

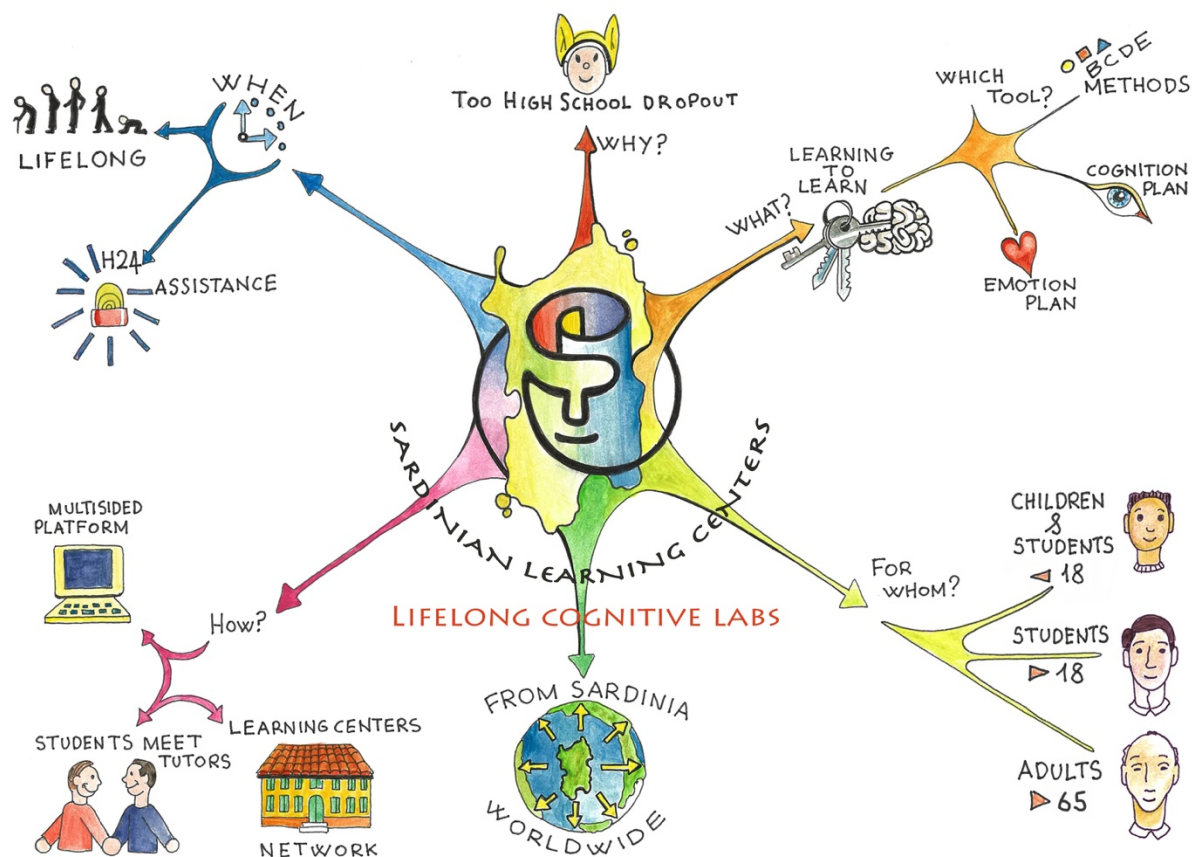
## Come creare lavoro nei paesi delle aree interne della Sardegna

