'interno di imprese o di società di servizi o nelle attività di volontariato.

Nelle pagine seguenti, vengono descritte le principali esperienze in tema di valutazione, riconoscimento e/o certificazione delle competenze acquisite nell'ambito di esperienze di volontariato, realizzate dalla rete dei Centri di Servizio per il Volontariato aderenti a CSVnet, nonché alcuni strumenti elaborati per la valorizzazione e il riconoscimento dell'apprendimento informale e non formale.

5.1 SCHEDE DESCRITTIVE DI BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO E NELL'APPRENDIMENTO INFORMALE E NON FORMALE

SCHEDA DESCRITTIVA 1 BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della regione Toscana (Cesvot)
Titolo	Le competenze del volontariato: un modello di analisi dei fabbisogni formativi
Tipo di materiale	Pubblicazione
Riferimenti	I Quaderni Cesvot, n. 51 – aprile 2011
Partner	Cesvot, delegazioni Massa-Carrara, Pisa, Livorno, Lucca
Livello geografico	Regionale
Link	http://www.cesvot.it/repository/cont_schedemm/6721_documento.pdf

Obiettivi

Gli obiettivi della ricerca sono tre:

- definire un sistema formativo specifico per il volontariato capace di sviluppare consapevolmente una serie di competenze che siano in linea con l'evolvere delle necessità delle persone e delle associazioni;
- condurre una ricerca pilota per sperimentare un modello di analisi dei fabbisogni formativi applicato al volontariato;
- valorizzare la lezione appresa con l'indagine empirica nella prospettiva di realizzare un monitoraggio periodico, in grado di orientare la programmazione formativa e di convogliarla nell'alveo del Sistema delle Competenze della Regione Toscana, impegnata a dare corpo a una società della conoscenza dove l'apprendimento dei cittadini si distenda lungo tutto l'arco della vita.

Definizioni concettuali

La "competenza" nel volontariato (il contesto) è connotata dalla connessione inestricabile tra l'azione di sostegno o di aiuto finalizzata, che ha bisogno di competenza tecnica, e la relazione di reciprocità disinteressata, fondata sui valori.

Il modello preso a riferimento è il modello dell'Isfol⁷, articolato in: competenze di base, competenze di azione trasversali, competenze tecnico-professionali.

Competenza (in generale). Ogni caratteristica individuale che ha a che vedere con la corretta realizzazione di una prestazione. La persona competente è in grado di mobilitare le risorse possedute (capacità, conoscenze, abilità) per condurre a soluzione un compito o un problema. La competenza, per essere esercitata, richiede, necessariamente, un terreno sul quale la persona possa applicarla, impegnandosi in modo autonomo e responsabile.

Competenze di base. Sapere minimo del soggetto, sostanzialmente indipendente dai processi operativi concreti nei quali la persona è impegnata nell'esercizio della sua attività.

⁷Di Francesco G., "Unità capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro", Milano, Franco Angeli, 1997.

Competenze trasversali. Non connesse a una determinata mansione o attività, esse entrano in gioco nelle diverse situazioni, migliorando l'operatività della persona. Le competenze trasversali sono quelle che danno a ognuno la possibilità di esprimere comportamenti abili o esperti. In generale, si intende per competenze trasversali un gruppo di competenze di azione costituito dalle abilità comunicative, analitiche, diagnostiche e decisionali. Tali capacità, sono preziose per l'adattamento personale, interpersonale, scolastico e professionale.

Competenze tecnico-professionali. Sono quelle conoscenze e capacità connesse all'esercizio di specifiche attività proprie dei diversi comparti produttivi o settori di attività. Fanno riferimento a saperi e a tecniche operative del ruolo che la persona deve presidiare per realizzare il risultato atteso.

Competenze valutate

Tenendo conto delle particolarità del settore, nella ricerca è stato ritagliato, sul modello Isfol, un repertorio delle competenze del volontariato che sistematizza le qualità richieste dal volontariato in funzione della loro necessità (competenze di base) e della loro operatività (competenze tecniche).

1. Repertorio delle competenze del volontariato organizzato¹

Dimensioni di competenza	Conoscenze/capacità	Corsi/terreni di formazione
Di base	Valori del volontariato	Tutela e riconoscimento dei diritti; Esercizio della cittadinanza attiva; Pari opportunità e politiche di genere; Aggiornamento legislativo; Altri valori (dalla Carta Fivol); Volontariato e suo contesto socio economico; ecc.
	Fondamenti relazionali	Comunicazione interpersonale; Setting, ascolto, empatia.
	Secondo l'Isfol	Sicurezza; Informatica avanzata; Informatica di base; Inglese; Altre lingue.
Trasversali	Capacità diagnostica	Analisi; Sintesi.
	Capacità relazionale	Lavorare in gruppo e per progetti; Orientamento all'utente; Leadership.
	Capacità di affrontare	Soluzione di problemi; Creatività; Orientamento ai risultati; Decisione; Flessibilità.
Tecnico-professionali	Comunicazione	Parlare in pubblico; Mediazione interculturale.
	Produzione del servizio	Progettazione del servizio; Ottimizzazione del processo e qualità.
	Gestione	Gestione progetti; Gestione risorse; Gestione servizio; Gestione riunioni; Contabilità/bilancio; Amministrazione; Imputazione/analisi costi.
	Erogazione del servizio	Erogazione, competenze tecniche specifiche di ogni servizio.

¹ Da integrare secondo il caso.

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

- *Indagine*: questionario nominativo autosomministrato a risposta chiusa, organizzato in 6 sezioni principali. Sette domande sono state dedicate alla "motivazione"; 5 ai "valori del volontariato"⁸; 4 alle "competenze di relazione"; 12 in totale all'esplorazione delle "competenze trasversali e tecnico-professionali". Gli *item* mirano a esplorare i bisogni di formazione e le preferenze con un certo livello di dettaglio, mediante una valutazione graduata su 5 livelli di scala Likert.
- *Brainstorming valutativo* (metodologia C. Bezzi, I. Baldini adattata all'obiettivo) in 2 fasi:
 - a) motivazioni al volontariato;
 - b) competenze del volontario.

I partecipanti hanno contribuito con la loro esperienza a mappare le competenze e ad approvare la struttura del questionario nelle 4 macroaree (motivazione, valori del volontariato, competenze di relazione, competenze trasversali e tecnico-professionali).
- *Focus group*: erano previste 2 sessioni di analisi e 1 di discussione, con l'impiego di uno strumento diagnostico, applicato alla ricerca sociale partecipata, detto "Scala delle priorità obbligate" (Spo), con il quale costruire una matrice di posizionamento delle competenze da sviluppare. Lo scopo degli appuntamenti era quello di raccogliere direttamente, attraverso strumenti di discussione strutturata, informazioni sulle competenze ritenute più importanti e più carenti nelle delegazioni; informazioni, cioè, circa i "bisogni latenti" del volontariato nei diversi contesti, utili a integrare i "bisogni espliciti" rilevati con il questionario nominativo.

FIGURA 7 – I terreni di formazione previsti dalla Spo.

1	Analisi	16	Leadership, autorevolezza
2	Benessere organizzativo	17	Legislazione vigente sul volontariato
3	Negoziazione (raggiungere accordi vantaggiosi)	18	Lingue maggiormente usate nell'Unione Europea
4	Condivisione/partecipazione democratica	19	Mediazione interculturale
5	Efficacia nei rapporti interpersonali	20	Mettersi a disposizione della comunità
6	Esercizio della cittadinanza attiva	21	Orientamento ai risultati
7	Gestione dei gruppi	22	Orientamento all'utente
8	Gestione dei progetti	23	Ottimizzazione del processo e qualità
9	Gestione del processo di produzione del servizio	24	Pari opportunità e politiche di genere
10	Gestione delle risorse umane e strumentali	25	Parlare in pubblico
11	Gestire i conflitti	26	Problem solving
12	Capacità di ascolto e di setting	27	Progettazione dei processi di produzione del servizio
13	Imputazione e analisi dei costi	28	Riconoscimento dei diritti degli individui
14	Informatica avanzata	29	Solidarietà e cittadinanza solidale
15	Informatica di base	30	Tutela e riconoscimento dei diritti

⁸ Gli 8 valori del volontariato sono desunti dalla Carta dei Valori del Volontariato: 1- Solidarietà e cittadinanza solidale; 2- Dignità dell'uomo; 3- Rispetto delle culture e della diversità; 4- Mettersi a disposizione della comunità; 5- Gratuità; 6-Libera espressione dell'individualità; 7- Condivisione/partecipazione democratica; 8- Riconoscimento dei diritti degli individui.

Tempo necessario per il riconoscimento delle competenze

Brainstorming: 2 ore

Focus group: 4 della durata di 90 minuti ognuno.

Indagine: 20 minuti per la compilazione del questionario

Ricerca-azione: 1 anno.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Regione Toscana – Direzione generale delle Politiche formative e dei Beni culturali. Settore FSE e Sistema della Formazione e dell’Orientamento secondo gli standard Regionali per la descrizione, la formazione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze elaborati dalla Regione Toscana.

La struttura vigente in Toscana prevede un migliaio di “unità di competenza” (uc), riferite a particolari “aree di attività” (Ada), caratteristiche di particolari figure professionali, che svolgono certi ruoli.

Aspetti da migliorare

Molte sono le uc del Sistema delle Competenze della Regione Toscana che sembrano comuni anche a chi opera nel volontariato, disseminate tra varie figure professionali che svolgono mansioni simili (tecnico-professionali, in questo caso) in altri contesti. L’interesse del volontariato per il meccanismo delle “unità di competenza” sta nella possibilità data alle persone di capitalizzare le singole unità, caratterizzando via via la loro formazione.

Tuttavia pochissime sono, attualmente, le figure professionali collegate ai settori sociali presenti nel repertorio regionale.

Esiste, però, lo spazio per caratterizzare alcune figure dell’area sociale, in modo da riconoscere anche ai volontari particolari uc, o da proporre di specifiche agli uffici competenti incaricati della loro approvazione e inserimento nel repertorio generale.

Partecipazione dei volontari

Brainstorming e focus group: la metodologia prevedeva la verifica preventiva del modello interpretativo delle competenze del volontariato, riferito al sistema Isfol, a cura di un *panel* di testimoni privilegiati. Si è trattato di sottoporre il modello a un gruppo di esperti nel corso di una riunione strutturata con i presidenti e altri dirigenti delle 22 organizzazioni socie di Cesvot, più i presidenti delle delegazioni interessate dallo studio pilota.

Survey (questionario): 40 associazioni e 140 persone tra volontari, collaboratori e dirigenti.

Prospettive future

Realizzare un sistema di monitoraggio dei fabbisogni formativi dei volontari e delle associazioni che copra tutta l’area regionale e che permetta di distinguere i tipi di competenza richiesti dai territori, dai settori, dalle figure che operano all’interno delle associazioni.

Adottare il linguaggio delle competenze nel volontariato fa naturalmente convergere il modo di leggere la formazione nel non profit verso le modalità operative del profit. E questo è un bene. In primo luogo perché il comune denominatore porta la formazione nel volontariato a confrontarsi con gli standard regionali per la descrizione, la formazione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze elaborati dalla Regione Toscana.



RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL VOLONTARIATO: BUONE PRATICHE IN ITALIA

Così facendo, le competenze acquisite dalle persone nell'ambito del volontariato potranno essere convalidate e capitalizzate analogamente a quelle maturate entro i sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro.

Va precisato che portare le competenze proprie del volontariato nel quadro delle Aree di Attività (AdA) è il primo passo; certificare il possesso da parte dei volontari di alcune di queste è fattibile a media scadenza, mentre qualificare professionalmente alcune figure chiave di alta responsabilità può essere un obiettivo di più lungo termine.

SCHEDA DESCRITTIVA 2
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE
NELL'APPRENDIMENTO NON FORMALE E INFORMALE

Organizzazione	Giano ambiente, Confindustria di Grosseto
Titolo	Validazione e riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale nel sistema educativo
Tipo di materiale	Linee guida IT - EN
Riferimenti	Inform.Edu Project LLP-LDV-TOI-11-IT-570
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Giano ambiente - Confindustria di Grosseto • Kaunas chamber of commerce industry and crafts, K. Lithuania • Centre interinstitutionnel del bilan de competences d'arras, France • Steunpunt scouting gerderland, The Netherlands • Dipartimento servizi alla persona, settori istruzione e formazione professionale provincia di Grosseto, Italy • Istituto professionale di stato "Polo Bianciardi" Grosseto, Italy • Liceo statale "A. Rosmini", Grosseto, Italy • Centro territoriale permanente per l'istruzione e la formazione in età adulta di Grosseto, Grosseto, Italy • Centro territoriale permanente per l'istruzione e la formazione in età adulta di Arcidosso, Arcidosso (Gr), Italy
Livello geografico	Europeo, regionale
Link	http://www.informedu.it/documents/InformEduLineeguida.pdf http://www.informedu.it/documents/InformEduguidelines.pdf http://www.informedu.it/?page_id=445

Obiettivi

Il progetto Inform.Edu promosso dall'Associazione degli industriali di Grosseto, ha avuto come obiettivo principale quello di contribuire al dibattito in corso circa le modalità attraverso cui valutare le competenze espresse dai soggetti, con particolare riferimento alla possibilità di valutare i comportamenti dei singoli, anche in assenza di supporti formali (qualifiche, titoli, ecc.) eventualmente posseduti dai candidati.

La valutazione delle competenze acquisite attraverso percorsi di apprendimento non formali, rappresenta il focus su cui si è concentrata l'attività nei due anni di realizzazione del progetto. I risultati scaturiti, l'ampia partecipazione di partner istituzionali e professionali, l'esito delle sperimentazioni di valutazione effettuate su un ampio numero di adulti, indicano che, pur in assenza di una pratica consolidata nel nostro Paese su tali processi di valutazione, queste azioni sono metodologicamente attuabili ed economicamente sostenibili.

Il progetto Inform.Edu pone l'accento sul riconoscimento degli apprendimenti informali e non formali e delle competenze acquisite in contesti diversi.

Tali competenze, sviluppate dalla persona in contesti di apprendimento informali e non formali, possono essere riconosciute e validate dal processo di *assessment* creato e ideato, nel progetto Inform.Edu, attraverso una piattaforma web denominata "E-portfolio Inform.Edu" che supporta la gestione dell'intera procedura di valutazione e certificazione delle competenze. Si tratta di un portfolio elettronico in cui inserire le evidenze delle competenze ovunque acquisite dal candidato che richiede la certificazione.

Definizioni concettuali

Area di Attività (AdA). Corrisponde ad un insieme significativo di attività specifiche, omogenee ed integrate, orientate alla produzione di un risultato ed identificabili all'interno di uno specifico processo. Le attività che nel loro insieme costituiscono un'AdA presentano caratteristiche di omogeneità per le procedure da applicare, per i risultati da conseguire e, infine, per il livello di complessità delle competenze da esprimere.

Competenza. Un insieme integrato di capacità e conoscenze che assicurano l'esercizio di comportamenti adeguati a produrre i risultati previsti da una specifica AdA e che consentono ad un soggetto di assicurare le prestazioni tipiche richieste da una determinata figura professionale.

Descrizione delle competenze. È finalizzata a ricostruire e mettere in trasparenza tutte le competenze di cui la persona è in possesso.

Validazione delle competenze. Consente alle persone di documentare le competenze acquisite in ambiti non formali ed informali.

Dichiarazione degli apprendimenti. Nell'ambito di un percorso formativo attesta l'effettivo raggiungimento di tutti o di una parte degli obiettivi di apprendimento cui il percorso è finalizzato.

Certificazione delle competenze relativa ad intere figure professionali, ovvero ad unità di competenze acquisite e verificabili.

Competenze valutate

Due competenze che appartengono a un livello 2 EQF e si inquadrano nel Repertorio di competenze della Regione Toscana:

1. *gestione del front office:* essere in grado di gestire il flusso delle informazioni in entrata necessarie per fornire indicazioni e informazioni sui servizi, sul soggiorno e per gestire le registrazioni amministrative interne. L'AdA "Gestione del front office" è composta da 5 conoscenze e 7 capacità.
2. *Gestione dei flussi informativi:* essere in grado di acquisire e registrare la corrispondenza in entrata e in uscita; gestire la comunicazione telefonica in entrata e in uscita. L'AdA "Gestione dei flussi informativi" è composta da 7 conoscenze e 4 capacità.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

La piattaforma web "E-portfolio Inform.Edu" supporta la gestione dell'intera procedura di valutazione e certificazione delle competenze. Si tratta di un portfolio elettronico in cui inserire le evidenze delle competenze ovunque acquisite dal candidato che richiede la certificazione.

