

CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN AMBITO NON FORMALE: IL CASO DEL SERVIZIO CIVILE



1

GIOVANI IN FORMAZIONE NEI COMUNI

La legge 64 del 6 marzo 2001 ha istituito il servizio civile nazionale, dallo stesso anno Anci Lombardia ha intrapreso un percorso di supporto per diffondere questo istituto tra i Comuni lombardi.

Da quindici anni viviamo una gratificante esperienza di partecipazione e mutuo aiuto, che coinvolge oltre 570 Comuni lombardi impegnati in progetti e attività rivolte a giovani cittadini.

Oggi siamo tra i dieci più grandi enti di servizio civile a livello nazionale, e il primo a livello regionale per capacità di impiego.

Con i nostri progetti avviciniamo i giovani alle amministrazioni locali e alla cittadinanza attiva: svolgere il servizio civile in Comune significa partecipare alla vita della comunità vivendo per un anno l'esperienza di organizzare, gestire ed erogare i servizi per i cittadini.

L'Associazione ha manifestato negli anni una spiccata sensibilità per le politiche giovanili, avendo a cuore l'obiettivo di aumentare nei giovani il processo di autonomia e realizzazione: dall'esperienza del servizio civile sono nati altri servizi per i giovani come DoteCo-



mune e Anci Leva Civica Regionale e, per ultimo, Servizio Civile Regionale finanziato dalla Garanzia Giovani.

Questi differiscono fra di loro per normativa di riferimento, status dei giovani che vi partecipano, durata dell'esperienza, monte ore di impiego, tipologia di settori, servizi e attività in cui attivare l'esperienza, e hanno in comune la caratteristica di essere un'esperienza di formazione e crescita personale e professionale per i giovani.

Abbiamo investito sul valore formativo e professionalizzante dei percorsi proposti per garantire ai giovani strumenti spendibili nel mercato del lavoro, crediamo nell'importanza della formalizzazione delle competenze acquisite che si concretizza nel processo di certificazione delle stesse.

La certificazione è garantita da AnciLab, ente accreditato ai servizi formativi e ai servizi per il lavoro della Regione Lombardia, e permette ad ogni tirocinante e ad ogni volontario di valorizzare il proprio capitale umano e professionale in termini di competenze, conoscenze e abilità, garantisce la spendibilità delle competenze acquisite, a livello nazionale ed europeo.

Il modello che attuiamo è riconosciuto come buona prassi da diffondere su scala nazionale, siamo stati invitati a partecipare al gruppo di lavoro inter-istituzionale istituito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali incaricato di individuare modalità univoche, per l'elaborazione di un modello operativo di attestazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite nell'ambito del servizio civile nazionale.



2

IL SERVIZIO CIVILE UN MOMENTO DI FORMAZIONE CONTINUA

Le linee guida per la formazione nei progetti di servizio civile¹ individuano nella formazione dei volontari un elemento strategico perché il nuovo servizio civile consolidi la propria identità, e un momento necessario affinché ai giovani siano forniti gli strumenti per vivere appieno l'esperienza del servizio civile.

La normativa di riferimento definisce in modo preciso contenuti, tempi e metodi per la realizzazione di percorsi formativi rivolti ai volontari,

¹ Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale, emanate con determina direttoriale 04/04/06 UNSC, in ottemperanza a

sono definiti anche i requisiti necessari per ricoprire il ruolo di formatore all'interno dei progetti presentati all'UNSC.

Il formatore non è una figura che può improvvisarsi tale, deve essere un professionista che fa della formazione in aula il proprio mestiere.

Partendo da questi presupposti essenziali in questo testo si darà una lettura formativa dell'esperienza di servizio civile nel suo complesso, delineando per il formatore diversi piani

quanto previsto dall'art. 11 c.3 del D.Lgs. 05/04/02, n. 77



di intervento possibili e sicuramente necessari per gestire al meglio i progetti di servizio civile.

L'esperienza nella gestione di progetti rivela come il valore formativo del servizio civile non sia per nulla limitato alla fase di formazione intenzionale (generale o specifica) prevista dalla normativa.

Il ruolo del formatore non si limita alla trasmissione di contenuti o concetti ma riguarda principalmente la conduzione del volontario attraverso percorsi di crescita della consapevolezza e di attribuzione di significato dell'esperienza vissuta. Il formatore affianca il volontario nell'anno di servizio civile, tenendo conto dei saperi e delle esperienze pregresse del ragazzo, costruendo insieme a lui un percorso unico.

