

## **Il CAP - Centro per l'Apprendimento Permanente: una ricerca-intervento "con e per" i cittadini dei Paesi Terzi<sup>1</sup>**

**Angela Mongelli, Daniele Morciano, Vittoria Jacobone, Amelia Manuti,  
Serafina Pastore e Fausta Scardigno<sup>2</sup>**

**Sommario:** Il riconoscimento dell'apprendimento non formale e informale è parte integrante dell'agenda politica dell'Unione Europea fin dal 2001. Questo articolo presenta i risultati di una ricerca-intervento su come l'Università può contribuire a promuovere il valore strategico dell'apprendimento maturato in contesti informali e non formali nella prospettiva dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. In particolare, l'articolo riguarda l'esperienza del Centro per l'Apprendimento Permanente attivato dall'Università di Bari in Italia nell'ambito di un progetto finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI) e rivolto ai cittadini immigrati. L'articolo evidenzia le ipotesi di lavoro, l'approccio e gli effetti dei servizi offerti dal CAP rispetto ai bisogni di orientamento e di riconoscimento delle competenze informali.

**Parole chiave:** apprendimento informale, orientamento, immigrazione.

### **The CAP - Centre for Lifelong Learning: a research-intervention "with and for" the citizens of Third Countries**

**Abstract:** The validation of non-formal and informal learning has been part of the European Union political agenda since 2001. The paper presents the results of an action-research project about how the University can reconcile considerations of the strategic value of non-formal and informal knowledge in the perspective of lifelong learning. Specifically, the paper focuses on the Lifelong Learning Centre provided by the University of Bari (Italy) to migrant people and funded by the European Fund for the Integration of non-EU immigrants (EIF).. The paper analyses assumptions, approach, outputs and outcomes of the CAP centre conceived as a form of career guidance to help immigrants to actively shape their life course.

**Keywords:** prior learning, immigrants, career guidance.

---

<sup>1</sup> Sebbene l'articolo sia il risultato del lavoro congiunto, ciascun autore ha dato un proprio specifico contributo. In particolare Angela Mongelli ha scritto il paragrafo 1, Vittoria Jacobone il paragrafo 3 e l'allegato 1, Daniele Morciano il paragrafo 4, Amelia Manuti, Serafina Pastore e Fausta Scardigno rispettivamente i paragrafi 2, 5 e 6.

<sup>2</sup> University of Bari A. Moro, Department of Educational Sciences, Psychology and Communication; E-mail: [angela.mongelli@uniba.it](mailto:angela.mongelli@uniba.it)

## 1. Introduzione

I cambiamenti radicali osservati nel mercato del lavoro negli ultimi decenni e hanno spinto a ripensare la definizione di competenza professionale sia da parte delle organizzazioni che degli individui. Infatti, i confini fluidi e incerti delle carriere nell'era post-moderna e la sempre crescente complessità e ambiguità del mercato del lavoro richiede di dimostrare non solo competenze tecniche e settoriali, ma anche competenze trasversali come l'autonomia, la flessibilità, la capacità di adattamento e l'orientamento verso l'innovazione. Supportata da una significativa porzione di ricerche nazionali e internazionali (Colley, Hodkinson & Malcolm, 2002; Jacob & Parks, 2009; Kyndt, Dochy, & Nijs, 2009), questa tendenza ha spinto l'Unione Europea a riconoscere una crescente importanza al ruolo giocato dai contesti informali e non formali nello sviluppo di competenze (European Commission, 2012).

Il paper presenta i risultati di una ricerca-intervento realizzata nell'ambito della implementazione di un servizio di consulenza orientativa e di messa in trasparenza delle competenze formali e informali rivolto a cittadini di Paesi Terzi e attivo presso il CAP – Centro per l'apprendimento permanente dell'Università di Bari. In particolare, questo servizio è stato finanziato dal Fondo Europeo per l'integrazione (Ministero dell'Interno) e realizzato nel 2012 nel quadro del progetto “Fondata sul Lavoro”. Il paper si propone intanto di esplicitare assunti, metodi e strumenti adottati nel servizio CAP articolato nelle seguenti fasi: (1) **Identificazione**, fase finalizzata ad individuare e a mettere in trasparenza le competenze dell'utente riconducibili a uno standard certificabile; (2) **Accertamento/valutazione**, fase relativa alla verifica del possesso delle competenze formalmente ed informalmente acquisite secondo criteri e indicatori conformi a standard predefiniti, ad esempio attraverso la raccolta di evidenze e/o la realizzazione di prove; (3) **Attestazione**, fase che conclude il processo di certificazione delle competenze formalmente ed informalmente acquisite e consiste nel rilascio di documenti standardizzati che attestano il riconoscimento, sulla base di regole definite. Il servizio offerto dal CAP si configura anche come una forma di consulenza orientativa, una modalità complessa di aiuto alla persona in rapporto al proprio percorso formativo e lavorativo e allo sviluppo del proprio progetto professionale.

Gli obiettivi sono quelli di facilitare l'impegno nell'esplorare i problemi personali, nel promuovere l'attivazione delle energie per cercare delle soluzioni soddisfacenti e sviluppare un progressivo processo di autoemancipazione, fino ad agevolare il potenziamento delle capacità a farsi carico delle decisioni che riguardano la propria vita professionale (Consolini, Pombeni, 2001). Il paper, quindi, riporta i risultati del processo di autovalutazione interna di tale servizio, evidenziandone sia gli output immediati (numero e profilo socio-anagrafico degli utenti), sia gli effetti del servizio sui bisogni degli utenti (orientamento al lavoro, certificazione delle competenze, inserimento lavorativo).

## **2. Il ruolo dell'Università nella certificazione degli apprendimenti informali e non formali**

I radicali cambiamenti subiti dal mercato del lavoro negli ultimi decenni e la ridefinizione del progresso inteso come un "tentare di cavarsela" (Bauman, 2007) hanno imposto un ripensamento del costrutto di competenza professionale, sia per le organizzazioni che per le persone. I confini fluidi ed incerti delle carriere post-moderne e la sempre crescente ambiguità e complessità del mercato del lavoro richiedono infatti di mostrare una competenza non più esclusivamente centrata sulla componente *hard* delle conoscenze e/o delle abilità tecniche quanto piuttosto su dimensioni *soft* quali ad esempio l'autonomia, la flessibilità, lo spirito di adattamento, l'orientamento all'innovazione. In quest'ottica, il lavoratore competente è colui che non solo sa o sa fare, piuttosto è in grado di dimostrare le sue abilità e conoscenze sul campo.