La procedura per l'individuazione e la validazione degli apprendimenti non formali e informali nell'ambito del progetto Inform.Edu, nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi di servizio e di riconoscimento. 13 del 16 gennaio 2013), si fonda su un processo articolato in 3 fasi fondamentali:

1. *identificazione:* al fine di individuare e mettere in trasparenza le competenze della persona riconducibili alle due AdA individuate nel repertorio della Regione Toscana (Gestione del front office e Gestione dei flussi informativi), è prevista un'attività di orientamento svolta dai consulenti (definiti facilitatori) che operano nei CTP, nei corsi serali degli istituti scolastici e nei centri per l'Impiego. Gli utenti del servizio, una volta ricevute tutte le informazioni, devono essere messi in grado di comprendere le competenze individuate e di compararle con la propria esperienza.
2. *E-portfolio: il dossier delle evidenze:* al fine di produrre un dossier coerente che illustri, attraverso differenti documenti allegati (cv, contratti di lavoro, attestati, lettere di referenza e altre testimonianze), le qualifiche e le competenze acquisite dalla persona, si prevede l'utilizzo di un e-portfolio. Il candidato, dopo essere stato informato sulle finalità, sulle modalità del processo e sulle competenze da sottoporre a valutazione, viene dotato di credenziali per l'accesso all'e-portfolio, che

rimarranno sempre in suo possesso. La piattaforma scelta per supportare la realizzazione del progetto Inform.Edu è una personalizzazione del software open source Mahara (<https://mahara.org>), che consente di:

- inserire informazioni anagrafiche dell'utente che chiede la validazione degli apprendimenti;
- aggiungere le esperienze professionali e formative dell'utente;
- allegare documenti in formato digitale (scansioni, pdf, ecc.) necessarie alla validazione delle competenze;
- allegare, inoltre, file che possano aiutare la commissione d'esame a certificare le prove a livello asincrono (ad esempio la registrazione video di una prova tecnico-pratica).

Conclusa la compilazione dell'e-portfolio si passa alla fase del colloquio/match tra le esperienze e le competenze del valutato. Avverrà la verifica dell'esistenza di una reale corrispondenza tra le competenze che il candidato intende sottoporre a validazione e le esperienze non formali ed informali avute in merito. Il facilitatore scrive sull'e-portfolio l'esito finale della fase. Si danno due casi:

- ammissione alla seconda fase della valutazione (*assessment*);
- invito ad approfondire l'esperienza o la formazione nel settore al fine di sottoporsi, in un momento successivo, all'*assessment*/valutazione del portfolio.

3. *La valutazione*: la valutazione degli apprendimenti non formali e informali si svolge attraverso due ulteriori strumenti, somministrati da un *assessor* in collaborazione con un formatore esperto in simulazione (*formatore*), durante una seduta della durata di 1 ora circa. Il candidato, dopo essere stato accolto e informato dall'*assessor* sull'esatto svolgimento delle prove, sulla loro durata e sull'attribuzione dei punteggi delle verifiche, è invitato a svolgere il test. Il test è composto da 20 domande a scelta multipla (1 sola risposta valida su 4 possibilità, 20 minuti di tempo). Il test, ancorato alla piattaforma E-Portfolio Inform.Edu, è lanciato in automatico dal sistema. L'esito del test (punteggio espresso in ventesimi) compare alla fine della prova ed è riportato dall'*assessor* sull'e-portfolio del cliente.

Una volta svolto il test, il cliente è ammesso allo svolgimento della simulazione, che consiste nel mettere la persona in una situazione che presenta uno scenario simile a quello che si verificherebbe nella vita reale. Nello specifico, al fine di verificare le performance previste dalle AdA, lo scenario ricostruisce un front office nel quale il cliente è invitato ad accogliere un utente (il formatore) e a fornirgli informazioni o istruzioni. La prova simulata è videoregistrata al fine di consentire la valutazione anche da parte di un *e-assessor*: un esperto del mondo del lavoro individuato dal coordinatore del percorso di validazione.

Assessor ed *e-assessor* compilano una griglia di valutazione basata su quattro indicatori di competenza con una scala da 1 a 5. Il risultato finale è dunque espresso in ventesimi.

Empatia nella fase di primo contatto (sorride, cerca il contatto col cliente...)	1	2	3	4	5
Reperisce rapidamente le informazioni richieste dal cliente	1	2	3	4	5
Illustra in modo esaustivo e chiaro le informazioni raccolte	1	2	3	4	5
Sceglie gli strumenti adeguati per reperire le informazioni	1	2	3	4	5

Una volta terminata la prova, al candidato viene comunicato l'esito esclusivamente nel caso in cui la somma dei punteggi del test e della griglia non consentano il superamento della fase di valutazione. Si tenga conto, infatti, che per considerare validate le competenze occorre che il candidato prenda un punteggio medio di 12/20 nelle due prove (test + simulazione), considerando che il punteggio del test ha un peso del 30% e quello della simulazione del 70%.

Il candidato, che potrà accedere al video caricato sul suo e-portfolio, riceverà un feedback sull'esito della valutazione entro 15 giorni dalla prova.

Il coordinatore responsabile del processo inserisce i dati delle tre valutazioni (punteggio del test, punteggio della griglia dell'*assessor*, punteggio della griglia dell'*e-assessor*) in un foglio di calcolo e verbalizza l'esito finale. Sono dati due esiti possibili:

- validazione delle competenze individuate;
- non validazione delle competenze individuate.

Certificazione

Il certificato, nel rispetto delle indicazioni fornite dal Dlg. 13 del 16 gennaio 2013, contiene le seguenti informazioni:

- i dati anagrafici del destinatario;
- i dati degli enti;
- le competenze acquisite, indicando, per ciascuna di esse, almeno la denominazione, il repertorio e le qualificazioni di riferimento. Queste ultime sono descritte riportando la denominazione, la descrizione, l'indicazione del livello del Quadro europeo delle qualificazioni e la referenziazione, laddove applicabile, ai codici statistici di riferimento delle attività economiche (Ateco) e della nomenclatura e classificazione delle unità professionali (CP Istat), nel rispetto delle norme del sistema statistico nazionale;
- i dati relativi alle modalità di apprendimento e valutazione delle competenze, con i dati essenziali relativi all'esperienza svolta nel campo informale.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Questo elemento varia da candidato a candidato.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Le tipologie di operatori afferenti al processo sono:

- facilitatore;
- formatore;
- *assessor* (validatore);
- e-valutatore;
- coordinatore.

Le figure di facilitatore, formatore e *assessor* sono state reperite tra i docenti degli istituti d'istruzione superiore, partner di progetto, che operano nei corsi serali o nei centri territoriali permanenti e gli operatori del centro per l'impiego della Provincia di Grosseto che presentavano determinati prerequisiti di accesso.

Per quanto riguarda gli *e-assessor*, questi sono stati reperiti dalla Camera di Commercio di Grosseto, la quale si è occupata di individuare due esperti del settore turismo che potessero valutare in maniera competente la simulazione videoregistrata.

Partecipazione dei volontari

Il facilitatore accompagnerà l'utente, indicando quali tipologie di documenti possono essere classificate come evidenze e stimolandone la ricerca attiva. Gli utenti che si sottoporranno al processo non avranno lo stesso livello di competenze digitali, pertanto starà all'operatore stabilire qual è il livello di autonomia del candidato e di che tipo di sostegno necessita per la compilazione del proprio profilo.

Prospettive future

Le prospettive future possono essere individuate nei seguenti elementi:

- essere un valido punto di riferimento per gli operatori dei sistemi dell'istruzione e della formazione;
- rappresentare un utile supporto ai decisori politici nella definizione, soprattutto a livello regionale, delle necessarie normative di regolazione dei nuovi sistemi di valutazione e certificazione delle competenze.

SCHEDA DESCRITTIVA 3
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Milano (Ciessevi)
Titolo	Progetto Invest
Tipo di materiale	Linee guida
Riferimenti	LLP – Grundtvig Learning Partnership
Partner	<ul style="list-style-type: none">• Hogeschool Rotterdam, Rotterdam University of Applied Sciences, The Netherlands• CFSA Center for Frivilligt Socialt Arbejde, The Volunteer Centre, Odense, Denmark• Ciessevi• University of Roehampton, United the Kingdom• Fundación Cibervoluntarios (Cybervolunteers Foundation)
Livello geografico	Europeo
Link	http://www.informedu.it/documents/InformEduLineeguida.pdf http://www.informedu.it/documents/InformEduguidelines.pdf http://www.informedu.it/?page_id=445

Obiettivi

Invest è un progetto europeo finanziato dalla Commissione Europea attraverso il programma di Apprendimento Permanente, sottoprogramma Grundtvig - Partenariati di Apprendimento. L'obiettivo generale del progetto è quello di riunire una vasta gamma di risorse e di esperienze raccolte all'interno delle diverse organizzazioni per migliorare le opportunità di apprendimento dei volontari. In altri termini, l'obiettivo principale è quello di applicare metodi e strumenti diversi per facilitare queste opportunità educative e condividere sperimentazioni ed esperienze tra i partner. Applicando l'approccio "apprendere facendo", Invest intende incoraggiare i volontari a rendere più fruttuoso il volontariato che svolgono, aumentando la loro consapevolezza delle molte competenze e abilità che stanno acquisendo nel corso dell'esperienza di volontariato e infondendo leggerezza nel lavorare sulle competenze per l'apprendimento permanente che potranno applicare in molti contesti diversi e nella loro vita lavorativa.

Definizioni concettuali

La prospettiva europea

La validazione dell'apprendimento informale e non formale deve essere compatibile con i principi europei del 2004 per la validazione dell'apprendimento non formale e informale, con i principi europei per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione e con la raccomandazione di un quadro di riferimento europeo per l'assicurazione della qualità nella formazione professionale.

La cooperazione europea in materia di validazione dovrebbe essere ulteriormente sviluppata, in particolare, aggiornando e migliorando le linee guida e l'inventario europeo sulla validazione dell'apprendimento non formale e informale. Strumenti a livello europeo e quadri di riferimento (Quadro europeo delle qualifiche, Europass, sistemi di credito europei, ecc.) potrebbero essere utilizzati per promuovere la validazione e migliorare la comparabilità e la trasparenza dei risultati dei processi di validazione, costruendone così l'affidabilità all'interno dei confini nazionali.

La prospettiva nazionale

La validazione dell'apprendimento non formale e informale dovrebbe essere vista come parte integrante del sistema nazionale delle qualifiche. L'approccio formativo di valutazione è importante in quanto attira l'attenzione sull'individuazione di conoscenze, abilità e competenze più ampie e su una formazione permanente come nodo cruciale.

La validazione sommativa deve avere un legame ben definito e non ambiguo con gli standard utilizzati nel sistema nazionale delle qualifiche. Nei casi in cui l'apprendimento non formale e informale rappresenta un percorso per l'ottenimento di una qualifica, la validazione potrebbe essere considerata parallelamente all'istruzione e alla formazione formale. Lo sviluppo di repertori nazionali delle qualifiche potrebbe essere utilizzata come un'opportunità per integrare sistematicamente la validazione nei sistemi delle qualifiche. L'introduzione della validazione come parte integrante di un quadro nazionale delle qualifiche potrebbe essere legata alla necessità di migliorare l'accesso, l'acquisizione e l'equipollenza dei titoli. La sostenibilità e la coerenza dei sistemi nazionali di validazione dovrebbero essere supportate da regolari analisi costi-benefici.

La prospettiva organizzativa

Istruzione formale, imprese, centri per l'educazione degli adulti e le associazioni di volontariato sono le principali organizzazioni interessate a fornire opportunità di validazione dell'apprendimento non formale e informale.

La validazione dell'apprendimento non formale e informale pone delle sfide all'educazione formale relative a quali tipi di apprendimento possano essere validati, a come debba svolgersi il processo di valutazione e a come possa essere integrato nel curriculum formale.

Ci sono grandi vantaggi per le imprese nella creazione di sistemi per documentare le conoscenze, le capacità e le competenze dei dipendenti.

Le imprese hanno bisogno di equilibrare i loro legittimi interessi di datori di lavoro con i legittimi interessi dei singoli dipendenti.

Il settore dell'istruzione degli adulti è un importante contributo per l'apprendimento non formale e informale e il suo ulteriore progresso dovrebbe essere sostenuto da uno sviluppo sistematico della validazione formativa e sommativa. Il Terzo Settore e, più specificatamente, il mondo del volontariato, offrono una vasta gamma di opportunità di apprendimento personalizzati, molto apprezzati in altri contesti. La validazione dovrebbe essere usata per rendere visibili e valorizzare i risultati di quest'apprendimento, così come sostenere la loro trasferibilità ad altri contesti.

La prospettiva individuale

Il centro del processo di validazione è l'individuo. Le attività delle altre agenzie coinvolte nella validazione dovrebbero essere considerate alla luce del loro impatto sull'individuo.

Tutti dovrebbero avere accesso alla validazione e l'accento sulla motivazione ad impegnarsi nel processo è particolarmente importante. Un processo di validazione a più stadi offre agli individui molte opportunità per decidere sulla direzione da dare alla loro validazione. Il processo decisionale dovrebbe essere sostenuto da informazioni, consulenza e orientamento.

La struttura del processo di validazione

I tre processi di orientamento, valutazione e revisione esterna possono essere utilizzati per valutare le procedure di validazione esistenti e sostenere lo sviluppo di nuove procedure.

I metodi

I metodi di validazione dell'apprendimento non formale e informale utilizzano, essenzialmente, gli stessi strumenti che vengono utilizzati per la valutazione formale.

Quando vengono utilizzati per la validazione, questi strumenti devono essere adattati, combinati e applicati in modo da salvaguardare la specificità individuale e il carattere non standardizzato dell'apprendimento non formale e informale.

Gli strumenti per la valutazione dell'apprendimento devono essere idonei allo scopo.

I responsabili della validazione

L'efficace funzionamento dei processi di validazione dipende fundamentalmente da *counsellor*, valutatori e amministratori professionisti della validazione. La preparazione e la formazione continua di queste persone è di fondamentale importanza. La messa in rete permette la condivisione di esperienze e il pieno funzionamento di una comunità di pratica dovrebbe essere parte di un programma di sviluppo per tali professionisti. L'interazione tra gli operatori all'interno del processo di validazione porta a pratiche più efficienti ed efficaci che supportano le persone che richiedono il riconoscimento delle competenze informali e non formali.

Competenze valutate

Le otto competenze chiave europee per l'apprendimento permanente sono:

1. comunicazione nella madrelingua;
2. comunicazione in lingue straniere;
3. competenze matematiche e competenze di base in campo scientifico e tecnologico;
4. competenze digitali;
5. imparare ad imparare;
6. competenze sociali e civiche;
7. senso di iniziativa e di imprenditorialità;
8. consapevolezza culturale ed espressiva.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

- *Certificato di formazione*: un buon certificato di formazione menziona i contenuti e la durata della formazione, il livello (ad esempio relativo al Quadro europeo delle qualifiche) e un riferimento (es. sito web) dell'istituto di formazione.
- *Testimonianza*: una buona testimonianza fornisce una descrizione del lavoro volontario svolto, le sue responsabilità e il livello di autonomia: in affiancamento, in autonomia o in una posizione esecutiva. È anche importante ricordare la durata, il numero di ore giornaliere, settimanali, mensili, nonché una persona di contatto che può essere chiamata.
- *Volontariato nel cv*: decidere se mettere il lavoro volontario sotto "il mio hobby/tempo libero" o in "esperienza di lavoro". Descrivere l'importanza del volontariato svolto per la domanda di lavoro che si sta facendo.
- *Profilo di competenza*: un profilo di competenza è una lista di competenze che si possono acquisire durante il volontariato. Aiuta il volontario a riflettere sul proprio sviluppo. Aiuta anche a tradurre l'esperienza di volontariato per il mercato del lavoro o il sistema di formazione professionale.
- *Autovalutazione*: l'autovalutazione del volontario ha lo scopo di avere un'idea delle competenze che lui/lei ha acquisito. Aiuta anche ad esplorare l'utilità di queste competenze al di fuori del mondo del volontariato. L'autovalutazione può essere fatta in due modi: il primo è quello di definire in quale livello lui/lei ha acquisito la competenza, il secondo è quello di confrontare la competenza con uno standard esterno.

- *Valutazione di altri (esterna)*: la valutazione di altri (feedback a 360 gradi) supporta e rafforza, ma anche relativizza, i risultati dell'autovalutazione. Essa può essere fatta da altri volontari, da membri del team di lavoro, dal responsabile dei volontari, dagli utenti con cui lui/lei ha lavorato.
- *Risultati del volontariato*: uno dei passi più importanti nel processo di riconoscimento è essere in grado di portare esempi concreti del lavoro volontario realizzato. Qui si può pensare a rapporti di attività, verbali delle riunioni, immagini/filmati di eventi o di attività che sono state eseguite. Anche dichiarazioni firmate di un responsabile con scritto "grazie", lettere di partecipanti e le proprie riflessioni scritte sul lavoro realizzato possono essere utili. Assicurarsi che sia chiaro il ruolo svolto: un programma generale di un campo estivo o di un corso di formazione di cui si è stati responsabili non sono sufficienti.
- *Evidenze*. Criteri di prova sono: autenticità (è davvero su di te), rilevanza (vuol davvero dire qualcosa sul processo di lavoro e sul livello di controllo), attualità (quanto recente è), quantità (quante volte, quante cose avete fatto), varietà (avete fatto il lavoro volontario con diversi gruppi target e/o in situazioni diverse).
- *Portfolio per volontari*: un portfolio è una raccolta organizzata di tutto quello che si è appreso e di tutto il lavoro (volontario) fatto. Può anche contenere informazioni personali. L'idea viene dal mondo dell'arte, in cui gli artisti usano il portafoglio per mostrare esempi dei lavori realizzati. Può essere digitale, ma anche sotto forma di dossier con documentazione cartacea.
- *Convalida da parte degli istituti accreditati per il riconoscimento formale*.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

3 mesi

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Gli istituti per il riconoscimento formale sono diversi da Paese a Paese. Alcuni Paesi hanno sistemi di aggiudicazione, in altri bisogna rivolgersi alle scuole o a enti di formazione o a organizzazioni datoriali. Nell'ambito del progetto Invest, il Politecnico di Milano (ente accreditato per il Lavoro) è stato responsabile della Certificazione, validatore esterno (*assessor*) e tutor.

