

# Guida alla Qualità per le Università popolari e i Circoli culturali Auser



## INDICE

<b>Presentazione di Domenico Pantaleo.....</b>	<b>4</b>
<b>Cap. 1 - La necessità dell'apprendimento in ogni fase della vita.....</b>	<b>5</b>
<b>Cap. 2 - La qualità dell'educazione degli adulti.....</b>	<b>9</b>
<b>Cap. 3 - Come usare la “Guida” per migliorare la qualità delle Associazioni culturali.....</b>	<b>17</b>
<b>Cap. 4 – Requisiti obbligatori.....</b>	<b>19</b>
<b>Cap. 5 - Università popolari - Requisiti e indicatori.....</b>	<b>25</b>
<b>Cap. 6 - Circoli culturali - Requisiti e indicatori.....</b>	<b>35</b>
<i>Appendice - Documenti per approfondire.....</i>	<b>44</b>
- Rendere più efficiente l'impegno delle UP e dei CC.....	<b>44</b>
- Normativa nazionale e ruolo delle Regioni.....	<b>46</b>
- Documenti consegnati al Coordinamento delle Regioni il 15 aprile 2014.....	<b>48</b>

**Nel sito Auser, all'indirizzo <https://www.auser.it/cosa-facciamo/apprendimento-permanente/certificazione-di-qualita/> è possibile trovare allegati e schede tipo**

*Il presente volume, realizzato all'avvio del progetto Auser di Certificazione della Qualità delle Università Popolari e dei Circoli Culturali avviato nel 2011, è il risultato della stretta collaborazione tra l'allora Comitato scientifico per la certificazione di qualità e la dirigenza nazionale Auser che hanno svolto in comune il lavoro di predisposizione, organizzazione e discussione del testo.*

*Il Comitato scientifico era composto da Giorgio Allulli, Giulia Antonelli, Fiorella Farinelli, Francesco Maggio, Paolino Serreri. Per Auser nazionale hanno collaborato Giusy Colmo, Luigi De Vittorio, Patrizia Mattioli.*

*Per alcune parti vi è stato un impegno specifico dei seguenti autori: Francesco Maggio, Capitolo 1; Giorgio Allulli, Capitolo 2, paragrafo 1; Giusy Colmo, capitolo 2 paragrafo 2; Patrizia Mattioli, capitolo 3; Fiorella Farinelli, Giulia Antonelli e Patrizia Mattioli, documenti per approfondire e documenti allegati. L'aggiornamento della Guida, in occasione delle ripartenza della certificazione di qualità nel 2023, è stata curata da Fabrizio Dacrema.*

# PRESENTAZIONE DELLA “GUIDA ALLA QUALITÀ”

**Di Domenico Pantaleo**

La decisione di Auser di ripartire con la Certificazione di Qualità delle attività della rete di Auser Cultura conferma e sviluppa la convinzione della nostra associazione di migliorare continuamente la qualità delle nostre azioni, la propensione innovare e implementare le attività mettendo al centro i diritti della persona e il territorio. Il senso non è quello di distribuire premi, in una logica di competizione tra strutture, ma di promuovere la crescita collettiva dei circoli attraverso la migliore integrazione nella progettualità della nostra rete.

La nostra visione di invecchiamento attivo guarda alla vecchiaia come una stagione della propria vita in cui riscoprire interessi, relazioni, felicità. Queste aspirazioni hanno la necessità di considerare l'apprendimento permanente quale chiave essenziale per la crescita umana e fattore decisivo di inclusione e di cittadinanza attiva in società sempre più disuguali. Infatti le crescenti povertà, che coinvolgono nuove e vecchie generazioni, non riguardano solo le condizioni economiche ma anche i saperi e i poteri. Per queste ragioni il diritto all'istruzione, in tutte le fasi della propria vita, va considerato un diritto sociale e umano.

Le Università Popolari e i Circoli Culturali di Auser operano per rispondere al bisogno di cultura e di apprendimento di tutti i cittadini, pur rivolgendosi spesso originariamente alle fasce di età adulta, anche in ragione del prolungamento della vita e la trasformazione dei suoi stili.

La certificazione di qualità Auser si ispira alla cultura educativa europea: lifelong learning e attenzione alla qualità dell'apprendimento con la definizione di indicatori quanti-qualitativi e la ricognizione degli ambiti non formali e informali.

La Certificazione di Qualità ha ricadute molto vantaggiose per le Università Popolari e i Circoli Culturali che l'ottengono, sia per gli utenti che frequentano i corsi e le iniziative culturali. I cittadini che si iscrivono hanno garanzie sulla qualità dei percorsi di apprendimento a cui partecipano possono esprimere le loro esigenze e le loro valutazioni sulle attività culturali e formative.

La rendicontazione sociale deve essere lo strumento indispensabile per individuare i punti di forza e di debolezza delle nostre attività culturali, formative e educative. I processi di certificazione di qualità svolgono una importante funzione di stimolo, orientamento e sostegno delle Università Popolari e i Circoli Culturali al fine di migliorare continuamente le proprie “prestazioni”. Inoltre la certificazione di qualità migliora e facilita il rapporto con le istituzioni e contribuisce a sviluppare reti territoriali per l'apprendimento e i patti educativi.

Queste le ragioni che hanno portato Auser a produrre questa guida, uno strumento che è rivolto principalmente alle strutture territoriali Auser perché diventino protagoniste sul tema dell'apprendimento e della diffusione della cultura, ma che si rivolge all'intera comunità: uno strumento che serve a rafforzare la nostra “identità” dentro un progetto complessivo di cambiamento del modello economico e sociale da esplicitare nelle comunità realizzando alleanze e reti cooperative.

## Cap.1

# LA NECESSITÀ DELL'APPRENDIMENTO IN OGNI FASE DELLA VITA

### Brevi riflessioni di scenario sulle nuove sfide culturali di Auser

Così come accade per tante questioni cruciali della vita del Paese anche quella che riguarda i cosiddetti anziani (e vedremo subito perché “cosiddetti”) non sfugge a uno dei “marchi di fabbrica” di questi anni: la polarizzazione del dibattito che ruota attorno ad essi. O bianco, o nero: da un lato l'emergenza (non riescono ad arrivare a fine mese), dall'altro l'opulenza (ci sono troppi pensionati d'oro); da un lato l'inconsistenza del loro ruolo nell'establishment (non contano niente), dall'altro il potere eccessivo detenuto da molti di loro (la gerontocrazia al potere); da un lato i costi crescenti che rappresentano per le casse dello Stato (un welfare state non più sostenibile con il progressivo allungamento della vita media), dall'altro l'opportunità che costituiscono proprio per alleggerire un sistema di welfare a rischio collasso («se non ci fossero i nonni a prendersi cura dei nipoti...»); da un lato una popolazione ad alto tasso di analfabetismo digitale, dall'altro dati che smentiscono clamorosamente, almeno in parte e per determinate tipologie di fruizione della rete, questo stesso assunto. Il 17° Rapporto del Censis sulla comunicazione del 2021 attesta che anche tra i più anziani (65 anni e oltre) l'impiego di internet sale notevolmente (dal 42,0% al 51,4%) e gli utenti dei social media aumentano dal 36,5% al 47,7%.

Insomma, di tutto di più. E l'elenco potrebbe continuare ancora a lungo. Anche perché, per riprendere quanto appena anticipato, ogni sfumatura andrebbe poi parametrata su cosa si intenda davvero per anziani visto che ormai numerose indagini e un'ampia pubblicistica sostengono che chi ha meno di 75 anni non si definisce anziano bensì, al più, “senior” e solo chi ha già superato gli 85 anni ritiene che gli si confà l'espressione “vecchio”.

È evidente, quindi, che quando gli argomenti mirano sostanzialmente a estremizzare i diversi punti di vista non si va da nessuna parte. Ciascuno rimane arroccato nella propria posizione di partenza, non disposto a condividere nulla di quelle altrui. Si viene così a creare, si potrebbe dire, una sorta di “effetto specchio” che riflette sempre ed esclusivamente il proprio pensiero: ciò che pensa l'altro risulta per me irrilevante, ciò che conta sono io con le mie idee, le mie convinzioni, la mia storia. E nulla più.

È peraltro curioso come alla metafora dello specchio se ne possano abbinare altre di segno diametralmente opposto. Nell'ambito delle neuroscienze, per esempio, con l'espressione “neuroni specchio”, grazie alla cui scoperta Giacomo Rizzolatti, già presidente della Società italiana di neuroscienze, andò molto vicino a vincere il premio Nobel per la medicina, si vuole indicare un fenomeno che rivela, come spiega lo stesso Rizzolatti, «che nel cervello c'è un meccanismo naturale che in qualche modo ci rende sociali, ci porta a considerare l'altro come noi stessi». Sapendo che, ci tiene a precisare l'illustre scienziato, «questo meccanismo è influenzato dalla società».

Già, la società. Ma come essa, viene a questo punto da chiedersi, può influenzare un simile processo di “socializzazione” che, di fatto, rappresenta l'antitesi di ogni radicalismo ed estremizzazione?

La risposta non può che essere articolata. Perlomeno su un duplice piano di riflessione: 1) Prestando attenzione e rispetto, se possibile “amichevoli”, verso l’altro. Scriveva Simone Weil che «l’attenzione è la forma più rara e più pura di generosità. Ma la generosità più indispensabile tra veri amici è l’accettazione della diversità dell’altro. Non vi è amicizia se non laddove la distanza è conservata e rispettata». Come a dire, mutuando tale concetto al nostro caso, che ogni processo di socializzazione richiede un gesto di attenzione, un atto di generosità, un approccio di amicizia; 2) Sapendosi mettere, di volta in volta e con umiltà in discussione, per ricavare la predisposizione più consona, di animo e di intelletto, a “leggere” il cambiamento.

Entrambi questi atteggiamenti Auser ha dimostrato sin dalla sua nascita di saperli assumere e fare propri.

Anzi, per certi versi, costituiscono il suo patrimonio genetico, visto che l’Associazione esiste proprio perché, in un frangente storico unico e irripetibile come la caduta del Muro una personalità “visionaria” e lungimirante come Bruno Trentin seppe immaginare quale possibile cambiamento di portata epocale avrebbe interessato quelli che allora erano i suoi, si direbbe con linguaggio anglosassone, stakeholders di riferimento (portatori di interesse), gli iscritti cioè al suo sindacato e, più in generale, la popolazione anziana. Da qui l’idea e l’appello a rendersi artefici di una «vera e propria rivoluzione culturale, fondata sull’idea di un “patto di solidarietà” tra diversi al cui centro andavano poste le persone e non più le classi». Una proposta che sarà poi commentata come «una specie di utopia laica che richiedeva un progetto che sapesse tradurre in energia politica e morale l’esigenza di dare un senso all’avvenire, un senso carico di speranze e non di angosciose inquietudini».

Su queste basi è nata l’Auser e, dopo venticinque anni, rimane intatto il senso e la portata della sfida. Ma evidentemente cambiano, né potrebbe essere altrimenti, gli strumenti per realizzarla. Il che, va subito chiarito, non implica alterità a quanto fatto finora. Bensì integrazione, completamento di una “filiera produttiva” che prevede come bene finale un variegato catalogo di strumenti operativi di cittadinanza attiva. E poiché le forme di cittadinanza attiva mutano e si articolano a seconda del contesto temporale e territoriale di riferimento, ecco che diviene necessario disporre delle chiavi di lettura più opportune per coglierne le molteplici peculiarità.

D’altronde nelle intenzioni di Trentin era già implicito un certo dinamismo continuativo e a tutto campo che avrebbe dovuto caratterizzare l’azione di Auser, visto che attribuiva all’Associazione «una forza che poteva aprire la strada all’etica della solidarietà e assumere come suo punto di riferimento non soltanto la povertà, l’abbandono, la debolezza dell’anziano, ma anche la sua dignità, la sua volontà creativa, l’ansia di esprimersi e di essere ancora protagonista, ossia il bisogno di dare ancora agli altri e di essere prima di tutto cittadini a pieno campo».

Va da sé, a questo punto, che il richiamo alla cultura è indispensabile. Un terreno, tra le altre cose, che risulta particolarmente fertile nel vasto arcipelago del non-profit cui Auser appartiene: infatti, come emerge dai risultati dell’ultimo censimento Istat sulle organizzazioni senza fine di lucro, relativo all’anno 2021, il settore culturale-ricreativo (16,7%) è al secondo posto dopo quello sportivo (31,5%).

Perché il richiamo alla cultura è così importante per rafforzare quella che abbiamo chiamato la “filiera produttiva” di Auser?

