
Accertamento dettagliato delle competenze di base degli adulti. Guida per consulenti e persone in formazione continua.

1 PREMESSA

2 INTRODUZIONE

3 AMBITI DELLE COMPETENZE DI BASE

4 LIVELLI DI CLASSIFICAZIONE

5 STRUMENTI

5.1 SET DI CARTE

5.2 ACCERTAMENTO ONLINE

6 IMPIEGO

6.1 IMPIEGO DEL SET DI CARTE

6.1.1 INTEGRAZIONI PER L'AMBITO DELLE COMPETENZE
DI BASE DELLE TIC

6.2 IMPIEGO DEI TEST ACCERTAMENTO ONLINE

7 APPENDICE: ATTRIBUZIONE DEL LIVELLO DI COMPETENZE

1 PREMESSA

Benvenuti e benvenute!

Lavorate presso un servizio di consulenza o un istituto di formazione continua e spesso avete a che fare con persone che non siete certi abbiano le competenze di base necessarie per affrontare le competenze operative professionali e quotidiane. Con gli strumenti di TRIAGO, sarete in grado di valutare i loro punti di forza e di debolezza nell'ambito delle competenze di base.

TRIAGO è stato sviluppato dal Dipartimento per la formazione di adulti e la formazione continua della Scuola universitaria professionale della Svizzera nordoccidentale FHNW su incarico della Conferenza svizzera della formazione continua (CSFC) che fa parte della Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della pubblica educazione (CDPE).

L'obiettivo degli strumenti è quello di accertamento qualitativo del potenziale delle competenze di base negli adulti in modo da motivare coloro che chiedono consulenza a compiere i passi successivi.

Siamo molto lieti di poter mettere a vostra disposizione questi strumenti. Ci auguriamo che facilitino il vostro lavoro e più in particolare, che vi consentano di trattare e promuovere le competenze di base in modo più mirato.

In caso di domande sugli strumenti, vi preghiamo di rivolgervi a: triage.iwb.ph@fhnw.ch

Vi auguriamo buon lavoro nell'accertamento delle competenze di base dei vostri utenti.

Il team di direzione del progetto

Benedikt Feldges
Co-presidente della Conferenza svizzera della
formazione continua CSFC

Maya Schenkel
Conferenza svizzera dell'orientamento
professionale, universitario e di carriera CS OPUC

2 INTRODUZIONE

Le competenze di base sono prerequisiti fondamentali per lo sviluppo di competenze di livello superiore e per il raggiungimento di risultati sociali ed economici positivi. Esse costituiscono la base per affrontare le sfide professionali e quotidiane.

Gli strumenti per l'accertamento delle competenze di base di adulti consentono di valutare le competenze di base esistenti e quelle ancora da sviluppare. Sebbene gli strumenti includano tra le altre cose anche i classici test, essi sono essenzialmente di natura qualitativa e incoraggiano a riflettere sulle proprie capacità e a sviluppare nuove prospettive d'azione. In qualità di consulenti, sostenete la vostra utenza in questo processo guidandola attraverso i compiti ed entrando così in dialogo con loro su quelli che sono i loro punti di forza e di debolezza. L'accertamento avviene durante un colloquio, è orientato al sostegno e varia da caso a caso. Una categorizzazione è possibile soltanto in misura limitata con questo approccio legato al processo.

Gli strumenti per l'accertamento sono adatti a persone che hanno frequentato le scuole in Svizzera o che vi si sono trasferite. Tuttavia, secondo il Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue, queste persone dovrebbero avere almeno una capacità di espressione orale di livello A2.

3 AMBITI DELLE COMPETENZE DI BASE

Secondo la Legge federale sulla formazione continua (2017, art. 13), le competenze di base comprendono i seguenti campi:

- a) lettura, scrittura ed espressione orale in una lingua nazionale;
- b) matematica elementare;
- c) utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC).