Partecipazione dei volontari

Il volontario è il centro della validazione. Il processo decisionale del volontario è sostenuto da informazioni, consulenza e orientamento.

Prospettive future

Contribuire a far sì che le competenze acquisite con il volontariato siano ufficialmente riconosciute, sia perché sono un elemento essenziale della professionalità, sia per la motivazione dei potenziali volontari sia per creare un collegamento tra l'apprendimento non formale e l'istruzione formale.

SCHEDA DESCRITTIVA 4
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Milano (Ciessevi)
Titolo	Progetto Attitude
Tipo di materiale	Slide di presentazione
Riferimenti	Avviso pubblico della Provincia di Milano per l'attuazione del progetto sperimentale in materia di certificazione delle competenze acquisite in attività di volontariato e la loro valorizzazione a fini occupazionali (Piano provinciale talenti al lavoro)
Partner	Soggetto coordinatore: Fondazione Politecnico di Milano Partner del progetto: Afol Sud, Fondazione Don Gnocchi Partner tecnico: CIESSEVI
Livello geografico	Provinciale
Link	http://www.ciessevi.org/progetti/attitude http://www.ciessevi.org/sites/default/files/page/24-06-2014/ATTITUDE_SchedaProgetto.pdf http://www.ciessevi.org/sites/default/files/page/24-06-2014/ATTITUDE_FormazioneVolontari_Processo_PresCompleta.pdf

Obiettivi

Il progetto intende offrire l'opportunità al volontariato di avvicinarsi al mondo del lavoro e di valorizzare, con fini anche professionali, le esperienze di tutti quei giovani e non che sono attivamente impegnati come volontari. L'obiettivo è inoltre quello di consentire al mondo del lavoro di conoscere più da vicino il patrimonio di competenze che il volontariato produce in termini di *expertise* e di conseguenza il valore aggiunto che chi svolge volontariato può portare anche in un'azienda.

Pertanto, lo scopo del progetto è di applicare e diffondere un modello operativo di certificazione delle competenze condiviso tra volontariato e imprese che contribuisca ad individuare e valorizzare quelle competenze che il volontariato produce nelle persone che in esso si impegnano e che possono essere utili e spendibili anche nel lavoro.

Attitude è un progetto sostenuto dalla Provincia di Milano che permette a 100 volontari di selezionare e certificare le competenze sviluppate dall'esperienza di volontariato secondo il modello e approvato dalla Regione Lombardia in relazione al Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP).

Ha come obiettivi specifici anche quelli di:

- valorizzare le competenze che l'esperienza di volontariato può produrre e proporre una loro integrazione nel Quadro regionale e nazionale degli Standard professionali;
- Identificare, con il contributo delle imprese coinvolte, quali competenze sviluppate con il volontariato risultano più efficaci e qualificanti anche per il lavoro nell'azienda;
- modellizzare un sistema di certificazione delle competenze, riconosciuto da enti di certificazione, imprese, associazioni, che valorizzi l'acquisizione delle competenze maturate in ambiti non formali ed informali.

Definizioni concettuali

Capacità dimostrata di utilizzare conoscenze, abilità, capacità sociali e/o metodologiche in situazioni di lavoro, studio, sviluppo personale o professionale). È stata rilevata una certa confusione terminologica su questo tema, legata soprattutto ai processi (es. validazione delle competenze, certificazione delle competenze, riconoscimento delle competenze/qualifiche, ecc.)

Competenze valutate

Ref. QRSP Quadro Regionale degli Standard Professionali, Regione Lombardia

AREA QRSP – 15. Servizi di Educazione e Formazione
Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa ed educativa
Realizzare interventi di animazione e gioco
Effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi
Erogare un intervento formativo
AREA QRSP – 16. Servizi socio-sanitari
Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale
Realizzare interventi di animazione sociale
AREA QRSP – 21. Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità
Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del cliente
Predisporre testi per la comunicazione di un'organizzazione
Progettare un evento di comunicazione
Effettuare l'organizzazione di un evento
Effettuare una mediazione linguistico-culturale professionale in interdipendenza con la conoscenza delle comunità praticanti il codice linguistico
Pianificare e gestire un piano della comunicazione
Svolgere attività di informazione e <i>counselling</i> orientativo, individuale e di gruppo
AREA QRSP – 26. Ricerca personale, servizi per il lavoro
Effettuare la ricostruzione del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato
Effettuare colloqui di orientamento
Attuare l'intervento di <i>coaching</i> su un gruppo

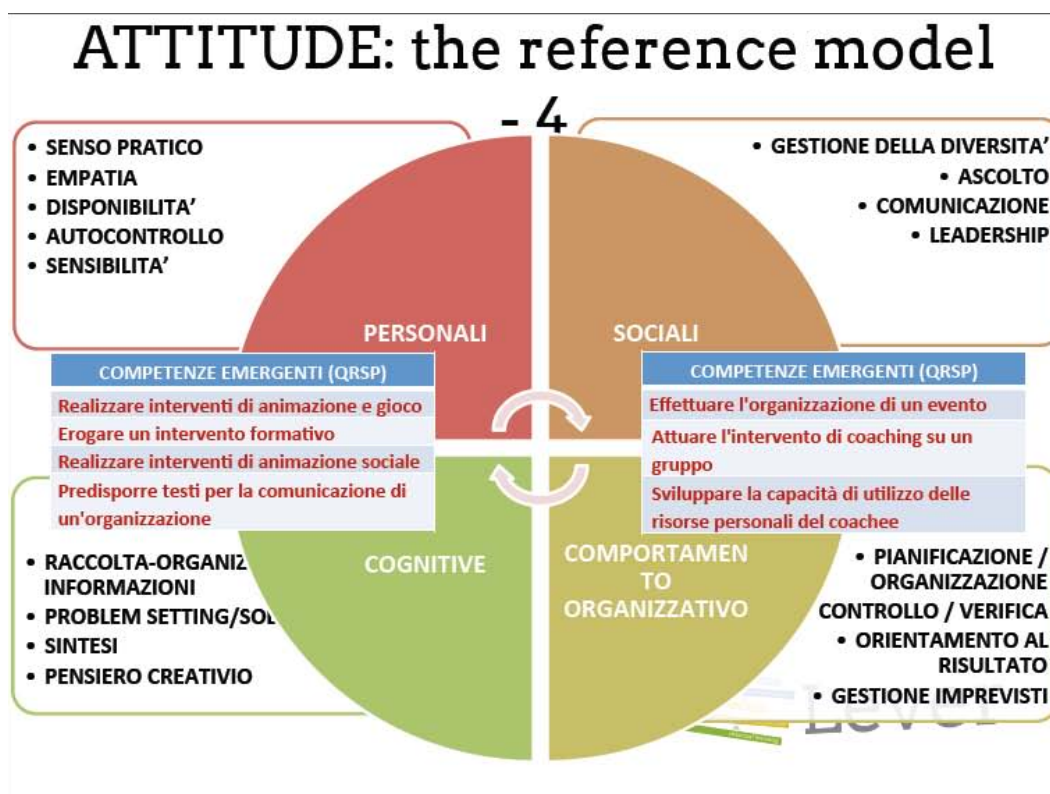
Sviluppare la capacità di utilizzo delle risorse personali del <i>coach</i>
AREA QRSP – 28. Organizzazione non profit
Effettuare la ricerca e lo sviluppo dei donatori
Effettuare l'inserimento dei candidati selezionati
Effettuare la ricerca e la selezione dei volontari

Soft Skills – Quadro di riferimento (Piano Provinciale "Talenti al Lavoro" 2012 – 2014. Ref.Id. MI1006106)

AREA	COMPETENZE
A. Abilità personali	Responsabilità
	Autonomia
B. Abilità sociali	Capacità di ascolto
	Capacità comunicativa
	Lavoro in team
	Leadership
C. Abilità cognitive	Problem setting e problem solving
	Imparare ad imparare
D. Abilità di comportamento organizzativo	Pianificazione ed organizzazione
	Innovazione
	Orientamento

Il volontario: attività e aree di competenza

<i>Acquisite "sul campo"</i>	
Attività	Aree di competenza
<ul style="list-style-type: none"> • Relazione/comunicazione/gestione conflitti • Animazione, feste • Laboratori educativi, doposcuola, ecc. • Orientamento, formazione famiglie, ecc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Team management • Project management • Organizzazione eventi • Formazione/coaching
<i>Ausiliarie, di supporto</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Progettazione • Progettazione/valutazione • Formazione interna 	<ul style="list-style-type: none"> • Risorse umane • Piani Sviluppo Personale • Pianificazione Formazione • Selezione
<i>Istituzionali</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Finanziamenti • Promozione • Sensibilizzazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundraising/peopleraising • Comunicazione • Marketing



Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

Fase	Candidato
F1 Domanda	<ul style="list-style-type: none"> • Domanda di certificazione • CV Europass (MOD.1) • Scheda descrittiva sintetica (MOD.2)
F2 – Valutazione domanda	
F3 – Portfolio delle evidenze	<ul style="list-style-type: none"> • Guida alla costruzione del portfolio (MOD.3) • Portfolio delle evidenze
F4 – Valutazione (Portfolio e in presenza)	
F5 – Rilascio certificazione	

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

3 mesi

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Responsabile della certificazione (Ente accreditato per il lavoro):

- Fondazione Politecnico di Milano;
- Afol Sud Milano (Rozzano, San Donato, Corsico);
- Fondazione Don Gnocchi.

Assessor (validatore):

- esterno all'ente;
- dal mondo aziendale/imprenditoriale/associativo;
- diverso dall'eventuale tutor;
- selezionato dall'ente;
- competenze specifiche nel campo da valutare.

Tutor:

- in Attitude: figura chiave per il volontario;
- riferimento dell'associazione/organizzazione e a disposizione per aiutare il volontario (F1 – Domanda, F3 – Portfolio evidenze)

Imprese e associazioni coinvolte nell'intervento

Le aziende aderenti all'iniziativa sono di diverse aree settoriali, con sede legale/operativa in provincia di Milano, nelle quali il volontariato è già un'attività svolta o a titolo personale con parziale visibilità o già riconosciuta in modo più esplicito dall'azienda:

- Associazione Veronica Sacchi Onlus
- Auser
- Avis
- Caritas
- Don Gnocchi Onlus
- Fratelli di San Francesco Onlus

- Passo dopo passo...insieme
- Vividown
- Vsp
- Adfor spa
- Axa
- Holcim
- Immagine acconciature
- Mida service srl
- Mida spa
- Ncr
- R.f. Celada

Le associazioni di volontariato che hanno aderito al progetto sono realtà radicate da tempo nel territorio e ricoprono le cinque aree di riferimento richieste dal bando:

- volontariato di strada;
- assistenza agli anziani;
- assistenza ai disabili;
- assistenza ai minori;
- assistenza ai tossicodipendenti.

Partecipazione dei volontari

Il volontario è il centro della validazione. Il processo decisionale del volontario è sostenuto da informazioni, consulenza e orientamento. Alla certificazione possono accedere volontari interessati, fino ad un numero massimo di 100 certificazioni, così come dichiarate sostenibili dal progetto.

Prospettive future

Raccomandazioni per mettere a sistema lo scambio volontariato/impresa nell'ambito della crescita delle competenze e della formazione e il riconoscimento del volontariato come luogo di apprendimento per l'occupabilità e l'occupazione.

SCHEDA DESCRITTIVA 5
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Sondrio (Lavops)
Titolo	Progetto Lever - Modellizzazione dell'apprendimento di competenze informali e trasversali nell'esperienza di volontariato per aumentare l'occupazione e la mobilità dei cittadini
Tipo di materiale	Slide di presentazione, brochure
Riferimenti	Erasmus + 2014-1-IT01-KA200-002618 (in corso di realizzazione)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • P1 Fondazione Politecnico di Milano (FPM) IT • P2 Libere Associazioni di Volontariato della Provincia di Sondrio (LAVOPS) - IT • P3 Confindustria Sondrio - IT • P4 Scuola Nazionale Servizi Foundation (SNS) IT • P5 Foundation European Centre Valuation Prior Learning (EC-VPL) - NL • P6 Via University College - DK • P7 Hominem Challenges • P8 Centrum Nowoczesnoscimlynwiedzy - PL
Partner associati	<ul style="list-style-type: none"> • Federsolidarietà - IT • Regione Lombardia - IT
Livello geografico	Europeo - provinciale
Link	www.leverproject.eu

Obiettivi

La finalità generale del progetto è riassunta nel titolo: " Modellizzazione dell'apprendimento di competenze informali e trasversali nell'esperienza di volontariato per aumentare l'occupazione e la mobilità dei cittadini - Lever". Quindi, il primo passo è un sondaggio europeo per misurare il livello di consapevolezza su questa opportunità, espressa dal mondo del volontariato e dal mondo del lavoro. In altri termini, la possibilità di considerare il volontariato come un contesto di apprendimento non formale, in cui i giovani e gli adulti possono migliorare le loro competenze, può essere convalidato e certificato; di conseguenza, l'alternanza di lavoro e volontariato al di fuori dell'azienda, può essere un modo alternativo di formazione e di apprendimento, riconosciuto dai datori di lavoro e anche dal sistema scolastico. L'assegnazione di crediti formativi all'attività di volontariato può essere una realtà nel prossimo futuro.

Lo scopo è quindi quello di:

- raccogliere le buone pratiche e gli esempi per alimentare un modello condiviso di certificazione delle competenze trasversali, in linea con Europass (e anche coerenti con la nuova direttiva del Parlamento UE sulle professioni non regolamentate 2013/55 / UE), favorendo il collegamento virtuoso tra ambiente di educazione informale (il volontariato) e ambiente profit, con particolare attenzione alle piccole e medie imprese rispetto alle grandi multinazionali;
- fornire orientamenti comuni per l'approccio e l'attuazione del modello;
- stimolare i giovani e la comunità a riconoscere le esperienze di volontariato come una pratica valida per lo sviluppo personale e per aumentare la coesione sociale dei contesti in cui i giovani vivono.

In Italia: Lever proviene dal progetto Attitude per trasferire e implementare il modello in provincia di Sondrio.

Definizioni concettuali

Competenza: capacità di agire con efficacia ed efficienza in un dato contesto.

Competenze valutate:

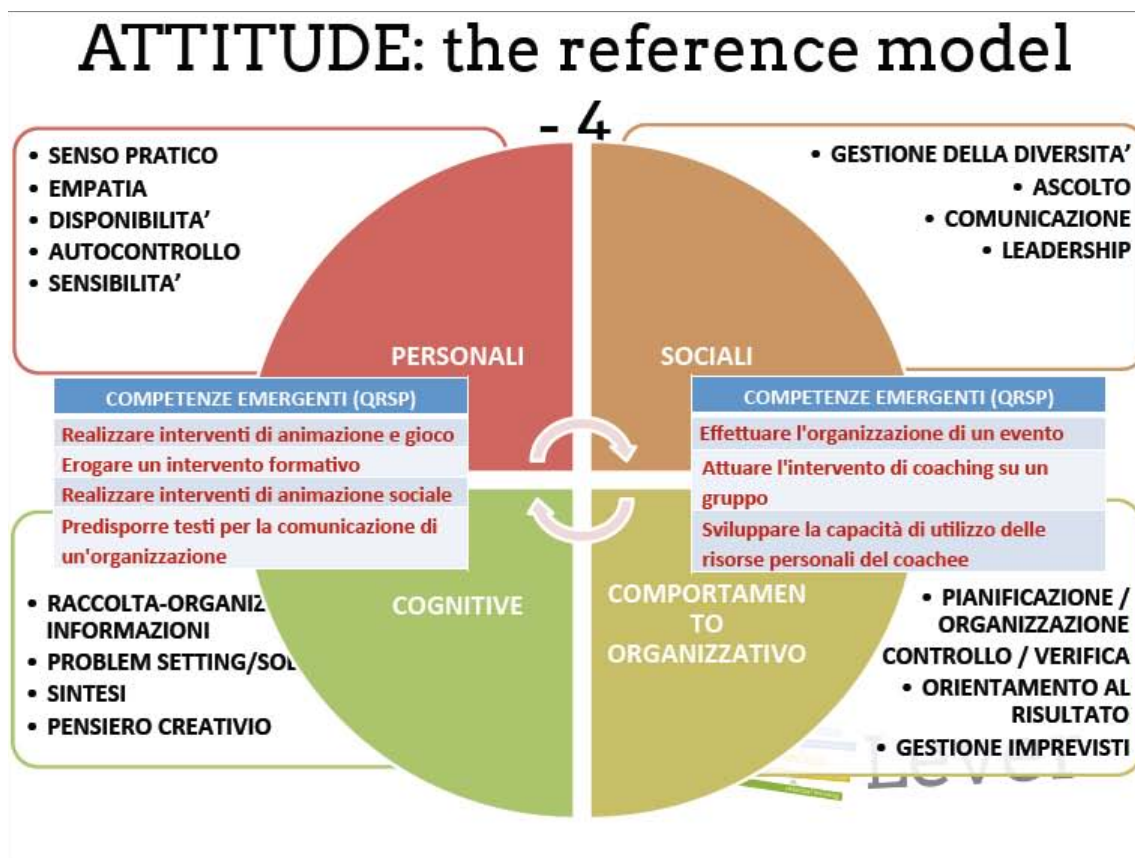
Ref. QRSP Quadro Regionale degli Standard Professionali, Regione Lombardia