Qualche anno fa, per celebrare la ricorrenza di un importante anniversario (vent’anni di attività) una delle realtà territoriali più dinamiche di Auser, quella della Lombardia, diede alle stampe un libro intitolato *Persone che sanno rispondere*. Parafrasando questo titolo

oggi si potrebbe aggiungere che insieme a persone che sanno rispondere c'è un urgente bisogno anche di persone che sappiano domandare. In altri termini se, come sosteneva un imprenditore illuminato come Adriano Olivetti, «la cultura non dà risposte ma sollecita domande» ecco allora che un altro tragitto di Auser da compiere è quello di sollecitare domande, sia al suo interno che all'esterno, per saper poi rispondere efficacemente.

Il progetto di certificazione di qualità delle università popolari e dei circoli culturali nasce essenzialmente da questa consapevolezza, nel solco di quella lungimiranza “generativa” dell'associazione poc'anzi richiamata. E i risultati già raggiunti nei suoi primi anni di realizzazione sono lì ad attestare che la strada intrapresa sia da ritenersi a tutti gli effetti quella giusta. Non solo e non tanto per il numero di bollini blu e verdi già assegnati, quanto piuttosto per le dinamiche che il percorso per giungere a ottenere la certificazione ha messo in moto nelle università popolari e nei circoli culturali: volontà di fare rete e mettersi a confronto e in discussione; di allargare il raggio di azione; di riqualificare i rapporti con la pubblica amministrazione e con le altre realtà associative del terzo settore; di suscitare e affrontare una sana “collaborazione competitiva” con strutture formative omologhe (una sorta di coop-etition applicata in campo culturale); convogliare maggior attenzione, rispetto al passato, su questioni come l'intergenerazionalità e la conoscenza del tempo presente, diventati banchi di prova salienti per fronteggiare qualsiasi forma di emarginazione e continuare a sentirsi sempre, come auspicava appunto Trentin, «prima di tutto cittadini a pieno campo».

Significative, in proposito, le parole di uno dei massimi interpreti della musica d'autore italiana come Ivano Fossati che con rara onestà intellettuale, di recente ha confessato che la sua paura più grande «è invecchiare male. Il mio incubo è trovarmi a parlare con ragazzi giovani e dire molto lucidamente cose vecchie e banali e capire altrettanto lucidamente di non riuscire a seguire i loro discorsi. Insomma, far fatica, non essere all'altezza, correre in salita».

Ebbene c'è un modo molto efficace per scongiurare tali timori: rimettersi in gioco. Che poi è uno dei fini principali cui mira la certificazione di qualità. Essenzialmente attraverso lo strumento dei questionari che si propone di motivare università e circoli a interrogarsi, a impegnarsi per comprendere le potenzialità della propria realtà associativa, quali legami intercorrono o possono intercorrere con il territorio di appartenenza, con le sue istanze, i suoi bisogni, le sue peculiarità, il suo eventuale degrado e conseguenti emarginazioni di vario genere. Uno strumento che già più volte, grazie a utili suggerimenti, intuizioni, richieste di chiarimento provenienti da diverse università e circoli, è stato dal comitato scientifico migliorato, affinato, integrato. Ciò a testimoniare, semmai fosse necessario ribadirlo, che ci si è messi in gioco davvero tutti.

Il progetto di certificazione di qualità e il presente manuale negli anni successivi all'avvio del 2011 sono stati presentati e discussi in tutte regioni italiane lusinghieri riscontri. In termini di interesse, curiosità, piena disponibilità da parte del “popolo” Auser a percorrere nuovi sentieri di innovazione culturale e sociale. E si può evincere agevolmente quanto un simile, diffuso atteggiamento possa rivelarsi prezioso per raccogliere le numerose sfide che Auser ha di fronte. Derivanti innanzitutto dai profondi mutamenti che riguardano il Terzo settore (e, quindi, le forme di collaborazione tra le diverse tipologie organizzative) e dall'esigenza di rinnovate modalità di interlocuzione con la Pubblica amministrazione e il privato for profit su basi più “paritarie”.

Allo scopo le università popolari e i circoli culturali possono rappresentare dei luoghi privilegiati di comprensione dei cambiamenti in atto e di elaborazione delle più idonee strategie per gestirli.

Ralf Dahrendorf, già commissario europeo e tra i massimi intellettuali europei del Novecento, definiva la prestigiosa London School of Economics di cui fu a lungo rettore «un luogo dove si incrociano l'ambizione di comprendere le cose e l'ambizione di cambiarle». Fatte, naturalmente, le debite proporzioni perché non confidare in altrettanta ambizione da parte delle università popolari e dei circoli culturali Auser?



## Cap.2

# LA QUALITÀ DELL'EDUCAZIONE DEGLI ADULTI

### Il quadro europeo

L'Unione Europea fin dall'anno 2000 ha inserito tra gli obiettivi della cosiddetta strategia di Lisbona<sup>1</sup> l'incremento della partecipazione alle attività formative, formali, non formali ed informali dei cittadini di tutte le età. La necessità di sviluppare l'apprendimento permanente (*lifelong learning*) è confermata dalla decisione della Commissione Europea di proclamare il 2023 Anno Europeo delle Competenze per rilanciare l'importanza della formazione quale elemento decisivo per cogliere le opportunità offerte dalla transizione verde e digitale. L'obiettivo è che tutti i cittadini abbiano la possibilità e la capacità di accedere a continue opportunità formative per acquisire nuove competenze che permettano di affrontare l'innovazione tecnologica, le nuove problematiche sociali (l'ambiente, ecc.), l'invecchiamento, la povertà e l'esclusione e le sfide dell'immigrazione. La centralità di questo obiettivo venne confermata dal suo inserimento tra gli indicatori (*Benchmarks*) che servono a misurare l'avanzamento degli Stati membri verso le priorità strategiche dell'Unione Europea: entro il 2030 il 60 % dei cittadini adulti dovrebbe partecipare ogni anno ad iniziative di educazione permanente.

Tuttavia, mentre alcuni Paesi possiedono un sistema di apprendimento permanente sviluppato, e continuano a progredire, altri sono rimasti lontani dall'obiettivo di raggiungere il 60% di partecipazione all'apprendimento degli adulti. La maggior parte dei sistemi di istruzione e di formazione sono prevalentemente organizzati intorno all'istruzione e alla formazione dei giovani, e scarsi progressi sono stati fatti per affrontare il bisogno di formazione permanente per tutto il corso della vita; in particolare l'Italia è ancora ferma al 41,5% (Rapporto ISTAT 2023) di cittadini che partecipano a questo tipo di attività. È dunque necessario costruire sistemi e strutture educative compatibili con l'obiettivo della formazione permanente.

Le difficoltà dello sviluppo del sistema di apprendimento permanente non sono solamente di natura quantitativa; data la notevole articolazione e frammentazione di questo particolare ambito, notevoli preoccupazioni vengono espresse anche riguardo alla qualità dell'offerta formativa. Pertanto l'Agenda per le competenze per l'Europa (2020) intende migliorare la pertinenza delle competenze nell'UE per rafforzare la competitività sostenibile, garantire l'equità sociale e sviluppare la nostra resilienza. A tale scopo sono state formulate 12 "azioni" per sviluppare l'apprendimento permanente in tutte le sue dimensioni.

### Il quadro di riferimento EQAVET

Allo scopo di verificare se e come i diversi Paesi europei assicurano la qualità dei percorsi di apprendimento permanente, la Commissione europea ha promosso uno studio sulle regole introdotte dagli Stati membri riguardo all'erogazione di queste attività formative<sup>2</sup>. Lo studio ha rilevato l'esistenza una situazione molto diversificata tra i Paesi europei, al cui interno purtroppo l'Italia si colloca nella fascia meno attenta a questo aspetto essenziale. Pertanto lo studio conclude sottolineando la necessità di sviluppare un quadro di riferimento per l'assicurazione di qualità della formazione degli adulti a livello europeo e consiglia di utilizzare, a tale proposito, il quadro di riferimento già adottato per l'istruzione

e la formazione professionale (EQAVET, ovvero European Quality Assurance for VET), allargandone l'utilizzo anche alla formazione permanente e integrandolo con i descrittori specifici relativi a questo particolare ambito.

La certificazione di qualità Auser si muove all'interno di questo quadro normativo e metodologico.

Innanzitutto essa rientra tra le iniziative volte a sviluppare l'offerta di educazione degli adulti nel nostro Paese, in linea con le indicazioni a livello europeo e nazionale che pongono al centro delle politiche formative l'allargamento della partecipazione degli adulti alle attività di apprendimento permanente.

Ma l'aspetto peculiare ed innovativo del progetto riguarda la promozione tra le strutture Auser di un sistema di assicurazione di qualità dell'offerta formativa e culturale. Per definire le caratteristiche di tale sistema il Comitato scientifico istituito dall'Auser ha deciso di utilizzare il modello introdotto dall'EQAVET. Questo modello è stato proposto all'interno di una Raccomandazione emanata dal Consiglio e dal Parlamento europeo nel 2009, che ha richiesto agli Stati membri di adottare un modello di assicurazione di qualità dell'offerta formativa articolato in quattro fasi:

- La prima fase (Pianificare) richiede di definire obiettivi chiari e misurabili riferiti alle politiche perseguite, alle procedure da attivare, ai compiti da svolgere ed alle risorse umane da utilizzare, al fine di consentire il controllo sul conseguimento dei risultati programmati. In questa fase occorre analizzare i bisogni, definire le strategie da mettere in atto, le risorse e i tempi necessari coinvolgendo le istituzioni ed i soggetti interessati.

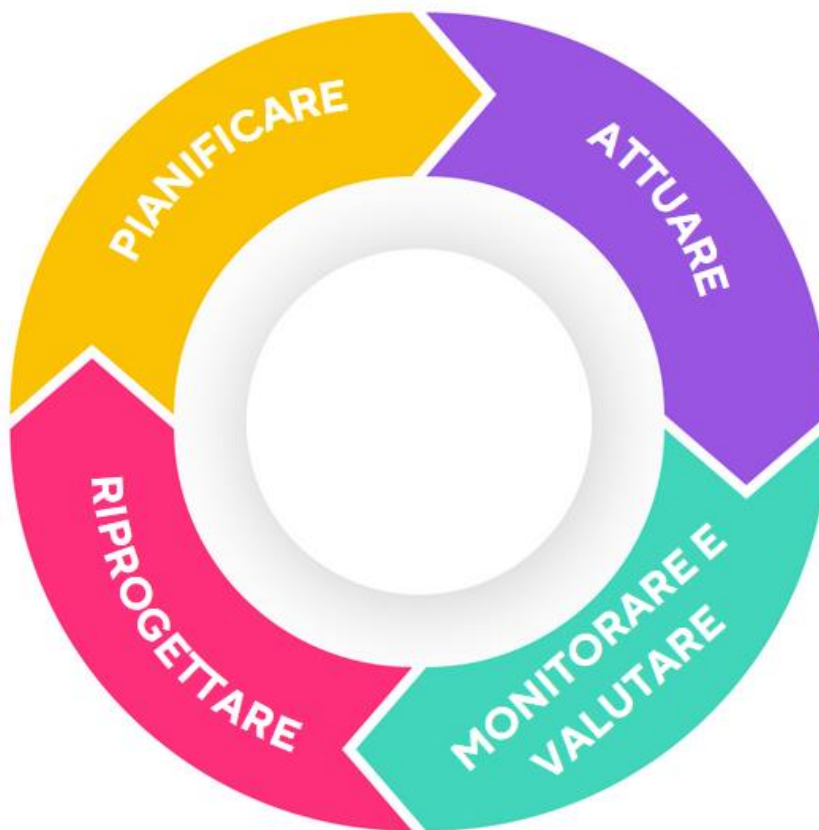
- La seconda fase (Attuare) prevede l'esecuzione delle azioni programmate per assicurare il conseguimento degli obiettivi. È necessario che le regole ed i passi procedurali siano chiari a tutti gli attori coinvolti.

- La terza fase (Monitorare l'andamento dell'attività e Valutare i risultati raggiunti) prevede una combinazione di meccanismi di valutazione interna ed esterna. L'efficacia della valutazione dipende in larga parte dalla definizione di una metodologia chiara, nonché dalla coerenza tra gli obiettivi predeterminati e i dati e gli indicatori raccolti.

- Nella quarta fase (Riprogettare) occorre utilizzare i dati raccolti attraverso la valutazione per assicurare il necessario feedback e la realizzazione dei cambiamenti opportuni. Infatti il miglioramento è un processo continuo e sistematico.