Gli strumenti sviluppati nell'ambito del progetto TRIAGE coprono i quattro ambiti delle competenze di base della lettura, scrittura, matematica e delle TIC. Per quanto riguarda l'ambito delle competenze di base dell'espressione orale, sulla homepage di TRIAGO (www.kompetence.ch/it/chiarimento-delle-competenze-di-base/) è presente un elenco di link a strumenti già testati.

La procedura descritta di seguito si applica a tutti e quattro gli ambiti delle competenze di base. Un'eccezione è rappresentata dall'ambito delle TIC, per cui l'accertamento differisce leggermente da quello degli altri ambiti delle competenze di base. Questa procedura è descritta nel sottocapitolo "Integrazioni all'ambito delle competenze di base TIC".

4 LIVELLI DI CLASSIFICAZIONE

La classificazione si basa sul Quadro di riferimento per le competenze di base della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione (SEFRI). Esiste un Quadro di riferimento separato per ogni ambito delle competenze di base. Per poter impiegare tali Quadri per la classificazione, sono state apportate due modifiche:

- riduzione delle competenze operative a tre livelli (cfr. Appendice cap. 7)
- classificazione gerarchica attraverso aree di contenuti chiaramente definite

Tali aggiustamenti consentono la classificazione su tre livelli di accompagnamento:

- accompagnamento di sostegno acuto
- accompagnamento di sostegno parziale
- accompagnamento di sostegno puntuale

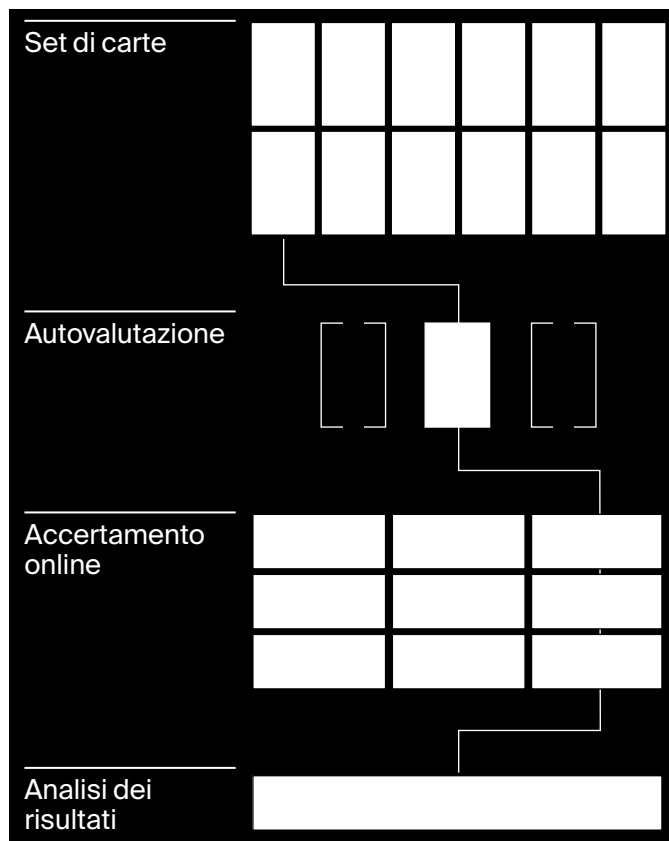
Questa classificazione consente di concordare insieme all'utenza quali misure di sostegno possono essere idealmente avviate.

5 STRUMENTI

L'accertamento delle competenze di base consiste in due strumenti fondati l'uno sull'altro, ma che possono essere impiegati anche separatamente.

1. Set di carte: autovalutazione e compiti per l'accertamento
2. Accertamento online: test digitali

Entrambi gli strumenti sono stati concepiti fondamentalmente per l'uso presso gli istituti di formazione continua e i servizi di consulenza. Il test di accertamento dettagliato online può essere svolto anche indipendentemente dal contesto della consulenza.