Questa riflessione sostenuta dalle evidenze registrate nei contesti di lavoro e supportata dai risultati della ricerca scientifica in ambito nazionale ed internazionale (Colley, Hodkinson & Malcolm, 2002; Jacob & Parks, 2009; Kyndt, Dochy, & Nijs, 2009) trova ampia conferma nell'attenzione che negli ultimi anni l'Unione Europea ha dedicato al ruolo giocato dai contesti di vita informali e non formali per lo sviluppo della competenza. Invero, gli individui imparano e acquisiscono abilità e competenze non solo nel tradizionale contesto scolastico e/o universitario (apprendimento formale), ma anche, sempre più spesso, in contesti alternativi. Una parte importante dell'apprendimento avviene al lavoro, con la partecipazione alle organizzazioni della società civile o

nell'ambiente virtuale di Internet e dei dispositivi mobili, individualmente o tra pari. Sempre più spesso le aziende offrono ai dipendenti opportunità di formazione per sviluppare ed affinare le proprie competenze mediante forme di apprendimento organizzato ma non formale, spontaneo, on the job, quali ad es. il coaching. La globalizzazione e l'interconnessione stanno inoltre rendendo sempre più importante l'apprendimento informale, quello che molto spesso avviene senza una piena consapevolezza ed intenzionalità da parte dell'attore che ne è protagonista, grazie alle tecnologie che consentono agli individui di apprendere in molti modi diversi, ad esempio mediante le risorse educative aperte e l'apprendimento a distanza.

Nonostante l'indubbia rilevanza di tali distinzioni, ancora lunga è la strada verso il riconoscimento, la validazione e dunque la certificazione degli apprendimenti acquisiti in contesto non formali ed informali al pari di quelli acquisiti in contesti formali.

In realtà, la convalida dell'apprendimento non formale e informale è parte dell'agenda politica europea fin dal 2001, quando la Commissione ha definito l'apprendimento permanente come qualsiasi attività di apprendimento intrapresa nelle varie fasi della vita al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze in una prospettiva personale, civica, sociale e/o occupazionale in un'ottica di condivisione ed intesa tra gli Stati membri.

In questo scenario si colloca la riflessione sul ruolo dell'Università, in quanto rilevante agente di socializzazione, responsabile del presidio dei processi di apprendimento dei futuri lavoratori. Come conciliare le considerazioni sul valore strategico delle dimensioni non formali ed informali della conoscenza nella prospettiva del *long-life learning* sia in un'ottica europea che in relazione ai bisogni del mercato del lavoro con la staticità che ancora caratterizza in larga parte l'apprendimento universitario?

Su questo punto, da anni si interroga la Rete Universitaria Italiana per l'Apprendimento Permanente (RUIAP), di cui anche l'Università di Bari fa parte, che in controtendenza con una visione "immobilista" dell'università cerca di valorizzare il ruolo di questa istituzione nel contribuire a sostanziare il processo di apprendimento permanente, soffermandosi in particolare sulla costruzione delle "competenze in uscita", intese non come sapere fine a se stesso quanto piuttosto come "sapere connesso con il resto" (Palumbo & Starnari, 2013: pag. 67). A tal fine, tra i suoi obiettivi la rete si pone

proprio la promozione di servizi utili a favorire il riconoscimento, la convalida e la certificazione, sia in ambito universitario che extra-universitario, degli apprendimenti progressi (conoscenze e competenze)<sup>3</sup>.

In questa prospettiva, la rete si propone di raccogliere ed interpretare quanto affermato dalla Legge 92 del 28 giugno 2012 che prevede la costituzione di un sistema unitario di riconoscimento e certificazione delle competenze in cui concorrono le agenzie formative con il concorso dei servizi per l'impiego e delle camere di commercio. Tra gli obiettivi del provvedimento figurano, infatti, l'affermazione del riconoscimento delle competenze, quale diritto individuale, la costruzione di una rete che supporti il processo di riconoscimento e la definizione di criteri che facilitino il riconoscimento e la convalida degli apprendimenti non formali ed informali come crediti formativi in relazione ai titoli di istruzione e formazione ed alle qualificazioni compresi nel repertorio nazionale.

Sulla scorta di queste riflessioni nasce il progetto "...Fondata sul lavoro" e la conseguente costituzione di un Centro di Apprendimento Permanente (CAP) presso il Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione dell'Università di Bari.

### **3. Il CAP e il progetto “...Fondata sul lavoro”**

Nell'ambito del progetto “...Fondata sul lavoro” finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi 2007-2013 e realizzato nel 2014, il Dipartimento di Scienze della Formazione, Psicologia, Comunicazione attraverso il CAP – Centro per l'Apprendimento Permanente - ha avviato lo studio e la sperimentazione di nuovi servizi di validazione degli apprendimenti informali e di riconoscimento dei titoli di studio acquisiti dagli immigrati nel proprio Paese di origine<sup>4</sup>.

In particolare, l'attività del CAP si è concretizzata, in via sperimentale, in un servizio gratuito di supporto al lavoro istruttorio di riconoscimento di titoli e/o crediti formativi già acquisiti dai cittadini extra-comunitari nel proprio Paese di provenienza, nonché un

---

<sup>3</sup> [www.ruiap.it](http://www.ruiap.it)

<sup>4</sup> Ente capo-fila del progetto è stato l'Assessorato alle Politiche Giovanili e Cittadinanza Sociale (Ufficio Immigrazione) della Regione Puglia. Oltre all'Università di Bari, sono stati partner del progetto l'associazione Mondo Nuovo, la cooperativa Medtraining e P.A.S.E.R. (Pubblica Assistenza Soccorso Emergenza).

servizio di messa in trasparenza degli apprendimenti acquisiti in contesti informali e non formali in precedenti esperienze lavorative.

Più in dettaglio, i servizi messi a disposizione dal CAP hanno inteso soddisfare bisogni di:

- informazione e orientamento sul riconoscimento dei titoli precedentemente acquisiti ai fini di studio e/o lavoro
- valutazione (auto/etero-valutazione) delle soft skills acquisite in contesti informali e non formali utili ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro
- messa in trasparenza degli apprendimenti professionali informalmente acquisiti *on the job* e loro traduzione in CFU eventualmente spendibili nei percorsi universitari.

