



**FBA**

Fondo Banche Assicurazioni

***Avviso 2/2013***

**Apprendistato professionalizzante**

*Guida alla valutazione dell'apprendistato*

*professionalizzante*

## **Sommario**

Premessa .....	3
Le conoscenze .....	3
Le capacità.....	5
I risultati dell'apprendimento e le competenze .....	6

## Premessa

Per valutare le competenze, l'European Qualifications Framework prende in considerazione le conoscenze e le capacità necessarie per ricoprire un ruolo. E' stato pertanto necessario, per il settore Creditizio-Finanziario, individuare dei ruoli che fungessero da parametro di riferimento, ruoli invece già indicati dal settore Assicurativo nell'Accordo tra le Parti Sociali per l'apprendistato professionalizzante. Per entrambi i settori, ogni ruolo è stato poi scomposto in conoscenze, capacità e in risultati dell'apprendimento, corrispondenti alle competenze (si veda l'Allegato 1).

Con questi parametri FBA ha costruito uno strumento di misurazione dei *risultati attesi* di un percorso formativo, denominati *learning outcomes*, che divengono il perno della valutazione.

Le imprese collegheranno il percorso formativo ai learning outcomes e su di essi verrà costruita una doppia valutazione, doppia in quanto sarà valutato l'apprendimento formale (ossia che proviene dalle attività formative) e quello non formale/informale (che è ciò che si apprende durante lo svolgimento del lavoro).

Nei paragrafi che seguono sono declinati i parametri che saranno utilizzati da FBA per la valutazione dell'apprendimento al termine di ciascun anno di apprendistato.

## Le conoscenze

Le conoscenze rappresentano le nozioni tecniche per poter eseguire i compiti assegnati.

Per misurare le conoscenze è prevista una scala in 4 livelli di approfondimento progressivo (non misurabile, 1, 2 e 3), dove i valori numerici hanno i significati di seguito descritti.

### **1 = conoscenza dei contenuti generali della materia**

A questo livello si è in presenza di una conoscenza teorica e generale della materia (sapere), funzionale a sapere di cosa si tratta, dove si utilizza e quali sono le principali condizioni di utilizzo. Questo è il livello nel quale si attivano meccanismi mentali espliciti quali la memorizzazione e la catalogazione dei contenuti fondamentali. Il livello, inoltre, è funzionale ad interagire con chi possiede la conoscenza a livello superiore (applicativo e/o esperto). L'acquisizione di questo livello avviene prevalentemente con lo studio, la formazione, l'affiancamento.

I criteri di verifica sono la conoscenza della definizione (sapere di cosa tratta), del campo di

applicazione (saper dove si utilizza) e degli accorgimenti necessari (sapere quando e come si utilizza).

**2 = conoscenza applicativa generale della materia con supervisione**

Questo livello fa riferimento ad una conoscenza applicativa della materia (saper fare). L'acquisizione avviene prevalentemente con l'esercizio della funzione e l'aggiornamento.

I criteri di verifica sono il saper fare principalmente su processi standard e la necessità di ricevere supervisione.

**3 = conoscenza applicativa approfondita e autonoma della materia. Fornisce supporto.**

Questo livello si differenzia dal precedente per il grado di autonomia. Per la sua natura, è estremamente raro trovarlo in soggetti con un'esperienza breve quali gli apprendisti, se non in alti potenziali ed è per questo motivo che è stato previsto.

I criteri di verifica vanno ad analizzare il possesso di conoscenze adeguate nel *saper fare con autonomia*, nel *far fare* e nel *fornire supervisione*. Un livello 3 nelle conoscenze permette di essere *punto di riferimento* dei clienti interni. Con questo livello è possibile trasferire i contenuti ad altre persone o svolgere una diffusione mirata della conoscenza stessa.

Nei livelli 2 e 3 il contenuto della conoscenza è costituito dall'applicazione continua o su processi standard o su variabilità a complessità crescente, in cui si utilizzano meccanismi mentali impliciti e interiorizzati dopo adeguate sperimentazioni e azioni. I due livelli rappresentano un gradiente significativo di minore o maggiore autonomia d'azione.