III. 1: Interlocuzione dei due strumenti

5.1 SET DI CARTE

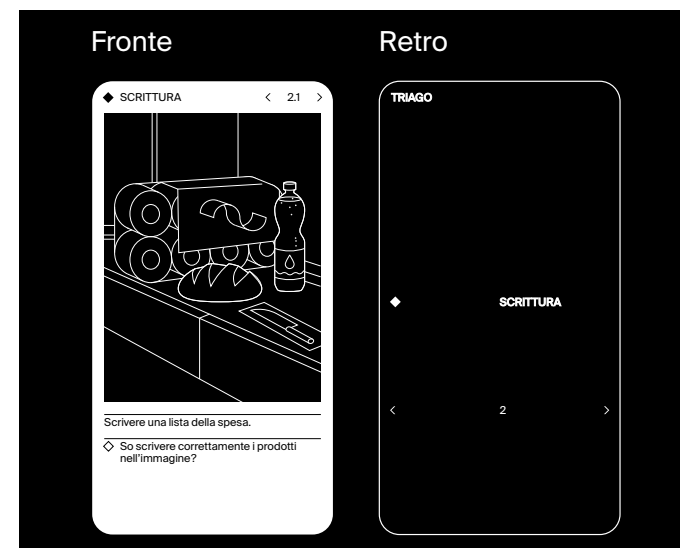
Il set di carte è uno strumento facile da usare, a bassa soglia d'accesso e senza carattere di test. Favorisce il dialogo tra consulenti e adulti sull'accertamento delle competenze di base che la persona già possiede o che potrebbe ancora sviluppare. Può essere impiegato in modo flessibile e in base alla situazione durante la consulenza. Consente una valutazione per ogni ambito delle competenze di base in circa 15 minuti.

I quattro ambiti delle competenze di base sono contraddistinti da colori diversi.

Per ciascuno dei quattro ambiti delle competenze di base sono disponibili 12 carte. Il set di carte è suddiviso in base ai tre livelli, in modo che siano disponibili quattro carte per ogni livello. Queste quattro carte comprendono tre carte di autovalutazione e una carta con i compiti. Quest'ultima è riconoscibile dal fatto che ha lo sfondo scuro (immagine sul campo bianco e testo su fondo scuro).

I livelli e i numeri delle carte sono indicati sul fronte (ad esempio, 2.3: livello 2, carta 3). Per semplicità, sul retro è riportato solo il livello.

Queste informazioni sono irrilevanti per l'utenza durante lo svolgimento dell'accertamento. Non è necessario o consigliabile spiegarlo nell'introduzione.



III. 2: Fronte e retro di una carta dell'ambito delle competenze di base SCRITTURA

Il set di carte comprende anche un ‘tabellone di griglia con tre campi (facile – medio – difficile) Sulla homepage di TRIAGO (www.kompetence.ch/it/accertamento-delle-competenze-di-base/) sono disponibili una guida alla discussione con le istruzioni per ogni carta, per aiutarvi a condurre la discussione, e una scheda aggiuntiva sulle TIC. Per alcune carte sono necessari carta e penna per scrivere. Nell’ambito delle competenze di base della matematica, può essere utile mettere a disposizione dei partecipanti una calcolatrice.

5.2 ACCERTAMENTO ONLINE

L’accertamento online fornisce una visione approfondita delle competenze della persona che si ha di fronte. Si tratta quindi di una classica procedura di test con diversi tipi di compiti che quantificano le competenze acquisite e individuano le lacune.

L’accesso avviene tramite la homepage di TRIAGO (www.kompetence.ch/it/accertamento-delle-competenze-di-base/). Sulla base dell’accertamento iniziale con il set di carte – o indipendentemente da esso – selezionate all’inizio un livello: ‘facile’ (necessità di accompagnamento intensivo), ‘medio’ (necessità di accompagnamento parziale) o ‘difficile’ (necessità di accompagnamento puntuale), in base al quale saranno proposti i compiti. Il livello scelto non deve né essere troppo alto né troppo basso per l’individuo.