Si tratta di un modello circolare, perché dalla valutazione dei risultati raggiunti nasce un nuovo ciclo di progettazione dell'attività, possibilmente migliore del precedente, all'interno di un percorso di miglioramento continuo, never ending.

## Il Modello Europeo di assicurazione qualità



### La certificazione Auser di qualità

Le quattro fasi del modello vengono illustrate dalla Raccomandazione europea attraverso un elenco di criteri e descrittori di qualità, che esemplificano le azioni da compiere per ciascuna delle fasi, a livello di sistema ed a livello di soggetto erogatore della formazione. Questi descrittori riguardano l'Istruzione e la Formazione professionale, perché la Raccomandazione EQAVET è destinata a questo ambito; pertanto il Comitato Tecnico Scientifico, pur mantenendo la struttura generale del modello, decise di introdurre dei descrittori "ritagliati" sulla specifica realtà dei Circoli Culturali e delle Università Popolari, allo scopo di adattarlo all'ambito dell'educazione degli adulti. L'adattamento ha tenuto presente in particolare tre ambiti:

- Le specificità delle attività di educazione degli adulti;
- Le specificità strutturali, organizzative e dimensionali delle università popolari e dei circoli culturali associati all'Auser;
- Le specificità valoriali dell'Auser.

Per ognuna delle quattro fasi del modello sono stati dunque proposti (dopo alcune correzioni effettuate sulla base dei risultati della sperimentazione) alcuni descrittori (requisiti di qualità) che sono descritti in dettaglio nel Cap.4 di questa guida.

L'adattamento del modello europeo EQAVET alla realtà degli organismi

dell'apprendimento permanente associati all'Auser si inserisce pienamente nella più recente evoluzione del dibattito europeo sulla qualità dell'educazione degli adulti.

È opportuno comunque tenere sempre presente che la proposizione di questo modello per i Circoli Culturali (CC) e le Università Popolari (UP) non si prefigge l'obiettivo di istituire certificazioni formali come accade per la certificazione ISO 9000 o simili, ma piuttosto di:

- stimolare la sensibilità di UP e CC verso l'acquisizione di standard di qualità rilevabili e documentabili;
- aiutare l'impegno verso l'eccellenza, l'attenzione ai bisogni delle persone e dunque la capacità di rinnovamento continuo dell'offerta, la trasparenza nel documentare gli snodi significativi del processo;
- promuovere l'autovalutazione attraverso la compilazione corretta ed esaustiva della domanda di certificazione;
- creare una rete tra UP e CC anche attraverso gli strumenti delle nuove tecnologie, per stimolare analisi, iniziative, scambio di esperienze, conoscenza reciproca;
- creare e/o ampliare le relazioni e collaborazioni con le altre realtà territoriali che si occupano di formazione e cultura.

Non si tratta dunque di rilasciare ed esibire delle "medaglie", ma di offrire uno stimolo al miglioramento continuo della qualità dell'offerta formativa e culturale di Università Popolari e Circoli Culturali.

## **Il contesto italiano**

### **Italia, agli ultimi posti in classifica nell'indagine Ocse**

In attesa di pubblicazione nell'autunno del 2024 dell'indagine in corso promossa dall'Ocse sulle competenze cognitive di base della popolazione adulta (16-65 anni), un quadro, purtroppo molto negativo, della situazione italiana ci è fornito dall'analisi dei dati, pubblicati nell'ottobre 2013, del primo ciclo di indagine Ocse-PIAAC (Program for the International Assessment of Adult Competencies) che sottolinea la presenza di un pesante gap del nostro Paese che si colloca molto al di sotto della media Ocse. Il punteggio medio degli adulti italiani nella literacy, le competenze alfabetiche, è di 250, inferiore ai 266 punti di media dei Paesi partecipanti. Nella numeracy, le competenze matematiche, il campione italiano totalizza 247 punti, mentre a livello globale la media è di 262. In entrambe le aree di indagine la maggioranza del campione italiano si colloca al livello 2, nella scala che va da al di sotto del livello 1 al livello 5. Siamo quindi mediamente al di sotto del livello 3, considerato il livello soglia per vivere e lavorare efficacemente. Su 33 paesi complessivamente coinvolti, l'Italia si colloca in coda alla graduatoria per le capacità di capire, valutare, usare, misurarsi con testi scritti per partecipare alla società, raggiungere i propri obiettivi, sviluppare conoscenza e potenziale di crescita e al penultimo per quelle capacità che permettono di accedere, usare, interpretare informazioni e idee matematiche per affrontare problemi di natura matematica nelle diverse situazioni della vita adulta. Si tratta di competenze di base, ritenute essenziali per vivere e lavorare nella realtà di oggi.

### **Una situazione allarmante**

Non abbiamo le competenze necessarie minime, un problema che viene da lontano. Ciò che emerge dall'indagine è veramente allarmante. La grande maggioranza della popolazione adulta sotto i 65 anni non ha le "competenze necessarie minime". Si tratta cioè di persone che "non sono in grado di cercare, integrare, interpretare, sintetizzare informazioni di testi complessi, eventualmente multipli, né di valutare evidenze attraverso ragionamenti". Ma ci sono altri aspetti che inducono a riflettere. Nella fascia d'età fino ai 29 anni, il gruppo dei laureati italiani è nettamente superato dai diplomati giapponesi, finlandesi, olandesi.

Non dobbiamo inoltre dimenticare le forti differenze territoriali del nostro Paese, con il Nord ed il Centro che si attestano su risultati migliori ed il Mezzogiorno e le Isole invece sui peggiori.

I ritardi e le contraddizioni del nostro sistema educativo a così bassa efficienza possono spiegare molto i problemi mai risolti che ci portiamo dietro da molto tempo.

Per vivere in modo consapevole la realtà di oggi, la formazione iniziale e la scuola non bastano. Possono fare la differenza l'informazione, il continuare ad apprendere, la partecipazione al vivere sociale, il rapporto con le istituzioni

Bisogna saper mettere in pratica in modo attivo e consapevole quanto acquisito. Per non restare esclusi. Ma difficili condizioni di vita e di lavoro, possono alla lunga portare al logoramento e alla perdita di parte delle competenze acquisite per via formale. È quanto succede nel nostro Paese. Se si vive in un contesto sociale e lavorativo poco stimolante, che non richiede l'uso e il miglioramento di quello che si sa, si rischia di perdere tutto. Si pensi ad esempio, oltre ai bassi livelli di scolarizzazione della popolazione, all'alto numero di disoccupati e pensionati, alla bassa mobilità sociale. Si pensi ad un mercato del lavoro nel quale non servono competenze di alto livello, ai giovani fino ai 29 anni fuori sia dai circuiti formativi che dal lavoro, ad un basso indice di benessere sociale. Siamo di fatto un paese con l'ascensore sociale bloccato, dove i percorsi di carriera basati sul riconoscimento e sulla valorizzazione dei talenti individuali sono un percorso ad ostacoli. Non solo un lavoro, soprattutto se bene retribuito, crea condizioni di agio, ma anche l'informazione e gli strumenti di orientamento nella realtà, la partecipazione al vivere sociale, il rapporto con le istituzioni.

### **Migliorare è possibile, quali strategie mettere in campo? Il ruolo strategico delle Università popolari e dei circoli culturali**

Il Rapporto sui risultati dell'indagine elaborato dalla commissione istituita dai Ministeri del lavoro e dell'istruzione, presenta una serie di proposte che, nel concreto, potrebbero fare la differenza. E la differenza si potrebbe fare anche se si entrasse nel vasto campo dell'istruzione e della formazione non formale e informale.

Particolare rilievo, in questo contesto, viene attribuito alla valorizzazione e allo sviluppo delle Università popolari e della terza età, delle scuole popolari, dei centri anziani; alla socializzazione, alla partecipazione ad iniziative culturali, a tutto quel fiorire di opportunità di apprendimento per la popolazione adulta, di centri educativi capaci di rispondere alle esigenze culturali di ogni età.

### **L'apprendimento permanente sta a cuore all'Europa. Una Risoluzione del Consiglio dei Ministri dell'UE per migliorare la qualità e l'efficacia**

Una delle priorità dell'azione dell'Unione Europea è senza dubbio l'apprendimento permanente, il diritto che tutti i cittadini, di tutte le età, devono avere di poter accedere a continue opportunità di istruzione e formazione. Tanto importante che è stata fissata anche una data come obiettivo: entro il 2030, il 60% dei cittadini adulti dovrebbero

partecipare ogni anno ad iniziative di educazione permanente. Ma mentre alcuni Paesi possiedono un sistema di educazione permanente avanzato, altri sono rimasti indietro e molto lontani dall'obiettivo. Come l'Italia dove solo il 41,5% dei cittadini partecipano a questo tipo di attività. Di fatto i Paesi dell'Unione camminano sul fronte dell'educazione permanente a velocità molto diverse fra di loro. Che fare? Risoluzioni e raccomandazioni agli Stati membri ed indicazioni operative per sviluppare non solo l'offerta formativa, ma anche la sua qualità. Infatti le difficoltà dello sviluppo del sistema di apprendimento permanente non è solamente di natura quantitativa; data la notevole articolazione e frammentazione di questo particolare ambito, notevoli preoccupazioni vengono espresse anche riguardo alla qualità dell'offerta formativa. Pertanto le indicazioni dell'Unione contenute nell'Agenda europea rinnovata per l'apprendimento degli adulti invitano gli Stati membri a migliorare la qualità e l'efficacia dell'istruzione e della formazione, anche mediante sistemi di accreditamento, tenendo conto dei quadri/parametri di qualità già esistenti in altri settori.

### **Il piacere di continuare a conoscere nelle università popolari e nei circoli culturali. Il grande patrimonio culturale e di relazioni umane della Rete Auser**

Le università popolari Auser, i circoli e i centri culturali, offrono occasioni di conoscenza, scambio culturale e socializzazione. Si approfondiscono interessi, si intrecciano amicizie, si coltivano passioni che parevano dimenticate. L'offerta formativa e culturale è molto vasta ed abbraccia tantissimi argomenti: dall'informatica alle lingue straniere, dalla psicologia alla storia, filosofia, cinema, storia dell'arte, senza trascurare attività pratiche come cucina, pittura, fotografia, musica, danza e recitazione, ma anche gite e visite guidate a musei, mostre e siti archeologici. E molto altro ancora. Nel corso della pandemia e successivamente si sono sviluppati e diffusi percorsi di alfabetizzazione digitale e l'utilizzo di nuove tecnologie didattiche per ampliare le opportunità di relazione e partecipazione attiva e per innovare e personalizzare le metodologie didattiche anche con l'utilizzo della formazione a distanza e della didattica digitale integrata.

Nell'ultimo bilancio sociale precedente alla pandemia le attività di Auser Cultura risultavano in forte crescita: più di 100 università popolari, oltre 400 circoli culturali, quasi 215 mila partecipanti alle nostre attività culturali e formative, 5281 volontari impegnati (da 5001). Dopo lungo periodo di arresto delle attività causato dalla pandemia è in corso una forte ripresa che presto ci permetterà di raggiungere e superare i numeri pre-covid.

### **Rendere più efficace la nostra offerta culturale e formativa. Crescere, migliorare, aprirsi al nuovo**

Rendere più efficace l'offerta culturale e formativa si può. Significa aprirsi ed allargare lo sguardo verso nuove platee, essere luoghi aperti dove le persone di tutte le età e culture possono incontrarsi e condividere interessi; significa inventarsi sempre attività nuove, valutare i risultati ottenuti, fare rete nel territorio, diventare più riconoscibili, presenti, apprezzati.

A marzo 2011 è partita la sperimentazione del progetto di "Certificazione della Qualità delle Università popolari e dei circoli culturali" dell'Auser. Si è trattato della prima esperienza in Italia, simboleggiata rispettivamente dal bollino blu e dal bollino verde. L'obiettivo del progetto è quello di valorizzare le migliori esperienze e di dare agli utenti una garanzia di qualità delle attività culturali e formative realizzate nelle sedi Auser.

## **Saper coinvolgere chi si è tenuto lontano**

La sfida più grande e quella che dà maggiori soddisfazioni è di arrivare a tutte quelle persone che si sono sempre tenute lontane dalle opportunità educative per gli adulti. Una fetta di popolazione non piccola nel nostro Paese, cittadini che per svariate ragioni di vita, di lavoro, hanno vissuto un'esistenza povera di stimoli, chiusa e difficile. Una "domanda debole" una domanda spesso "assente" che va scovata e intercettata nel modo giusto, mettendo in campo idee e soprattutto la capacità di saper organizzare la cosa giusta. Ogni singola persona che per la prima volta si accosta a una conferenza, una visita guidata, un corso è un grande successo.