### I CENTRI SARDI PER L'APPRENDIMENTO

#### La formazione continua come volano della crescita socioeconomica

#### Abstract

I dati sull'abbandono scolastico in Sardegna sono preoccupanti e viaggiano in parallelo allo spopolamento delle aree interne e alla disgregazione del tessuto socioeconomico. Le linee guida a livello europeo richiamano all'urgenza di invertire queste tendenze, riportando la partecipazione al mercato del lavoro in linea con la media dei paesi dell'Unione, soprattutto per le fasce a rischio esclusione (giovani e donne in primis). La mia idea è di portare i Centri Sardi per l'Apprendimento (i *Sardinian Learning Centers*, nome con cui il progetto è stato affinato negli USA) in tutti i comuni interni dell'isola, dove abbandono scolastico e disoccupazione sono particolarmente elevati. Seguire i figli nello studio senza una rete efficace di supporto, dovendo anche fronteggiare lunghe distanze e isolamento geografico, diventa un impegno che spesso costringe le madri a lasciare il proprio lavoro o a non cercarne uno. I *Sardinian Learning Centers* aiuterebbero a connettere, con velocità e alta percentuale di successo, i genitori in cerca di aiuto per i propri figli con la migliore soluzione possibile in termini di efficacia, personalizzazione e organizzazione, ottimizzando il tempo extrascolastico. I destinatari saranno inizialmente i genitori di bambini e ragazzi under 18, ma l'intenzione è di ampliare i servizi anche ad altri target: universitari, lavoratori della conoscenza, imprenditori, adulti costretti a reinventarsi in ambito lavorativo, over 65 (in costante crescita nell'entroterra sardo). Una ricerca esplorativa svolta in primavera mi ha permesso di studiare i bisogni sia dei destinatari sia delle risorse umane da impiegare nei Centri per l'Apprendimento. I risultati fanno propendere per un servizio con caratteristiche diverse rispetto all'offerta sia pubblica sia privata attualmente diffusa nei comuni sardi. Progetti simili già avviati di recente in altre regioni d'Italia e in tutto il mondo hanno raccolto un ampio sostegno pubblico da parte delle istituzioni e della comunità scientifica. Esiste, inoltre, una fattibilità tecnica che viene testata con successo ogni giorno nei centri italiani e stranieri: portarla in Sardegna aiuterebbe a riempire gli spazi occupazionali ora vacanti per i professionisti della scienza cognitiva e a ridurre i margini che oggi separano molti residenti in Sardegna dall'accesso alla migliore riabilitazione e alle tecniche di miglioramento mentale per tutte le età. Alcuni piccoli centri di eccellenza sopravvivono qui al momento: consentire loro di entrare in una rete che può fornire supporto teorico e tecnico, supervisione, coerenza metodologica, assistenza e controllo dei risultati può solo alimentare la competitività del mercato sardo per la formazione su temi attuali come l'accessibilità ai servizi specializzati, l'inclusione, la sostenibilità sociale e culturale, per aiutare le famiglie ad esprimere tutto il loro potenziale e a non disperdersi lungo il percorso formativo e lavorativo.



## Indice

1- Premessa	p. 3
2- Le linee guida europea	p. 3
3- La nascita dell'idea	p. 4
4- L'apprendimento continuo: una sfida	p. 6
5- Una possibile soluzione	p. 7
6- I destinatari attuali e il target futuro	p. 7
7- I risultati della ricerca	p. 8
8- La proposta: i <i>Sardinian Learning Centers</i>	p. 10
9- Gli obiettivi	p. 10
10- Innovazione sociale e fattibilità	p. 11
11- Analisi SWOT	p. 13
12- Buone prassi a confronto	p. 13
13- Il Ritorno Sociale sull'Investimento (SROI)	p. 14
14- Conclusioni e prospettive future	p. 14
15- Fonti bibliografiche	p. 15