Ogni compito contiene brevi istruzioni per il suo completamento. Una volta svolti tutti i compiti di un livello, sarà generata una valutazione automatica. Successivamente viene mostrata l’analisi delle risposte. Va dunque condotta una discussione insieme e, se necessario, parlare dell’eventuale necessità di sostegno e di misure formative. È possibile effettuare un ulteriore accertamento a un livello diverso.

Si consiglia di svolgere il test insieme e di sostenere e osservare l’utenza mentre risolve i compiti. In questo modo, oltre all’analisi generata automaticamente, è possibile avere un’impressione personale e fare una valutazione qualitativa del processo di risoluzione dei problemi.

6 IMPIEGO

Il set di carte e l’accertamento online offrono due opzioni per la valutazione delle competenze di base. Entrambi gli strumenti sono adatti al contesto della consulenza, ma hanno caratteristiche diverse. Indipendentemente dallo strumento impiegato, ci sono alcuni aspetti fondamentali da tenere a mente quando li si usa.

Quando si utilizzano entrambi gli strumenti, è importante creare un’atmosfera che consenta un rapporto di fiducia e una comunicazione aperta, tenuto conto che l’argomento trattato può generare nelle persone un senso di vergogna. Da valutare l’opportunità, prima dell’accertamento e nel rispetto della privacy, di affrontare le seguenti domande con la persona in consulenza:

- Quali sono le condizioni di vita?
- Sono in atto delle crisi?
- Cosa disturba della situazione attuale?
- Quali sono le motivazioni per risolvere il problema?
- Quali obiettivi si possono formulare?
- Quali risorse sono disponibili?
- Ecc.

Nell’ambito di questo dialogo si deciderà quale strumento di accertamento utilizzare e quale ambito delle competenze di base valutare.

6.1 IMPIEGO DEL SET DI CARTE

Si consiglia di impiegare il set di carte come segue:

→ Svolgimento:

1. Posizionate la griglia al centro del tavolo.
2. L’utente dispone davanti a sé tutte le carte di un ambito delle competenze di base.
3. Chiedete alla persona che avete davanti di scegliere la carta che lo/la attira di più.
4. La carta contiene la descrizione di una situazione e le domande a cui rispondere durante la discussione.
5. Se necessario, leggete la carta ad alta voce.
6. Nella guida alla discussione troverete ulteriori spunti di discussione per ogni carta e compiti per aiutarvi a favorire la persona a formulare un’autovalutazione realistica della situazione rappresentata.

7. Decidete insieme dove posizionare la carta sulla griglia. Non ci sono criteri formali, si tratta di una valutazione basata sul dialogo e sulla ponderazione della posizione più adatta. Nella guida alla discussione troverete suggerimenti su ciò a cui prestare attenzione nell’attribuzione.
8. Procedete ora allo stesso modo con le altre 11 carte.

Tutte le carte sono ora distribuite in pile sui diversi livelli della griglia.

→ Varianti

Potete organizzare la gestione del set di carte in modo flessibile a seconda del contesto di consulenza. Ad esempio, potete condurre la discussione su una sola carta/su una selezione di carte. Questo permette di condurre discussioni approfondite che consentono una valutazione mirata. Più spesso si usano le carte, più il dialogo diventa giocoso e le variazioni diventano evidenti. Fate del set di carte il vostro strumento di accertamento!

→ Analisi:

Il campo centrale del tabellone è fondamentale per svolgere l’analisi, poiché il modo in cui sono distribuite le carte aiuta a comprendere il livello di competenze di base dell’utenza. Per l’analisi, procedete come segue:

1. Chiedete all’utente di posizionare le carte nel campo centrale in ordine di priorità rispetto alla propria quotidianità o delle proprie aree di interesse.
2. Discutete le singole carte. Includete le circostanze di vita, gli obiettivi, le risorse e la loro motivazione.
3. Sul retro della carta e in cima nell’ intestazione, potete vedere il livello a cui la carta è assegnata.
4. Discutete i risultati con l’utente. Se necessario, potete fare riferimento alle descrizioni dei livelli (cfr. Appendice, cap. 7).
5. Ora discutete quali misure di sostegno potrebbero essere avviate.