## **La normativa per un sistema nazionale di apprendimento permanente, cosa stabilisce la legge 92 del dicembre 2012**

Nel nostro Paese la legge 92 del dicembre 2012, la cosiddetta Legge Fornero, definisce le caratteristiche del sistema dell'apprendimento permanente, proprio sulla base delle indicazioni fornite dall'Unione Europea, distinguendo tra:

- apprendimento formale, vale a dire il sistema di istruzione scolastico che si conclude con un titolo di studio, una qualifica, un diploma, una certificazione riconosciuta;
- apprendimento non formale, che si realizza al di fuori del sistema scolastico in ogni organismo che persegue scopi educativi e formativi anche del volontariato, del servizio civile, del privato sociale;
- apprendimento informale, quello che ognuno di noi realizza nelle attività di vita quotidiana.

La legge 92 ha inoltre previsto la costituzione di Reti Territoriali che comprendono l'insieme dei servizi di istruzione e formazione formale e non formale. Diversi gli obiettivi che si pongono, primo fra tutti sostenere le persone nella costruzione del proprio percorso formativo, il riconoscimento di crediti formativi e la certificazione, la fruizione di servizi di orientamento lungo tutto il corso della vita. Alla legge 92 è poi seguito il decreto legislativo 13/93 che stabilisce a chiare lettere il diritto delle persone all'apprendimento permanente e assicura a tutti pari opportunità di riconoscimento e valorizzazione delle competenze comunque acquisite. Il decreto istituisce il sistema nazionale di certificazione; specifica i livelli essenziali di prestazione del sistema di validazione degli apprendimenti non formali e informali; istituisce il repertorio nazionale dei titoli di istruzione e di formazione e delle qualificazioni professionali; definisce le modalità di monitoraggio e valutazione, ricordando che l'affidabilità del sistema nazionale di certificazione delle competenze si fonda su un condiviso e progressivo sistema di indicatori, strumenti e standard di qualità su tutto il territorio nazionale.

## **Qualità, qualità, qualità**

La caratteristica principale ed innovativa del progetto Auser Form'Attiva riguarda la promozione di un sistema di assicurazione di qualità dell'offerta formativa. Una sfida seria e impegnativa che si è basata seguendo le indicazioni dello studio europeo EQAVET su un modello "circolare" articolato in quattro fasi, pianificare, attuare, monitorare, riprogettare. Dalla valutazione dei risultati raggiunti nasce un nuovo ciclo di progettazione dell'attività, possibilmente migliore della precedente, all'interno di un percorso di miglioramento continuo.

## **È prevista la creazione di Reti locali integrate con il ruolo centrale delle Regioni. La macchina da far partire è molto complessa**

Uno dei punti di forza previsti dall'Intesa in Conferenza Unificata del 20 dicembre 2012, sono le reti locali che mettono in collegamento l'insieme dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio di istruzione, formazione e lavoro. Per creare sinergie, lavorare insieme, orientare, promuovere nuove opportunità di apprendimento. In questo contesto il ruolo delle Regioni è centrale e determinante. Tuttavia, la normativa attuale non ha definito con chiarezza né le competenze dei diversi livelli istituzionali, né le procedure attuative per avviare una macchina tanto complessa. Tutti si sono mossi in ordine sparso.

## **Il pungolo nel fianco. Il ruolo dei sindacati confederali e di categoria e del Forum del terzo settore**

I tempi lunghi e le modalità attuative non chiaramente determinate, rischiano di mandare a monte una riforma attesa da tempo e tanto sollecitata dall'Unione Europea. Nel novembre 2013 i sindacati confederali ed il Forum del Terzo Settore hanno chiesto ed ottenuto l'apertura di un confronto stabile e continuativo sulle modalità di attuazione del sistema nazionale di apprendimento permanente. Il Forum, in particolare, ha chiesto il riconoscimento del valore della formazione non formale degli adulti e l'inserimento delle associazioni culturali del privato sociale tra i soggetti formativi delle reti territoriali. Il 15 aprile 2014 veniva consegnato al Coordinamento tecnico delle Regioni un documento di proposte condivise. Un documento ricco di proposte concrete. Al documento congiunto il Forum ha deciso di affiancare un proprio documento di osservazioni e proposte per affermare l'importanza dei percorsi di apprendimento non formale che consentono di acquisire competenze di cittadinanza e competenze professionali.



## Cap.3

# PRESENTAZIONE DELLA “GUIDA ALLA QUALITÀ”

### Un percorso di graduale e progressivo miglioramento

Le attività e le iniziative delle Università Popolari e dei Circoli Culturali, in un mondo che cambia molto velocemente e trasforma profondamente gli individui, devono essere di qualità riconoscibile e documentabile per consentire alle persone di trovare risposte adeguate alle esigenze di relazione, crescita, cultura, socialità. Questa è una delle condizioni prioritarie per realizzare il diritto ad apprendere di tutti i cittadini in ogni momento dell’arco della vita, a prescindere dal reddito e dal livello di istruzione.

La mission comune è pertanto il raggiungimento della qualità dell’apprendimento, che significa ottenere che tutte le persone che frequentano le diverse attività e iniziative possano raggiungere questi obiettivi:

- essere cittadini consapevoli
- avere curiosità e conoscenza delle varie forme di cultura
- diventare capaci di relazione e comunicazione con gli altri
- superare le forme di diffidenza e rifiuto nei confronti delle persone di altra cultura o di altra gene- razione
- essere persone capaci di crescere continuamente attraverso il confronto con gli altri

Per garantire la qualità degli interventi finalizzati a questo tipo di apprendimento continuo e in continua evoluzione, per essere sempre agganciati alla realtà che cambia, occorre adottare un modello comune a tutto il territorio nazionale, descrivibile attraverso specifici requisiti e indicatori. Tale modello vuole orientare e valorizzare le tante energie e competenze delle Associazioni culturali, nel rispetto dell’autonomia e delle specificità di ciascuno, derivanti anche dalla differente appartenenza territoriale.

I requisiti e gli indicatori portano l’attenzione su fattori in grado di qualificare l’offerta culturale e formativa, indicando un percorso graduale e progressivo di interventi, rilevabili e comuni alle diverse realtà territoriali, in grado di rendere più fruibile l’apprendimento, favorendo l’incontro tra l’offerta culturale e la domanda di conoscenza espressa dai territori, anche quando debole o silente. Al tempo stesso, i requisiti e gli indicatori favoriscono un processo di autoanalisi e di maggiore consapevolezza di quanto già realizzato da parte dell’Associazione culturale, che di per sé favorisce una maggiore qualità delle attività.

### I termini usati

Il modello si articola in una pluralità di elementi che individuano la qualità richiesta con precisione crescente: dal requisito all’indicatore, ai criteri di accettazione e alle modalità attuative.

*Requisito* è una qualità richiesta e necessaria affinché l'attività culturale e formativa possa considerarsi efficace, cioè tale che le persone che la frequentano possano trovare le risposte necessarie ai propri bisogni di apprendimento.

*Indicatore* esprime il modo attraverso il quale si può realizzare il requisito. Ne precisa il senso, come si realizza concretamente in modo qualitativo quella particolare fase di attività. Può essere più di uno.

*Criterio di accettazione*

indica gli elementi che devono essere presenti per poter affermare che il requisito è soddisfatto.

*Modalità attuative* indicano i modi e gli strumenti attraverso i quali l'Associazione culturale può realizzare nei fatti quel requisito.

### **Distinzione tra università popolari e circoli culturali**

Il modello di qualità prevede due distinti percorsi per le UP e per i CC, che tengono conto delle diversità tra le Associazioni, in termini di priorità degli obiettivi e di caratteristiche organizzative. Pur nella oggettiva difficoltà a distinguere e separare in modo netto associazioni culturali che assumono modalità operative assai variegata e complesse, i caratteri distintivi possono essere delineati come segue:

- **Università Popolare** (comunque denominata) è un'Associazione che ha come finalità prioritaria delle attività la promozione della cultura e della formazione, attraverso le quali promuove anche la socializzazione e la relazione tra le persone. Di conseguenza, l'offerta culturale e formativa è di norma più strutturata e continuativa. I docenti sono di norma stabili, almeno nel nucleo fondamentale per l'erogazione dei corsi base previsti nel programma delle attività;

- **Circolo Culturale** è un'Associazione che ha come obiettivo prevalente delle attività la socializzazione e la relazione tra i soci, che sono realizzate attraverso attività di carattere anche culturale, i cui effetti di apprendimento sono intenzionalmente curati e resi fruibili. Il Circolo è socio-culturale o sociale quando ha anch'esso come obiettivo prevalente delle attività la socializzazione e la relazione tra i soci, ma le attività culturali sono occasionali e secondarie rispetto al fine. Attraverso le indicazioni contenute in questa "Guida alla qualità" e con il sostegno delle strutture territoriali Auser, tali Circoli possono progressivamente incrementare e curare le attività culturali, divenendo anche per questo aspetto punto di riferimento per gli associati.

Tali distinzioni non hanno alcun carattere gerarchico e sono finalizzate unicamente ad adeguare i requisiti di qualità alla diversità dei fini e dell'organizzazione delle diverse tipologie di Associazioni.

Ai fini della domanda di certificazione della qualità è importante che l'Associazione richiedente inoltri la richiesta più rispondente alla propria realtà identitaria, poiché i requisiti richiesti per UP e per CC si distinguono in obbligatori per il percorso di base e requisiti ulteriori per il percorso di eccellenza, così come previsto dal "Regolamento" consultabile sul sito Auser <https://www.auser.it/cosa-facciamo/apprendimento-permanente/>

## **Cap. 4**

# **REQUISITI OBBLIGATORI**

### **Requisito 1**

#### **Esplicitazione dell'offerta culturale e formativa**

#### **Indicatore**

#### **Indicazione di contenuti e obiettivi delle attività proposte**

L'obiettivo è rendere evidente qual è l'argomento di ogni singola attività, per tutti gli utenti potenziali, in modo tale da suscitare l'interesse e rispondere ai bisogni di cultura, formazione e aggiornamento delle persone. Il linguaggio utilizzato dovrà essere chiaro, indicando quali temi e obiettivi la singola attività si prefigge, quante ore vi sono dedicate, chi sono i docenti di riferimento.

Il programma così strutturato diventa un veicolo di promozione ed anche di orientamento per coloro che si rivolgono alla Università.

#### **Esempi:**

Programmi (distinti per attività formative, culturali, divulgative), con una breve sintesi dei temi trattati in termini di contenuti, ore previste, docenti, luogo di svolgimento, termini per l'iscrizione, numeri telefonici o sito dove rivolgersi per approfondimenti

#### **Precisare:**

reperibilità del materiale informativo, allegando nella domanda esempi di pubblicazione.

## **Requisito 2**

### **Professionalità docenti ed esperti**

#### **Indicatore**

#### **Richiesta di Curriculum Vitae o autodichiarazioni**

La professionalità dei docenti ed esperti è condizione della qualità dell'attività culturale e formativa. La disponibilità di documentazione che attesti competenze coerenti alle diverse tipologie di attività, attraverso Curriculum vitae o autodichiarazioni riferite ai titoli posseduti, alle esperienze lavorative e professionali, deve essere acquisita o disponibile c/o altra struttura.

#### **Esempi:**

I docenti sono selezionati attraverso esame documentale dei curricula; valutazione della proposta didattica presentata, sulla base delle competenze auto dichiarate e coerenti con la attività da svolgere. Nel caso di docenze provenienti da altra istituzione, esiste la reperibilità del curriculum e l'efficacia della professionalità è accertata a fine corso attraverso le indagini sulla valutazione e sulla frequenza dei partecipanti.

#### **Precisare:**

l'acquisizione (o la reperibilità) dei Curriculum Vitae (CV) o di autodichiarazioni, cioè di descrizioni autocertificate dai docenti stessi dei titoli di studio e culturali posseduti nonché dell'esperienza sociale e lavorativa. E' opportuno evidenziare il caso in cui, pur non esistendo al momento prove documentali acquisite, esse siano facilmente acquisibili con riferimento all'anno di attività oggetto di valutazione.

### **Requisito 3**

#### **Visibilità dell'offerta**

#### **Indicatore**

#### **Attività di informazione e promozione**

L'obiettivo è pubblicizzare sul territorio nelle sedi opportune tutte le attività programmate, indicate con materiale informativo che rimandi ad ulteriori precisazioni della programmazione. L'attività di informazione e promozione risulta essenziale non solo per reperire utenza, ma anche per ottimizzare il confronto con altri enti che si occupano sul territorio di attività similari.