AREA QRSP – 15. Servizi di educazione e formazione
Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa ed educativa
Realizzare interventi di animazione e gioco
Effettuare l'analisi dei fabbisogni formativi
Erogare un intervento formativo
AREA QRSP – 16. Servizi socio-sanitari
Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale
Realizzare interventi di animazione sociale
AREA QRSP – 21. Comunicazione, pubbliche relazioni, pubblicità
Effettuare la rilevazione delle esigenze di comunicazione/immagine del cliente
Predisporre testi per la comunicazione di un'organizzazione
Progettare un evento di comunicazione
Effettuare l'organizzazione di un evento
Effettuare una mediazione linguistico-culturale professionale in interdipendenza con la conoscenza delle comunità praticanti il codice linguistico
Pianificare e gestire un piano della comunicazione
Svolgere attività di informazione e <i>counselling</i> orientativo, individuale e di gruppo
AREA QRSP – 26. Ricerca personale, servizi per il lavoro
Effettuare la ricostruzione del profilo personale e professionale del soggetto svantaggiato
Effettuare colloqui di orientamento
Attuare l'intervento di <i>coaching</i> su un gruppo
Sviluppare la capacità di utilizzo delle risorse personali del <i>coach</i>

AREA QRSP – 28. Organizzazione non profit
Effettuare la ricerca e lo sviluppo dei donatori
Effettuare l'inserimento dei candidati selezionati
Effettuare la ricerca e selezione dei volontari

Soft Skills – Quadro di riferimento (Piano Provinciale "Talenti al Lavoro" 2012 – 2014. Ref.Id. MI1006106)

AREA	COMPETENZE
E. Abilità personali	Responsabilità
	Autonomia
F. Abilità sociali	Capacità di ascolto
	Capacità comunicativa
	Team working
	Leadership
G. Abilità cognitive	Problem setting e problem solving
	Imparare ad imparare
H. Abilità di comportamento organizzativo	Pianificazione ed organizzazione
	Innovazione
	Orientamento



Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

- Presentazione della domanda da parte del candidato, con necessario riferimento al QRSP e al livello EQF delle competenze selezionate;
- valutazione della domanda da parte dell'ente di certificazione con attenzione ai livelli EQF. Colloquio di orientamento/informazione;
- raccolta delle evidenze da parte del candidato: dal tacito all'esplicito, strumenti di supporto, indicatori di riferimento, esempi di prove;
- *assessment* da parte dell'*assessor* e dell'ente di certificazione: valutazione delle prove e definizione dell'*assessment* finale, in presenza, con indicatori di riferimento;
- rilascio della certificazione da parte dell'ente di certificazione: collegamento possibile al libretto del cittadino.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

3 mesi

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

L'ente di certificazione:

- accreditato ai servizi per il lavoro di Regione Lombardia;
- responsabile/garante della qualità del processo.

Il candidato:

- ogni cittadino che desidera farsi riconoscere le proprie competenze indipendentemente da come le abbia acquisite;

- le competenze che sceglie devono essere incluse nel QRSP

Il validatore (assessor):

- soggetto terzo preposto alla valutazione del portfolio e della prova finale;
- dieci anni di esperienza;
- referenza di un'azienda o un'associazione di categoria/datoriale/professionale, ecc.

Il tutor

- figura facoltativa;
- soggetto terzo, facilitatore nel processo di certificazione.

Partecipazione dei volontari

In Italia la partnership sarà in grado di sviluppare e testare il modello con circa 50 volontari.

Prospettive future

Il progetto è iniziato nel 2014 e si concluderà nel 2016.

Attività previste

- Indagine transnazionale;
- e-book: modelli, linee guida e raccomandazioni;
- strumento web;
- formazione valutatori e tutor;
- certificazione;
- panel di diffusione;
- report di disseminazione;
- monitoraggio dell'impatto;
- piano di sostenibilità.

SCHEDA DESCRITTIVA 6
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Milano (Ciessevi)
Titolo	Progetto "EVVIVA - Esperienza e Valore dei Volontari: Insieme Valorizziamo gli Apprendimenti"
Tipo di materiale	Pubblicazioni
Riferimenti	Ricerca CIESSEVI in corso
Partners	Le associazioni socie
Livello geografico	Provinciale
Link	http://www.ciessevi.org/progetti/evviva

Obiettivi

CIESSEVI ha dato il via alla ricerca-azione "Evviva - Esperienza e valore dei volontari: insieme valorizziamo gli apprendimenti" per esplorare nelle associazioni di Milano e provincia la presenza di pratiche e strumenti per la valorizzazione degli apprendimenti maturati nel contesto del volontariato e promuovere nelle associazioni strumenti di individuazione e documentazione delle competenze acquisite dai volontari.

Le associazioni partecipanti sono entrate nella fase di impiego degli strumenti Evviva per la valorizzazione delle competenze dei volontari.

Evviva prende le mosse dal progetto Invest.

Definizioni concettuali

Abilità: indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare *know-how* per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

Competenza: comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia. La capacità di applicare in modo appropriato, in un determinato contesto (istruzione, lavoro, sviluppo personale o professionale), i risultati dell'apprendimento.

Competenze di base: le competenze necessarie per vivere nella società contemporanea: ascoltare, parlare, leggere, scrivere e compiere operazioni matematiche.

Valorizzazione dell'apprendimento: il processo di promuovere la partecipazione e riconoscere i risultati dell'apprendimento (formale, non formale o informale) in modo da sensibilizzare gli attori sul suo valore intrinseco e premiare l'apprendimento.

Accertamento dei risultati dell'apprendimento: il processo di accertamento delle conoscenze, del *know-how*, delle abilità e/o delle competenze di una persona in base a criteri prestabiliti (risultati attesi, misurazione dei risultati dell'apprendimento). A esso seguono, in genere, la convalida e la certificazione.

Convalida dei risultati dell'apprendimento: la conferma, da parte di un ente competente, che i risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e/o competenze) acquisiti da una persona in un contesto formale, non formale o informale sono stati accertati in base a criteri prestabiliti e sono conformi ai requisiti di uno standard di convalida. La convalida è generalmente seguita dalla certificazione.

Certificazione dei risultati dell'apprendimento: rilascio di un certificato, un diploma o un titolo che attesta formalmente che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati

dell'apprendimento (conoscenze, *know-how*, abilità e/o competenze) conseguiti da un individuo rispetto a uno standard prestabilito.

Riconoscimento dei risultati dell'apprendimento

Il riconoscimento formale è il processo che dà valore ufficiale alle abilità e alle competenze attraverso:

- il riconoscimento delle qualifiche (certificati, diplomi o titoli);
- il riconoscimento dell'equipollenza, il rilascio di crediti, la convalida delle abilità e/o delle competenze acquisite.

Il riconoscimento sociale è il riconoscimento del valore delle abilità e/o delle competenze da parte di attori economici e sociali.

Competenze valutate

- Le otto competenze UE per l'apprendimento permanente;
- Ref. QRSP Quadro Regionale degli Standard Professionali, Regione Lombardia progetto Attitude;
- Soft Skills – Quadro di riferimento (Piano Provinciale "Talenti al Lavoro" 2012 – 2014. Ref.Id. MI1006106)

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

- Portfolio;
- Altri strumenti raccolti nel corso della ricerca-azione.

Tempo necessario per il riconoscimento delle competenze

Variabile.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Enti di certificazione, associazioni, imprese.

Partecipazione dei volontari

I volontari sono al centro del processo di valorizzazione delle competenze acquisite nelle attività all'interno delle associazioni. Il percorso mutuato dai progetti Invest e Attitude è tarato sul singolo volontario.

Prospettive future

Sostenere la diffusione di nuove pratiche, pubblicando una serie di materiali e strumenti riguardanti le competenze e la loro valorizzazione, in particolar modo riguardanti il mondo del volontariato.

SCHEDA DESCRITTIVA 7
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Lecce
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario on line CSVnet
Riferimento	Attività interna al CSV
Partner	/
Livello geografico	Provinciale

Definizioni concettuali

Competenza: insieme di capacità utili a svolgere una determinata mansione/professione.

Competenze valutate

Problem solving in ambito sociale.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

Colloquio.

Tempo necessario per valutare le competenze

1 ora.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Collegi del CSV.

Aspetti da migliorare

Capire se le esperienze pregresse sono fondate e realmente utili allo scopo.

SCHEDA DESCRITTIVA 8
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Foggia (Ce.Se.Vo.Ca.)
Titolo	Progetto YP+CV=E+ (?)E (YOUTHPASS + Curriculum Vitae = Erasmus+ Employability)
Tipo di materiale	Pubblicazione
Riferimenti	Erasmus + 2014-2-IT03-KA105-000946
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Ce.Se.Vo.Ca., Italia • Adapto Asociatia Pentru Promovarea Egalitatii intre Tineri, Romania • Comité de Liaison Diagonal, France • Centre for promoting of healthy life styles, Serbia • Qëndra për Kulturëdhe Zhvillim European, Albania • Ligo LexLegis, Kosovo • Interregional voluntary organization (IVO) "SVIT", Ukraine • Klubsportowy TSD Sport, Poland • Lamek Ngo, Armenia • Europea Diplomats Association, Georgia • Youth for future 2006, Romania • Beder Bütün Engellileri Destekleme Dernegi, Turkey • Birgu Local Council, Malta • Azerbaijan Tafakkur Youth Association, Azerbaijan • Center for education and development FY, Republic of Macedonia • Associação Mais Cidadania, Portugal • Associazione TDM 2000, Italia
Livello geografico	Internazionale / regionale
Link	https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/learning-agenda.1274 https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-870/Learning%20Agenda.pdf

Obiettivi

In Puglia, in particolare nella città di Manfredonia, vi è un alto tasso di disoccupazione, soprattutto tra i giovani e le donne, e il numero di *neet* è elevato (32,8%). Anche se vi è un programma regionale sulle politiche giovanili denominato "Bollenti Spiriti" e uno strumento chiamato "Libretto formativo del cittadino" per il riconoscimento delle competenze acquisite attraverso l'istruzione non formale, le istituzioni pubbliche stanno lottando per riconoscere e certificare le competenze acquisite dai giovani, con il volontariato in contesti educativi non -formali. Per queste ragioni, il Ce.Se.Vo.Ca. ha ritenuto opportuno realizzare il progetto "YP + CV = E + E (YOUTHPASS + Curriculum Vitae = Erasmus + Occupabilità)" consistente in un seminario per lo scambio delle migliori pratiche europee in materia di acquisizione di competenze attraverso attività di volontariato dei giovani, incluso nel curriculum vitae e utilizzabile nel mercato del lavoro, in un confronto con le istituzioni locali per il riconoscimento e la certificazione di tali competenze.

Gli obiettivi del progetto sono stati:

- accompagnare riforme politiche a livello locale e regionale nel settore della gioventù, per sostenere il allineare (sotto "accompagnare")riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale;
- rafforzare la dimensione internazionale delle attività per i giovani e il ruolo dei giovani;

- rafforzare la cooperazione tra le organizzazioni attive nel settore della gioventù;
- promuovere il concetto di volontariato come valore e opportunità per l'acquisizione di competenze allineare spendibili anche nel mercato del lavoro.

I partecipanti sono stati 34 tra giovani lavoratori, volontari e membri del Comitato esecutivo di organizzazioni giovanili (un Consiglio locale) provenienti da 15 paesi, per metà dall'Unione europea e per l'altra metà appartenenti a paesi limitrofi.

Definizioni concettuali

Competenza: le competenze chiave per l'apprendimento permanente sono una combinazione di conoscenze, abilità e attitudini appropriate al contesto. Sono particolarmente necessarie per la realizzazione e lo sviluppo personale, l'inclusione sociale, la cittadinanza attiva e l'occupazione.

Competenze valutate

Le otto competenze chiave europee per l'apprendimento permanente:

- 1 comunicazione nella madrelingua;
- 2 comunicazione in lingue straniere;
- 3 competenze matematiche e competenze di base in campo scientifico e tecnologico;
- 4 competenze digitali;
- 5 imparare ad imparare;
- 6 competenze sociali e civiche;
- 7 senso di iniziativa e di imprenditorialità;
- 8 consapevolezza culturale ed espressiva.

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

Learning Agenda: durante la presentazione dello *Youthpass* il formatore può introdurre la *Learning Agenda (Agenda dell'apprendimento)* come strumento per scrivere lo *Youthpass*, da utilizzare durante il gruppo di riflessione o l'auto riflessione.

L'Agenda dell'apprendimento è un documento suddiviso in 4 parti:

1. nella prima parte il partecipante scrive la data e il nome dell'attività (utilizzando il programma giornaliero);
2. nella seconda parte si mette la croce in uno o più dei 3 riquadri che indicano la conoscenza, l'abilità e l'atteggiamento, secondo con la nuova competenza che ha imparato;
3. nella terza parte il partecipante mette la croce in una o più degli 8 riquadri che indicano le 8 competenze chiave apprese;
4. nella quarta parte i partecipanti scrivono alcune note sulle competenze apprese.

YouthPass: alla fine delle attività precedenti il volontario può usare la sua *Agenda dell'apprendimento* per scrivere il suo *Youthpass*.

Tempo necessario per valutare le competenze

2 ore, cui si aggiungono percorsi personalizzati.



RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL VOLONTARIATO: BUONE PRATICHE IN ITALIA

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Nell'ultimo progetto realizzato sono stati coinvolti il Comune di San Giovanni Rotondo, il Centro Territoriale per l'Impiego di Manfredonia e la Regione Puglia, ai quali si è presentato lo *YouthPass*, si è chiesto loro di riconoscerlo nel Libretto Formativo del Cittadino e di consegnarlo ai partecipanti al progetto.

Aspetti da migliorare

Far capire che le esperienze di volontariato devono essere inserite nel Libretto formativo del cittadino, che esiste come strumento ma che il Centro Territoriale per l'Impiego non attiva ancora, dandone la responsabilità alla Regione.

Partecipazione dei volontari

Garantita attraverso la *Learning Agenda* con la quale si attua un processo di autovalutazione delle competenze acquisite.

Prospettive future

Ottenere per Expo Milano 2015 il riconoscimento delle competenze acquisite dai volontari che parteciperanno al programma sia nel Libretto formativo del cittadino, sia dall'Università come credito formativo.

SCHEDA DESCRITTIVA 9
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Pescara
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario on line CSVnet
Reference	Attività istituzionale
Livello geografico	Provinciale

Definizioni concettuali

Competenza: abilità, perizia, preparazione, esperienza, pratica, capacità.

Competenze valutate

Competenze trasversali:

- *problem solving;*
- *innovatività;*
- *controllo operativo;*
- *disponibilità ai rapporti interpersonali.*

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

Questionario precompilato.

Tempo necessario per valutare le competenze

1 ora.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Personale con competenze di valutazione.

SCHEDA DESCRITTIVA 10
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Biella
Titolo	Progetto Stage di volontariato per studenti
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Progetto: Stage di volontariato
Livello geografico	Provinciale
Link	http://stagedivolontariato.blogspot.it

Obiettivi

Il progetto Stage di volontariato è un progetto che avvicina gli studenti al mondo del volontariato, facendo conoscere loro una realtà diversa da quella che sono abituati a vivere nella loro quotidianità e contribuendo alla loro crescita umana e personale. Nasce nel 1989-1990 dal desiderio di un piccolo gruppo di studenti che insieme ai loro insegnanti volevano vivere un'esperienza di volontariato estivo unito alla vita comunitaria. Da allora il progetto si è diffuso sempre più velocemente e, grazie al progressivo coinvolgimento di scuole ed enti del territorio, ha portato alla partecipazione di un numero sempre maggiore di ragazzi che ha visto la differenziazione in due diverse esperienze di volontariato: quella estiva e quella annuale. L'esperienza estiva è caratterizzata dall'opportunità di vivere insieme ad altri ragazzi delle superiori per una settimana, unendo il volontariato con la vita comunitaria.

Definizioni concettuali

Competenze: conoscenze applicabili.

Competenze valutate

Le competenze legate alla socialità, all'*empowerment*, all'autoefficacia e all'attivismo civico.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

Un ricerca sugli effetti a lungo termine della partecipazione al progetto Stage di volontariato.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

2 anni.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Insegnanti, alunni ed ex alunni delle scuole partecipanti al progetto.

Aspetti da migliorare

Il costo finanziario e di impegno.

Partecipazione dei volontari

Il target erano studenti coinvolti attivamente nella fase di *follow-up*.

SCHEDA DESCRITTIVA 11
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Genova (Celivo)
Titolo	Progetto You-Up!
Tipo di materiale	Pubblicazione
Riferimenti	Attività istituzionale: promozione del volontariato giovanile
Partners	Associazioni
Livello geografico	Provinciale
Link	http://www.celivo.it/promozione/you_up.php https://docs.google.com/forms/d/1UEcsxnF6AlhQbm7HDpt9iDPdcKKLusKqBduvrUlfNT0/viewform http://www.celivo.it/promozione/you_up/dossier_you_up.pdf

Obiettivi

L'obiettivo è quello di mettere in relazione le Organizzazioni di Volontariato e i giovani quali protagonisti del loro futuro. You-Up! offre ai giovani la possibilità di fare un'esperienza di volontariato in un'associazione e, in quella, di sviluppare il proprio potenziale, le proprie competenze e sperimentare forme di partecipazione attiva.

Definizioni concettuali

Competenze: è qualcosa di profondo che presuppone il possesso di conoscenze ed abilità, ma che prevede la capacità di utilizzarle in maniera opportuna in svariati contesti. Quindi le competenze non sono date ad una persona, ma sono acquisite in maniera creativa con la riflessione e l'esperienza.