Per motivi legati alla gestione del progetto, l'attività del CAP si è concentrata nei mesi tra marzo e giugno 2014. In questo lasso di tempo, il servizio ha realizzato importanti output, tra i quali:

- la redazione di un vademecum normativo sul riconoscimento dei titoli di studio e professionali acquisiti in Paesi extra-comunitari
- la definizione di una procedura di messa in trasparenza delle soft skills acquisite in contesti informali e non formali (attraverso la costruzione di prove di gruppo, individuali e dossier delle competenze) utili a completare ed arricchire il profilo professionale degli utenti
- la realizzazione di n. 20 percorsi sperimentali di messa in trasparenza degli apprendimenti informali e non formali e/o dei titoli di studio formalmente acquisiti
- la definizione di una proposta di modello organizzativo per l'istituzione di un Servizio Unico di Ateneo finalizzato alla certificazione e validazione degli apprendimenti formali, informali e non formali
- la proposta di un accordo di cooperazione con il Consolato d'Albania. finalizzato a snellire costi e procedure di riconoscimento dei titoli di studenti provenienti dall'Università di Tirana.
- la realizzazione di un'indagine qualitativa basata sulla raccolta di storie di vita tra gli immigrati finalizzata ad approfondirne difficoltà, aspettative e bisogni
- la costruzione di una rete di relazioni con le associazioni e i servizi che si occupano di immigrati

#### 4. Il percorso di consulenza del CAP

In termini operativi, il CAP ha messo a punto una procedura di consulenza che si è articolata in tre fasi, generalmente connesse a tre incontri con l'utente, come illustrato nella figura che segue.

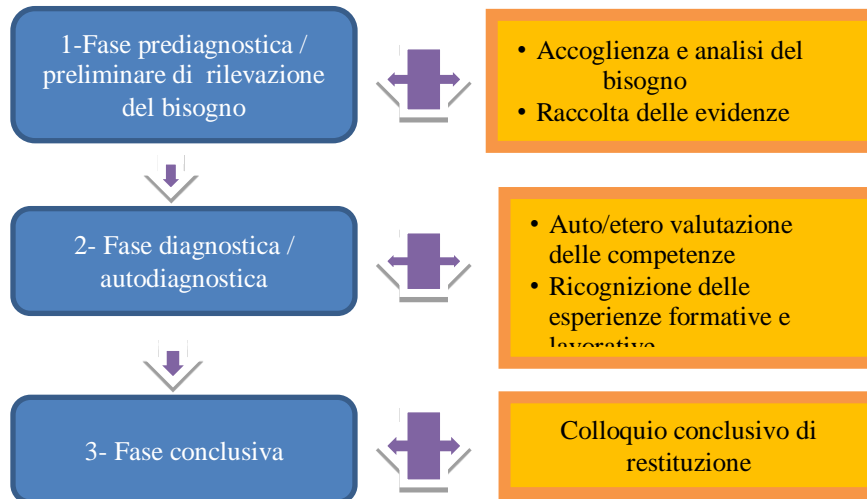


Fig. 1. Il percorso di consulenza del CAP

##### ***Fase 1 - Pre-diagnostica.***

La prima fase è coincisa con il primo contatto e con l'accoglienza. Durante questo momento, l'operatore ha effettuato un preliminare screening delle motivazioni dell'utente, funzionale ad indirizzarlo verso uno specifico servizio di consulenza. Attraverso una scheda di registrazione costruita ad hoc, una volta individuato lo specifico bisogno espresso dall'utente, l'operatore ha avviato la consulenza con la firma del patto di consulenza. Durante questa fase sono state raccolte informazioni utili ad una prima ricostruzione dell'esperienza di vita formativa e professionale del candidato.

##### ***Fase 2 - Diagnostica.***

Dopo il primo colloquio l'utente ha avuto l'opportunità di usufruire di un percorso di bilancio delle *soft skills* informalmente acquisite attraverso esperienze formative e/o professionali passate ed utili nella fase di ricerca attiva del lavoro. In questa fase, che concretamente si è articolata in due incontri, all'utente sono stati proposti due strumenti di *assessment*. Entrambi, costruiti ad hoc con particolare riferimento agli obiettivi della

consulenza, tali strumenti si ispirano al modello teorico "Big Five" (MacCrae & John, 1992), ampiamente utilizzato nella pratica di recruitment ed assessment psicologico in contesti organizzativi per valutare la personalità lavorativa. Nell'ambito dell'attività prevista dal progetto le dimensioni oggetto di analisi sono state:

- Efficacia intellettuale (problem solving e decision making)
- Efficacia realizzativa (visione sistemica, iniziativa/dinamismo e leadership), Efficacia nelle relazioni (empatia, cooperazione, uso delle relazioni)
- Gestione dell'incertezza (tolleranza dello stress, controllo, autonomia di giudizio)
- Gestione dei processi e delle risorse (pianificazione/organizzazione, orientamento agli obiettivi, coscienziosità).

Al fine di implementare l'attendibilità di questa prima fase di valutazione, in un secondo incontro gli utenti hanno avuto la possibilità di partecipare ad un assessment di gruppo quale occasione per un etero-valutazione delle stesse aree di competenze. Concretamente attraverso lo strumento della leaderless group discussion, ossia una tecnica di colloquio di gruppo senza un leader definito a priori ampiamente utilizzata nei contesti dell'assessment e della formazione, un gruppo di 6/8 utenti è stato convocato per discutere di un caso, anche questo costruito ad hoc, che ha richiesto la presa di decisione nel termine di un'ora. La discussione del caso era ovviamente un pretesto per osservare le dinamiche di gruppo e l'emergere "spontaneo" delle aree di competenze precedentemente descritte.

L'output di queste due fasi di valutazione è stato il frutto della media ponderata dei punteggi ottenuti che ha consentito di operationalizzare il profilo di competenze degli utenti.

### ***Fase 3 – Fase conclusiva***

Nella fase conclusiva è stato realizzato un colloquio di feedback per restituire all'utente gli esiti del percorso, concretamente riassunti nel *folder delle competenze*, ovvero un dossier finale di sintesi sui punti forti / punti deboli, utile a supportare l'utente nella definizione di un progetto di vita formativa e/o professionale, delle sue fasi e delle strategie operative.

