



Transparent qualifications for boosting the quality of services addressed to  
asylum seekers and refugees

## Sintesi

### **O4 – Rapporto europeo sulla fase di validazione del Toolkit e dei prototipi di qualifica**

Rapporto europeo sulle attività di  
sperimentazione e consultazione



# QUASER

## Transparent qualifications for boosting the quality of services addressed to asylum seekers and refugees

### O4 - European validation report of the Toolkit and qualification prototypes

1

Questo progetto è stato sostenuto dalla Commissione europea nell'ambito del programma **ERASMUS + KA2 Cooperazione per l'innovazione e lo scambio di buone pratiche** | Partenariati strategici per l'istruzione e la formazione professionale.

ID progetto: **2016-1-IT01-KA202-005593**

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un avallo dei contenuti, che riflettono solo le opinioni degli autori. La Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in essa contenute.

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Questa pubblicazione è sotto licenza Creative Commons Attribution + NonCommercial + ShareAlike



**Autore:** Università degli Studi di Roma Tor Vergata (I)

**Revisori:** Associazione EFFEBI (I), CITTALIA (I), Inercia Digital (ES), DIMITRA (EL), Folkuniversitetet Uppsala (SE), RIS (EL)

**Editor:** Università degli Studi di Roma Tor Vergata (I)

**Data di pubblicazione:** Luglio 2019

*Il Consorzio di QUASER:*



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής  
Γενική Γραμματεία Υποδοχής



## Sintesi

---

Questo rapporto si sviluppa nel contesto del progetto QUASER - Qualifiche trasparenti per migliorare la qualità dei servizi rivolti ai richiedenti asilo ed ai rifugiati - finanziato dal programma Erasmus + dell'Unione europea (UE).

Le esperienze pilota/attività di validazione condotte nei quattro paesi QUASER - Italia, Grecia, Spagna e Svezia - sono state caratterizzate dall'accettazione generale da parte degli utenti e dall'apprezzamento dei risultati testati, sebbene con una serie di critiche e suggerimenti comuni per ulteriori miglioramenti. La fase di validazione ha avuto esito positivo e ha consentito ai partner del progetto di raccogliere elementi importanti per il miglioramento e la trasferibilità dei risultati sviluppati. Differenze significative sono state registrate in merito ai contesti di implementazione, poiché i siti pilota coinvolti presentavano specificità relative ai quadri normativi nazionali, tipologie di servizi forniti, dimensioni e risorse disponibili.

I **prototipi delle qualifiche professionali** si sono dimostrati in linea con le pratiche ed i profili professionali esistenti. Nonostante una certa rigidità (dovuta al valore transnazionale dei prototipi che devono essere applicati in contesti nazionali molto diversi), il ricorso ai prototipi ha aperto prospettive interessanti per un quadro comune delle qualifiche che potrebbe migliorare notevolmente l'occupabilità e le opportunità di impiego degli operatori in tutta Europa.

Il **Toolkit** (con o senza il servizio di facilitazione) e le Linee guida sono un potente strumento i cui risultati possono influenzare notevolmente la carriera attuale e futura degli operatori

Il **programma di formazione** ha rappresentato la parte più critica. Va ricordato che solo il percorso di e-learning è stato testato dagli utenti, anche per quei moduli riguardanti le competenze trasversali e di comunicazione. A questo proposito, alcuni utenti hanno trovato la soluzione non completamente coerente ed efficace, pur valutando positivamente l'autonomia e l'accessibilità concessa ai discenti.

L'intera fase di validazione è stata caratterizzata da una parola chiave, ovvero riflessività. Le abilità e le competenze chiave degli operatori devono essere apprezzate e valorizzate. Questo non significa solo dire loro "Quanto sei stato bravo!". Anche le pratiche "sbagliate", i fallimenti e gli errori possono insegnarci a migliorare, specialmente in questo settore in cui i servizi di assistenza e cura (dimensione etica) devono coesistere con le funzioni di controllo (dimensione autoritaria).