In "You-Up!" le competenze acquisite indicano ciò che è il potenziale del giovane in quanto capace di fare, di pensare e di agire in un contesto contaminato da relazioni ed esperienza come quello del volontariato. You-Up! avviene quando il giovane riesce ad affrontare le situazioni mobilitando la sua sfera cognitiva ed intellettuale, ma anche la sua parte emotiva, sociale, estetica, etica e valoriale.

Le otto competenze chiave di cittadinanza sono quelle di cui ogni persona ha bisogno per la realizzazione e lo sviluppo personali, la cittadinanza attiva, ecc. e che rinforzano il percorso di apprendimento continuo che si prolunga per l'intero arco della vita (*life long learning*). Qui il volontariato si inserisce come occasione di apprendimento non formale e come luogo dove sperimentarsi, mettersi in relazione, sviluppare e riconoscere il proprio potenziale ed acquisire competenze.

Competenze valutate

Ambito "Costruzione del sé"

- **Imparare ad imparare**: ogni volontario deve imparare il proprio modo di essere volontario nella sua attività in modo da essere efficiente (rispetto agli obiettivi dell'associazione) ed efficace (nella riuscita dell'attività stessa). Nell'essere volontario impara ad organizzare il suo apprendimento utilizzando le varie informazioni e formazioni che troverà nella sua attività rapportandole a sé anche in funzione dei tempi disponibili, delle proprie strategie e del proprio modo di essere. Inoltre dovrà imparare come altri si pongono di fronte all'attività ed agli obiettivi, auto-valutare il proprio comportamento, ricercare anche in altri contesti (CELIVO, internet, altre OdV, ecc.) occasioni di approfondimento e formazione ulteriore e dimostrare di essere in grado di muoversi autonomamente nella ricerca.
- **Progettare**: ogni volontario deve essere capace di utilizzare le conoscenze apprese per seguire gli obiettivi ben precisi della sua attività. Deve quindi saper prevedere, sulla base dei dati di realtà, esiti

di situazioni, soluzioni di problemi, effetti probabili di azioni e inoltre individuare le priorità, valutare le difficoltà, verificare i risultati dell'attività.

Ambito "Relazione con gli altri"

- Comunicare e comprendere: ogni volontario deve poter comprendere il contesto comunicativo del volontariato fatto di concetti, procedure, atteggiamenti, stati d'animo, emozioni ed essere in grado, a sua volta, di saperli comunicare.
- Collaborare e partecipare: ogni volontario deve saper interagire in un gruppo, comprendendo i diversi punti di vista, valorizzando le proprie e altrui capacità, gestendo la conflittualità, contribuendo alla realizzazione delle attività collettive, nel riconoscimento dei diritti fondamentali dell'altro.
- Agire in modo autonomo e responsabile: ogni volontario deve sapersi inserire nell'attività di volontariato, consapevole dei suoi diritti e riconoscendo al contempo quelli altrui, le opportunità comuni, i limiti, il valore delle regole e la responsabilità personale.

Ambito "Rapporto con la realtà"

- Risolvere i problemi: ogni volontario deve saper affrontare situazioni problematiche costruendo e verificando ipotesi e contribuendo a risolverle. Deve quindi saper concepire attività pratiche, realistiche e valide che possano essere messe in pratica e portate avanti nella vita reale.
- Individuare collegamenti e relazioni: ogni volontario deve possedere strumenti che gli permettano di affrontare la complessità del vivere nella società globale del nostro tempo. Deve quindi poter elaborare idee e proposte basate su fatti conosciuti per generare nuove ipotesi.
- Acquisire ed interpretare l'informazione: ogni volontario deve poter acquisire ed interpretare criticamente l'informazione ricevuta, valutandone l'attendibilità e l'utilità, distinguendo fatti ed opinioni. Deve quindi saper individuare argomentazioni errate e sviluppare opinioni attendibili sulla base di motivazioni/spiegazioni esatte.

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

- *Questionario You-Up* per essere ricontattato e indirizzato al progetto più adatto.
- *Dossier del volontariato* che è lo strumento fondamentale per valorizzare l'attività di volontariato e comprovare le competenze acquisite o messe in opera.
- *Attestato di volontariato* (riconoscimento sociale), valido come una certificazione dell'attività svolta, che dovrà essere compilato dal giovane volontario e dal tutor dell'associazione, a seguito di un colloquio di verifica finale. Dovrà quindi contenere dati chiari, precisi e verificabili sulle attività di volontariato svolte. Verrà, quindi, firmato dal presidente dell'associazione. L'attestato può essere corredato di altri documenti comprovanti l'attività, come ad esempio attestati di partecipazione, programmi di attività, ecc.

Inoltre, osservazione diretta, verifica con altri soggetti che collaboravano al progetto, verifica con il volontario, occasioni di sperimentazione pratica.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Gli ultimi 5 incontri dell'attività di volontariato.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

CSV Genova: ha tra i suoi obiettivi quello di promuovere il volontariato e le forme di partecipazione attiva dei giovani volontari. Per questo propone You-Up! come percorso di certificazione dell'attività di volontariato. Il suo compito è quello di orientare i giovani nella scelta del progetto più adatto.

Giovani: possono aderire le persone di età compresa tra i 16 e i 30 anni che potranno ritrovare, in uno dei progetti You-Up!, un'occasione di riconoscimento e valorizzazione delle competenze acquisite nell'attività

svolta. Al giovane volontario viene chiesto di essere egli stesso il protagonista, mettendosi in gioco, diventando You-Up!.

Organizzazioni di Volontariato: ogni associazione aderente a You-Up! si impegna ad offrire un percorso per i giovani volontari seguendone, attraverso la figura di un tutor, tutti gli aspetti formativi ed esperienziali necessari all'acquisizione o messa in opera delle competenze.

Aspetti da migliorare

- Difficoltà di non avere il controllo diretto, ma di lasciarlo nelle mani delle associazioni;
- non avere strumenti già condivisi che aiutino nella valutazione delle competenze;
- la flessibilità dei volontari (tanti hanno iniziato il progetto, pochi lo hanno concluso);
- una formazione adeguata del CSV sul tema del riconoscimento delle competenze.

Partecipazione dei volontari

In alcuni casi la valutazione è stata effettuata solo da volontari. Il progetto di riferimento conteneva già gli obiettivi di competenze acquisibili nell'esperienza. L'osservazione diretta dell'attività del volontario è stata comparata agli obiettivi raggiungibili.

Prospettive future

- Migliorare il progetto attualmente ancora in sperimentazione;
- formazione e creazione di strumenti migliori per sostenere le associazioni;
- attualmente il progetto è in visione, per una futura sperimentazione da un'associazione polacca. La loro esperienza potrà essere a sua volta una fonte di riflessione.

SCHEDA DESCRITTIVA 12
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Bergamo
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Attività istituzionali – settore Promozione & Sviluppo territoriale
Partner	Associazioni, scuole di secondo grado
Livello geografico	Provinciale
Link	/

Obiettivi

Progetti di raccolta, valutazione competenze maturate durante esperienze concrete di volontariato di studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Definizioni concettuali

Competenza: insieme di vissuti che integrano in modo creativo e individuale le capacità e le conoscenze.

Competenze valutate

Relazionali: comunicare, ascoltare, collaborare, progettare.

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

- Rubriche valutative;
- Schede di auto-riflessione.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

L'intero anno scolastico.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

- Docenti referenti;
- tutor di associazione.

Certificazione rilasciata dall'Istituto scolastico di appartenenza.

Aspetti da migliorare

La sfida maggiore è il coinvolgimento degli insegnanti e la costruzione di un processo di valutazione valido all'interno della scuola.

Partecipazione dei volontari

I progetti hanno previsto il coinvolgimento degli studenti impiegati nelle attività di volontariato. Sono state coinvolte le associazioni che ospitano gli studenti in percorsi di condivisione del progetto sulle competenze; avviati percorsi di approfondimento sull'utilizzo di strumenti per raccogliere le evidenze e per la compilazione delle rubriche valutative.

Prospettive future

Nell'anno scolastico 2014/2015 si stanno portando avanti tre sperimentazioni con tre scuole.

SCHEDA DESCRITTIVA 13
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Monza e Brianza
Titolo	Progetto SLO MB - Sviluppo locale occupabilità di Monza e Brianza
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Finanziamento Regione Lombardia
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Ambiti Territoriali dei Piani di Zona; • Provincia di Monza e Brianza; • 3 enti pubblici; • 2 ecclesiastici; • 3 aziende speciali; • cooperative sociali; • 1 organizzazione di volontariato; • 1 fondazione onlus; • 4 gruppi informali; • 6 associazioni di categoria; • 5 associazioni sportivo/dilettantistico/sociali del territorio
Livello geografico	Regionale
Link	http://www.monzagiovani.it/monzagiovani/progetti/slo/index.html

Obiettivi

Il progetto SLO MB - Sviluppo locale occupabilità di Monza e Brianza è un progetto di respiro provinciale, che si pone l'obiettivo di sviluppare un piano sul tema dell'occupabilità giovanile, intesa come capacità di cercare attivamente un impiego, di trovarlo e di mantenerlo.

L'ipotesi che guida la strategia per l'occupabilità nel territorio di Monza e Brianza è l'integrazione e la collaborazione tra gli attori sociali, economici, formativi, istituzionali del territorio, al fine di allestire un "contesto" che promuova, riconosca, incentivi le condizioni di occupabilità e le possa trasformare in concreti percorsi di lavoro e impresa per i giovani monzesi.

SLO MB attua la propria strategia istituendo una regia territoriale delle politiche e degli interventi sull'occupabilità giovanile e agisce su quattro "leve" (che costituiscono quattro specifiche azioni di sistema del Piano):

- il riconoscimento delle competenze acquisite in contesti informali e non formali;
- l'estensione e la qualificazione dei servizi "ponte" per l'accesso al lavoro;
- la costruzione di una "filiera dell'imprenditorialità";
- l'integrazione e lo sviluppo di organizzazioni ed enti che promuovono la mobilità europea ed internazionale.

Definizioni concettuali

Competenza: è l'apprendimento di strumenti che si possono acquisire in ambiti informali come il volontariato. Alcuni sinonimi: abilità, capacità.

Competenze valutate

- Imparare ad imparare;
- comunicare e comprendere;
- collaborare e partecipare;
- agire in modo autonomo e responsabile;
- *problem solving*.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

Scheda progettuale specifica.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Modello in sperimentazione.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

- Camera di Commercio di Monza e Brianza, Confindustria, Confartigianato, associazioni, Comune di Monza;
- tutor di associazione.

Partecipazione dei volontari

Assicurata dal coinvolgimento delle associazioni in cui operano i volontari.

Prospettive future

Presentazione di un progetto europeo sul tema con il coordinamento regionale CSVnet Lombardia.

SCHEDA DESCRITTIVA 14
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Brindisi
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Attività di formazione
Partner	Associazioni
Livello geografico	Provinciale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: è una capacità di fare che si assimila nel tempo attraverso l'apprendimento. È quella capacità/qualità che un soggetto ha in sé e sviluppa nel tempo arricchendola e approfondendola. Sinonimo: "talento" è "professionalità".

Competenze valutate

Competenze motivazionali, nella comunicazione e nella relazione di aiuto dei volontari della provincia di Brindisi.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

- Questionari di fine corso;
- feedback in aula;
- diario di bordo.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Variabile a seconda dell'attività formative.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Lo staff interno del CSV insieme ai componenti della Commissione formazione (volontari e referenti di OdV).

Aspetti da migliorare

Modalità differenti di valutazione: per esempio . bilancio di competenze o portfolio delle competenze per ciascuna associazione (soprattutto socie del CSV) in attività formative specifiche.

Partecipazione dei volontari

Attraverso la partecipazione attiva nel processo valutativo dei referenti di OdV facenti parte della commissione formazione.



RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL VOLONTARIATO: BUONE PRATICHE IN ITALIA

Prospettive future

Un monitoraggio completo dell'efficacia dei percorsi formativi proposti annualmente su tutto il territorio provinciale. Questo permetterebbe in fase di programmazione di scegliere degli obiettivi precisi per poter garantire un volontariato competente. Bisognerebbe fare un'analisi capillare dei bisogni formativi attraverso un'indagine ad hoc.

SCHEDA DESCRITTIVA 15
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Varese
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Progetti SVE - Servizio Volontariato Europeo (?)
Partner	Organizzazioni di invio e accoglienza
Livello geografico	Europeo/Provinciale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: la combinazione di conoscenza (sapere), capacità (saper fare) e attitudine/atteggiamento (saper essere).

Competenze valutate

Le otto competenze chiave europee per l'apprendimento permanente:

- 1 Comunicazione nella madrelingua;
- 2 comunicazione in lingue straniere;
- 3 competenze matematiche e competenze di base in campo scientifico e tecnologico;
- 4 competenze digitali;
- 5 imparare ad imparare;
- 6 competenze sociali e civiche;
- 7 senso di iniziativa e di imprenditorialità;
- 8 consapevolezza culturale ed espressiva.

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

- Percorso di accompagnamento all'auto-valutazione delle competenze apprese durante tutto il progetto.
- Vari strumenti di educazione non formale per accompagnare il volontario nella definizione di obiettivi di apprendimento, nella valutazione del raggiungimento degli obiettivi, nella conoscenza e la comprensione delle 8 competenze chiave fino ad arrivare alla fine del progetto alla stesura finale dello *Youthpass*.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Incontri mensili già dal mese di arrivo del volontario e per l'intera durata del progetto SVE.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

- Volontari;
- coordinatore/facilitatore;
- *Mentor*.

Aspetti da migliorare

La sfida più grande è quella di portare il giovane a pensare a quello che sta imparando e non a quello che sta facendo come attività. Un'altra cosa è il fatto che non disponendo di gruppi grandi (al massimo 2-3 volontari alla volta), gli strumenti sono limitati. Certe attività non si possono fare con così poche persone.

Partecipazione dei volontari

Sono proprio i volontari che sono portati a riflettere sul proprio processo di apprendimento. Il facilitatore ha un ruolo di accompagnamento e di stimolo.

Prospettive future

Sicuramente proseguiremo con le attività con i volontari SVE.

Ricerca di nuovi strumenti o nuove modalità di portare il volontario a riflettere sul suo processo di apprendimento.

SCHEDA DESCRITTIVA 16
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	AMESCI - Campania
Titolo	V.O.C.A.L. - Validation Of Competencies And non formal/informal Learning
Tipo di materiale	Pubblicazione dei risultati della ricerca
Riferimenti	Programma "Gioventù in Azione" (azione 5.1)
Partner	/
Livello geografico	Regionale
Link	http://www.progettovocal.eu/pubblicazione_VOCAL.pdf

Il progetto V.O.C.A.L.

Il progetto nasce con l'intento di attuare la strategia Europa 2020 per una crescita inclusiva, intelligente, sostenibile e solidale che prevede la creazione di un sistema integrato di validazione delle competenze formali, non formali ed informali, quale strumento per la promozione dell'occupabilità giovanile.

L'obiettivo generale del progetto è quello di favorire il dialogo tra i giovani e le istituzioni al fine di definire nuovi strumenti che permettano il riconoscimento delle competenze acquisite in ambiti diversi da quelli dell'educazione formale attraverso attività di volontariato.

Con il progetto V.O.C.A.L., Amesci mira a raccogliere informazioni sull'incidenza della partecipazione ad un progetto di volontariato a livello nazionale e internazionale (Servizio Civile Nazionale o Servizio Volontario Europeo) nella ricerca di un impiego da parte dei giovani.

Le attività del progetto sono suddivise in diverse fasi:

Consultazione on line. Attraverso un questionario sono stati raccolti i dati che hanno permesso di individuare l'incidenza della partecipazione ad un progetto di Servizio Civile Nazionale o di volontariato internazionale sulla ricerca da parte dei giovani del primo impiego.

Raccolta di buone pratiche. Sono stati raccolti video che testimoniano l'incidenza del volontariato nella vita dei giovani.

Dialogo strutturato. Sono stati realizzati workshop su tematiche quali la partecipazione giovanile, l'occupabilità e le strategie europee di inclusione. I partecipanti hanno avuto modo di confrontarsi sui contenuti emersi per scegliere, attraverso momenti di socializzazione, quelli percepiti in maniera rilevante e rielaborarli in un unico documento presentato ai decisori politici durante il seminario finale.

Seminario finale. Il seminario ha visto la partecipazione di giovani, istituzioni e altri stakeholders. Ha avuto lo scopo di presentare, discutere ed approfondire i risultati delle analisi condotte durante il progetto e proporre azioni da avviare per promuovere e diffondere le informazioni rispetto alle nuove opportunità attivate.

Competenze evidenziate come importanti dai volontari nella ricerca

- Capacità di memorizzare;
- capacità di lavorare in gruppo;
- comunicazione in lingua straniera;
- senso di responsabilità;
- competenza interculturale;
- capacità di pianificazione e progettazione;

- curiosità intellettuale;
- senso di iniziativa;
- capacità di ascolto;
- comunicazione in lingua inglese;
- capacità di coordinamento;
- gestione del tempo;
- capacità di individuazione e risoluzione dei problemi;
- partecipazione attiva alle discussioni;
- capacità di apprendimento;
- capacità di negoziazione e prevenzione dei conflitti;
- capacità di espressione orale;
- conoscenza software applicativi specifici;
- capacità di leadership e decisione;
- gestione dei database;
- conoscenza dei sistemi di posta elettronica;
- conoscenza di nuovi software applicativi;
- capacità di espressione scritta.