#### **Esempi:**

Allo scopo di informare sulle attività programmate, si possono utilizzare diversi strumenti informativi, sia di tipo cartaceo (volantini, dépliant), sia momenti di incontro all'interno di eventi (fiere, sagre, festival) promossi da altri, sia attività ricreative organizzate autonomamente per pubblicizzare l'attività dell'UP, sia utilizzando i media (radio e televisioni locali) e la nuova tecnologia (internet, social)

#### **Precisare:**

modalità prescelte per la pubblicizzazione, allegando esempi degli strumenti utilizzati.

## **Requisito 4**

### **Attenzione alle persone con disabilità**

#### **Indicatore**

#### **Eliminazione/superamento delle barriere architettoniche**

L'obiettivo è promuovere le condizioni per cui tutti i cittadini possono continuare ad apprendere, a prescindere dalle condizioni di età e di autosufficienza. L'abbattimento delle barriere può avvenire qualora l'attività si svolga in sede non propria anche attraverso specifiche attività di aiuto alla persona per il loro superamento, preventivamente previste e rese pubbliche.

#### **Precisare:**

- nel caso in cui le attività si svolgano nella sede di proprietà dell'Università, l'eliminazione delle barriere architettoniche
- nel caso in cui le attività si svolgano in sedi non proprie, quale impegno operativo viene messo in campo per consentirne l'accesso alle persone con disabilità

## **Requisito 5**

### **Attestazione su richiesta della frequenza alle attività, con l'indicazione dei temi trattati**

#### **Indicatore**

#### **Uso di attestati**

Tali attestazioni hanno una grande importanza sia ai fini del rafforzamento della motivazione individuale e dell'autostima, sia per un'eventuale esigenza di riconoscimento delle competenze acquisite, al fine di una loro valorizzazione nel mercato del lavoro e/o per il rientro in percorsi formali di studio (istruzione scolastica, percorsi universitari, di qualificazione professionale etc), come previsto nelle norme nazionali e/o regionali. Per questo, è importante che l'attestato specifichi i temi trattati, le ore dedicate e la frequenza del singolo partecipante (vedere modello allegato).

#### **Precisare:**

- l'uso di attestati (inviarne un prototipo )
- 
- altra modalità utilizzata (inviarne copia)

## **Requisito 6**

**Autovalutazione dell'esperienza di apprendimento da parte di chi frequenta le attività e del grado di soddisfazione percepito**

### **Indicatore**

#### **Strumenti di autovalutazione**

La percezione dell'apprendimento è una forma importante di autovalutazione, che segnala l'efficacia dell'offerta culturale e formativa non in assoluto, ma per la singola persona. Altro dato importante da rilevare è la soddisfazione dell'utente, che può essere indotta da una molteplicità di fattori rilevanti, ma diversi dall'apprendimento percepito (le relazioni personali, l'ambiente accogliente, etc).

#### **Esempi:**

Uso di strumenti formali, come verifiche, test, questionari, problem solving

Uso di strumenti informali, come colloqui collettivi, discussioni, focus group, da cui ricavare giudizi e suggerimenti espressi dagli utenti

#### **Precisare:**

- i corsi interessati dall'autovalutazione
- le modalità di rilevazione (da allegare)



## Cap. 5

### ALTRI ESEMPI

#### Università Popolari Requisiti e Indicatori

##### Requisito:

**Programmazione partecipata dell'offerta culturale e formativa**

##### Indicatore:

**Effettuazione periodica di rilevazioni/analisi della domanda di cultura e formazione**

L'obiettivo è porre alla base della programmazione la lettura dei fabbisogni formativi del territorio di riferimento, con attenzione anche alle evoluzioni potenziali di breve periodo, sia in termini economici (aumento della disoccupazione, cassa integrazione o viceversa ripresa del lavoro), sia in termini sociali (aumento dell'immigrazione, espulsioni scolastiche o lavorative di particolari categorie, utenti con tempo libero e bisogni hobbistici). Può prevedere il coinvolgimento diretto anche dei potenziali utenti.

##### Esempi:

Indagini sui fabbisogni dell'utenza potenziale: chi sono i potenziali fruitori e quali i bisogni prevalenti in virtù della provenienza, etnia, sesso, età, livelli di istruzione, contingenze sociali ed economiche etc.; valutazione della precedente programmazione e dei risultati in termini di soddisfazione dei partecipanti.

##### In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:

- i soggetti coinvolti nella programmazione (soci, iscritti, Enti, docenti, organi statutari etc.)
- gli strumenti utilizzati (moduli, indagini, questionari etc), inviandone un prototipo
- le informazioni rilevate sulle caratteristiche dell'utenza e sui bisogni/domande di cultura e formazione

**Requisito:**

**Confronto con altri soggetti territoriali**

**Indicatore:**

**Offerta formativa originale, complementare o integrata rispetto alle altre offerte presenti nel territorio**

Questo requisito indica l'opportunità che, nella programmazione, l'UP proceda al confronto, in piena autonomia, con altri soggetti formativi presenti nel territorio, pubblici e privati, al fine di costruire un'offerta complementare o, se utile, rafforzativa dell'offerta locale già presente.

**Requisito:**

**Integrazione con l'offerta territoriale**

**Indicatore:**

**Collaborazioni e sinergie con altre opportunità culturali e formative del territorio**

Questo requisito, rafforzando quanto previsto nel requisito precedente, indica l'opportunità di pervenire a vere e proprie forme di integrazione con altri soggetti dell'offerta presente nel territorio, formalizzate attraverso convenzioni, collaborazioni o altro., per lo svolgimento di attività specifiche.

**Esempi:**

Collaborazioni con istituzioni scolastiche, con Associazioni culturali e formative, con musei, biblioteche etc. per lo svolgimento di varie attività (visite guidate, utilizzo di laboratori di informatica, letture e racconti in attività di scambio intergenerazionale...)

**In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- i soggetti o attori contattati per la programmazione
- le modalità adottate per i contatti
- i risultati conseguiti nell'ottimizzazione delle opportunità culturali e formative

### **Requisito:**

#### **Supporto alla domanda di cultura e formazione**

### **Indicatore:**

#### **Azioni di accoglienza e/o di orientamento**

Le persone che si rivolgono alle UP hanno l'esigenza di conoscere in modo approfondito la tipologia e il livello di conoscenze offerte dal programma, ma anche di avviare relazioni interpersonali e di essere supportate per avere maggiore consapevolezza delle competenze possedute.

### **Esempi:**

Previsione di orari, luoghi e personale per attività di informazione, di consulenza e di orientamento.

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le attività di rapporto e informazione agli utenti (modalità)
- le attività di orientamento e consulenza (modalità)

**Requisito:**

**Intergenerazionalità**

**1° indicatore:**

**Presenza di partecipanti di età diverse**

**2° indicatore:**

**Attenzione al confronto organizzato nel corso delle attività culturali/formative**

L'apprendimento dovrà contribuire, tra l'altro, al confronto tra le generazioni per costruire consapevolezza, collaborazione e inclusione.

Gli indicatori individuano due diverse modalità per realizzare il confronto: la presenza di persone di età diversa tra i partecipanti, ma anche strumenti, metodiche e iniziative che favoriscano il confronto diretto e lo scambio di esperienze per il superamento delle distanze generazionali.

**Esempi:**

Contatti specifici con ambienti scolastici e universitari, associazioni di giovani, ma anche confronto diretto su temi di comune interesse e di potenziale collaborazione, come l'alfabetizzazione informatica, l'ambiente, gli stili di vita, comunicazione tramite i social network. La partecipazione mista attualizza la didattica e incrementa lo scambio e la conoscenza che risultano concreti e non solo teorici.

**In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- i dati quantitativi relativi alla presenza di utenti tra i 20 e i 45 anni (anche dati di stima)
- le attività e/o le modalità adottate per favorire il confronto intergenerazionale

## **Requisito:**

### **Interculturalità**

#### **1° Indicatore:**

#### **Offerta formativa rivolta a stranieri**

#### **2° indicatore:**

#### **Confronto organizzato tra culture diverse nel corso delle attività**

La crescente presenza di persone/comunità di diverse nazionalità, cultura, lingue dà a questo requisito un valore crescente. Obiettivo del requisito è favorire l'incontro per contrastare diffidenze, pregiudizi e qualunque forma di razzismo, favorendo una convivenza pacifica e solidale. I due indicatori previsti individuano modalità diverse e complementari, sia attraverso la previsione di un'offerta formativa specificatamente organizzata per stranieri, sia attraverso iniziative di confronto diretto, conoscenza e scambio.

#### **Esempi:**

Corsi ed attività specifiche destinate a persone immigrate, come corsi di formazione linguistica (L2), corsi per aprire il confronto su temi valoriali, di storia dei popoli, di arte e cultura, di folklore, artigianato, arti e stili di vita. Collaborazione con altre associazioni o istituzioni per iniziative specifiche riferite a varie etnie. Alcuni stranieri tra i docenti.

#### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- i dati quantitativi relativi alla presenza di utenti di provenienza straniera (anche dati di stima)
- i corsi e le iniziative culturali attivate per utenti di provenienza straniera
- le attività e/o le modalità adottate per favorire il confronto interculturale

## **Requisito:**

**Pluridisciplinarietà e conoscenza del tempo presente**

### **1° indicatore:**

**Pluralità di tematiche trattate**

### **2° indicatore:**

**Tematiche plurime e connesse alle problematiche sociali, istituzionali, ambientali, economiche, tecnologiche e della comunicazione**

Cultura è sempre capacità di orientarsi e di vivere con consapevolezza i cambiamenti sociali, economici, politici, tecnologici in cui si è immersi. Cultura è sempre anche disporre delle conoscenze/competenze che consentono di non essere esclusi e di esercitare una cittadinanza attiva. Pertanto nella programmazione delle attività saranno previste iniziative - sia culturali che corsuali - che consentano di aggiornare l'informazione e il bagaglio culturale.

Il criterio di accettazione relativo alla percentuale massima di presenza prevista - 75% per ogni tematica - è orientativo ed ha l'obiettivo di fissare una soglia al di là della quale l'Università produrrebbe nei fatti un'offerta specialistica/monotematica, utile più sotto il profilo dell'acquisizione di conoscenze culturali/professionali specifiche che sotto il profilo del contrasto dell'esclusione sociale.

### **Esempi:**

Varietà delle tematiche affrontate, dalle lingue alle attività fisiche; dall'area del fare a quella informatica a quella psicologica e del ben-essere. Ruolo delle tematiche in rapida evoluzione, come quelle economiche, ambientali, tecnologiche e della comunicazione, non trascurandone gli aspetti pratico-operativi, come ad es. l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le nuove modalità di accesso ai servizi della P.A. o delle banche, o simili.

Inoltre nelle diverse attività è opportuno integrare contenuti di altre aree (economia, ambiente, salute), per una "contaminazione" fruttuosa tra i vari ambiti ed una maggiore aderenza alla realtà contemporanea, che aiuti le persone anche nell'affrontare problemi della vita quotidiana.

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- il rispetto della soglia indicata (max 75%, anche stimato e orientativo) per attività che abbiano un argomento prevalente, rispetto al complesso di quelle realizzate
- le tematiche trattate tra quelle che più direttamente contribuiscono alla comprensione del tempo presente e l'eventuale loro integrazione con i contenuti dei corsi tradizionali

## **Requisito:**

### **Durata dei corsi di formazione e frequenza delle iniziative culturali**

#### **1° indicatore:**

##### **Durata minima dei corsi**

#### **2° indicatore:**

### **Periodicità delle iniziative culturali e qualità dei relatori**

L'obiettivo è far emergere il carattere continuativo e strutturato del complesso delle attività culturali e formative, idoneo all'apprendimento e all'arricchimento delle conoscenze individuali. Sotto questo aspetto, pertanto, ai fini delle 40 ore richieste come durata minima, sono da considerare utili (e cumulabili) anche corsi tra loro distinti ma correlati per temi trattati e finalità, in quanto è da considerarsi rilevante la coerenza complessiva dei contenuti, più che la distinzione formale in singoli corsi.

Per quanto riguarda le iniziative culturali non corsuali, esse sono rilevanti qualora abbiano caratteristiche di qualità e non siano casuali. A questo fine rispondono i due criteri di accettazione previsti (frequenza non inferiore al bimestre e elevata qualificazione degli esperti/docenti).

#### **Esempi:**

Corsi pensati e realizzati sulla base di aree di interesse, per cui la frequentazione di più iniziative di argomento analogo, anche se singolarmente inferiori alle 40 ore, consente di ottenere conoscenze approfondite e raggiungere/superare la soglia di durata indicata. Corsi modulari.