Ne discende un modello formativo integrato rispetto al prestare servizio, che considera l'intera esperienza di servizio civile come un momento di formazione continua durante il quale il giovane si misura con le proprie ed altrui competenze, con organizzazioni complesse, con strumenti professionali, con percorsi intrapersonali e relazionali significativi.

La proposta formativa che si rivolge ad un giovane impegnato in servizio per un anno deve essere necessariamente costruita insieme al vo-

lontario, gli obiettivi saranno condivisi e il percorso il più possibile personalizzato. Gli obiettivi raggiunti, i risultati dell'apprendimento, devono il più possibile essere riconosciuti e certificati per essere resi disponibili e capitalizzati al termine dell'esperienza stessa. E' per questo motivo che, al termine di un percorso formativo molto personalizzato che tiene conto delle esigenze particolari del singolo, la proposta di certificazione delle competenze, dovrà riferirsi a modelli standardizzati, in grado di esaminare e certificare conoscenze ed abilità acquisite, rilasciando crediti e attestati spendibili in percorsi formativi o lavorativi successivi. L'attività svolta durante il servizio civile offre alle giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, progettata dall'origine come momento di educazione alla cittadinanza attiva e alla solidarietà, è un'occasione per conoscere la Società e i suoi complessi apparati; si configura come una delle esperienze possibili di formazione attiva e sul campo, un primo momento giovanile di life long learning.

Il carattere formativo dell'esperienza di servizio civile è garantito dalla normativa per la progettazione e dalle linee guida per la formazione dei volontari che indicano le modalità, la durata, le tematiche e soprattutto le finalità della formazione stessa.



La legge 64/01 prevede inoltre un percorso formativo dettagliato per tutte le figure coinvolte nei progetti degli enti accreditati.

La formazione è intesa come preparazione allo svolgimento del servizio civile e ha la finalità di accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta e della esperienza di servizio civile nazionale. La formazione nel periodo di servizio ha anche l'obiettivo di avvicinare il giovane a professionalità specifiche, in questo senso l'esperienza di servizio civile può rappresentare un'occasione di apprendimento e di acquisizione di conoscenze e abilità.

Il servizio civile, oltre all'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività prevista dal progetto, contribuisce più in generale alla crescita e allo sviluppo della persona, intesa in tutti i suoi risvolti ed aspirazioni individuali e rappresenta un fattore determinante per favorirne la crescita. Lo svolgimento dell'anno di servizio è un importante momento di crescita in cui l'attività formativa si realizza principalmente attraverso l'interazione con l'altro e il confronto con attività professionali, in situazioni di apprendimento intenzionali e naturali.

Il servizio civile attuato e vissuto in un'ottica formativa complessiva, si configura come una

tappa di un percorso in cui l'attenzione è focalizzata sull'apprendimento di nuovi saperi mediante opportunità formative differenziate.

Con il termine "apprendimento" si sposta l'attenzione dal progetto educativo intenzionale, dal corso, ad un processo dinamico centrato sull'individuo, inteso come soggetto che apprende in una pluralità di situazioni e di contesti. Il concetto di apprendimento introduce un nuovo interesse verso l'individualità dei processi, vale a dire per l'individuo cui si riconosce e si richiede l'assunzione di una responsabilità diretta nella decisione di che cosa, come, dove, quando apprendere.

Questa tipologia formativa, lungi dall'essere improvvisata, si attua attraverso esperienze di training on the job ed è la più indicata per tradurre le attività del servizio civile in esperienze di apprendimento sul campo.



3

LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

I progetti di servizio civile prevedono la certificazione delle competenze acquisite al termine dell'anno di servizio. In questo paragrafo sono illustrate le risorse e gli strumenti disponibili in Lombardia per lo sviluppo di un sistema di certificazione omogeneo ed efficace.

Per chiarire meglio il concetto di competenza, ed ipotizzare un possibile modello per la certificazione, consideriamo la definizione utilizzata dall'Isfol: "la competenza è il patrimonio complessivo di risorse di un individuo nel momento in cui affronta una prestazione lavorativa o il suo percorso professionale. E' costituita da un insieme strutturato di conoscenze, abilità e risorse personali".