## Le capacità

Le capacità sono descrizioni di specifici comportamenti che possono essere riconosciuti e valutati nel livello di espressione quando una persona li attua. Un modo di rappresentarle consiste nel considerarle la forza motrice delle conoscenze tecnico professionali possedute da un individuo.

Le capacità rappresentano il bagaglio psicofisiologico di attitudini che ogni individuo eredita e sviluppa e che, grazie all'esperienza, organizza in vere e proprie abilità, delle quali ciò che possiamo osservare sono i comportamenti che, strutturati in modalità reiterate di fare, vengono chiamati capacità ossia *specifiche modalità abitudinarie di fare*.

Anche la scala per misurare le capacità è articolata in 4 livelli, il cui significato però è molto diverso da quello delle conoscenze. Mentre le conoscenze sono collegate ad un livello di possesso, la scala delle capacità deve poter indicare quando il comportamento dell'individuo è efficace, ma anche quando scende di efficacia realizzativa. Rispetto al criterio convenzionale dei 4 livelli, se assumiamo che il valore 3 metta in evidenza una media efficacia realizzativa, possiamo dedurre che tutto ciò che è uguale o superiore a 3 appartenga ad un *range* che possiamo definire di qualità realizzativa, viceversa, tutto ciò che è al di sotto del 3 appartenga all'espressione della caduta di efficacia realizzativa.

Il significato della scala a 4 utilizzata per la misurazione delle capacità può essere così rappresentato:

**4** = capacità espressa con buona (molto frequente) abilità realizzativa;

**3** = capacità espressa con adeguata (media) abilità realizzativa;

**2** = capacità espressa con una quasi adeguata (sotto la media) abilità realizzativa;

**1** = capacità espressa con modalità frequentemente inadeguata (debole) di abilità realizzativa.

Anche per le capacità, il livello massimo è stato previsto per evitare di sottovalutare comportamenti particolarmente efficaci in soggetti comunque di giovane esperienza lavorativa.

## I risultati dell'apprendimento e le competenze

Il semplice possesso di conoscenze ed abilità non comporta il possesso diretto di competenze, in quanto quest'ultime esprimono anche gradi di autonomia che le nozioni o i comportamenti, presi singolarmente, non hanno. Per questo motivo, l'Unione Europea ha introdotto, nell'European Qualifications Framework, il già citato concetto di *learning outcomes*, qui declinato in *risultati dell'apprendimento*.

Il risultato dell'apprendimento è la capacità appresa di svolgere un compito lavorativo previsto per un ruolo; tali compiti corrispondono alle attività previste nelle job description delle organizzazioni. In questo caso, le job description sono state individuate dal Fondo in relazione agli Accordi delle Parti Sociali, al fine di avere uno strumento unico di riferimento per la valutazione.

Per la misurazione dei risultati dell'apprendimento è stata utilizzata la scala europea dell'EQF, limitandosi ai primi 3 livelli; anche in questo caso il livello più alto è stato previsto per individuare apprendisti particolarmente avanti nell'apprendimento.

**Tabella 1: Scala di misurazione dei risultati dell'apprendimento**

	<b>Conoscenze</b>	<b>Abilità</b>	<b>Competenze</b>
<b>Livello 1</b>	Conoscenze generali di base.	Abilità di base necessarie a svolgere mansioni/compiti semplici.	Lavoro sotto diretta supervisione in un contesto strutturato.
<b>Livello 2</b>	Conoscenza pratica di base in ambito lavorativo.	Abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici.	Lavoro sotto supervisione ma con un certo grado di autonomia.
<b>Livello 3</b>	Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in ambito lavorativo.	Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni.	Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro. Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi.

I risultati dell'apprendimento saranno valutati sia a livello di singola competenza (come indicato dalla recente Riforma del Mercato del Lavoro) che complessivamente per ruolo (secondo l'European Qualifications Framework).

Il processo di apprendimento nell'apprendistato si adatta particolarmente alla triennialità.

Così, al termine del primo anno di apprendistato, si avranno *learning outcomes* tarati sul raggiungimento di un primo livello di *operatività con supervisione e assistenza* su alcune attività specifiche del ruolo "addetto".