Prospettive future

Durante il seminario finale i giovani, con le autorità regionali e locali competenti, hanno discusso e approfondito insieme ai tanti giovani presenti gli esiti della ricerca sul valore del volontariato quale luogo di formazione condotta nell'ambito del progetto V.O.C.A.L. con l'intento di individuare azioni da avviare per migliorare il sistema di riconoscimento delle competenze a livello nazionale e regionale.

SCHEDA DESCRITTIVA 17
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE
NELL'APPRENDIMENTO INFORMALE E NON FORMALE

Organizzazione	Isfol - Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori
Titolo	Il libretto formativo del cittadino
Tipo di materiale	Pubblicazioni
Riferimenti	Il libretto formativo del cittadino : dal decreto del 2005 alla sperimentazione : materiali e supporti metodologici / Isfol ; [a cura di Gabriella Di Francesco e Elisabetta Perulli]. - Roma : ISFOL, 2007. - 145 p. : ill., tab. ; 24 cm. - (Temi & strumenti. Studi e ricerche ; 21)
Partner	Tavolo tecnico: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, le Regioni e le Province autonome, Tecnostruttura, le Parti Sociali, Isfol.
Livello geografico	Nazionale
Link	http://www.edscuola.it/archivio/norme/varie/libretto_formativo_cittadino.pdf http://www.librettocompetenze.it/materiali/Libretto.pdf http://isfoloa.isfol.it/bitstream/123456789/176/1/Campisi_Perulli_Santanicchi_a_Il%20Libretto%20formativo.pdf

Obiettivi

È un documento istituzionale nazionale istituito (Decreto Interministeriale 10 ottobre 2005) per valorizzare e facilitare la "spendibilità" del complesso di competenze acquisite dall'individuo nel suo percorso di apprendimento e di sviluppo professionale. La finalità del Libretto è quella di raccogliere, ricostruire, organizzare e documentare:

- le diverse esperienze di apprendimento effettuate nell'istruzione, nella formazione, nel lavoro e nella vita quotidiana (apprendimento formale, non formale e informale; vedi Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente per la definizione delle tre categorie dei modi di apprendere);
- gli esiti di tali esperienze di apprendimento in termini di competenze acquisite.

È stato oggetto di sperimentazione. Il percorso di approvazione del Libretto si è concluso con l'intesa di una sperimentazione, che è stata condotta nel biennio 2006-2007 e che ha visto l'intervento dell'Isfol nelle funzioni di supporto tecnico-metodologico e monitoraggio.

È una iniziativa coerente con le strategie e gli strumenti UE a favore della trasparenza delle competenze e della mobilità delle persone (Quadro europeo delle qualifiche EQF, Sistema per il trasferimento dei crediti nell'ambito della formazione professionale ECVET, Europass). Il Libretto in particolare può essere considerato il corrispettivo italiano del Portafoglio Europass: se Europass rappresenta infatti il "passaporto" delle qualifiche e delle competenze in Europa, il Libretto intende assolvere alla funzione di carta d'identità per muoversi sul territorio nazionale attraverso le diverse esperienze di apprendimento e lavoro.

Non è uno strumento in auto-compilazione. A differenza del CV Europass, che può essere liberamente scaricato e compilato dalla persona titolare, il rilascio del Libretto formativo dipende da un processo ricostruttivo supportato da operatori esperti.

Non è uno strumento di certificazione delle competenze. Nel Libretto confluiscono informazioni sulle competenze già certificate in ambito formativo e si possono ricostruire e documentare apprendimenti non formali e informali per valorizzarli e predisporre le condizioni per una loro successiva validazione/certificazione.

Definizioni concettuali

La caratteristica innovativa principale del concetto di competenza risiede nella centralità rivestita dall'individuo, dalla sua soggettività, dal suo essere produttore e consumatore di conoscenza. La competenza, inoltre, è dinamica (nel senso che varia nel tempo), multidimensionale (si costituisce di diverse componenti: cognitiva, relazionale, ecc.) e fortemente legata al contesto in cui si è sviluppata o in cui si manifesta.

Competenze valutate

Generalmente le competenze vengono suddivise in tre grandi aree (definite in seguito anche Unità di Competenze):

Competenze di base: per competenze di base si intende l'insieme delle conoscenze (e delle loro capacità d'uso) che costituiscono sia la base minima per l'accesso al lavoro, sia il requisito per l'accesso a qualsiasi percorso di formazione ulteriore. Si tratta quindi di requisiti per l'occupabilità e l'esercizio della cittadinanza attiva che, nell'ambito di una determinata cultura educativa/formativa e del lavoro, espressa dai soggetti sociali e istituzionali interessati, sono considerati essenziali, per favorire l'accesso alla formazione e al lavoro negli scenari emergenti e per favorire lo sviluppo di un percorso individuale e professionale (ad esempio informatica di base, lingua straniera, economia, ecc.).

Competenze tecnico-professionali: le competenze tecnico professionali sono costituite dai saperi e dalle tecniche connesse all'esercizio delle attività richieste dai processi di lavoro nei diversi ambiti professionali. Esse sono identificabili analizzando le concrete attività connesse ai processi aziendali nei quali la figura professionale è impegnata, attraverso appropriate metodologie di "analisi del lavoro" necessarie ad una "lettura" puntuale delle attività e alla ricostruzione del quadro delle competenze (ad esempio saperi e tecniche che appartengono ad una specifica area professionale).

Competenze trasversali: entrano in gioco nelle diverse situazioni lavorative e consentono al soggetto di trasformare i saperi in un comportamento lavorativo efficace in un contesto specifico. Sono considerate le caratteristiche, non già del lavoro in sé, quanto piuttosto del "pensare" ed "agire" lavorativo degli individui e delle risorse, che sono in grado di influire in modo significativo sull'efficacia delle prestazioni. Per analizzarle occorre tenere conto delle risorse messe in campo dall'individuo in risposta alle richieste del contesto (per esempio, abilità di diagnosi, di comunicazione, di decisione, di risoluzione dei problemi, ecc.).

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

Il Libretto formativo può essere sia cartaceo che in formato elettronico.

La struttura

Il Libretto formativo in sintesi	
Ente che rilascia il documento	Regione o soggetto appositamente delegato
Titolare	Cittadino
Formato	Cartaceo o elettronico
Struttura	Due sezioni che comprendono: a) informazioni personali b) titoli d'istruzione e di formazione c) esperienze formative d) competenze acquisite nei contratti a contenuto formativo (apprendistato e inserimento), nella formazione specialistica, nella formazione continua o acquisite in modo non formale o informale
Tipologia di competenze	<i>“Competenze acquisite durante la formazione in apprendistato, la formazione in contratto di inserimento, la formazione specialistica e la formazione continua svolta durante l’arco della vita lavorativa ed effettuata da soggetti accreditati dalle regioni, nonché [del]le competenze acquisite in modo non formale e informale secondo gli indirizzi dell’Unione europea in materia di apprendimento permanente, purché riconosciute e certificate”:</i> - competenze di base - competenze tecnico-professionali - competenze trasversali
Evidenze documentali	Una volta realizzata la ricostruzione, le informazioni dovranno essere avvalorate da certificati, attestati ed altre documentazioni di sostegno
Principale normativa di riferimento	Accordo Stato-Regioni 18 febbraio 2000; DM n. 174/2001; art. 2, comma 1, lett.i), Dlgs n. 276/2003; documento tecnico della Conferenza Stato-Regioni 14 luglio 2005; DM 10 ottobre 2005; art. 37, Dlgs. 9 aprile 2008, n. 8

Fasi

- Fase 1 - Accoglienza, informazione e promozione del Libretto formativo.
- Fase 2 - Ricostruzione dell’esperienza e delle competenze .
- Fase 3 - Documentazione delle esperienze e delle competenze.
- Fase 4 - Registrazione, compilazione e rilascio del Libretto.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Dai 2 ai 4 colloqui della durata di un’ora circa (a seconda delle tipologie di destinatari).

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

È uno strumento al servizio del cittadino-lavoratore, pensato per essere gestito e rilasciato dalle Regioni e Province autonome, sulla base di:

- una richiesta volontaria da parte del cittadino per il rilascio;
- una richiesta volontaria da parte del titolare del Libretto per l'aggiornamento dei contenuti;
- un processo di supporto alla compilazione a cura di operatori preposti (dotati di alcune specifiche competenze descritte nelle "Unità standard delle competenze per gli operatori") che avranno il compito di assistere gli individui (proporzionalmente al fabbisogno) nell'attività di gestione e aggiornamento del Libretto, fornendo loro conoscenze e competenze necessarie a selezionare le informazioni, valutare le proprie esperienze anche di tipo informale e non formale e trascriverle nel Libretto.

Ipotesi di percorso per l'erogazione del Libretto formativo

AMBITO	SITUAZIONE TEMPORALE	TARGET	MODALITÀ
Formazione professionale	All'inizio di un percorso formativo	<ul style="list-style-type: none"> • giovani • apprendisti • adulti 	Due colloqui di 40 min. /1 ora
	Al termine di un percorso formativo	<ul style="list-style-type: none"> • giovani • apprendisti • adulti 	Due colloqui di 40 min. /1 ora
Centri per l'impiego	Nella fase di <i>matching</i> tra domanda e offerta	<ul style="list-style-type: none"> • disoccupati immediatamente occupabili 	Due colloqui di 40 minuti
	Nella fase di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • disoccupati non immediatamente occupabili 	Due o più colloqui della durata di 1 ora e più
Centri ed Uffici per l'orientamento	Al termine del percorso orientativo	<ul style="list-style-type: none"> • giovani • adulti • svantaggiati 	Due o più colloqui della durata di 1 ora e più

Aspetti da migliorare

È stata inoltre definita una piattaforma metodologica costruita dall'Isfol e condivisa tramite la sperimentazione, comprendente oltre alle UC standard anche:

- Linee Guida per la compilazione del Libretto;
- manuale e strumenti metodologici per la formazione a distanza o in presenza degli operatori;
- sito web completo di banca dati nella quale è possibile effettuare la compilazione dei Libretti on line e la successiva stampa nonché il conseguente tracciamento e monitoraggio dei dati.

Proprio sulla base delle sperimentazioni condotte e della piattaforma metodologica costruita è stato possibile da parte dell'Isfol garantire supporto tecnico anche ad altre due , Lazio e Sardegna, che solo recentemente hanno avviato il loro percorso sperimentale.

Partecipazione dei volontari

Sulla scia del Libretto formativo del cittadino molti CSV hanno utilizzato lo strumento per elaborarne alcuni tarati sui volontari: Libretto del volontario, Passaporto del volontario, Dossier volontariato, ecc.

Prospettive future

A questa strategia di valorizzazione delle competenze comunque acquisite a sostegno dell'occupabilità, riproposta dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nel Libro verde sul futuro modello sociale, si collega il Libretto formativo del cittadino e, in linea di coerenza con le esigenze di rappresentazione-validazione-certificazione delle competenze acquisite in ambito lavorativo, sono state recentemente avviate dall'Isfol in raccordo con il Ministero LPS le attività di:

- analisi delle buone pratiche realizzate nei diversi Paesi europei per il riconoscimento e la certificazione delle competenze maturate in contesti di lavoro o di alternanza formazione/lavoro;
- ricerca/azione sull'applicabilità del Libretto formativo del cittadino nei contesti aziendali quale strumento di trasparenza e analisi dei processi di apprendimento individuali e collettivi. Nello specifico si provvederà attraverso questa ricerca ad indagare, da un punto di vista quali-quantitativo, il possibile impatto (vantaggi, criticità, fabbisogni) della fruizione/utilizzo del Libretto formativo da parte delle imprese;
- studio istruttorio e di fattibilità dell'impianto informativo del Libretto in funzione di una possibile integrazione/interfacciamento nel più complesso quadro informativo dei sistemi di welfare (in campo occupazionale, previdenziale e sanitario), tenendo conto degli altri sistemi informativi affini previsti in ambito nazionale (ad esempio: anagrafe degli studenti), nonché dei linguaggi e classificazioni proposti sia in ambito nazionale tramite il lavoro degli standard professionali sia in ambito europeo (*learning outcomes*, EQF, ECVET, Europass).

SCHEDA DESCRITTIVA 18
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Università del Terzo Settore (UniTS)
Titolo	ValidVol: validation of key competencies in voluntary service organizations
Tipo di materiale	Brochure e sito web
Riferimenti	LLP – Grundtvig Multilateral project
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • UniTS – Università del Terzo Settore, Italia • BFI Oberosterreich/Institute for vocational advancement Upper Austria, Austria • KMOP - Family and Child Care Centre, Grecia • Asociacion de Personas Participantes Agora, Spagna • North West Regional College, Derry Londonderry, Regno Unito
Livello geografico	Europeo
Link	http://www.validvol.eu/index.php/en http://www.uniterzosettore.it/public/evento/LeafletValidVol_FV_IT.pdf http://www.validvol.eu/images/stories/ValidVol_Progress/VV_Process_Flyer_EN.pdf http://www.uniterzosettore.it/public/doc/ValidVol_processo_volantino_IT.pdf

Obiettivi

ValidVol intende migliorare la situazione occupazionale della popolazione ultra cinquantenne, incoraggiandola a prendere in considerazione il volontariato come mezzo per rendere un servizio sociale alla comunità, ma anche come esperienza di apprendimento informale o formale ampiamente riconosciuta dalla validazione delle competenze-chiave acquisite durante il servizio. Più specificamente, gli obiettivi del progetto sono:

- creare un modello di validazione delle competenze-chiave acquisite durante il volontariato degli anziani e verificarlo;
- promuovere l'acquisizione di competenze-chiave attraverso il volontariato delle persone anziane;
- impostare un sistema europeo di riconoscimento di competenze acquisite attraverso un apprendimento formale o informale da parte della popolazione degli ultra cinquantenni.

Definizioni concettuali

Competenze: le otto competenze-chiave, definite come un mix di attitudini, abilità e conoscenza sono ugualmente importanti e, in molti casi, sono tutte necessarie per lo sviluppo e la realizzazione di una persona.

Competenze valutate

Le otto competenze chiave europee per l'apprendimento permanente:

- 1 Comunicazione nella madrelingua;
- 2 comunicazione in lingue straniere;
- 3 competenze matematiche e le competenze di base in campo scientifico e tecnologico;
- 4 competenze digitali;
- 5 imparare ad imparare;

- 6 competenze sociali e civiche;
- 7 senso di iniziativa e di imprenditorialità;
- 8 consapevolezza culturale ed espressiva.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

Un validatore esperto nel campo del volontariato guida il volontario attraverso il percorso di 4 sessioni.

1. Perché fare volontariato?

Condividere le mie opinioni ed acquisire nuove prospettive

2. Che cosa significa Apprendimento Permanente?

Riflettere sulle mie esperienze di vita e sulla soddisfazione personale ottenuta nell'imparare qualcosa di nuovo

3. Ricordare e riportare

Ottenere una certificazione relativa alle proprie "Capacità e competenze"

4. I miei progetti futuri (facoltativo)

Conoscere le proprie competenze può aiutare ad identificare nuove opportunità. Se sei interessato il processo ValidVol ti aiuterà ad elaborare un progetto per le tue prossime esperienze di volontariato o di lavoro

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Quattro sessioni di circa tre ore l'una.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

I validatori esperti nel campo del volontariato devono possedere i seguenti requisiti:

- avere collaborato per due anni in un'associazione di volontariato o aver effettuato per lo meno 200 ore di attività volontaria;
- aver partecipato al seminario di formazione internazionale sul processo ValidVol che si è tenuto a Linz (Austria) dal 20 al 23 gennaio 2015;
- impegnarsi a sostenere l'autocertificazione delle competenze riportate dai volontari durante il processo ValidVol;
- essere dei buoni comunicatori, avere buone capacità organizzative e saper guidare efficacemente il gruppo fino alla conclusione del processo di validazione.

Gli stakeholders del progetto sono: organizzazioni di volontariato, enti di formazione professionale e scuole professionali, ONG, professionisti del settore educativo, autorità locali, regionali e nazionali, centri per l'impiego, sindacati e associazioni di imprenditori.

Aspetti da migliorare

ValidVol vuole contribuire alla creazione di strumenti, modelli e schemi per convalidare ed identificare le competenze chiave raggiunte dai volontari.

Fornendo questo riconoscimento i volontari senior potranno essere motivati a partecipare ad ulteriori attività di apprendimento e migliorare la loro possibilità di essere riallocati nel mercato del lavoro.

Partecipazione dei volontari

La partecipazione a ValidVol è aperta ai volontari over 50 che abbiano collaborato per almeno 6 mesi con un'associazione di volontariato, dedicando a questa attività per lo meno 4 ore al mese; oppure che abbiano lavorato per lo meno 50 ore nell'arco di sei mesi.

Prospettive future

Ogni organizzazione partner istituirà una rete nazionale, nella quale saranno inseriti i più importanti stakeholders. Tale rete coadiuverà l'organizzazione partner nella realizzazione di tutte le attività nel proprio Paese.

Le attività più importanti sono:

- sviluppare un sistema di validazione delle competenze chiave acquisite dai volontari nei paesi partner europei, a partire dalle esperienze maturate nell'ambito di progetti dell'UE;
- verificare il sistema di validazione nei paesi partner;
- sviluppare un modello per la validazione delle competenze.