Un sistema di certificazione strutturato ed omogeneo valorizza l'acquisizione di nuove competenze derivate da percorsi formativi di qualità e facilita l'accesso al sistema dei crediti, al mercato del lavoro e alle qualifiche professionali. La certificazione delle competenze tiene conto anche delle esperienze maturate in ambiti non formali, legati all'apprendimento on the job.

Il modello di certificazione regionale, uniformandosi alle direttive europee, considera tutte le competenze acquisite dalla persona in ogni contesto e nelle diverse esperienze, nella prospettiva del superamento dell'apprendimento cosiddetto scolastico.

Per i casi di acquisizione delle competenze al di fuori di percorsi formativi (sul lavoro o per esperienza di vita), i contenuti della certificazione in



Regione Lombardia sono definiti dai profili professionali del Quadro Regionale degli Standard Professionali. Il sistema di certificazione delle competenze, descritto dal QRSP, permette ad ogni persona di valorizzare il proprio capitale umano e professionale in termini di competenze, conoscenze e abilità, acquisite anche in ambiti non formali e informali.

Per ambito di apprendimento non formale si intende “un contesto di acquisizione di competenze che, pur non essendo specificatamente e/o esclusivamente strutturato come contesto di apprendimento (in termini di obiettivi, tempi e supporti), costituisce luogo di esercizio di attività che producono lo sviluppo di competenze; a tale contesto la persona partecipa comunque con la finalità prioritaria di apprendere (non-formal learning). Rientrano nella fattispecie delle competenze acquisite in contesti non formali, le acquisizioni realizzate in contesti strutturati, organizzati e finalizzati all’apprendimento ma non formalmente appartenenti al sistema di Istruzione e di IFP.”

Per ambito di apprendimento informale si intende: “un contesto di acquisizione di competenze non predisposto a tale fine (per esempio, acquisisco competenze facendo volontariato), ma che pure determina nella persona che opera in esso lo sviluppo di competenze”

Il QRSP raggruppa l’insieme delle competenze in 24 macro aree di profili professionali presenti nella realtà lavorativa lombarda. Il Quadro non è un sistema rigido e si adatta progressivamente alle richieste del mercato del lavoro e alle specificità territoriali della Lombardia. Tutti gli Enti accreditati al sistema lombardo di Istruzione, Formazione e Lavoro hanno il QRSP come punto di riferimento per la certificazione delle competenze in ambito formale (percorsi formativi), non formale (lavoro) e informale (esperienze di vita). Il Quadro è organizzato codifica le competenze che sono costituite da specifiche conoscenze teoriche e abilità pratiche, definisce un linguaggio comune a tutti gli attori della formazione per facilitare la spendibilità delle competenze acquisite nel sistema integrato della formazione e del lavoro in Lombardia.

Nella definizione di un percorso formativo per i progetti di servizio civile, che tenga conto della possibilità di certificare le competenze al termine dell’esperienza rifacendosi al QRSP, il formatore dovrà considerare che per la Regione Lombardia le competenze sono: un insieme di risorse necessarie per gestire e presidiare una o più aree di attività, al fine di conseguire un determinato risultato lavorativo (output) in termini di qualità e nel rispetto dei parametri attesi. Esse descrivono la professionalità del soggetto e sono identificate a partire da un’analisi



del processo di lavoro nelle sue principali articolazioni per aree di attività definite in rapporto ai risultati. Le competenze sono intese come rappresentazione del lavoro nella prospettiva del soggetto che lo realizza, attraverso l'investimento cognitivo che deve sviluppare per interpretare le attività.

Per passare dalla definizione teorica ad una possibile declinazione pratica del concetto di competenza il formatore considererà la strutturazione di ciascuna singola competenza in conoscenze ed abilità. Il QRSP definisce come conoscenza: l'avvenuta acquisizione/memorizzazione di un contenuto (fatti, concetti, regole, teorie); fanno riferimento alla padronanza mentale, formale, di per sé astratta dall'operatività.

E come abilità: la dimensione di carattere applicativo, sia che si tratti di abilità operative in senso stretto, sia che si tratti di abilità relazionali o di abilità cognitive. Le abilità concernono l'essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (procedimenti, tecniche, metodi, tecnologie) per la realizzazione di un compito. Traducono in atto una procedura formalizzata.