## **5. La sperimentazione: alcuni dati**

Per la realizzazione degli obiettivi del progetto, si è operato portando avanti le seguenti azioni:



- a) interventi di Counselling
- b) interventi di assessment
- c) sportello di apprendimento permanente

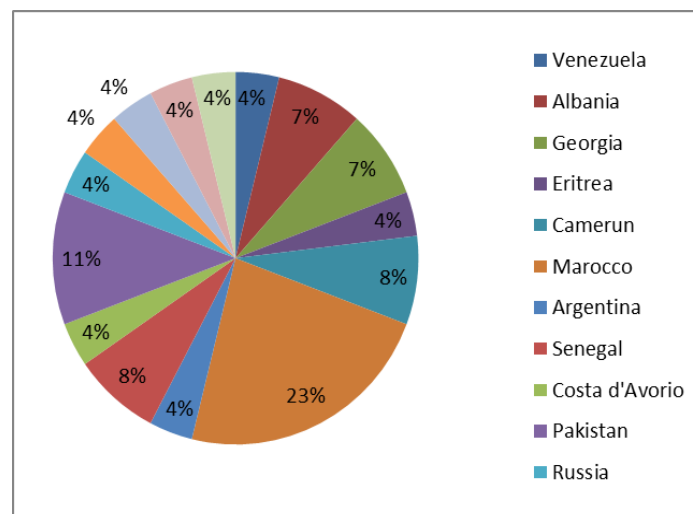
Nello specifico, sono stati avviati n. 20 percorsi sperimentali di messa in trasparenza degli apprendimenti informali e non formali e/o dei titoli di studio formalmente acquisiti. Ad oggi, 13 percorsi su 20 sono stati completati mentre 7 sono attualmente in fase di conclusione.

Sono stati registrati n. 40 (20 utenti che hanno fatto il percorso + 20 presenti al seminario di presentazione dello sportello) utenti che si sono affacciati spontaneamente allo sportello CAP.

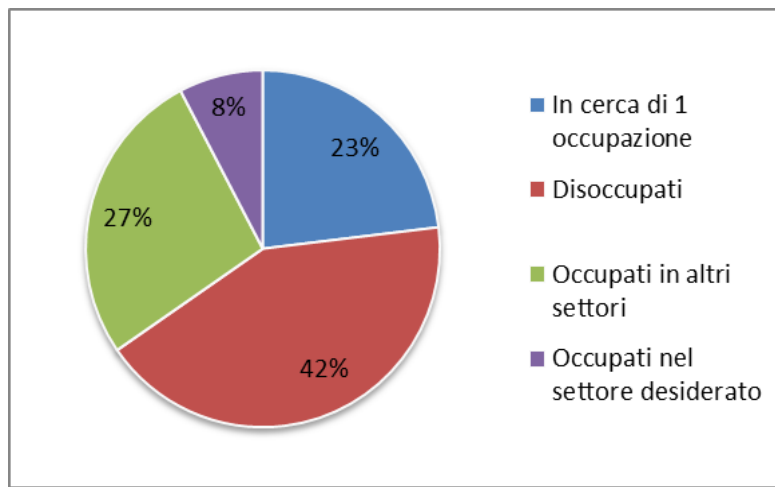
#### 5.a. Interventi di Counseling

Questa prima fase di consulenza è stata indirizzata ad assistere gli utenti nella ricostruzione delle proprie esperienze formative ed extra-formative, raccogliendo evidenze e certificati, utili a definire un progetto professionale. A questa fase hanno partecipato 26 utenti, la cui età è compresa tra 20 e 51 anni, di cui 11 donne ed 15 uomini, maggiormente domiciliati tra le province di Bari e Foggia. Gli utenti provengono da differenti Paesi terzi come si evince dal grafico 1.

**Grafico 1.: Provenienza geografica**

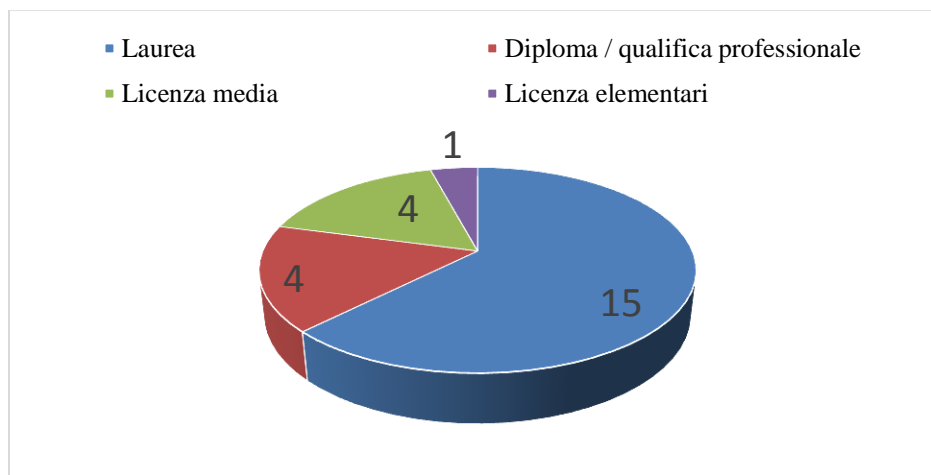


**Grafico 2.: Status occupazionale**



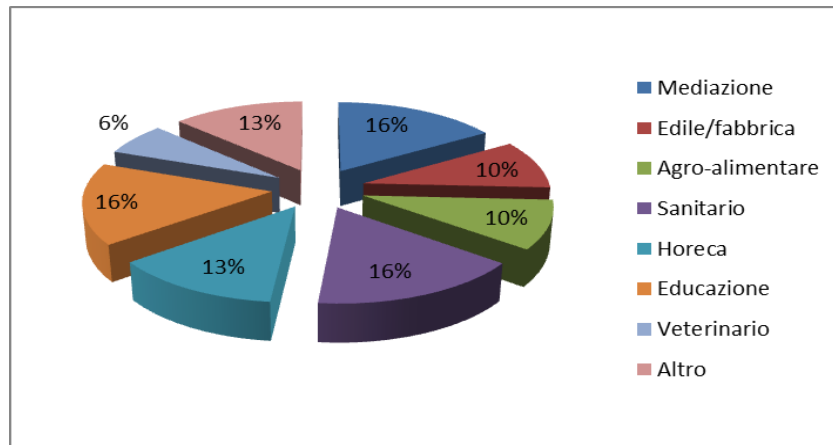
Le aree nelle quali risultano maggiormente occupati, in contraddizione con l'obiettivo professionale di ciascuno sono: il settore socio sanitario e quello della ristorazione.