Le attività sono strutturate ad anno accademico e quasi tutti i corsi hanno lezioni a cadenza settimanale. Tutti i docenti e gli esperti dell'area di riferimento sono selezionati in base alla coerenza della propria professionalità dichiarata, testata o pubblicamente riconosciuta.

#### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- i corsi e le iniziative culturali che hanno avuto durata pari o superiore a 40 ore
- i corsi e le iniziative culturali che, pur formalmente inferiori ciascuno alle 40 ore, essendo riferiti a stesse tematiche o a tematiche correlate, si ritengono cumulabili in termini di numero di ore
- l'incidenza dei corsi con durata superiore alle 40 ore (anche cumulabili) sul numero complessivo delle ore di attività culturale/didattica
- la frequenza delle iniziative culturali (convegni, conferenze etc)

## **Requisito:**

### **Attenzione alle fasce economicamente deboli**

## **Indicatore:**

### **Gratuità e/o tariffazione agevolata**

Il requisito riguarda le finalità sociali delle Università affiliate ad Auser, che hanno tra gli obiettivi prioritari quello di assicurare alle fasce deboli della popolazione - per reddito e/o per livelli di istruzione - il diritto individuale all'apprendimento in ogni fase del ciclo di vita, per favorire la partecipazione responsabile delle persone alla vita della comunità locale, contro ogni forma di esclusione sociale, come previsto nella Carta dei valori di Auser.

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le iniziative gratuite
- le iniziative a tariffa agevolata
- la loro incidenza sul complesso delle attività

I meccanismi dell'apprendimento sono notevolmente diversi in età adulta rispetto alla giovinezza, in quanto la persona ha in sé un bagaglio importante di conoscenze, di esperienze e di emozioni che hanno caratterizzato il percorso di vita. La didattica per gli adulti è più efficace se parte dal vissuto, se è in grado di parlare alla persona nella sua interezza, per ricostruire la motivazione e l'interesse all'apprendimento. Più efficace, certamente, della didattica cd. "frontale", di norma più utilizzata per studenti giovani. L'uso di metodologie didattiche per adulti è un fattore di qualità per le Università popolari, troppo spesso trascurato e sottovalutato, in realtà decisivo per la motivazione e la qualità dell'apprendimento.



## **Requisito:**

### **Verifica della soddisfazione degli utenti**

## **Indicatore:**

### **Svolgimento di indagini**

La verifica della soddisfazione delle persone che frequentano le varie attività costituisce una misura dell'efficacia delle proposte avanzate e dei risultati ottenuti. Anche quando è positiva, può essere di vario grado e riferita a una pluralità di fattori che caratterizzano l'offerta culturale e formativa. Pertanto, ai fini di un'efficace riprogrammazione, che migliori gli aspetti eventualmente carenti dell'attività in corso, essa deve essere rilevata in modo espresso ed analitico attraverso questionari o altro tipo di indagini statistiche, non essendo sufficiente la generica constatazione del fatto che gli utenti continuano a frequentare i corsi e le iniziative culturali.

#### **In caso di compilazione della domanda di certificazione precisare:**

- i corsi soggetti a verifica
- i principali risultati ottenuti
- il modello di questionario (da allegare)

L'obiettivo è monitorare l'andamento delle presenze per capire l'interesse e la fidelizzazione alle diverse iniziative, al fine di adottare, ove necessario, correttivi che sollecitino l'interesse del partecipante a continuare ad apprendere, e/o procedere alla riprogrammazione del corso.

#### **In caso di compilazione della domanda di certificazione precisare:**

- le modalità di rilevazione delle presenze
- le iniziative adottate per promuovere la partecipazione

## **Fase di revisione**

Questa fase prevede la revisione della programmazione, sulla base dei risultati delle attività realizzate e valutate nell'anno precedente, punti di forza e punti di debolezza. Richiede pertanto il nuovo programma di attività metta in evidenza la relazione che intercorre con gli esiti della programmazione dell'anno precedente.

L'obiettivo è il miglioramento progressivo dell'offerta culturale e formativa, attraverso la valorizzazione dei punti di forza e di debolezza della programmazione dell'anno precedente.

Si chiede di evidenziare l'esistenza di un programma e le relazioni che intercorrono con gli esiti della valutazione della programmazione dell'anno precedente.

### **Esempi:**

Al termine dell'anno accademico s'incrociano i diversi risultati delle analisi effettuate sui partecipanti, valore di impatto, percezioni, efficacia, efficienza - attraverso riunioni di gruppi di lavoro, report delle attività e colloqui con i docenti. Si fanno emergere criticità e punti di forza di quanto realizzato, per la pianificazione e programmazione delle attività dell'anno successivo

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le modalità con le quali si è proceduto alla revisione
- gli effetti che la valutazione della programmazione dell'anno precedente hanno avuto sulla programmazione dell'anno successivo.

## **Cap. 6**

### **ALTRI ESEMPI**

#### **Circoli Culturali Requisiti e Indicatori**

##### **Requisito:**

**Piano delle attività**

##### **Indicatore:**

**Analisi della domanda e delle richieste espresse dai soci**

L'obiettivo è definire le attività da realizzare in un dato periodo di tempo, promuovendo la partecipazione ed il coinvolgimento dei soci per rispondere a bisogni concreti di tipo culturale, sociale e formativo.

##### **Esempi:**

Diverse modalità di contatto e consultazione dei soci, come ad es. incontri specifici per raccogliere le richieste e confrontarle con le proposte, ma anche contatti tramite telefono, e-mail, questionari. Il coinvolgimento potrà interessare anche un'utenza non associata, comprendente i cittadini del proprio territorio.

##### **In caso di compilazione della domanda di certificazione precisare:**

gli specifici momenti di consultazione e ascolto (riunioni periodiche, contatti etc.) .  
gli strumenti utilizzati per rilevare i bisogni culturali e formativi (verbali delle riunioni, questionari etc.).

### **Requisito:**

#### **Raccordo con l'offerta socio-culturale del territorio**

### **Indicatore:**

Contatti con le associazioni, le istituzioni e le strutture culturali (biblioteche, musei, teatri etc.) operanti nel territorio

L'obiettivo è evidenziare il rapporto con l'offerta complessiva del territorio, raccordando le attività con quelle di altri soggetti al fine di costruire sinergie che consentano di rispondere al meglio alla domanda di cultura in ambito locale.

### **Esempi:**

Attenzione per l'offerta culturale di enti pubblici e altre associazioni che operano sul territorio, per trovare collaborazioni su temi sociali e culturali, da attivare insieme o in modo non sovrapposto: biblioteche, musei, teatri, circoli culturali etc.. Il contatto è da intendersi anche come possibilità di trovare facilitazioni relativamente alla scelta di obiettivi, tariffe agevolate, eventi comuni.

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le istituzioni locali con le quali si sono avuti rapporti.
- le Associazioni pubbliche e private contattate
- le modalità di tali rapporti (occasionalità, collaborazioni, convenzioni etc.)
- i risultati conseguiti nell'ottimizzazione delle opportunità culturali e formative.

### **Requisito:**

**Valenza sia sociale che culturale delle attività**

### **Indicatore:**

**Attività di tipo sociale e di volontariato che abbiano l'obiettivo dichiarato di accrescere le conoscenze e la diffusione di cultura, nonché attività di tipo culturale che supportino le attività sociali**

L'obiettivo è la reciproca messa in valore delle attività culturali con quelle sociali e di volontariato, orientativamente per almeno il 60% rispetto al totale dell'offerta. Questa capacità, specifica dei Circoli culturali, oltre ad avere un alto valore in termini di inclusione, di lotta alla solitudine e di reciproco aiuto, offre spesso la possibilità di venire a contatto con la cd. "domanda debole" o "silente", cioè un bisogno di conoscenza non espresso, di cui la persona stessa non è pienamente consapevole.

### **Esempi:**

Molte iniziative hanno come oggetto l'arricchimento culturale dei partecipanti (soci e non), integrando attività più esplicitamente socializzanti (gite, visite, feste, giochi), con temi di conoscenza culturale, ambientale, economica, tecnologica (visite guidate, incontri a tema, conversazioni con testimoni).

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- Le attività svolte che hanno integrato socializzazione/volontariato e arricchimento culturale.
- Modalità di svolgimento e frequenza di tali attività.
- Quantità stimata di tali attività integrate. La percentuale del 60% deve essere intesa come indicazione orientativa, che segnala una forte integrazione delle attività sociali, culturali e di volontariato.

**Requisito:**

**Reclutamento di nuovi soci**

**Indicatore:**

**Sollecitazione della domanda di socialità e di crescita culturale**

L'obiettivo è promuovere la crescita della socialità e la diffusione della cultura e dell'informazione nei territori, attraverso iniziative mirate nei confronti di tutti i cittadini soprattutto delle fasce più deboli ed escluse.

**Esempi:**

Iniziative di informazione e sensibilizzazione nei quartieri popolari, contatti specifici con ambienti frequentati da cittadini con più bassi livelli di istruzione e ad alta incidenza di emarginazione.

**In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le attività volte al coinvolgimento anche di non associati
- i luoghi, la frequenza, il target di cittadini coinvolti
- le iniziative di coinvolgimento nella conoscenza delle risorse culturali del territorio.

**Requisito:**

**Interculturalità**

**1° Indicatore:**

**Presenza di persone di diversa nazionalità tra i soci e tra i destinatari delle attività**

**2° indicatore:**

**Confronto organizzato tra culture diverse nel corso delle attività**

L'obiettivo - in una situazione di crescente presenza nella popolazione di persone/comunità di diverse nazionalità, culture, lingue - è quello di mettere in atto le iniziative di reciproca conoscenza e di interscambio culturale che possano contrastare le diffidenze xenofobe e contribuire alla convivenza civile e alla solidarietà. I due indicatori sono tra loro complementari e possono conseguire effetti sinergici.

Tutte le attività - ma alcune in modo specifico - possono essere utilizzate per questo obiettivo. Visite guidate, corsi di lingua L2, conferenze sulle diverse culture, religioni, gastronomie, possono costituire il ponte di collegamento tra le persone di diverse etnie.

**In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- I dati quantitativi relativi alla presenza di soci e destinatari delle attività non autoctoni (anche dati di stima)
- I corsi e le iniziative culturali attivate per il confronto interculturale
- Le modalità adottate

*Nota Bene: I criteri di accettazione sono soddisfatti anche se disgiunti.*

*Il dato del 20% (anche stimato) è da considerare orientativo per indicare una presenza non marginale. Questi criteri non sono necessariamente esaustivi dell'impegno in favore dell'interculturalità, che può concretizzarsi con molte altre modalità.*

**Requisito:**

**Attività pluritematiche**

**Indicatore:**

**Pluralità di attività socio-culturali**

L'obiettivo è qualificare l'attività culturale del Circolo anche attraverso la diversificazione delle attività e delle iniziative socio-culturali, in collegamento con altri soggetti e con le tematiche più importanti per il benessere psico-fisico individuale e per l'inclusione sociale, arricchendo in tal modo le esperienze e le conoscenze dei soci.

Almeno tre attività socio-culturali di diversa tipologia sono considerate necessarie a questo fine.

**In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le tipologie delle attività prevalenti
- le tipologie delle attività non prevalenti e la loro frequenza annuale



### **Requisito:**

**Attenzione al tempo presente**

### **Indicatore:**

**Attività socio-culturali connesse alle problematiche generazionali, sociali, ambientali, economiche, comunicative del mondo contemporaneo**

L'obiettivo è promuovere un'adeguata capacità dei soci e dei cittadini di orientarsi e di vivere con consapevolezza i cambiamenti sociali, economici, politici, tecnologici in cui si è immersi. La molteplicità dei cambiamenti della società in questi ultimi decenni è tale da potersi definire senza retorica una vera rivoluzione, anche a seguito della pervasività delle tecnologie digitali. Cultura è sempre anche disporre delle conoscenze/competenze che consentono di non essere esclusi e di esercitare una cittadinanza attiva. A questo fine dovranno essere indirizzate almeno il 50% delle attività culturali (dato di stima), segnalando in tal modo una forte attenzione e una presenza caratterizzante di tali attività nell'ambito di quelle complessive. Tali tematiche saranno trattate seguendo sia un approccio culturale e divulgativo, sia con modalità operative che rendano le nuove conoscenze utilizzabili anche nella vita quotidiana.

### **Esempi:**

Alcune tra le tematiche attuali di rilevanza socio-culturale possono essere ambiente, salute, economia, problematiche sociali di attualità, nuove tecnologie, accesso digitale ai servizi pubblici e privati.