SCHEDA DESCRITTIVA 19
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Chieti
Titolo	Progetto “REVEAL: Raising Effectiveness of Volunteering in Europe through Adult Learning”
Tipo di materiale	Strumenti web
Riferimenti	LLP Grundtvig
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • Best • CSV • Forum • FVSZ • FdW • Espiral • HELP • IDP • IHF • IVR • IWS • KSEAD • NCVO • Pro Vobis
Livello geografico	Europeo/Nazionale/Regionale
Link	http://www.revealvolunteering.eu/read_news_ita.php?id_noticia=18 http://www.revealvolunteering.eu/self_assess_tool2_AI_IT.php?entity=IDP-CSV&language=italian

Obiettivi

REVEAL – Raising Effectiveness of Volunteering in Europe through Adult Learning - è un progetto finanziato dalla Commissione Europea attraverso il Programma europeo di apprendimento permanente (*Life Long Learning*).

Il progetto mira a rafforzare le capacità dei volontari e massimizzare l’impatto del volontariato in tutta Europa.

Definizioni concettuali

Competenza: è la capacità di identificare, gestire, risolvere, amministrare problemi specifici in determinati contesti. Come significato generale consolidato, la competenza termine include le conoscenze, le abilità (anche dette “soft skills”) e le competenze specifiche, corrispondenti grosso modo ai concetti rispettivamente di “conoscenza”, “comportamento” e “abilità”.

Competenze valutate

Quattro aree tematiche:

1. Project Management;
2. Gestione finanziaria;
3. Comunicazione e capacità di parlare in pubblico;
4. Risorse umane e gestione volontari.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

- SAT, strumento di autovalutazione on-line per il monitoraggio e la valutazione delle competenze dei discenti adulti e dei volontari, che ne identifica le capacità specifiche e le carenze formative. Il SAT è uno strumento multilingue che valuta le competenze relative a 4 principali aree tematiche:
 1. project management;
 2. gestione finanziaria;
 3. comunicazione, relazioni pubbliche e saper parlare in pubblico;
 4. gestione delle risorse umane e gestione dei volontari;
- una serie di corsi on-line multilivello per affrontare tali lacune con soluzioni personalizzate per i discenti adulti e i volontari;
- contenuto e materiale formativo interattivo, archivio con informazioni e casi-studio rilevanti.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

10 minuti per l'autovalutazione.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

I rappresentanti del mondo accademico, le autorità locali e il settore del volontariato nel suo complesso (sia volontari che associazioni).

Aspetti da migliorare

Significato e contenuto della competenza sono sottoposti a differenze culturali.

Partecipazione dei volontari

Lo strumento è individuale e compilato dagli stessi volontari (auto-valutazione).

Prospettive future

OER – Reveal 2, finanziato dal Programma ERASMUS + Programme, riunisce vari rappresentanti dell'Apprendimento degli Adulti per il Terzo Settore, con particolare attenzione alla dimensione pan-europea delle risorse OER, che saranno accessibili in 11 lingue al fine di realizzare la crescita inclusiva prevista negli obiettivi EU2020, migliorando le opportunità di apprendimento degli adulti per sostenere ed accrescere l'impatto sociale ed economico del volontariato in Europa.

SCHEDA DESCRITTIVA 20

BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Como
Titolo	Progetti SVE
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Programmi Gioventù in Azione ed Erasmus +
Partner	Associazioni accreditate come organizzazioni di accoglienza
Livello geografico	Europeo/Provinciale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: l'insieme di conoscenze, atteggiamenti, consapevolezza, capacità, qualità che una persona possiede e rispetto alle quali si dimostra competente. Ciò che una persona sa e sa fare indipendentemente da dove e come lo ha appreso.

Competenze valutate

Le otto competenze chiave europee per l'apprendimento permanente:

1. Comunicazione nella madrelingua;
2. comunicazione in lingue straniere;
3. competenze matematiche e le competenze di base in campo scientifico e tecnologico;
4. competenze digitali;
5. imparare ad imparare;
6. competenze sociali e civiche;
7. senso di iniziativa e di imprenditorialità;
8. consapevolezza culturale ed espressiva.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

YouthPass

È cura del mentore del progetto supportare regolarmente i volontari SVE in un percorso di analisi dell'esperienza in modo da non disperdere, bensì valorizzare e riconoscere le competenze maturate mese dopo mese; questo lavoro porta alla compilazione dello *YouthPass*, uno strumento utile ai volontari e al progetto se vissuto non come prodotto finale, ma come metodo di lavoro e punto d'attenzione su cui lavorare regolarmente attraverso degli incontri mensili in cui si valorizza l'ascolto, il dialogo attivo, la stesura e l'analisi di uno *storyboard*.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

È un processo lungo poiché il focus è accompagnare i giovani affinché siano loro a valutare loro stessi e non noi a produrre un report. Solitamente si calendarizza almeno un incontro al mese con i giovani per tutta la durata del loro servizio. Ogni incontro dura circa un'ora.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Rispetto allo SVE si coinvolgono le organizzazioni partner del progetto SVE specifico (SO e HO).

Aspetti da migliorare

La maggior criticità sta nella fatica per i giovani di staccarsi dall'attività quotidiana, dalla dimensione più operativa e concentrarsi sul processo e sulla riflessione.

Partecipazione dei volontari

Si concorda prima della partenza e all'arrivo la disponibilità e l'interesse a condividere questo processo, oltre che ovviamente il senso.

Prospettive future

Al momento non ce ne sono, ma si è sempre aperti a valutare nuove piste di riflessione e crescita.

SCHEDA DESCRITTIVA 21
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato del Lazio (CESV)
Titolo	/
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	Attività istituzionale
Partner	Associazioni
Livello geografico	Provinciale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: la capacità di mobilitare, combinare e trasformare "on the spot" risorse interne della persona con risorse esterne disponibili per realizzare e costruire azioni, soluzioni, schemi interpretativi, pratiche, conoscenze, ecc. in risposta a una domanda/bisogno di mobilitazione di tali capacità proveniente da sé o dall'esterno.

Competenze valutate

Competenze di tipo trasversale: capacità organizzative, sociali e relazionali, emotive.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

Un sistema di rilevazione-validazione basato su processi di:

- mappatura/individuazione delle competenze;
- rilevazione realizzata con tecniche e processi di:
 - a. auto-valutazione delle persone interessate dal processo di validazione di competenze, tramite questionario;
 - b. etero-valutazione da parte di operatori/educatori/volontari costantemente vicini ai soggetti valutati per un periodo di un anno, tramite questionario;
 - c. valutazione sia dell'auto-valutazione che dell'etero-valutazione da parte di soggetti terzi tramite colloqui individuali e confronto analitico degli esiti delle valutazioni;
- restituzione dei certificati di validazione delle competenze sottoscritti dall'ente pubblico del sistema EdA (Educazione degli Adulti) del Comune di Roma.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

La realizzazione delle varie valutazioni richiede un tempo di circa 4-6 ore/soggetto in validazione. A questo tempo si aggiungano i tempi di analisi dei dati delle rilevazioni ed elaborazione del certificato finale pari a circa 4-6 ore/soggetto in validazione.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

- Staff interno al CESV composto da 4 operatori specializzati sul processo;
- comitato locale n. 2 per l'Educazione degli Adulti del Comune di Roma di cui fanno parte:
 - Referente del sistema dei CTP (Centri Territoriali Permanenti per l'Educazione degli Adulti) territoriale;
 - referente del sistema Formazione Professionale territoriale;
 - referente del sistema COL (Centri Orientamento al Lavoro) del Comune di Roma;
 - referente del sistema dei CPI (Centri per l'impiego) territoriale;
 - università Roma Tre - Dipartimento di Studi dei Processi Formativi, Culturali e Interculturali nella Società Contemporanea.

Aspetti da migliorare

La criticità principale riguarda la difficoltà di dialogo e integrazione tra l'esperienza realizzata dal CESV e le altre pratiche/processi istituzionali paralleli in corso. In assenza di modelli di riferimento a livello regionale, sono stati sperimentati e modellizzati strategie, pratiche e strumenti, ma i soggetti istituzionali difficilmente "leggono", collaborano e/o si avvalgono delle risorse già esistenti.

Partecipazione dei volontari

I volontari sono stati fortemente coinvolti, sono i numerosi operatori delle associazioni "ospitanti". Giovani di servizio civile hanno svolto, affiancati dal CESV, un ruolo di educatore, osservatore attento, valutatore dei percorsi di servizio civile e delle competenze acquisite sul campo.

Prospettive future

Ogni anno si monitora il processo di validazione di competenze realizzato per individuare criticità, azioni di miglioramento, azioni di trasformazione/cambiamento e sulla base dei risultati del monitoraggio si riprogetta il processo (strategie, metodi e strumenti) per la successiva annualità di realizzazione del dispositivo di validazione.

SCHEDA DESCRITTIVA 22
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Cremona (CISVol)
Titolo	Progetti SVE
Material type	Questionario online CSVnet
Reference	Programmi Gioventù in Azione ed Erasmus +
Partner	Associazioni accreditate come organizzazioni di accoglienza
Livello geografico	Europeo/Provinciale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: l'insieme delle qualità personali e conoscenze professionali che ognuno possiede e utilizza per il proprio sviluppo personale, educativo e professionale. È un bene valutabile, osservabile e migliorabile nel tempo attraverso processi di apprendimento e sviluppo. L'apprendimento può avvenire sia attraverso esperienze formali che non formali.

Competenze valutate

Sono state valutate le esperienze che i volontari di Servizio Volontario Europeo hanno sviluppato al termine del loro percorso/progetto presso il CISVol:

- competenze civili e sociali. Sono incluse le competenze personali e interculturali e tutte le forme di comportamento che permettono agli individui di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, soprattutto nelle società che diventano sempre più diversificate e permettono quindi di risolvere i conflitti, quando necessario. La competenza civile permette agli individui di partecipare pienamente alla vita civile, basata sulla conoscenza di concetti sociali e politici, delle strutture e sull'impegno alla partecipazione democratica;
- senso di iniziativa;
- consapevolezza ed espressione culturale;
- apprendere ad apprendere: è l'abilità a perseguire e persistere nell'apprendimento, l'organizzare il proprio apprendimento compresa la gestione del tempo e delle informazioni, sia individuali sia di gruppo. Questa competenza include la consapevolezza dei bisogni e dei processi personali di apprendimento, l'identificazione delle opportunità disponibili e l'abilità a superare ostacoli per imparare in modo soddisfacente. Questa competenza significa aumentare, attivare processi di conoscenza nonché di assimilazione, anche di abilità oltre che di ricerca e la richiesta di aiuto;
- comunicare nella lingua madre;
- comunicare nelle lingue straniere;
- competenza digitale.

Metodi utilizzati per la valutazione delle competenze

Durante tutto il percorso è stato lo strumento *Youthpass*.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Lo strumento, compilato insieme ai volontari, è stato utilizzato più volte durante tutto il loro progetto, per valutare e portare miglioramenti al loro percorso di apprendimento.

Questo strumento prevede una serie di quesiti utili ai volontari per riflettere sul proprio processo di apprendimento. Sono stati sottoposti dei questionari durante il percorso che riportavano alcune domande dello *Youth pass*; le risposte sono state lette insieme ai volontari e discusse. Al termine del processo si sono ripresi i vari questionari e si è steso il documento finale.

Alcuni esempi di domande:

- quali sono/erano i miei obiettivi di apprendimento?
- Come hanno fatto a cambiare (se non del tutto)?
- Come farò/Ho fatto a raggiungerli?
- Come voglio imparare?
- Come ho imparato?
- Cosa ho imparato circa l'uso del computer?

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Sono state coinvolte diverse figure:

- i volontari SVE;
- il responsabile del progetto;
- il responsabile delle loro attività (persona che assegna e supervisiona i compiti del volontario);
- il *mentor* (persona di supporto al volontario, monitora il percorso di apprendimento).

Aspetti da migliorare

La poca conoscenza in Italia e in altri paesi di questo strumento. Sarebbe utile la possibilità di far riconoscere dalle scuole la valenza formativa dello SVE, assegnando per esempio dei crediti formativi per l'esperienza svolta.

Partecipazione dei volontari

Lo *Youthpass* viene steso insieme dai volontari e dalle altre figure.

SCHEDA DESCRITTIVA 23
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Brescia (ACSV)
Titolo	Master europeo di specializzazione in europrogettazione
Tipo di materiale	Questionario online CSVnet
Riferimenti	/
Partner	<ul style="list-style-type: none"> • ACSV • Atelier Europeo • Fondazione Politecnico di Milano
Livello geografico	Europeo/Regionale
Link	/

Definizioni concettuali

Competenza: è l'insieme delle seguenti caratteristiche:

- conoscenza;
- abilità;
- attitudini, atteggiamenti.

Da includere anche la capacità di applicare e di trasmettere agli altri queste caratteristiche per il raggiungimento degli obiettivi in ambito professionale e personale.

Competenze valutate

L'ACSV sta collaborando con l'associazione Atelier Europeo nella realizzazione del primo progetto di valutazione delle competenze legate alla prima edizione del "Master europeo di specializzazione in europrogettazione". Infatti il programma del Master stesso prevede nella fase finale l'effettuazione delle prove di certificazione di due competenze incluse nel profilo professionale dell'euro-progettista, da effettuarsi presso la Fondazione Politecnico di Milano:

- ricerca di opportunità di finanziamento pubblico;
- stesura di un progetto finanziato.

Metodi utilizzati per la validazione delle competenze

Il rilascio dell'attestato europeo di competenze sarà basato sul Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF) valido su tutto il territorio dell'Unione Europea. Il Master valuterà i risultati dell'apprendimento corrispondenti al VII e VIII livello EQF, che corrispondono rispettivamente ai descrittori del secondo ciclo – nel caso del VII livello EQF – e del terzo ciclo – nel caso dell'VIII livello EQF – nel quadro dei titoli accademici dell'area europea dell'istruzione superiore. Il percorso formativo verrà inoltre quantificato ai sensi del nuovo "Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionali" (ECVET) allo scopo della trasferibilità e integrabilità dei crediti acquisiti in altri contesti formativi e lavorativi europei.

Tempo necessario per valutare le competenze

Il procedimento di valutazione delle competenze non è ancora in fase attuativa in quanto previsto per settembre/ottobre 2015.

La procedura di certificazione che si attuerà presso la Regione Lombardia, prevista dal Quadro Regionale degli Standard professionali, prevede una durata di 3/6 mesi.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

- Come partner metodologico, Fondazione Politecnico di Milano (ente accreditato);
- Regione Lombardia, così come previsto nel QRSP;
- un responsabile della certificazione;
- un validatore (*assessor*, figura con competenze specifiche del settore);
- un tutor.

Aspetti da migliorare

Essendo un processo ancora da concludere, al momento nessuno da segnalare. Anche il modello della Regione Lombardia è in fase di sviluppo.

Prospettive future

In questo momento si sta sviluppando un progetto “KA2 - Partenariati strategici”, all'interno del Programma Erasmus +, che prevede la certificazione delle competenze dei volontari. Il progetto si concentrerà sulle competenze imprenditoriali date dall'esperienza di volontariato.

Prevede:

- per le competenze già acquisite, il processo di certificazione delle stesse secondo gli Standard EQF;
- per le competenze da sviluppare e da potenziare, percorsi formativi specifici e innovativi.

Il progetto ha come obiettivo finale la creazione di figure volontarie competenti nello sviluppo di proprie start-up in ambito sociale, contribuendo allo sviluppo dell'auto-imprenditorialità.

SCHEDA DESCRITTIVA 24
BUONE PRATICHE DI RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE
DELLE COMPETENZE NEL VOLONTARIATO ITALIANO

Organizzazione	Centro di Servizi per il Volontariato della provincia di Bologna (VOLABO)
Titolo	CVol - Il libretto delle competenze del volontario
Tipo di materiale	Brochure
Riferimenti	Attività istituzionale: area Formazione & Innovazione
Partner	Provincia di Bologna
Livello geografico	Provinciale
Link	http://www.volabo.it/news_evidenza.php?id=6277

Obiettivi

Il *CVol* è uno strumento utile da affiancare al curriculum e da valorizzare in differenti contesti: in ambito formativo:

- per migliorare la posizione lavorativa;
- per trovare lavoro;
- per la crescita personale.

Con il *CVol* il volontario fa un percorso che lo aiuta ad essere più consapevole delle capacità e conoscenze che possiede, per proporsi meglio nei contesti dove vale ciò che si è e ciò che si sa fare, come cittadino in Italia e in Europa.

Definizioni concettuali

Competenza:

- combinazione di conoscenze, capacità, necessarie a svolgere insieme di attività, che producono un risultato osservabile e valutabile;
- capacità di utilizzare risorse personali (conoscenze, capacità, ecc.) e di connetterle con le risorse ambientali (tecnologie, strumenti, informazioni, ecc.) allo scopo di raggiungere un determinato risultato.

Competenze valutate

Competenze trasversali e tecniche specifiche nell'ambito di esperienze di volontariato. "Valutato" all'interno di processi di riconoscimento e validazione (non di certificazione).

Metodi utilizzati per il riconoscimento delle competenze

CVol: Libretto del volontario

Per ottenere il Libretto, VOLABO propone un percorso composto da:

- incontri con l'operatore consulente per l'orientamento e l'accompagnamento;
- momenti di lavoro individuali da svolgere in autonomia

per:

- identificare e ricostruire il percorso di esperienze formative e operative ed elaborare il percorso di acquisizione delle competenze;
- documentare i passaggi dell'acquisizione di competenze;
- produrre il Libretto delle competenze del volontario, come elaborato complessivo e di sintesi prodotto dal percorso.