## **1- Premessa**

Il mio ruolo di psicologa e di ricercatrice nell'ambito dello sviluppo sociale e dell'istruzione mi mette ogni anno nella condizione di registrare con sempre maggiore preoccupazione la difficile situazione regionale per quanto riguarda l'inoccupazione giovanile, spesso secondaria ad abbandoni scolastici prematuri dovuti a difficoltà riscontrate nei percorsi di studio. La curiosità professionale verso questo fenomeno, particolarmente evidente in Sardegna e la volontà di fornire servizi adeguati ad arginarlo mi ha spinto ad accettare la sfida di coniugare i risultati di anni di ricerca in una proposta progettuale, in parte già approfondita ed implementata in un soggiorno di tre mesi negli Stati Uniti, un punto di vista privilegiato, che ha accelerato il mio bisogno di proseguire con la sperimentazione di buone pratiche internazionali applicate alla peculiarità del tessuto socioeconomico sardo, tramite l'elaborazione e la messa in cantiere di azioni da condividere con urgenza, per testarne i risultati, con l'obiettivo di riparare al problema del lavoro in Sardegna e di invertirne la rotta. Analizzando i dati sul rendimento scolastico a partire dalla scuola secondaria per l'anno in corso, la Sardegna si distacca con netta evidenza dalle altre regioni italiane per numero di studenti ripetenti: nelle classi secondarie sarde sono il 12,83% contro una media italiana che si assesta al 7,25%. Guardando i dati relativi alla dispersione scolastica nelle scuole secondarie superiori statali (dati del Ministero dell'Istruzione), in generale e divise per settori formativi (licei classico, scientifico, artistico; istituti magistrale, professionale, tecnico), si evince che la Sardegna ha il negativo primato con diversi punti di distacco dalle altre regioni per i licei scientifici, gli istituti magistrali e gli istituti professionali, il che la porta ad essere in testa nella classifica generale con il 33% di dispersione scolastica, 4 punti percentuale sopra il secondo classificato, la regione Campania. I dati Istat per la fascia di studenti oltre l'età dell'obbligo scolastico e formativo, quindi per quanto riguarda la frequenza universitaria, dai 18 ai 24 anni, che abbandonano gli studi prima della laurea, sempre divisi per regione, sono agglomerati anche per aree territoriali italiane. Al Sud le percentuali sono più alte; in questa classifica la Sardegna è seconda, per solo mezzo punto percentuale, dopo la Sicilia. Perde il primato grazie alle ragazze che abbassano la media che è per loro al 17% e per i colleghi maschi al 29,6% (primi in Italia), mentre in Sicilia la dispersione è più uniformemente distribuita tra i generi.

## **2- Le linee guida europee**

Ridurre il tasso di abbandono scolastico a meno del 10% e portare il tasso dei giovani laureati al 40% è uno degli obiettivi che la Commissione europea intende conseguire entro il 2020; in particolare l'istruzione, le competenze e l'apprendimento permanente rappresentano uno degli 11 obiettivi tematici (OT) volti a ridurre il divario di sviluppo dei territori dell'Unione europea e a contribuire alle priorità di una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva prevista dalla Strategia "Europa 2020". Rimodulato sulla situazione italiana, secondo quanto deciso dagli stati membri nei programmi nazionali di riforma per l'obiettivo educativo, è auspicabile ridurre il tasso di abbandono al di sotto del 15-16% e aumentare almeno del 26-27% il tasso dei diplomati

dell'istruzione superiore. I dati in Sardegna sono ancora molto lontani dai parametri UE. Per il periodo 2014-2020, l'Italia ha una sfida sociale ambiziosa: aumentare la partecipazione al mercato del lavoro, promuovere l'inclusione sociale e migliorare la qualità del capitale umano; a livello operativo ciò si traduce in molteplici azioni coerenti con il raggiungimento di questi obiettivi, come l'integrazione dei giovani e delle persone a rischio di esclusione nel mercato del lavoro (facilitando anche la transizione tra istruzione e occupazione) e il miglioramento della qualità di istruzione e formazione. Ho preso come riferimento gli obiettivi tematici prioritari del Fondo sociale europeo per formulare un'idea progettuale che abbia in missione e visione gli stessi risultati attesi negli obiettivi strategico-operativi europei: accesso all'occupazione e integrazione sostenibile dei giovani e di altre categorie a maggior rischio di disoccupazione anche attraverso attività economiche autonome; adattamento dei lavoratori e delle aziende al cambiamento; invecchiamento attivo; consolidamento dei servizi di assistenza socio-educativa; riduzione del fallimento scolastico e dell'abbandono scolastico; innalzamento del livello di istruzione della popolazione adulta; rafforzamento della parità di accesso all'apprendimento permanente.