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le tematiche trattate tra quelle che più direttamente contribuiscono alla comprensione del tempo presente
- il grado di incidenza (anche orientativo) sulle attività complessive realizzate.

### **Requisito:**

**Attività di coinvolgimento e sostegno alla domanda culturalmente debole**

### **Indicatore:**

**Attività strutturate per l'emersione della domanda debole anche attraverso il contatto con i luoghi di incontro quotidiano**

L'obiettivo è promuovere iniziative mirate a coinvolgere e soddisfare la domanda cosiddetta "debole" di cultura e di conoscenza. Infatti, uno dei tratti caratteristici dei Circoli culturali, che ne fanno associazioni di particolare valore sociale e culturale, è quello di poter attrarre, attraverso le attività di socializzazione, persone con livelli di istruzione molto diversificati, spesso anche bassi e molto bassi, a rischio di dealfabetizzazione e di esclusione sociale. Tali fasce di popolazione sono meno presenti nelle Università popolari, che risultano frequentate in prevalenza da persone con livelli medi ed alti di cultura e di istruzione. Pertanto assumono particolare valore tutte le iniziative e le attività che i Circoli promuovono far emergere la cd "domanda debole" o "silente".

### **Esempi:**

Attività mirate di sensibilizzazione e di informazione, contatti con luoghi specifici in quartieri popolari ad alta incidenza di emarginazione (bocciofile, bar, case di riposo etc.).

### **In caso di compilazione della domanda di certificazione, precisare:**

- le specifiche iniziative attivate per contattare tale utenza.
- i luoghi dove sono state realizzate iniziative con utenza appartenente a fasce culturalmente deboli.

**Requisito:**

**Verifica della soddisfazione dei soci e dei destinatari delle attività**

**Indicatore:**

**Svolgimento indagini**

Tale verifica è lo strumento fondamentale per un'efficace ri-programmazione delle attività culturali, in grado di migliorarne progressivamente la qualità. Pertanto è importante utilizzare strumenti idonei per tali verifiche e, ove opportuno, modificare la programmazione successiva sulla base dei risultati ottenuti.

**In caso di compilazione della domanda di certificazione precisare:**

- gli strumenti utilizzati (questionari, colloqui, domande via mail, etc.).
- i principali risultati ottenuti

## Appendice

### DOCUMENTI PER APPROFONDIRE

#### **Rendere più efficiente l'impegno delle università popolari e dei circoli culturali**

Le Università Popolari e i Circoli dell'AUSER appartengono alla vasta e articolata area dell'associazionismo e del privato sociale impegnato nello sviluppo degli strumenti culturali della popolazione adulta. In un'interpretazione libera e larga - ma non per questo approssimativa - del termine "culturale". Scorrendo i programmi, risulta infatti evidente che "cultura" può significare cose diverse. Informazione sui tanti temi rilevanti per una partecipazione attiva e consapevole alla cittadinanza. Recupero o approfondimento di contenuti culturali - letteratura, arti, scienze - di particolare interesse per chi partecipa. Ricostruzione della memoria storica locale o nazionale e rivisitazione di tradizioni importanti sul piano identitario. Acquisizione di linguaggi essenziali per la vita nel terzo millennio, dall'informatica alle lingue straniere. Sviluppo di capacità creative, espressive, produttive, dalla fotografia alla ceramica, dal laboratorio teatrale alla produzione di manufatti e così via. Anche l'intenzionalità formativa, più diretta nelle Università Popolari e invece più filtrata da azioni di sviluppo della socialità e della solidarietà nel caso dei Circoli, si concretizza in una pluralità di contesti e di modalità diverse. Dalle conferenze ai corsi, dalle visite guidate alle gite, dalle attività ludiche alle iniziative di solidarietà sociale. Tenendo conto di storie, circostanze, tipologie dei partecipanti e dei contesti territoriali, dai piccoli centri alle grandi città.

Rendere più efficiente questo impegno non significa ridurre o comprimere in un modello unico una variabilità e una versatilità che costituisce una ricchezza. Significa piuttosto ricercare, in un processo di miglioramento continuo, l'attenzione a platee più ampie di quelle costituite dai "soci fondatori" allargando lo sguardo ai bisogni - di cultura, cittadinanza attiva, informazione, identità - di altri e organizzando a questo scopo l'informazione, l'accoglienza, l'orientamento. Significa non accontentarsi di ciò che si fa ed inventare sempre attività nuove, programmarle sulla base di valutazioni dei successi e degli insuccessi, collaborare con altri soggetti ed attori impegnati o impegnabili nello stesso campo, darsi delle regole e degli obiettivi per diventare più riconoscibili, più presenti, più apprezzati. L'iniziativa dell'AUSER sui "bollini" ha questa sola finalità, contribuire a fare delle Università Popolari e dei Circoli presidi importanti, riconosciuti, aperti di una vita sociale più consapevole, attiva, solidale.

#### **Soddisfare le esigenze diverse, tenendo conto della pluralità dei bisogni**

C'è una cosa di cui bisogna sempre tenere conto quando si organizzano attività "educative" per gli adulti, e cioè che "l'offerta non fa la domanda", cioè che le opportunità che si mettono in piedi non bastano da sole o automaticamente a suscitare interesse e partecipazione di tutti. Non c'è, per le persone in età adulta, un "obbligo" di istruzione analogo a quello che vale per i giovani. Non solo. È noto, e verificato sia da indagini mirate che da quello che si può vedere ad occhio nudo, che a cogliere più facilmente le opportunità di crescita culturale sono di solito le persone che hanno già più strumenti culturali e che hanno una maggiore familiarità con i luoghi - i tempi, i modi, le regole - della trasmissione e della produzione culturale. L'esclusione produce esclusione, così come le competenze generano competenze. C'è una domanda debole, in certi casi una

domanda “assente”, una non consapevolezza dei propri bisogni di informazione e di conoscenza che di solito è correlata con l’aver avuto poca scuola, o con l’aver avuto esperienze scolastiche negative. O anche con l’aver avuto una vita di lavoro e sociale povera di stimoli, chiusa, difficile. In Italia, per tanti e diversi motivi, le quote di popolazione che sono in queste condizioni sono molto vaste, e sono quelle che, di solito, si tengono lontane dalle opportunità educative per gli adulti. Bisogna saperla scovare “la domanda assente”, e intercettarla con proposte e modalità appropriate, che rassicurino e aiutino a liberarsi dai tanti timori di annoiarsi, o di non essere in grado, o di incontrare persone e circostanze che imbarazzano. Ogni persona che si accosti per la prima volta a incontri di informazione e di discussione, che partecipi a una visita guidata, che entri in un teatro o in una biblioteca, deve essere considerata un successo. Foriero di altri successi. Ma per ottenerli, questi successi, bisogna mettere in campo l’intelligenza e la solidarietà che servono ad organizzare “la cosa giusta”.

Se è un indicatore di qualità delle Università e dei Circoli sapersi rivolgere anche alle persone che hanno maggiori resistenze o difficoltà ad accostarsi alle proposte, lo è anche la capacità di costruire contesti aperti in cui trovino motivi di interesse e di benessere sia gli anziani che i giovani, sia le donne che gli uomini, sia gli italiani doc che i nuovi italiani. Cultura, socialità, solidarietà non tollerano chiusure e tanto meno esclusioni. Un’Università o un Circolo è tanto più prezioso quanto più è capace di attrarre e mettere in reciproca relazione persone diverse per provenienza sociale, età, sesso, cultura. Si può farlo organizzando iniziative mirate ai giovani o agli stranieri, alle donne o agli uomini, ma puntando sempre all’incontro, alla convivialità, alla condivisione.

## **Normativa nazionale e ruolo delle regioni Confronto con parti sociali e Forum del Terzo Settore**

Nel quadro degli indirizzi dell'Unione Europea, in Italia negli ultimi anni vi sono state rilevanti iniziative sul piano normativo volte a promuovere e sviluppare un sistema di apprendimento permanente. Va ricordata innanzitutto la cosiddetta Legge Fornero (L.92/2012), che all'art.4, commi 51 e sgg., definisce le caratteristiche del sistema dell'apprendimento permanente, distinguendo tra:

- apprendimento formale, ovvero quello che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università, e si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, o di una certificazione riconosciuta.
- apprendimento non formale, ovvero quello caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi indicati al punto precedente, in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.
- apprendimento informale, ovvero quello che si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana.

Allo scopo di creare strumenti di governo sul territorio del sistema di apprendimento permanente, la legge 92 ha previsto la costituzione, d'intesa con le Regioni e le Parti sociali, di Reti territoriali, che comprendono l'insieme dei servizi di istruzione, formazione (formale e non formale) e lavoro per perseguire i seguenti obiettivi:

- a) il sostegno alla costruzione, da parte delle persone, dei propri percorsi di apprendimento formale, non formale ed informale, facendo emergere ed individuando i fabbisogni di competenza delle persone, con particolare attenzione alle competenze linguistiche e digitali;
- b) il riconoscimento di crediti formativi e la certificazione degli apprendimenti comunque acquisiti;
- c) la fruizione di servizi di orientamento lungo tutto il corso della vita.

L'Intesa in Conferenza Unificata del 20 dicembre 2012, seguita all'emanazione della L.92/2012, si pone l'obiettivo di individuare priorità e percorsi per la costruzione del sistema nazionale di apprendimento permanente. In particolare, per quanto riguarda le reti locali, l'Intesa prevede tra le priorità l'individuazione di standard di qualità dei diversi percorsi culturali e dei servizi, e la promozione di azioni trasversali tra le diverse offerte formative da finalizzare all'accesso al lavoro dei giovani, all'invecchiamento attivo, all'esercizio della cittadinanza attiva, alla gestione coordinata delle risorse.

Alla costruzione e all'attivazione di tali reti, dunque, concorrono molti soggetti pubblici e privati: scuole di ogni ordine e grado, centri di formazione professionale accreditati, associazioni ed enti no profit e del privato sociale ...una pluralità di soggetti assai diversi, ciascuno con la propria identità e autonomia. In questo contesto, il ruolo delle Regioni

- in coerenza con gli indirizzi dell'UE in materia di lifelong learning e con le priorità indicate nella programmazione dei fondi strutturali - appare in linea di principio fondamentale per quanto attiene soprattutto alla programmazione e al monitoraggio dell'offerta formativa integrata, al sistema di certificazione delle competenze, alla promozione, al coordinamento e alla gestione delle reti dei soggetti dell'offerta culturale e formativa, a partire dai territori.

Tuttavia, la normativa attuale non ha definito con chiarezza né le competenze dei diversi livelli istituzionali, né le procedure attuative per avviare un sistema di tanta complessità.

Nel dicembre 2013 il Coordinamento delle Regioni ha formalmente avviato un tavolo di confronto, chiedendo alle parti sociali e al Forum del terzo settore di formulare proposte

in merito alle priorità e loro modalità attuative, da sottoporre al confronto. Dopo un confronto complesso, Cgil, Cisl, Uil confederali e di categoria ed il FTS hanno definito un documento di proposte condivise, che è stato consegnato il 15 aprile 2014 al Coordinamento tecnico delle Regioni.

Il documento congiunto<sup>1</sup> chiede l'impegno delle Regioni ad avviare il processo di costruzione delle reti territoriali entro il mese di giugno 2014. Nel merito, il documento formula proposte per la costruzione di un sistema di apprendimento permanente a centralità pubblica, che valorizzi e integri tutti i soggetti e le forme di apprendimento - formale, non formale e informale - individuando alcuni strumenti e procedure operative, quali ad es. l'istituzione di una cabina di regia regionale con la partecipazione delle parti sociali e del FTS, modalità per l'individuazione e la rilevazione dei soggetti dell'offerta formativa che potranno far parte delle reti territoriali, modalità di funzionamento delle reti territoriali.

Al documento congiunto il Forum del terzo settore ha deciso di affiancare un proprio documento di osservazioni e proposte, relative specificatamente all'offerta formativa delle associazioni culturali e alle procedure di rilevazione per l'inserimento nelle reti territoriali. Per quanto riguarda il primo punto, si afferma che i percorsi dell'apprendimento non formale consentono di acquisire competenze di cittadinanza (come previste dalla Raccomandazione europea "Competenze chiave per l'apprendimento permanente" del 2006) e competenze professionali. Per quanto riguarda il secondo punto, si prevede che le Regioni istituiscano un apposito "Registro regionale delle associazioni per l'apprendimento non formale" nel quale iscrivere, previo Avviso pubblico, le Associazioni che lo richiederanno e che dimostreranno di possedere i requisiti di stabilità e di qualità necessari, richiesti e pubblicizzati nell'Avviso stesso.