**Grafico 3.: Titolo di studio**



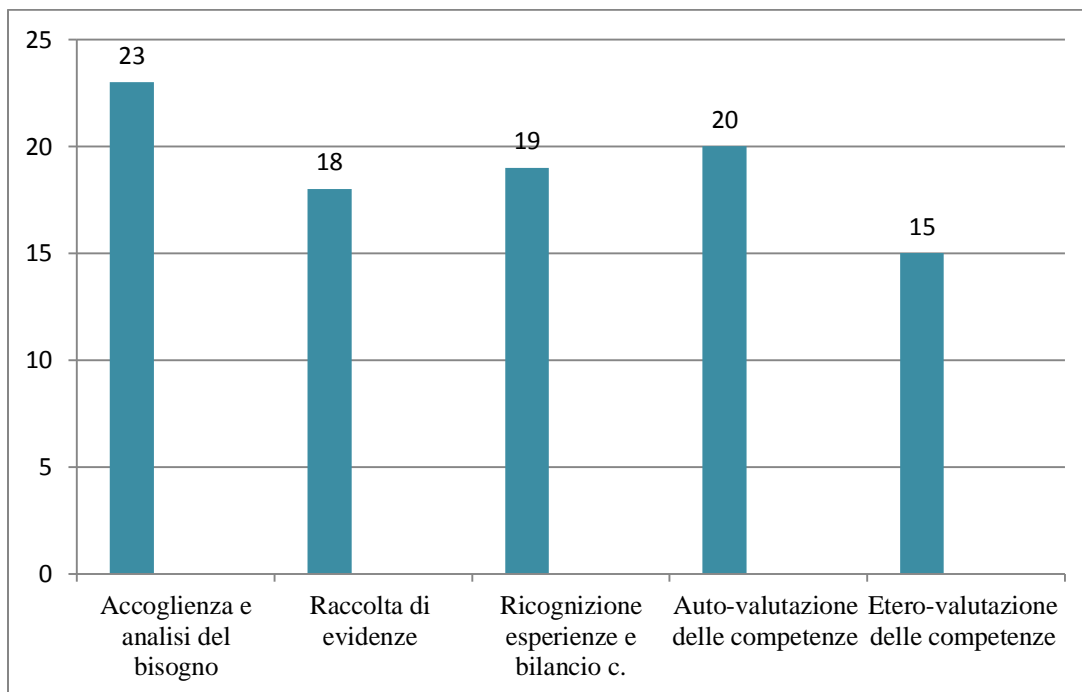
A causa dei differenti sistemi di istruzione, non è possibile una stima precisa della differenziazione tra laurea di I e di II livello.

**Grafico 4. : Settore di interesse/obiettivo professionale**



I settori di interesse degli utenti sono molteplici, affini ai percorsi formativi di ognuno ed alle loro storie di vita. Infatti l'esperienza di emigranti ha portato alcuni di loro al desiderio di formarsi e dedicarsi alla mediazione culturale rivolta a connazionali.

**Grafico.5 : Avanzamento del percorso di consulenza**



Non tutti gli utenti hanno potuto seguire l'intero percorso di consulenza per impegni lavorativi. In particolare la prova di etero-valutazione non ha coinvolto coloro i quali non parlano bene la lingua italiana.

### *5.b. Interventi di Assessment*

Le attività identificate per il raggiungimento degli obiettivi hanno previsto un servizio di Skill Assessment all'interno del processo consulenziale di promozione e sviluppo di consapevolezza del profilo individuale di competenze per il placement. Come precedentemente spiegato, si è trattato un percorso valutativo articolato secondo diversi momenti sia di tipo individuale che di gruppo così distinti: auto-valutazione ed etero-valutazione.

A livello generale, senza alcuna pretesa di generalizzare i risultati ottenuti nella definizione dei profili di competenza, è possibile constatare come il processo di eterovalutazione affiancato all'autovalutazione abbia rivelato che la maggior parte degli utenti immigrati, sebbene di alto profilo culturale, tende a sottovalutare le proprie capacità che invece risultano attestarsi a livelli decisamente più elevati rispetto a quanto descritto nell'autovalutazione. Molto probabilmente, le difficoltà incontrate dagli immigrati nel lungo e faticoso processo di integrazione li portano ad introiettare un senso di inferiorità che viene assorbito per osmosi da un contesto societario ospitante non particolarmente inclusivo.

In particolare, l'area rispetto alla quale si registra uno scostamento significativo tra le due valutazioni è l'area *dell'efficacia realizzativa*. Infatti, per quanto la maggior parte degli immigrati non riconosca a se stessi la capacità di farsi carico di una decisione e di assumersi il rischio dell'azione scelta, diffusa è la capacità, in loro osservata, di organizzare e definire piani di azione, organizzare il proprio tempo lavorativo secondo una prospettiva strutturata dell'azione, identificare le modalità di realizzazione e utilizzare tutte le risorse disponibili al fine di perseguire gli obiettivi/risultati prefissati.

Dal punto di vista *relazionale*, invece, sono quasi tutti abbastanza consapevoli di svolgere tutte le azioni necessarie per allacciare relazioni utili per l'attività lavorativa, sviluppando e utilizzando la rete di relazioni informali per raggiungere gli obiettivi a partire dal confronto diretto. Le prove di gruppo hanno infatti rilevato che quasi tutti gli

utenti del CAP, attraverso comportamenti dalle forti caratterizzazioni empatiche, sono in grado di mantenere efficaci relazioni con le persone che possono consentire di svolgere meglio il proprio lavoro, identificando con chiarezza le interfacce utili e funzionali per la realizzazione degli obiettivi

Eterogenea è invece la *capacità di gestire le incertezze*: i soggetti che si dimostrano capaci di sostenere con continuità il livello di prestazione nelle situazioni di impegno e di persistenza dell'attività sono per lo più coloro i quali vivono più degli altri una situazione di precarietà generalizzata, da quella lavorativa a quella abitativa. Gli immigrati che invece hanno avuto maggior fortuna in Italia e che hanno un capitale sociale elevato, spesso supportato da forti reti familiari ed amicali, sembrano tollerare meno le difficoltà e gli imprevisti.

I profili emergenti dalle prove di assessment consentono di restituire agli immigrati un feedback rispetto alle competenze in loro possesso ma soprattutto una maggiore presa di consapevolezza dei propri punti di forza ed aree di miglioramento. Alla luce dei risultati ottenuti, sempre in termini generali, senza cadere in particolarismi, è importante che tutti gli utenti beneficiari del percorso di consulenza potenzino la propria capacità di costruire piani di azione strutturati per il raggiungimento degli obiettivi individuali, imparino ad esporsi in ogni situazione e ad acquisire un atteggiamento attivo e dinamico puntando sui propri punti di forza, e dunque sulla capacità di costruire relazioni efficaci all'interno del gruppo senza lasciarsi influenzare dalla situazioni.