La certificazione delle competenze, secondo il modello definito dalla Regione Lombardia, si realizza attraverso la somministrazione di una o più prove finalizzate all'accertamento della o

delle competenze definite in sede di progettazione. Dette prove sono definite, predisposte e realizzate dall'équipe dei formatori, finalizzate al rilascio della certificazione. Se l'allievo acquisisce tutte le componenti di una competenza in termini di abilità e conoscenze ha diritto al rilascio della certificazione. La certificazione avviene tramite rilascio di specifico Attestato di competenza, ai sensi del decreto 9837 del 12/9/2008. Dal punto di vista normativo gli standard professionali di riferimento per la progettazione dei percorsi di formazione continua e permanente sono previsti dalla L.R. 19/07 art. 22, c. 3, lett. C.

Il ruolo del formatore, nella prospettiva descritta in questo paragrafo, comincia dalla progettazione di percorsi formativi che consentano l'accesso ad una certificazione standard e il più possibile riconosciuta, come quella prevista dalla Regione Lombardia.

L'occasione formativa del servizio civile restituisce ai partecipanti una contestualizzazione dell'esperienza finalizzata anche all'apertura al mondo del lavoro e della formazione, in un'ottica di valorizzazione personale di quanto appreso, sviluppato, ed elaborato durante l'anno di servizio



4

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN AMBITO NON FORMALE

I progetti di servizio civile di Anci Lombardia perseguono innanzitutto gli obiettivi fondamentali previsti dalla normativa nazionale. I volontari impegnati negli Enti locali ricevono, al termine dell'esperienza, un attestato di partecipazione da parte della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù

e del Servizio Civile Nazionale. In questi ultimi anni, si è evidenziato sempre di più il bisogno dei giovani di avere un riconoscimento delle competenze professionali che i progetti di servizio civile permettono di maturare in ambito non formale. Tale riconoscimento è importante per il volontario perché in grado di accrescere



le possibilità occupazionali nel mercato del lavoro e facilitare l'accesso a qualifiche e titoli di studio più elevati. La certificazione delle competenze acquisite, in ambito non formale, deriva dall'esame relativo all'iter personale e professionale compiuto e consente ai partecipanti di identificare attitudini, competenze e motivazioni, per proporsi in ambito professionale come figure preparate, competenti e con un'esperienza concreta di "lavoro" alle spalle.

AnciLab ha collaborato con la Fondazione Politecnico di Milano per l'individuazione degli indicatori utili alla certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale durante l'anno di servizio civile. Il percorso di certificazione individuato e sperimentato dal 2016, prevede sinteticamente tre fasi:

1. d'ingresso, in occasione del primo incontro durante il quale si verificano i bisogni e le aspettative del volontario per costruire il "portfolio di competenze" già possedute dal volontario;
2. di formazione e monitoraggio, che permette di verificare al termine di ciascuno step l'acquisizione di conoscenze teoriche e abilità pratiche;
3. di verifica, punta a stabilire quali competenze sono state effettivamente sviluppate e ciò avviene attraverso un ultimo colloquio individuale in cui si ana-

lizzano le competenze acquisite durante l'esperienza e quelle possedute precedentemente.

La certificazione ottenuta è utile sia in una logica di consapevolezza e valorizzazione di sé e delle proprie capacità professionali, sia nell'ottica di autopresentazione all'esterno.

L'attestato di competenza regionale ha lo scopo di rendere trasparente quanto il giovane "sa fare", è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi in un percorso di formazione professionale.

L'obiettivo della certificazione è di validare o verificare l'avvenuto apprendimento e il trasferimento di quest'ultimo all'attività lavorativa.

Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche acquisite. L'esame può essere scritto e orale e valuta il grado di apprendimento delle competenze proposte. Il superamento dell'esame comporta il rilascio della certificazione delle competenze contemplata nel progetto.



FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE IN AMBITO NON FORMALE

1 Accesso libero per ogni cittadino che consegna una “domanda” all’ente accreditato per i servizi al lavoro

- MODULO – richiesta certificazione con le competenze desiderate
- MODELLO 2 scheda descrittiva sintetica
- CV in f.to EUROPEO
- Registrazione in gefo, nell’istanza certificazione in ambito non formale e informale. Nel nostro caso si tratta di una istanza di certificazione afferente alla sfera della formazione non formale.