### **3- La nascita dell'idea**

La prima bozza di idea è nata circa dieci anni fa in Sardegna con la fondazione di Centro Contesto, che da allora porta avanti la sua visione, il raggiungimento del benessere psicologico per tutti, rinnovando la sua missione con la creazione continua di servizi alla persona basati sui bisogni della comunità, aiutandola a rafforzare le sue risorse. Il benessere si trova in una vita soddisfacente e significativa, una condizione possibile con maggiore facilità se possiamo identificare obiettivi personali concreti e realizzabili nelle aree funzionali principali (personale, sociale e lavorativa).

Negli ultimi anni molti dei servizi del Centro si sono concentrati su progetti di sviluppo di laboratori individuali e di gruppo nel campo della formazione. In una società dell'informazione sempre più complessa, estesa e ricca, implementare la capacità di muoversi proattivamente per aumentare la propria conoscenza è un prerequisito per una reale inclusione sociale.

Nasce così alla fine del 2013 l'idea di fornire un servizio di apprendimento continuo che, al posto delle singole discipline, si concentra sui tratti cognitivi e psicologici di base per raggiungere gli specifici scopi educativi: i metodi di studio, la motivazione, la gestione del tempo, l'uso consapevole delle facoltà mentali più coinvolte nello studio, come la memorizzazione e l'organizzazione delle informazioni.

La recente evoluzione degli approcci allo studio, con l'utilizzo sempre più massiccio e non sempre consapevole delle nuove tecnologie, mi ha portato a rivedere i metodi utilizzati alla luce dei nuovi strumenti disponibili: nasce così il progetto dei *Sardinian Learning Centers*, proprio dalla necessità di raggiungere al meglio gli utenti attuali e potenziali e di fornire loro strumenti più mirati, efficaci e veloci per perseguire una

nuova visione, l'apprendimento facilitato per bambini a rischio di abbandono scolastico negli anni successivi all'obbligo di studi, per garantire un accesso sempre più facile e più inclusivo alla conoscenza.

Ci sono molti ostacoli attualmente in Sardegna per quanto riguarda il raggiungimento di un'adeguata formazione culturale e professionale; lo spopolamento di molti comuni riduce il numero di alunni per classe, mettendo a rischio la formazione stessa delle sezioni, e le distanze tra i centri abitati, non sempre ben collegate da mezzi di trasporto e da una rete stradale efficienti, mettono a dura prova la motivazione degli studenti pendolari. La missione dei *Sardinian Learning Centers* (che porta ancora il nome inglese poiché inizialmente in questa lingua è stato pensato e costruito), dove l'aggettivo "*Sardinian*" è facilmente sostituibile col nome del paese che lo ospita, è avvicinare i giovani all'apprendimento e aiutare le famiglie nel seguire i figli a livello sia logistico (evitando lunghe trasferte) sia metodologico (massimizzando il poco tempo dei genitori dopo il lavoro), collegando efficacemente esperti in metodi di studio e studenti della scuola primaria in primis e di tutte le età negli anni a venire, indipendentemente dall'argomento, in qualsiasi momento, facilitando la diffusione degli strumenti metodologici più innovativi e accreditati, grazie anche a una piattaforma online (il cui algoritmo di funzionamento è ancora in fase di studio e necessita di ingenti investimenti), ma inizialmente e soprattutto dal vivo in Sardegna, grazie a una rete di *Sardinian Learning Centers*, che potrebbe partire proprio dai comuni più a rischio.

Gli strumenti di supporto utilizzati negli ultimi anni durante l'esecuzione di progetti pilota nel campo dell'apprendimento sono stati molteplici e la necessità di consolidare gli approcci più funzionali e di esportarli è diventata sempre più urgente, inserendoli in un quadro più adatto, collegandoli in rete con il resto del territorio regionale e modernizzandone la forma grazie a contenitori multimediali e supporti tecnologici e informatici adattati a un'utenza sempre più esigente: i genitori.