Il Coordinamento delle Regioni ha avviato il confronto sul merito delle proposte formulate, tuttora in corso.

Il lavoro compiuto da Auser sui temi della qualità dell'offerta non formale (progetto Form'Attiva) ha consentito di dare un contributo decisivo all'elaborazione comune e ai documenti presentati dal Forum del terzo settore, su un tema come quello dell'apprendimento non formale poco approfondito anche da Regioni e istituzioni locali.

Si tratta certamente di un percorso lungo e complesso, ma l'avvio è per ora positivo. Per la prima volta, si apre l'opportunità per le nostre associazioni culturali di essere soggetti attivi e riconosciuti dalle istituzioni pubbliche in un contesto integrato di apprendimento permanente, strutturato anche sotto il profilo normativo, con un ruolo di sussidiarietà rilevante per quanto riguarda la diffusione della cultura e del sapere nell'insieme della società, con particolare attenzione alle competenze di cittadinanza e alle fasce deboli della popolazione.

**Seguono i due documenti consegnati al Coordinamento delle Regioni il 15 aprile 2014**

## **COSTITUZIONE delle RETI TERRITORIALI per L'APPRENDIMENTO PERMANENTE**

### **documento di CGIL, CISL, UIL, FLC CGIL, CISL SCUOLA, UIL SCUOLA e del FORUM DEL TERZO SETTORE - 15 aprile 2014**

I rappresentanti delle organizzazioni sindacali CGIL, CISL, UIL, FLC CGIL, CISL SCUOLA, UIL SCUOLA e del Forum del Terzo Settore, dopo un primo confronto con il Coordinamento della IX Commissione (incontri del 25 febbraio e dell'11 marzo 2012) sulla costituzione delle reti territoriali per l'apprendimento permanente, propongono alla Conferenza delle Regioni di condividere quanto segue:

- Le Regioni si impegnano ad avviare il processo di costituzione delle reti territoriali entro il mese di giugno 2014, procedendo d'intesa con le rappresentanze degli enti locali e sulla base di linee guida nazionali che garantiscano omogeneità dei modelli su tutto il territorio nazionale.

- Il processo di costituzione, promozione e coordinamento delle reti sarà avviato con l'istituzione di una Cabina di Regia regionale, alla quale sarà assicurata la partecipazione anche delle parti sociali e del forum terzo settore. Le Cabine di Regia regionali opereranno nell'ambito delle linee strategiche proposte dal Tavolo Interistituzionale previsto dall'intesa raggiunta in Conferenza Unificata il 20/12/1012 che assicura periodici incontri con le parti sociali.

- Il processo sarà avviato attraverso un'attenta ricognizione di tutti i soggetti e i servizi attivi sul territorio in tema di apprendimento permanente ed incontro domanda/offerta di lavoro per intercettare le realtà esistenti al livello più prossimo all'utenza. L'individuazione dei soggetti che faranno parte delle reti territoriali avverrà sulla base dei seguenti criteri:

- i soggetti dell'offerta formale saranno individuati sulla base di specifiche comunicazioni dei soggetti istituzionali competenti;

- i soggetti dell'offerta non formale saranno individuati sulla base di procedure e di requisiti organizzativi e qualitativi in collaborazione con i soggetti interessati.

- Gli ambiti territoriali saranno definiti dalle Regioni (dimensione sovra-comunale, comunale o sub-comunale in caso di città metropolitane). Le reti saranno caratterizzate da flessibilità e dovranno essere continuamente implementate e aggiornate: i servizi di informazione (anagrafi dell'offerta formativa, dorsale informativa unica) e quelli di orientamento e di certificazione delle competenze (individuazione e validazione) avranno assetti stabili. Assetti a geometria variabile potranno invece avere progetti e azioni specifici programmati a livello territoriale e/o regionale.

- La Cabina di Regia regionale realizza, inoltre, una prima programmazione basata sui bisogni formativi dei cittadini e dei territori al fine di orientare, integrare e coordinare le risorse, gli interventi e le attività dei soggetti formativi, necessari a cogliere tempestivamente le esigenze delle persone e a interagire con i mutamenti economici e sociali.

La costruzione delle reti territoriali deve valorizzare e integrare tutti i soggetti e tutte le forme dell'apprendimento - formale, non formale e informale - e deve basarsi sulla centralità dei servizi formativi e delle istituzioni scolastiche pubbliche.

In particolare indichiamo quali leve strategiche per la costruzione del sistema integrato dell'apprendimento permanente i settori che seguono.

Istruzione degli adulti: i CPIA sono incuneati nell'apprendimento formale, possono ampliare l'offerta formativa nel rispetto delle prerogative delle Regioni, costituendo snodi privilegiati della rete dove l'offerta formale, informale e non formale trovano sede di



coordinamento e raccordo. Il partenariato con i soggetti del Terzo Settore amplia l'offerta di percorsi formativi diversi dal conseguimento del titolo di studio, caratterizzati anche da moduli brevi.

La presenza dei CPIA sul territorio e l'organizzazione prevista dal Regolamento deve attribuire loro la funzione di presidio per promuovere percorsi di formazione e di apprendimento permanente, fermo restando la certezza di risorse umane ed economiche. Per il ruolo ricoperto all'interno della rete territoriale la loro istituzione non va inoltre eccessivamente procrastinata, infatti la riorganizzazione dell'offerta per gli adulti sul territorio prevede anche attività ed azioni a sostegno delle fasce culturalmente svantaggiate.

Inoltre, come sostiene la Commissione di esperti nominata dal MIUR e dal MLPS per individuare specifiche misure per contrastare il diffuso analfabetismo di ritorno rilevato dall'indagine Ocse-Piaac, i CPIA devono svolgere un ruolo importante per l'acquisizione/miglioramento delle competenze alfabetiche e matematiche nell'ottica delle competenze di cittadinanza.

Formazione per il lavoro: fanno parte delle reti territoriali per l'apprendimento permanente i soggetti e i servizi formativi finalizzati al conseguimento di qualificazioni professionali contenute nei repertori nazionali e regionali e nei CCNL. Le reti territoriali dell'offerta formativa per il lavoro operano in modo coordinato nell'ambito delle reti territoriali dell'apprendimento permanente al fine di ottimizzare l'utilizzo delle risorse umane e finanziarie e delle competenze possedute per promuovere l'interazione tra istituzioni formative e mondo del lavoro, per supportare le transizioni tra scuola e lavoro e tra lavoro e lavoro, per sostenere la formazione in apprendistato e lo sviluppo della capacità formativa delle imprese. In particolare la programmazione dei poli tecnico-professionali deve favorire il superamento dell'attuale disordinata proliferazione di modalità di interazione (poli formativi, distretti tecnologici, ...) e realizzare reti stabili in un ambito territoriale dell'intera filiera della formazione (dalla formazione iniziale a quella continua) e della ricerca riferite a un settore produttivo, a un distretto industriale, a un cluster tecnologico o ad altre tipologie di filiere produttive. Le misure previste per la "Garanzia Giovani" contribuiscono a sviluppare servizi di accoglienza e orientamento che devono interagire in modo sinergico con tutti i soggetti costituenti le reti territoriali dell'apprendimento permanente per potenziare le politiche attive del lavoro. I servizi territoriali di individuazione, validazione e certificazione delle competenze sono parte organica delle reti territoriali per l'apprendimento permanente e svolgono un ruolo decisivo per far assumere alle competenze certificate e spendibili la funzione di "moneta unica" di scambio tra i sistemi di istruzione, formazione e lavoro.

Offerta culturale e formativa non formale: il ruolo del "non formale" nelle reti territoriali è uno dei fattori di novità e di maggiore qualità. Infatti l'offerta formativa non formale arricchisce i contesti culturali e sociali dei territori svolgendo un ruolo specifico e non sostituibile, che integra il ruolo dell'offerta formale, pubblica e privata. In tale contesto, le Organizzazioni del no profit possono entrare in contatto con cittadini, spesso a rischio di esclusione sociale grazie anche alle metodologie non frontali e interattive, alla flessibilità dei percorsi formativi, alle relazioni interpersonali e all'integrazione tra prestazioni sociali e offerte culturali.

L'offerta non formale contribuisce, spesso in collaborazione con l'offerta formativa pubblica, a rimotivare all'apprendimento fasce di cittadini economicamente o culturalmente deboli svolgendo una insostituibile funzione di collegamento fra l'educazione formale ed il territorio. Promuove in questo modo la partecipazione dei cittadini ai processi di cambiamento attraverso la cultura e la formazione (stili di vita, comportamenti a rischio, codici dei nuovi linguaggi, ...) e offre occasioni di formazione professionalizzante su alcuni specifici tematismi oggetto dell'azione dei

diversi soggetti. Le competenze che i soggetti del Terzo settore intendono offrire attraverso percorsi di apprendimento non formale sono:

- competenze di cittadinanza, così come previste nella Raccomandazione Europea “Competenze chiave per l’apprendimento permanente” del 2006 e recepite in Italia nei provvedimenti conseguenti;
- competenze professionali, come previste nell’ambito dei repertori regionali e nazionali di cui al DPR 13 del 2013 e nei CCNL

In considerazione di quanto sopra, i soggetti del Terzo Settore rientrano a pieno titolo tra i soggetti delle reti integrate territoriali - quali previste dalla Legge 92/2012 e dai successivi provvedimenti, a partire dall’Intesa in Conferenza Unificata del 12/12/2013 - e quindi fanno parte dei luoghi di governance del sistema integrato per l’apprendimento permanente, nazionale e regionale, e in particolare:

- luoghi e contesti strutturali in cui si dovranno integrare i soggetti della rete per costruire percorsi finalizzati all’acquisizione di competenze di cittadinanza (formale e non formale);
- sistema dei soggetti che determinano gli indicatori di qualità dell’offerta formativa e che valutano la sua efficacia;
- repertori delle competenze, al fine di contribuire a valorizzare anche le professioni e le attività del Terzo settore.

**PROCEDURE e REQUISITI**  
**per la RILEVAZIONE dei SOGGETTI dell'OFFERTA NON FORMALE che**  
**POSSONO ENTRARE A FAR PARTE delle RETI TERRITORIALI**

**documento presentato dal Forum del Terzo Settore il 15 aprile 2014**

L'adesione delle Organizzazioni alle reti territoriali deve essere volontaria e riferita a soggetti formativi che assicurano alcuni requisiti minimi di stabilità e di qualità, quali ad es.:

- requisiti organizzativi: a) iscrizione nei registri regionali delle Associazioni di promozione sociale, del volontariato e delle cooperative sociali, o altri simili (Enti per il servizio civile, etc); b) statuto dell'Associazione che preveda tra le finalità la promozione dell'accrescimento culturale e formativo dei cittadini e lo sviluppo della cultura della solidarietà; c) individuazione di un/a responsabile dell'offerta culturale e formativa; d) esperienza pluriennale nel settore della formazione non formale.

requisiti di qualità dell'offerta culturale e formativa: a) un'offerta che espliciti quali competenze i cittadini possono acquisire attraverso il percorso formativo, in particolare competenze chiave di cittadinanza (come declinate nelle norme relative all'obbligo di istruzione) e competenze professionali (come previste nel repertorio e nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali); b) competenze degli operatori educativi e dei docenti documentate tramite CV o autodichiarazioni, acquisite all'esterno e/o all'interno di un percorso promosso dai soggetti del Terzo settore; c) visibilità dell'offerta e accessibilità da parte di tutti i cittadini, anche svantaggiati, attraverso i necessari e opportuni interventi di accomodamento; d) attestazione su richiesta della frequenza dei percorsi formativi, per la possibilità di inserimento nel libretto formativo del cittadino; e) prevedere strumenti di auto-valutazione dell'esperienza di apprendimento da parte del soggetto che fruisce del percorso di formazione.

Le Organizzazioni che richiedono di far parte delle reti territoriali per l'apprendimento permanente e ne hanno i requisiti, saranno iscritte in una sorta di Registro regionale delle organizzazioni per l'apprendimento non formale, previo Avviso regionale che inviti alla presentazione della domanda di iscrizione, nell'ambito delle procedure per la costruzione delle reti territoriali integrate. Ciò consentirebbe di rilevare l'offerta formativa non formale ed i relativi servizi per portarli a conoscenza dei cittadini e delle altre strutture pubbliche e private della rete, nonché potrebbe favorire il coinvolgimento delle Organizzazioni in progetti mirati che, in prospettiva, renderanno dinamica la rete territoriale, promuovendo sinergie, collaborazioni e risorse tra i soggetti dell'apprendimento formale, non formale, informale nei territori.