2 Sono certificabili tutte le competenze del QRSP

- il QRSP: il Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) definisce e classifica l'insieme dei profili professionali, declinati in competenze, caratteristici ed attivi nel mondo del lavoro lombardo. Il Quadro Regionale di standard professionali, costruito secondo regole coerenti con i modelli europei e nazionali, rappresenta il riferimento univoco per la progettazione e la realizzazione dei percorsi di formazione continua, permanente e di specializzazione nonché per la certifica-

zione delle competenze acquisite in qualsiasi ambito, che possano avere un riconoscimento 'pubblico'.

3 L’ente accreditato valuta la domanda e la coerenza con la competenza da certificare

4 Convocazione per il colloquio informativo

- L’ente spiega al candidato come costruire il portfolio delle evidenze MODELLO 3 “guida alla costruzione del portfolio delle evidenze”
- Il modello chiede di evidenziare come è stata acquisita la competenza attraverso la presentazione di materiali documentali e una relazione
- Evidenze = documenti che riconoscono la competenza (lettera di referenza dell’olp, verbali delle riunioni d’equipe, foto, video, ecc.)
- Il modello 3 va compilato, uno per ogni competenza
- Il portfolio va caricato sul portale del sito web dell’ente (va previsto un sistema dedicato alla consegna della documentazione)
- In questa fase di colloquio informativo è possibile indirizzare i ragazzi verso altre competenze, se quelle presentate non sono congrue.



5 L'ente nomina un assessor

- Una persona esterna all'ente, indipendente, esperto di contenuto con almeno 10 anni di esperienza nell'ambito del contenuto della valutazione.

6 L'assessor è coinvolto in 2 fasi:

- Valutazione del portfolio e compilazione del MODELLO 4:
- Attribuzione del punteggio tenendo conto degli indicatori di competenza (definiti dall'ente) punteggio da 1 a 4 (assente / insufficiente /sufficiente / ottimo)
- Ogni competenza corrisponde a un livello EQF (Il Quadro europeo delle qualifiche e dei titoli per l'apprendimento permanente)

- Valutazione in presenza, l'assessor convoca i giovani per la valutazione. Un giovane convocato di solito ha presentato materiali idonei per sostenere l'esame. Le modalità di valutazione previste sono: colloquio, prova pratica, prova scritta, test.
- Compilazione a carico dell'assessor del MODELLO 5

7 Se l'assessor dà una valutazione positiva l'ente procede col rilascio dell'attestato

- Si carica su gefo il giudizio, il nome assessor e la valutazione contenuta nel MODELLO 4.
- Si invia al domicilio dell'esaminato l'attestato.



5

IL CASO DEL SERVIZIO CIVILE

AnciLab ha cominciato a lavorare al percorso di certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale nel 2015: fondamentali gli incontri con la Fondazione Politecnico, ente deputato al supporto degli enti nella predisposizione degli indicatori di valutazione delle competenze.

L'elaborazione dei materiali e l'organizzazione della certificazione delle competenze maturate in ambito non formale hanno trovato terreno fertile in AnciLab, infatti la Società opera dal 2012 nei processi di certificazione (competenze acquisite in ambito formale) previsti dai progetti formativi che ha in gestione.

Abbiamo lavorato per ampliare il nostro sistema di certificazione accettando la sfida del cambiamento e investendo in innovazione con l'obiettivo di offrire ai giovani coinvolti nel servizio civile l'opportunità della certificazione a partire dai progetti in chiusura nel corso del 2016.

Destinatari del servizio sono stati i giovani, di età compresa tra i 18 e i 29 anni, coinvolti in progetti di Servizio Civile Nazionale (SCN) e Servizio Civile Regionale (SCR), che hanno concluso il proprio percorso di cittadinanza attiva nel corso del 2016: si tratta di 940 giovani.

Tutti questi giovani sono inseriti in un percorso (SCN o SCR) che prevede un supporto operativo alla valutazione degli apprendimenti da parte di AnciLab: i volontari sono seguiti dall'inizio alla fine del progetto di cittadinanza attiva, a prescindere dalla decisione di richiedere una certificazione finale.



In questo contesto, la proposta rivolta ai volontari è duplice e alternativa:

1. Attestato di Valutazione
2. Certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali, secondo il QRSP

1. Attestato di valutazione.

L'attestato di valutazione è un documento rilasciato ai giovani al termine del proprio servizio a seguito di un colloquio individuale. Tale colloquio è volto a individuare le abilità trasversali, relazionali, organizzative e le conoscenze acquisite dal giovane durante l'anno di servizio. L'attestato rilasciato da Ancilab è accompagnato da una relazione (lettera di referenze) del tutor.