→ Misure di sostegno:

Nei Cantoni vengono offerte diverse opportunità di corsi in ambito competenze di base. Una panoramica a livello nazionale è disponibile sul sito web www.meglio-adesso.ch/privati-ricerca-di-corsi/ o telefonando al numero verde gratuito 0800 47 47 47.

A seconda del contesto di consulenza e dei prerequisiti dell'utenza, un corso può non essere efficace. Si possono invece avviare processi di apprendimento informali. Le possibilità sono pressoché infinite. Incoraggiate l'utenza a organizzare la vita quotidiana o parti di essa in modo da favorire l'apprendimento. Di seguito sono elencati alcuni esempi:

- Leggere ad alta voce
- Progettare un volantino per una festa di compleanno
- Scrivere una lista della spesa
- Disegnare una pianta del proprio appartamento
- Calcolare le spese mensili
- Cucinare seguendo una ricetta
- Scrivere una lettera personale
- Ricercare interessi personali su Internet
- Ecc.

6.1.1. INTEGRAZIONI PER L'AMBITO DELLE COMPETENZE DI BASE DELLE TIC

Per l'accertamento dell'ambito delle competenze di base delle TIC sono disponibili anche dei supporti cartacei su cui sono riprodotte le interfacce di un computer e di un telefono cellulare (scheda aggiuntiva sulle TIC). I compiti sulle carte prevedono che l'utente simuli e/o mostri su questi supporti le soluzioni. Non c'è quindi una divisione tra carte di autovalutazione e carte dei compiti: tutte le carte sono effettivamente carte dei compiti. Per il resto, l'accertamento dell'ambito delle competenze di base delle TIC può essere applicato analogamente agli ambiti delle competenze di base della matematica, della lettura e della scrittura. L'analisi e la discussione delle misure di sostegno non differiscono.

6.2 IMPIEGO DELL'ACCERTAMENTO ONLINE

Esistono fondamentalmente due opzioni per i test digitali:

- Accesso con l'aiuto dei risultati del set di carte: in base alla valutazione iniziale con il set di carte, si determina all'inizio un livello 'facile', 'medio' o 'difficile'.
- Accesso indipendentemente dal set di carte: insieme all'utente, si stabilisce a quale livello eseguire l'accertamento.

Per facilitare la scelta del livello, quando si fa clic sul pulsante corrispondente viene visualizzato un esempio di compito o una descrizione delle competenze.

→ Svolgimento:

L'accertamento online è intuitivo e non richiede alcuna conoscenza (digitale) preliminare. Ci sono compiti a scelta singola e multipla, oltre a compiti di tipo drag-and-drop (trascina e rilascia con il mouse). In alcuni casi, è necessario inserire anche numeri o parole.

Svolgete i compiti uno dopo l'altro insieme all'utente. Decidete voi se volete mettere una calcolatrice a disposizione dei partecipanti nell'ambito delle competenze di base della matematica. Per alcuni compiti sono necessari carta e penna per scrivere. Di norma, questi compiti richiedono anche un'autovalutazione e, se necessario, una valutazione esterna. Il vostro ruolo è quello di sostenere l'utente ogni volta che è necessario. I seguenti punti possono aiutarvi in questo senso:

- Spiegate il compito se non viene compreso.
- Trasmettete segnali di incoraggiamento e motivazione.
- Osservate i processi di risoluzione dei compiti.

→ Analisi:

Dopo aver completato l'ultimo compito, il programma analizza l'intero test. Il risultato complessivo è espresso in percentuale. In questo caso si applica la regola del 75%: se il 75% dei contenuti è stato risolto correttamente, non si ha una necessità di sostegno ulteriore per lo sviluppo del livello di competenza. Se questo punteggio non viene raggiunto, esiste al contrario una necessità di sostegno. Il programma offre la possibilità di rivedere tutti i compiti in versione corretta. In questo modo è possibile analizzare insieme all'utente quali contenuti presentano ancora delle lacune.