VOLABO, infine, rilascia l'attestazione del percorso di riconoscimento delle competenze acquisite per esperienza in ambito di volontariato.

Strumenti

Colloquio, narrazione, analisi ed elaborazione di schede di lavoro e check-list; documentazioni, attestazioni, elaborate ad hoc per il servizio del CSV VOLABO.

Tempo necessario per la valutazione delle competenze

Lavoro in presenza e a distanza con il supporto di strumenti e schede di lavoro, in un arco di tempo dilatato in circa 40/50 giorni.

In ogni caso dipende dalla disponibilità e dall'impegno del volontario che segue il percorso di validazione, dai tempi processuali di "elaborazione riflessiva".

In media, complessivamente 3 mesi tra colloqui e lavori in autonomia da parte del soggetto.

Stakeholders: istituzioni/associazioni/agenzie pubbliche/responsabili per la valutazione delle competenze

Al momento la Provincia, all'interno di un progetto specifico di inserimento al volontariato di categorie vulnerabili con validazione di competenze finale.

Dopo la sperimentazione del *CVol*, è previsto il coinvolgimento della Regione.

Aspetti da migliorare

In questa fase iniziale: rendere il percorso e gli strumenti di auto-somministrazione flessibili anche in base alla capacità riflessiva e di impegno dei volontari, garantendo la qualità del lavoro di emersione e riconoscimento delle competenze da tacite in esplicite.

Partecipazione dei volontari

Il percorso è rivolto esclusivamente alle Organizzazioni di Volontariato e alle persone che hanno svolto o svolgono volontariato.

Per la produzione del *CVol* la partecipazione attiva del volontario è imprescindibile.

Prospettive future

Continuare per il 2015 il servizio sul percorso di riconoscimento e validazione delle competenze "CVol Libretto delle competenze del volontario".

Saranno attivati maggiori partenariati con soggetti del Terzo Settore, pubblici o del territorio interessati; sperimentazioni in ambiti specifici o con destinatari specifici (studenti, disoccupati, ecc., che fanno volontariato); all'interno dell'Università del volontariato, attivata da quest'anno a Bologna, il percorso formativo prevede, a conclusione, l'attestazione del *CVol*.

6. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

La validazione dell'apprendimento non formale e informale in Italia è diventata in questi ultimi anni oggetto di regolamentazione, seguendo le linee guida del Cedefop. Nel corso degli ultimi quattro anni, il tema della validazione è stato particolarmente all'ordine del giorno delle istituzioni responsabili del sistema delle qualifiche.

Questo è il risultato di progetti e servizi locali - realizzato principalmente in un bottom-up dinamico dalle Regioni nella loro competenza amministrativa sul sistema di formazione professionale - che sono stati in qualche modo fatti propri quando il Parlamento ha approvato la legge 92/2012 di riforma del mercato del lavoro e ha istituito un sistema nazionale di certificazione delle competenze per la validazione dell'apprendimento non formale e informale. Questa legge è stata seguita dal decreto legislativo 13/2013. Il decreto stabilisce che, ai fini dello sviluppo del sistema nazionale di certificazione delle competenze sarà istituito un comitato tecnico a cui parteciperanno rappresentanti dei Ministeri, delle Regioni e delle Province Autonome, ma in esso non si fa menzione degli attori sociali, che risultano così completamente dimenticati. Inoltre, il decreto non prevede nessun budget aggiuntivo per la realizzazione del sistema nazionale di certificazione.

Secondo l'Inventario europeo delle qualifiche per l'Italia (Cedefop 2010), gli ostacoli alla validazione comprendono:

- il valore formale e giuridico delle qualifiche e dei diplomi ottenuti attraverso formali percorsi di istruzione e formazione;
- la tradizionale debolezza dei sistemi per l'educazione degli adulti e per la formazione di breve durata, che in Italia non sono diffusi come in altri paesi europei;
- l'assenza di un sistema nazionale delle qualifiche esplicito e adeguatamente regolamentato, mentre ci sono tanti sistemi di qualificazione regionale, non sempre comparabili;
- la diversità delle istituzioni coinvolte in questa materia a livello nazionale, regionale e locale.

In questa situazione, e come si evince dalle pagine precedenti, scuole, Organizzazioni di Volontariato e associazioni giovanili che si occupano di mobilità europea e internazionale sono state molto attive nel promuovere modelli di riconoscimento e validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e ad elaborare strumenti per valorizzare i giovani volontari e le esperienze di volontariato degli studenti.

Appare, dunque, evidente che i prossimi anni saranno cruciali per adeguare la situazione italiana alla dimensione europea in tema di validazione degli apprendimenti e di includere il volontariato e la sua portata internazionale come un importante settore informale per lo sviluppo delle competenze, introducendo così strumenti specifici da prendere in considerazione per la valutazione, il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite, in particolare, da giovani cittadini impegnati in attività di volontariato.

7. FONTI BIBLIOGRAFICHE E SITOGRAFICHE

Fonti

- Commissione europea, DG EAC, *“Quadro europeo delle qualifiche per l’apprendimento permanente (EQF)”*, Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2009
- Di Francesco G., *“Unità capitalizzabili e crediti formativi. Metodologie e strumenti di lavoro”*, Milano, Franco Angeli, 1997.
- Di Francesco G., Perulli E. (a cura di), *“Il Libretto formativo del cittadino. Dal Decreto del 2005 alla sperimentazione: materiali e supporti metodologici”*, Isfol, Roma 2007 (Temi&Strumenti. Studi e Ricerche, 21).
- ECOTEC, *“European Inventory on Validation of non formal and informal learning. A final report to DG Education & Culture of the European Commission”*, Brussels, September, 2005.
- Perulli E. (a cura di), *“Esperienze di Validazione dell’Apprendimento non formale ed informale in Italia ed in Europa”*, Isfol, Roma 2007 (Temi & Strumenti. Studi e Ricerche, 20).
- Mastrangelo M.G. (a cura di): *“Toolkit per la valutazione e delle competenze di (ex) detenuti”*, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – ISFOL, Roma, 2013
- Tissot P, (a cura di), *Glossario*, CEDEFOP, 2003.

Weblink

CESVOT

- LE COMPETENZE DEL VOLONTARIATO: un modello di analisi dei fabbisogni formativi di Daniele Boggiani
Ricerca 2011 sul volontariato, con passaggi sulle competenze. Interessanti le appendici a pagg. 177 e ss. http://www.cesvot.it/repository/cont_schedemm/6721_documento.pdf

CSV Milano - CIESSEVI

- Progetto INVEST 2012: modelli europei di certificazione delle competenze nel volontariato
<http://www.ciessevi.org/news/notizie-da-ciessevi/presentati-i-modelli-europei-di-certificazione-delle-competenze-nel-volonta>
http://issuu.com/anjastofberg/docs/invest_in_volunteers
- Progetto EVVIVA

<http://www.ciessevi.org/sites/default/files/progetti/evviva/competenze-informazioni-base.pdf>

- Progetto Attitude

<http://www.ciessevi.org/progetti/attitude>

http://www.afolsudmilano.it/index.php?option=com_content&view=article&id=881:progetto-attitude&catid=39:aziende-enti&Itemid=69

CSV Bologna - VOLABO

- CVOL - Il libretto delle competenze del volontariato

http://www.volabo.it/news_evidenza.php?id=6277

CSV Foggia - CESEVOCA

- Progetto YP+CV=EE - Erasmus + 2014

<https://www.salto-youth.net/tools/toolbox/tool/learning-agenda.1274/>

<http://www.cesevoca.it/documenti/Pubblicazione2.pdf>

CSV Sondrio - LAVOPS

- Progetto LEVER Erasmus + 2014

www.leverproject.eu

CSV Genova - CELIVO

- Progetto YOU – UP!

http://www.celivo.it/promozione/you_up.php

CSV Salerno - GIOVANI E VOLONTARIATO LE COMPETENZE PER L'OCCUPABILITA'

- Ricerca field 2014 - http://www.amesci.org/vocal/pubblicazione_VOCAL.pdf

CSV Chieti

- Il Self Assessment Tool progetto REVEAL e lo Youthpass per i progetti giovanili

http://www.revealvolunteering.eu/self_assess_tool2_AI_IT.php?entity=IDP-CSV&language=italian

Università del Terzo Settore VALIDVOL project

<http://www.validvol.eu/index.php/it/>

<http://www.uniterzosettore.it/notizia.asp?titolo=Progetto+%22ValidVol%3A+Validazione+delle+competenze+chiave+acquisite+in+attivit%E0+di+volontariato%22&news=93>

ALTRE ESPERIENZE DI VALIDAZIONE DELL'APPRENDIMENTO NON FORMALE E INFORMALE

- Linee guida per la validazione di competenze acquisite in contesti non formali ed informali, Regione Veneto 2012

http://www.regione.veneto.it/c/document_library/get_file?uuid=25b337e3-47b5-49c4-ba34-877709d85c21&groupId=60642

Validazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali - mappa del quadro normativo e degli strumenti

SAVing – Sharing Positive Actions for Valorisation of informal learnING 2013

http://www.academia.edu/1644102/Validazione_delle_competenze_acquisite_in_contesti_informali_e_non_formali_-_mappa_del_quadro_normativo_e_degli_strumenti

Il riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale Progetti, sperimentazioni e risultati del Programma Leonardo da Vinci, Isfol 2013

http://isfoloa.isfol.it/bitstream/123456789/794/1/Balduini_Grisoni_Saraceni_Volpi_Il%20riconosciment%20dell%27apprendimento%20non%20formale%20e%20informale.pdf

Validare l'apprendimento non-formale e informale: un compito anche per le Piccole e Medie Imprese Confartigianato 2010

http://www.quaderniartigianato.com/wp-content/uploads/2011/05/5_L.Rustico_Validare_LApprendimento_Non_Formale-N%C2%B052.pdf

La certificazione delle competenze Articolo 2008

<http://www.c-progettosud.it/alogon/alogon%2078-79.html/7.html>

E gli apprendimenti informali e non formali? Articolo 2010

<http://www.educationduepuntozero.it/dopo-il-diploma/apprendimenti-informali-non-formali-3056070729.shtml>

Progetto INFOR – EDU della Confindustria di Grosseto:

<http://www.informedu.it/documents/InformEduLineeguida.pdf>

<http://www.informedu.it/documents/InformEduguidelines.pdf>

http://www.informedu.it/?page_id=445

European Inventory on Validation of Non formal and Informal Learning 2010. Country Report: Italy

<http://libserver.cedefop.europa.eu/vetelib/2011/77467.pdf>

“Il libretto formativo del cittadino. Dal decreto del 2005 alla sperimentazione: materiali e supporti metodologici” ISFOL

<http://www.librettocompetenze.it/materiali/Libretto.pdf>

<http://www.librettocompetenze.it/materiali/Validazione.pdf>

Validazione delle competenze da esperienza: approcci e pratiche in Italia e in Europa. Edizione aggiornata 2013 – ISFOL

<http://www.librettocompetenze.it/materiali/Validazione-competenze-da-esperienza-approcci-pratiche-in-Italia-in-Europa.pdf>

La “certificazione” delle competenze in Europa: convenzioni, politiche, dispositivi, problem - Andrea Giacomantonio (articolo)

http://www.enaip.it/fileadmin/user_upload/FL_2_2012_OSS/22_F_L_2012_2_Focus_Giacomantonio.pdf

Linee Guida Per La Validazione delle Competenze da Esperienza – ISFOL (Bozza 2011)

<http://librettocompetenze.it/materiali/Linee-Guida-processo-di-validazione-competenze-sito.pdf>

European Inventory on Validation of non-formal and informal learning (con tutti i paesi) – ECOTEC

https://www.jugendpolitikineuropa.de/downloads/4-20-2198/european_inventory_2005_final_report.pdf

Validation of NFIL in Italy: local experiences and trade-unions

http://www.etuc.org/sites/www.etuc.org/files/Italy_nfil.pdf

Mi Oriente - Unione Europea » Le competenze chiave e i diritti di cittadinanza



RICONOSCIMENTO E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE ATTRAVERSO IL VOLONTARIATO: BUONE PRATICHE IN ITALIA

<http://www.mioriento.it/code/11158/Le-competenze-chiave-e-i-diritti-di-cittadinanza>

Progetto Talenti di cura – software per la validazione delle competenze

<http://librettocompetenze.it/materiali/strumenti-esempi/21.%20Software%20di%20validazione.pdf>

Progetto “Oltre le competenze formali nel lavoro sociale”

Guida al Metodo (rilevazione e validazione delle competenze non formali ed informali)

<http://librettocompetenze.it/materiali/strumenti-esempi/7.%20Guida%20al%20metodo.pdf>

AUTORI E COPYRIGHT

Autore

CSVnet – Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato

Ricerca a cura di

Maria Grazia Mastrangelo

Project Manager

Alberto Cuomo

La presente ricerca è stata condotta per conto di CSVnet, nel primo semestre del 2015, nell'ambito del progetto europeo *I'VE – I Have Experienced. Recognition and Validation of volunteering through peer support and open source tools* (Programma Erasmus+, Key Action 2 "Strategic Partnerships – Cooperation and Innovation for Good Practices").

CSVnet

Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) nasce l'11 gennaio 2003 per raccogliere, dare continuità e rafforzare l'esperienza del Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio costituito nel 1999.

Ad oggi riunisce e rappresenta oltre il 95% dei 74 Centri di Servizio per il Volontariato, istituiti in Italia grazie alla legge n. 266 del 1991.

CSVnet si ispira ai principi di solidarietà, democrazia e pluralismo e alla Carta dei valori del volontariato e ha fatto propri i principi espressi dalla Carta della rappresentanza.

La sua azione si propone di rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i CSV per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto della loro autonomia. È uno strumento di collaborazione e confronto permanente per le tematiche di impegno dei CSV. Fornisce servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci.

Gli organi che orientano e governano l'attività del Coordinamento Nazionale sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo, il Comitato Esecutivo, il Collegio dei Garanti e il Collegio dei Revisori dei Conti.

CSVnet è socio del Centro Europeo per il Volontariato (CEV) che ha sede a Bruxelles; è inoltre socio di Euricse, (European Research Institute on Cooperative and Social Enterprises), la fondazione di ricerca creata per rilanciare la riflessione scientifica e la formazione sulla cooperazione, sull'impresa sociale e sul volontariato; è poi socio sostenitore di Labsus, il Laboratorio per la sussidiarietà fondato da Gregorio Arena e dell'IID (Istituto Italiano della Donazione), nato per diffondere la cultura e l'etica della donazione; da diversi anni fa parte delle Associazioni Osservatrici del Forum Nazionale del Terzo Settore.

CSVnet è stato inoltre tra i promotori della Fondazione Con il Sud, nata il 22 novembre del 2006 grazie ad un protocollo d'intesa tra le fondazioni di origine bancaria e il mondo del terzo settore e del volontariato per promuovere l'infrastrutturazione sociale del Mezzogiorno. Il protocollo è stato firmato nel 2005 dal Forum Nazionale del Terzo Settore e dall'ACRI, in rappresentanza delle fondazioni di origine bancaria; ad esso hanno poi aderito, oltre CSVnet: la Compagnia di San Paolo, la Consulta del Volontariato presso il Forum Nazionale del Terzo Settore, la ConVol - Conferenza Permanente Presidenti Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato, la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione - Co.Ge.

Ringraziamenti

Per la realizzazione della presente pubblicazione è stato indispensabile il contributo dei Centri di Servizio per il Volontariato italiani, nello specifico (in ordine alfabetico):

- CSV della provincia di Bergamo
- CSV della provincia di Biella
- CSV della provincia di Bologna
- CSV della provincia di Brescia
- CSV della provincia di Brindisi
- CSV della provincia di Chieti
- CSV della provincia di Como
- CSV della provincia di Cremona
- CSV della provincia di Foggia Ce.Se.Vo.Ca.
- CSV della provincia di Genova
- CSV della provincia di Lecce
- CSV della provincia di Milano
- CSV della provincia di Monza e Brianza
- CSV della provincia di Pescara
- CSV della provincia di Sondrio
- CSV della regione Lazio CESV
- CSV della regione Toscana

Un ringraziamento speciale va all'associazione di promozione sociale Lunaria per l'impegno profuso e condiviso nel progetto *I'VE – I Have Experienced. Recognition and Validation of volunteering through peer support and open source tools* che ha portato alla raccolta dei dati contenuti nella presente pubblicazione.

Contatti

Alberto Cuomo | 06 88802909 | europa@csvnet.it

CSVnet | Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato

Via del Corso, 262 | 00186 Roma

Per la raccolta delle informazioni relative alle buone pratiche nell'ambito del riconoscimento e validazione di competenze acquisite in ambiti di educazione non formale e informale, gli autori si sono avvalsi di strumenti di indagine tra cui un questionario online e alcune interviste telefoniche.

© **Alcuni diritti riservati (some rights reserved).**

La presente pubblicazione è coperta con licenza Creative Commons BY-NC-SA.

Maggiori specifiche sul tipo di licenza a questo link: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



La pubblicazione "Riconoscimento e validazione delle competenze acquisite attraverso il volontariato: buone pratiche in Italia" di proprietà di [CSVnet - Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato](#) è distribuito con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#).

Permessi ulteriori rispetto alle finalità della presente licenza possono essere disponibili presso www.csvnet.it o contattando l'autore all'indirizzo europa@csvnet.it.