Questa modalità di valutazione è attiva da alcuni anni (2003), e inserita da ANCI Lombardia nei progetti di Servizio Civile Nazionale. L'attestato di valutazione rappresenta uno strumento di valorizzazione delle capacità sviluppate o maturate dai giovani.

In riferimento al 2016, sono stati 223 i volontari che hanno scelto la valutazione attraverso questa opzione.

2. Certificazione delle Competenze

Introdotta per la prima volta nel 2016, ha seguito le direttive previste dal Decreto regionale 9380 del 22 ottobre 2012. In riferimento al 2016, sono stati 367 i volontari che hanno scelto questa modalità di valutazione.



LE COMPETENZE CERTIFICATE AL TERMINE DI UN ANNO DI SERVIZIO CIVILE SONO STATE:

1. AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA

1.1 Giardiniere

- Effettuare la manutenzione del verde

13. SERVIZI DI PUBLIC UTILITIES

13.6 Pianificatore dell'emergenza

- Analizzare la pericolosità territoriale naturale o di provenienza antropica, individuando e definendo gli scenari di rischio connessi
- Individuare le procedure di emergenza generiche e specifiche

13.1 Tecnico informazione ambientale

- Effettuare l'erogazione di informazioni sulle tematiche ambientali

13.4 Esperto in gestione ambientale e recupero del territorio

- Effettuare interventi per la gestione ambientale

18. SERVIZI TURISTICI

18.15 Comunicatore territoriale

- Implementare un piano di comunicazione turistica

18.22 Addetto alle attività di informazione ed accoglienza turistica

- Gestire le attività di informazione e promozionali

19. SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

Competenze libere afferenti il Bibliotecario

19.C.2 Effettuare la progettazione e pianificazione dell'offerta culturale e informativa della biblioteca

19.C.4 Gestire l'organizzazione e la conservazione delle raccolte librerie e documentali della biblioteca

19.C.6 Gestire i servizi della biblioteca: prestito, reference e riproduzione

19.C.7 Promuovere i servizi della biblioteca e valorizzare le sue raccolte

19. SERVIZI CULTURALI E DI SPETTACOLO

19.17 Curatore di mostre

- Effettuare la progettazione di un evento espositivo

19.27 Operatore dei servizi di accoglienza e custodia del patrimonio culturale

- Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti

19.31 Registrar

- Effettuare il coordinamento delle operazioni di prestito delle opere d'arte

21. SERVIZI SOCIO-SANITARI

21.1 Animatore sociale

- Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale
- Realizzare interventi di animazione sociale

21.5 Animatore di ludoteca

- Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa
- Realizzare interventi di animazione e gioco

21.3 Animatore per anziani

- Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani

22. SERVIZI DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE

22.11 Esperto in comunicazione giovanile

- Pianificare e gestire un sistema di informazione
- Svolgere attività di informazione e counselling orientativo, individuale e di gruppo



In riferimento al 2016, sono stati 367 i volontari che hanno scelto questa modalità di valutazione. In particolare, in relazione alle aree di intervento, la suddivisione è stata la seguente:

Area sociale: 171

Area culturale:

Certificazioni afferenti i servizi di biblioteca: 142

Certificazioni afferenti l'area museale: 27

Certificazioni afferenti la comunicazione: 21

Area Ambientale:

Certificazioni afferenti l'ambiente: 4

Certificazioni afferenti la Protezione Civile: 2

IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

A partire dal 2013, Anci ha inserito nei progetti di servizio civile il riferimento alla certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale.

I volontari che partecipano a un progetto di servizio civile (sia esso Nazionale o Regionale) vengono seguiti nel proprio percorso di 12 mesi, dall'inizio alla fine, attraverso momenti di incontro in aula, attività di tutoraggio e monitoraggio e grazie a uno staff dedicato, a loro disposizione ogni giorno.

Questo sistema si è rivelato molto utile poiché nel percorso di accompagnamento alla certificazione è stato possibile approfondire una conoscenza dei volontari e quindi fornire un supporto più specifico nelle fasi operative e di scelta.

Il processo prevede i seguenti passaggi:

1. Formazione d'aula: le prime informazioni

Nel corso della formazione d'aula ai volontari vengono fornite le prime informazioni relative alla certificazione. Si tratta di informazioni generali per cominciare a mettere a loro disposizione i primi strumenti: molti giovani non conoscono l'esistenza di un sistema di certificazione delle competenze, la differenza tra abilità e conoscenza, ecc.