### *5.c. Lo sportello di apprendimento permanente*

L'attività dagli operatori del CAP ha permesso di coniugare la mansione di assistenza e di informazione sulla questione del riconoscimento dei titoli e su eventuali altri servizi di interesse per gli utenti (ad es. servizi di supporto psicologico presso il SECOPS, iscrizione a corsi di formazione e specializzazione) con quella di supporto operativo attraverso il contatto diretto con gli uffici per gli stranieri e le segreterie dei singoli dipartimenti. Infine, laddove emerso il bisogno, è stato fornito un servizio di supporto nella redazione del curriculum vitae

Integrando le attività di sportello e quelle di assessment, è stato implementato un tipo di intervento che si propone di fornire modelli e strategie funzionali all'orientamento

individuale, sviluppato in contesti di piccoli gruppi di utenti al fine, quindi, non solo di fornire valide informazioni per l'orientamento nel mercato del lavoro italiano, ma anche per rinforzare la consapevolezza delle potenzialità individuali stimolando al meglio l'autoefficacia personale.

## **6. Conclusioni**

Il progetto ha costituito l'oggetto di un continuo e costruttivo miglioramento del servizio realizzato e messo a disposizione degli immigrati. Tale servizio è risultato molto innovativo e particolarmente efficace perché percepito come il risultato di un'analisi attenta dei bisogni e degli obiettivi formativi e di riconoscimento e valorizzazione delle proprie competenze emersi dall'utenza dell'ateneo di Bari.

In considerazione della valenza dei Partner di Progetto, le iniziative strutturate potrebbero costituire "buone prassi" da adottare nei diversi ambiti amministrativi locali ma soprattutto da trasformare in servizi permanenti dell'Università di Bari.

Con questo progetto ci si è proposto infatti di introdurre un sistema integrato di Riconoscimento e Validazione delle competenze, che costituisca un riferimento sia per gli studenti e i potenziali studenti dell'università di Bari, sia per i diversi enti pubblici i quali possono attingere metodologie e pratiche di orientamento ed assessment, scientificamente testate, utili alle attività di inclusione sociale e lavorativa.

La sperimentazione ha reso possibile la realizzazione di importanti output che potranno sfociare in concrete azioni di sistema, utili ad implementare l'attività di riconoscimento e certificazione degli apprendimenti acquisiti in contesti formali, informali e non formali, estendendola su una più ampia popolazione di cittadini non esclusivamente appartenenti alla categoria dei migranti.

In particolare, in relazione al servizio offerto dallo Sportello CAP circa l'assistenza alla raccolta di informazioni ed all'avvio di procedure di riconoscimento degli apprendimenti acquisiti in contesti formali, la sperimentazione ha dato vita ad un *vademecum normativo sul riconoscimento dei titoli accademici dei cittadini extra-comunitari*, che prevede la sintesi delle procedure da seguire nel caso in cui l'utente sia residente all'estero e debba fare il suo primo ingresso in Italia oppure sia già residente in Italia con regolare permesso di soggiorno e voglia veder riconosciuto il titolo

formalmente acquisito nel paese d'origine o parte di esso al fine di proseguire gli studi in Italia.

Il secondo output significativo frutto del lavoro di sperimentazione è relativo alla *proposta di istituzione di un servizio unico d'ateneo per l'apprendimento permanente*, utile a supportare non più esclusivamente i cittadini migranti ma una più ampia gamma di utenti nel riconoscimento degli apprendimenti acquisiti in contesti informali e non formali. La messa in trasparenza di queste competenze attraverso prove di valutazione, etero ed auto-dirette, potrà essere finalizzata in un'ottica di job placement alla definizione di comportamenti di ricerca attiva del lavoro più consapevoli delle proprie risorse ma anche e soprattutto alla valorizzazione di saperi acquisiti on the job che possano poi tradursi nel riconoscimento di crediti formativi universitari potenzialmente spendibili nell'ambito dell'offerta formativa dell'Università di Bari. L'ipotesi di istituzione di un servizio unico di ateneo destinato alla diffusione di una cultura dell'apprendimento permanente che di fatto si traduca nella valorizzazione di una definizione più articolata di competenza intesa non solo come esperienza pratica o come conoscenza teorica ma come integrazione delle due componenti rappresenta senz'altro un indicatore di modernizzazione dell'agenda di Ateneo.

A questa proposta si connette strettamente uno degli output più significativi del progetto: la definizione di un protocollo di intesa con gli assessorati l'Assessorato alle Politiche Giovanili e Cittadinanza Sociale (Ufficio Immigrazione) e l'Assessorato al Diritto allo Studio e Formazione - Scuola, Università, Formazione professionale (Servizio Formazione Professionale della Regione Puglia) per la diffusione, lo sviluppo, la promozione ed il coordinamento di servizi per la certificazione degli apprendimenti sviluppati in contesti non formali ed informali, acquisite dai cittadini migranti nei propri paesi d'origine.

Tale protocollo intende raccogliere le riflessioni sin qui svolte e gettare le basi per una proficua attività di collaborazione e coordinamento in materia di certificazione anche e soprattutto in riferimento al lavoro di istituzione di un Sistema Regionale di Competenze (D.G.R. n. 2273 del 13 novembre 2012) e di definizione di un Repertorio Regionale delle Figure Professionali (D.G.R. n. 1277 del 02 dicembre 2013). Questo passaggio rappresenta senza dubbio una fase cruciale nel percorso proposto dal CAP in merito alla

messa in trasparenza di competenze acquisite on the job difficilmente certificabili da titoli formalmente acquisiti ma preziose ai fini del riconoscimento di una qualifica professionale. Le implicazioni di tale evidenza sono rintracciabili sia in relazione alle azioni di ricerca attiva del lavoro ma anche in relazione alla possibilità cui si accennava prima di traduzione di specifiche competenze in crediti formativi universitari che il repertorio regionale potrebbe aiutare a collocare in settori disciplinari ben precisi.

### ***Bibliografia***

Bauman, Z. (2007), *Homo Consumens*. Trento: Erickson

Colley, H., Hodkinson, P. & Malcolm, J. (2002) *Non-formal Learning: Mapping the Conceptual Terrain, A Consultation report*, University of Leeds Lifelong learning Institute

Jacobs, R., & Parks, Y., (2009). “A Proposed Conceptual Framework of Workplace Learning: Implications for Theory Development and Research in Human Resource Development”, *Human Resource Development Review*, 8 (2): 133-150

Kyndt, E., Dochy, F., & Nijs, H. (2009),. “Learning conditions for non-formal and informal workplace learning”, *Journal of Workplace Learning* , 21 (5): 369-383

McCrae, R.R.; John, O.P. (1992). “An introduction to the five-factor model and its applications”, *Journal of Personality* 60 (2): 175–215.