In alcune circostanze potrebbe essere consigliabile effettuare un'altra valutazione a un livello diverso.

Nella discussione dei risultati è importante anche la vostra valutazione basata sulle osservazioni. Condividetela con l'utente e discutete insieme di quale sostegno potrebbe necessitare, prendendo in considerazione le circostanze di vita, gli obiettivi, le risorse e la motivazione della persona.

→ Misure di sostegno:

Nei Cantoni vengono offerte diverse opportunità di corsi in ambito competenze di base. Una panoramica a livello nazionale è disponibile sul sito web www.meglio-adesso.ch/privati-ricerca-di-corsi/ o telefonando al numero verde gratuito 0800 47 47 47.

A seconda del contesto di consulenza e dei prerequisiti dell'utente, nonché dell'analisi, un corso può non essere efficace. Si possono invece avviare processi di apprendimento informali. Le possibilità sono pressoché infinite. Incoraggiate l'utente a organizzare la vita quotidiana o parti di essa in modo da favorire l'apprendimento. Di seguito sono elencati alcuni esempi:

- Leggere ad alta voce
- Progettare un volantino per una festa di compleanno
- Scrivere una lista della spesa
- Disegnare una pianta del proprio appartamento
- Calcolare le spese mensili
- Cucinare seguendo una ricetta
- Scrivere una lettera personale
- Ricercare interessi personali su Internet
- Ecc.

7 APPENDICE: ATTRIBUZIONE DEL LIVELLO DI COMPETENZE

La descrizione delle competenze per livello rappresenta un supporto per la valutazione. Essa facilita la differenziazione tra i tre livelli e consente di classificare i risultati dell'analisi. Le descrizioni si basano sul quadro di riferimento del rispettivo ambito delle competenze di base.

LETTURA

1

- Conoscere tutte le lettere dell'alfabeto latino e la loro pronuncia.
- Leggere brevi parole conosciute e non.
- Saper riconoscere e interpretare simboli e pittogrammi.

2

- Leggere e comprendere frasi e testi brevi e semplici.
- Estrarre informazioni da testi brevi o semplici.
- Conoscere e leggere le informazioni contenute in una tabella o contenenti abbreviazioni di uso comune (ad es. giorni della settimana).

3

- Leggere e comprendere testi lunghi e complessi.
- Estrarre informazioni da testi lunghi e complessi.
- Conoscere le caratteristiche e la struttura di diversi tipi di testo (candidatura, racconto ecc.).
- Applicare strategie di lettura e comprensione (ricerca di termini, riassunto di contenuti, ecc.).

SCRITTURA

1

- Conoscere tutte le lettere dell'alfabeto latino e la loro grafia.
- Saper scrivere parole brevi e informazioni personali (nome, indirizzo ecc.).
- Saper inserire dati in una tabella.

2

- Saper scrivere messaggi di testo semplici in situazioni del quotidiano e conosciute.
- Conoscere e applicare le regole ortografiche di base.
- Saper scrivere in modo scorrevole e leggibile (a mano e con la tastiera).

3

- Saper scrivere testi di varia lunghezza e difficoltà per informare, riferire, convincere, ecc.
- Conoscere e applicare le regole ortografiche.
- Saper redigere un testo strutturato e in funzione del destinatario e utilizzare strumenti per la revisione del testo.
- Conoscere le caratteristiche e la struttura dei tipi di testo e saperle applicare (lettera, candidatura, e-mail, ecc.).

MATEMATICA

1

- Riconoscere le strutture e comprendere i numeri fino a 20.
- Eseguire due tipologie di calcolo basilari (addizione/sottrazione) nell'intervallo di numeri fino a 20, moltiplicare per i fattori 1-5 nell'intervallo di numeri fino a 25 ed eseguire semplici calcoli nell'intervallo di numeri fino a 100.
- Classificare in base alla grandezza, contare in avanti e all'indietro e contare per 2 e per 10 fino a 100.
- Leggere i numeri fino a 1000 e rappresentarli in unità, decine e centinaia.
- Conoscere le grandezze/ unità di misura per orari, valute, lunghezze e pesi e applicare semplici calcoli (ad esempio nelle relazioni proporzionali).
- Sapersi orientare nello spazio con l'aiuto di direzioni e posizioni e di semplici piani.
- Saper denominare e riconoscere figure geometriche e solidi.