L'apprendimento, in questa fase, riguarda le conoscenze primariamente legate alla famiglia professionale d'inserimento. Infatti, l'oggetto dell'apprendistato è il passaggio di tali conoscenze dal livello teorico (livello 1) a quello applicativo (livello 2).

Nello specifico, gli obiettivi sono:

- a) rafforzamento del livello 1 nelle conoscenze già acquisite negli studi (ante-inserimento nel mondo del lavoro);
- b) acquisizione di nuove e dettagliate conoscenze a livello 1 correlate alla Famiglia Professionale specifica e al ruolo di "addetto", con le sue attività da svolgere;
- c) acquisizione di nuove conoscenze "operative" legate alle necessità applicative (SW, procedure, organizzazione, etc.);
- d) sviluppo delle capacità "propedeutiche" a quelle di ruolo, di carattere più elementare e operativo (es.: *Disponibilità ai rapporti interpersonali*).

Al termine del secondo anno di apprendistato, i *learning outcomes* dovranno indicare il raggiungimento di un primo livello di operatività parzialmente autonoma sul ruolo di "addetto" nella sua interezza.

In termini concreti, si tratta di conseguire il livello EQF 1 al termine del secondo anno di apprendistato. L'apprendimento, in questa fase, riguarda il raggiungimento del livello 2 per le conoscenze già studiate nel primo anno, sia ulteriori conoscenze utili all'inserimento.

Nello specifico, gli obiettivi sono:

- a) rafforzamento delle conoscenze applicative di entrata (livello 2) con approfondimenti e aggiornamenti teorici;
- b) sviluppo delle conoscenze che dal livello teorico (livello 1) dovranno diventare applicative (livello 2) al termine di tale fase;
- c) apprendimento di eventuali nuove conoscenze "operative" legate a ulteriori necessità applicative;
- d) sviluppo di capacità di ruolo anche se ancora di carattere elementare e operativo (es.: *Lavorare in team*).

Al termine del terzo ed ultimo anno di apprendistato, i *learning outcomes* cercheranno

un'operatività autonoma sul ruolo di "addetto" nella sua interezza, anche se con copertura non ancora completa delle conoscenze di ruolo. Infatti, i livelli di conoscenza 3 richiesti dal ruolo non saranno coperti da chi ha terminato l'apprendistato: il livello 3 di autonomia su una conoscenza richiede padronanza delle varianti ed una esperienza più ampia.

In termini concreti, si tratta di conseguire il livello EQF 2 al termine del terzo anno di apprendistato.

Nello specifico, gli obiettivi sono:

- a) rafforzamento delle conoscenze applicative di entrata (livello 2) con approfondimenti e aggiornamenti teorici;
- b) sviluppo delle conoscenze che dal livello teorico (livello 1) dovranno diventare applicative (livello2) al termine di tale fase;
- c) piano di sviluppo di ulteriori conoscenze correlate all'inserimento nel ruolo;
- d) sviluppo di capacità di ruolo (es.: orientamento al cliente).

Di seguito una visione riassuntiva della progressione dell'apprendimento nei 3 anni di apprendistato.

**Tabella 2: La progressione dell'apprendimento**

	In ingresso	In uscita
Anno 1	Assunzione	-----
Anno 2	-----	EQF 1
Anno 3	EQF 1	<b>EQF 2</b>

Il punto d'arrivo dell'apprendistato è dunque il conseguimento del livello EQF 2.

I ruoli – target di addetto sono infatti dei ruoli che, se ricoperti pienamente, equivalgono al livello EQF 3, con l'unica eccezione dell'addetto ai servizi generali (EQF 2).

In questo senso, un giovane che abbia appena terminato il percorso di Apprendistato sarà pronto a ricoprire il ruolo di addetto con una copertura che non sarà piena ma che oscillerà tra il 40% e il 70%.

Il motivo di questo gap è da rilevare nella curva di apprendimento delle conoscenze; affinché una



persona possa infatti passare dal livello 2 di padronanza (conoscenza applicativa - operativa con supervisione) a livello 3 di padronanza (conoscenza applicativa approfondita e autonoma, in grado di fornire supervisione) è necessario un investimento di tempo nell'apprendimento ma anche nella pratica operativa e nella conseguente gestione delle variazioni e degli imprevisti.