Palumbo, M., & Starnari, S. (2013), “L'università e la sfida del riconoscimento delle competenze”, in (a cura di) P. Reggio & E. Righetti., *L'esperienza valida. Teorie e pratiche per riconoscere e valutare le competenze* (pp. 57-70). Roma: Carocci

Data de receção: 15/12/2015 | Data de aprovação: 18/05/2016

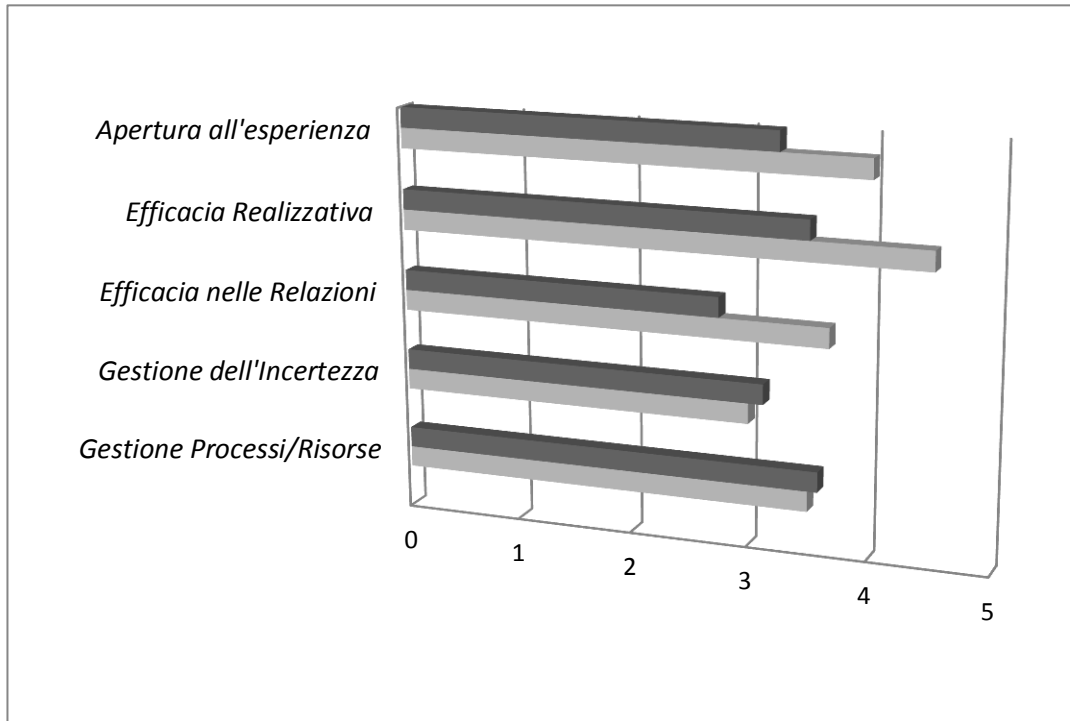


**Allegato 1 – Esempio di folder rilasciato a conclusione del percorso di assessment**

Cognome: **XXXXXX**

Nome: **YYYYY**

**Profilo Descrittivo Individuale di Competenze per il placement**



Legenda: la prima riga (grigio chiaro) rappresenta il valore dell' "**Etero-Valutazione** della stessa Area di Competenza; la seconda riga (grigio scuro) rappresenta il valore dell' "**Auto-Valutazione**" della stessa Area di Competenza.

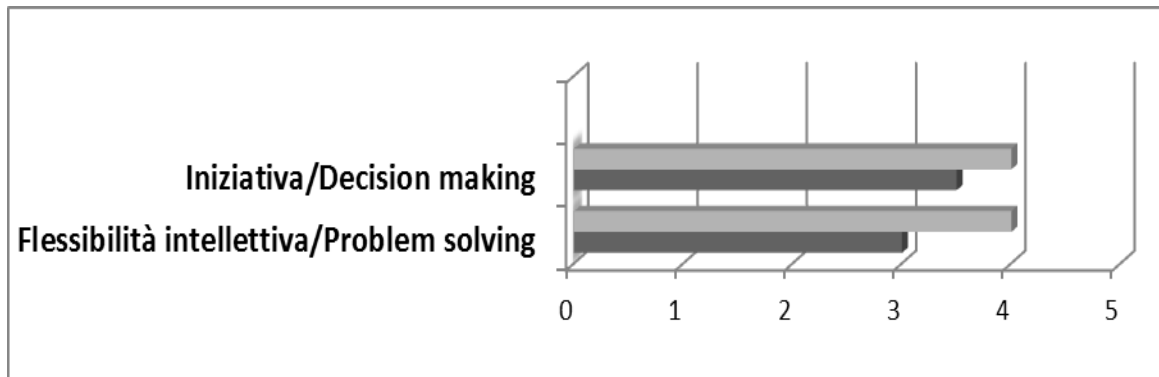
**Natura della rilevazione:** autodescrizione che concerne le competenze aggregate in aree.

**Le aree considerate sono cinque:**

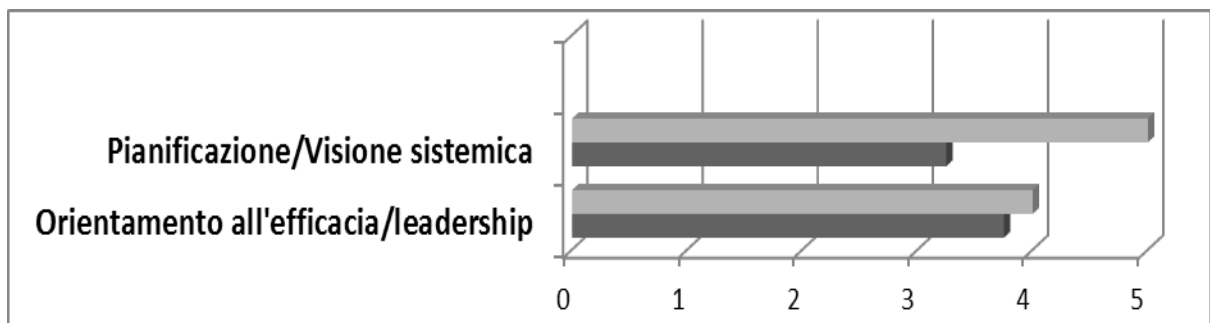
- Apertura all'esperienza,
- Efficacia realizzativa,
- Efficacia relazionale,
- Gestione dell'incertezza
- Gestione dei processi e delle risorse.