2

- Eseguire le quattro tipologie di calcolo basilari nell'intervallo di numeri fino a 100 ed eseguire semplici calcoli (in parte) per iscritto nell'intervallo di numeri fino a 1000.

- Dividere per due e scomporre i numeri fino a 1000 in unità, decine e centinaia.
- Comprendere il significato dei numeri negativi e delle frazioni e rappresentarli in percentuali o frazioni.
- Conoscere, stimare, misurare e convertire grandezze e unità di misura e saper calcolare area, volume, velocità e temperatura.
- Comprendere relazioni proporzionali e non proporzionali ed eseguire semplici calcoli con la regola del tre.
- Saper leggere rappresentazioni geometriche di cubi, parallelepipedi e figure, saperne denominare le caratteristiche ed eseguire calcoli per individuare perimetro e area.

3

- Eseguire calcoli nell'intervallo di numeri fino a 1000 utilizzando strategie adeguate ed eseguire semplici calcoli nell'intervallo di numeri fino a 1 milione.
- Eseguire calcoli con frazioni e numeri interi e verificare i calcoli in situazioni applicative.
- Confrontare grandezze, convertire unità di misura, valutare i risultati e motivarli.
- Comprendere ed eseguire calcoli con relazioni proporzionali e non proporzionali, calcoli con la regola del tre, percentuali e calcoli con la regola del tre in una tabella.
- Saper leggere piani in 2D e leggere piani in 3D.
- Eseguire calcoli per individuare perimetro, area e volume sulla base di piani.
- Descrivere le relazioni tra perimetro e area o area e volume ed eseguire semplici calcoli.

TECNOLOGIE DELL'INFORMAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE (TIC)

1

- Conoscere le interfacce utente basilari come file, cartelle, app e saperle trovare e aprire su diversi dispositivi.
- Svolgere ricerche online tramite i motori di ricerca, classificare i risultati della ricerca in base alla rilevanza e comprendere cosa sono i contenuti a pagamento e gli annunci pubblicitari.

- Distinguere tra comunicazione pubblica e privata e saper comunicare via e-mail.
- Gestire una casella di posta elettronica, aggiungere allegati e utilizzare le e-mail di attivazione.
- Garantire la propria sicurezza utilizzando password sicure e salvando correttamente i dati sensibili quando si utilizzano dei dispositivi.
- Sapere cos'è la posta indesiderata, conoscere il problema del furto di dati e saper valutare l'attendibilità dei contenuti.

2

- Conoscere e saper creare cartelle e file su diversi dispositivi.
- Utilizzare e aprire diversi formati di file nei programmi adeguati e utilizzare diversi strumenti a tal scopo.
- Utilizzare diversi servizi online e creare e gestire i login necessari.
- Distinguere tra forme come blog, forum, canali news, ecc.
- Comunicare attraverso diversi canali digitali, utilizzare i software corrispondenti e gestire allegati e contatti.
- Garantire la propria sicurezza nell'uso di Internet e riconoscere i contenuti non sicuri e le possibili strategie di risposta.

3

- Conoscere, trovare e installare nuovi software / app su diversi dispositivi e saper gestire anche simboli non conosciuti.
- Utilizzare varie fonti di informazione online, classificare i risultati della ricerca in base all'accuratezza o quali fake news e distinguere i tipi di fonte in base all'affidabilità.
- Comunicare in un ambiente social media, creare, gestire e moderare post o contenuti multimediali propri e altrui, partecipare a discussioni online e conoscere le modalità di partecipazione alla vita sociale digitale.
- Proteggere attivamente i dati e i dispositivi dall'ingegneria sociale gestendo le password, utilizzando connessioni VPN e programmi antivirus.