I volontari vengono informati dell'iter previsto (2 incontri di tutoraggio, predisposizione del materiale, esame finale)

Per offrire un'ulteriore opportunità di crescita, abbiamo previsto per i volontari la possibilità di partecipare a un incontro dedicato alla *Ricerca attiva del lavoro*, per affrontare anche il tema della compilazione del proprio Curriculum Vitae.

2. Primo incontro di tutoraggio (orientamento alla scelta)

Dopo circa 5 mesi di servizio è previsto il primo incontro di tutoraggio in aula. Esso è strutturato in piccoli gruppi (circa 15 volontari), tendenzialmente su base territoriale rispetto alla provenienza geografica dei volontari.

Durante l'incontro vengono approfonditi i seguenti aspetti:

- presentazione della duplice e alternativa opzione di scelta per la certificazione
- introduzione alla certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale: compilazione della domanda, della scheda descrittiva sintetica e del CV; introduzione al QRSP; scadenze.

3. Raccolta e analisi domande

A seguito del primo tutoraggio, si procede all'invio di una comunicazione riepilogativa di quanto affrontato durante l'incontro, allegando in versione digitale i materiali consegnati in formato cartaceo.

A questo punto lo staff interno ad AnciLab si occupa di:

- raccogliere le domande, la scheda descrittiva sintetica e dei documenti.
- valutare la bontà della documentazione pervenuta.
- contattare il candidato/volontario per confermare la sua richiesta o per valutare la situazione. Possono emergere varie

problematiche: domanda incompleta, errori di compilazione, scelta non adeguata delle competenze da certificare.

In quest'ultimo caso il volontario viene accompagnato nella scelta delle competenze da certificare sulla base delle attività svolte, con un eventuale confronto con il tutor, affinché la scelta sia la più pertinente.

- inserire nel sistema Gefo le domande
- predisporre il successivo incontro di tutoraggio
- suddividere i volontari sulla base delle competenze scelte per poter procedere all'individuazione degli Assessor adeguati

4. Secondo incontro di tutoraggio

Dopo circa 9 mesi di servizio è previsto il secondo incontro di tutoraggio in aula. Esso è strutturato in piccoli gruppi (circa 15 volontari), tendenzialmente su base territoriale rispetto alla provenienza geografica dei volontari.

Durante l'incontro vengono approfonditi i seguenti aspetti:

- indicazioni operative per procedere nel percorso di certificazione: redazione del portfolio, indicazione delle scadenze.



5. Raccolta e analisi dei materiali

A seguito del secondo tutoraggio, si procede all'invio di una comunicazione riepilogativa di quanto affrontato durante l'incontro, allegando in versione digitale i materiali consegnati in formato cartaceo.

A questo punto lo staff interno ad Ancilab si occupa di:

- Raccogliere i documenti e verificare la bontà dei materiali
- valutare della documentazione pervenuta
- contattare il volontario per fornire assistenza nelle procedure di compilazione e redazione del portfolio
- predisporre le giornate di certificazione con gli Assessor individuati.
- Predisporre i materiali per gli Assessor

Tutti i materiali prodotti dai volontari (domanda, scheda descrittiva sintetica, portfolio) sono caricati anche su un nostro sistema gestionale on-line a disposizione dei volontari per tutta la durata del servizio.

6. Esame di certificazione e rilascio dell'attestato

Il volontario che abbia presentato tutta la documentazione è convocato per l'esame finale con l'Assessor. L'esame ha una durata di circa 30 minuti: l'Assessor approfondisce con il volontario i materiali proposti nel portfolio.

Successivamente all'esame, l'Assessor rielabora le informazioni e formula un giudizio sulla base degli

indicatori di valutazione precedentemente elaborati.

Lo staff interno ad Ancilab provvede a caricare tutti i materiali nel sistema Gefo per rilasciare l'attestato.

L'attestato prodotto viene spedito ai volontari accompagnati da una lettera di referenze / relazione del tutor interno all'ente.



Onelia Rivolta, vice direttore AnciLab

www.ancilab.it – rivolta@ancilab.it

skype: oneliarivolta

mobile: +39 3492305452

LinkedIn: Onelia Rivolta