**Descrizione delle aree.** L' area dell'Apertura all'Esperienza prende in considerazione le competenze relative all'analisi dei problemi o problem finding, la soluzione dei problemi o problem solving e la presa di decisione. L' area dell'Efficacia Realizzativa prende in considerazione le competenze relative alla visione sistemica, all'iniziativa/ dinamismo e alla dominanza/leadership. L'area della Gestione dell' Incertezza prende in considerazione le competenze relative all'autonomia di giudizio, alla tolleranza allo stress e il controllo. L'area della Gestione delle Relazioni prende in considerazione le competenze relative all'empatia, alla cooperazione/orientamento al team e uso delle relazioni.L'area della Gestione dei Processi e Risorse prende in considerazione le competenze relative alla coscienziosità, alla pianificazione/organizzazione e l'orientamento agli obiettivi.

### Apertura all'Esperienza



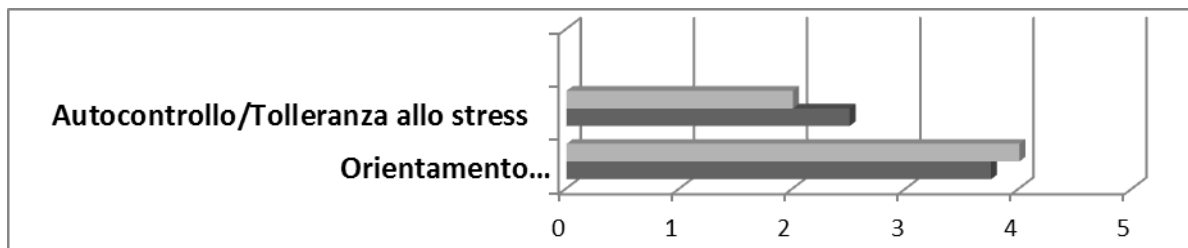
### Efficacia Realizzativa



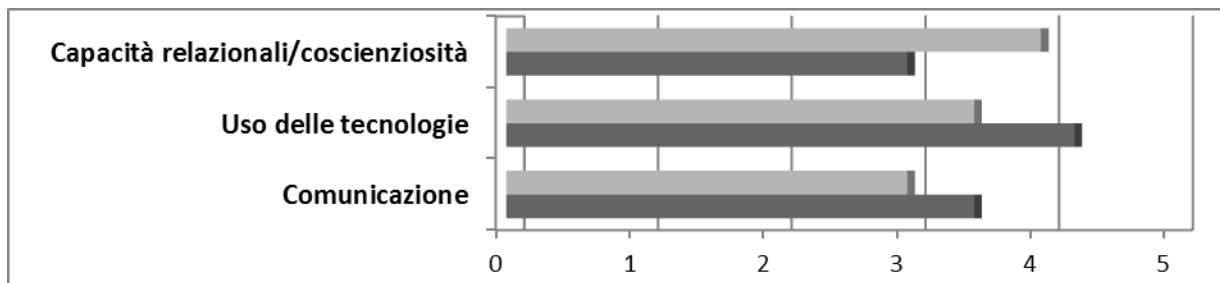
### Efficacia nelle relazioni



### Gestione dell'Incertezza



### Gestione Processi e Risorse



Legenda: la prima riga (grigio chiaro) rappresenta il valore dell' **"Etero-Valutazione"** della stessa Area di Competenza; la seconda riga (grigio scuro) rappresenta il valore dell' **"Auto-Valutazione"** della stessa Area di Competenza.

### Descrizione del profilo

Il processo di eterovalutazione rivela che nella maggior parte delle aree di competenza considerate il soggetto tende a sottovalutare le sue capacità che risultano attestarsi a

livelli decisamente più elevati rispetto a quanto descritto nell'autovalutazione. In particolare l'area che caratterizza il profilo è quella dell'Efficacia realizzativa rispetto alla quale emergono livelli elevati di pianificazione e visione sistemica ed orientamento all'efficacia. Emergono livelli di flessibilità intellettuale e decisionalità notevolmente superiori rispetto a quelli valutati dal soggetto, chiari indicatori di apertura all'esperienza. Nell'area dell'Efficacia nelle Relazioni l'eterovalutazione assegna livelli di competenza più alti in rapporto a quelli descritti dal soggetto per tutte tre le dimensioni (uso delle relazioni, persuasione e negoziazione). Nella gestione dell'incertezza, dei processi e delle risorse il soggetto si riconosce meno competente nell'orientare l'azione al raggiungimento dell'obiettivo, e nella coscienziosità rispetto a quanto non dimostri nelle attività di gruppo. Più alti valori nell'autovalutazione si riscontrano invece nella capacità autopercepita di utilizzare tecnologie e nella comunicazione, nonché nella capacità di autocontrollo e tolleranza allo stress. Appare opportuno pianificare situazioni di presa di contatto con le aziende, al fine di programmare piani e programmi di sviluppo e consolidamento della capacità comunicative, nonché la capacità di utilizzare in modo efficace le tecnologie.

### **Prior learning**

#### *Competenze nell'area "Informatica"*

L'utente grazie al percorso di studi ed alle esperienze saltuarie di settaggio software e sistemi operativi, ha maturato abilità tecniche di acquisizione, elaborazione e presentazione di dati e informazioni a livello informatico, programmazione, data communication, computer network, che lo hanno portato ad accrescere la propria capacità di problem solving.

#### *Competenze nell'area "Gestionale"*

L'esperienza decennale nel Paese di origine come Ingegnere, caporeparto in una catena di produzione, gli ha permesso di occuparsi di processi produttivi e della gestione di un gruppo di lavoro cui assegnare compiti. Ne risultano rafforzate, dunque, le competenze trasversali di leadership, programmazione ed organizzazione del lavoro.

Titoli formativi	Esperienze lavorative	Esperienze extra-lavorative	Figure professionali attinenti
Laurea in ingegneria elettromeccanica ed informatica	Ingegnere, caporeparto in una catena di produzione	Aiutare amici con problemi di software e sistemi operativi	Ingegnere elettromeccanico Responsabile delle attività di analisi, progettazione e aggiornamento di sistemi informativi (Repertorio Regione Puglia, cod. 170) Responsabile della progettazione e dello sviluppo di programmi informatici (Repertorio Regione Puglia, cod. 172) Responsabile della progettazione di procedure software e applicazioni informatiche (Rep. Reg. Puglia, 171)

*Obiettivo professionale*

Lavorare in una grande azienda come esperto nei processi produttivi oppure avviare un'attività agricola in proprio

Data de receção: 15/12/2015 | Data de aprovação: 18/05/2016