Il meccanismo di appaiamento tra la famiglia e la figura di tutor dell'apprendimento, che hanno anche il ruolo di educatori e motivatori, è nata dall'osservazione dei livelli di efficacia all'interno dei laboratori di aiuto-compiti. Al momento è in fase di studio, verifica e prototipazione la validità di un'intuizione relativa alla massimizzazione dell'empatia durante i processi formativi, con l'uso di uno strumento standardizzato, sicuro, semplice e veloce per calcolare il grado di compatibilità personale per esempio tra il bambino che ha bisogno di aiuto per imparare e l'esperto che prende in carico la situazione di difficoltà familiare e sia in possesso non solo delle competenze tecniche, ma anche delle qualità caratteriali ed esperienziali per poter essere il miglior supporto possibile.

Dalla fondazione di Centro Contesto ad oggi sono state attivate numerose collaborazioni con enti pubblici e privati locali, istituzioni e associazioni del terzo settore per fornire servizi che soddisfino al meglio per logistica, competenze e specificità dei progetti le esigenze degli utenti finali. Le aree di attività sono aumentate insieme alla varietà della rete di partnership che è stata costruita nel tempo grazie al lavoro iniziato. I progetti hanno una durata minima di un anno, molti dei quali rinnovati ogni dodici mesi: la conseguenza è un meccanismo di elasticità che porta il Centro ad avere fino a dieci dipendenti durante i

periodi di maggiore concentrazione di attività. Sono principalmente psicologi e professionisti nel campo della riabilitazione, dell'istruzione, della formazione o della comunicazione. Al momento le attività del Centro afferiscono a una o più delle seguenti aree: consulenza, psicologia clinica, psicologia del lavoro, formazione, psicologia sociale e di comunità, promozione e prevenzione della salute, organizzazione di eventi culturali, ricerca psicosociale.

L'idea imprenditoriale dei *Sardinian Learning Centers* intende offrire i servizi di supporto allo studio in un modo del tutto nuovo rispetto al punto di vista adottato dal 2013 coi primi laboratori pilota. La prospettiva è ribaltata in favore dei genitori per risolvere il loro problema di trovare professionisti in grado di seguirli nella ricerca di soluzioni per ottenere risultati nello studio dei figli il prima possibile.

La tecnologia su cui si basano i *Sardinian Learning Centers*, oltre a garantire l'utilizzo dei più innovativi software di supporto all'apprendimento, è una *multisided platform*; la presenza di una piattaforma online costituisce un modello di business che utilizza la tecnologia per connettere persone, organizzazioni e risorse in un contesto interattivo in cui servizi ad hoc di grande valore possono essere creati e scambiati.

#### **4- L'apprendimento continuo: una sfida**

È essenziale che i genitori siano riconosciuti dalla comunità a cui appartengono come competenti e l'incapacità di aiutare i bambini con difficoltà scolastiche mina seriamente la loro sicurezza verso il futuro, l'autostima e la serenità familiare. Questo è l'obiettivo da cui vogliamo iniziare, perché i bambini sono la parte della società più vulnerabile rispetto a problemi educativi che, una volta risolti, possono migliorare la nostra società futura.

Per gli studenti più grandi, come gli studenti universitari, o per gli adulti fino a sessantacinque anni, i risultati accademici e di lavoro sono la base dell'impegno quotidiano e l'efficacia nell'affrontare le sfide di apprendimento diventa un requisito essenziale alla base del bisogno di accettazione ed espressione della propria moralità. A partire dalla terza età imparare come apprendere è necessario per evitare la rimozione dalla vita sociale e previene il deterioramento cognitivo, evitando i rischi di emarginazione e preservando i bisogni di sicurezza, appartenenza e autorealizzazione.

Imparare a migliorare le proprie prestazioni cognitive lungo il corso della vita è una buona abitudine che può essere iniziata a qualsiasi età. Tuttavia, deve passare il messaggio che questo può essere fatto con estrema facilità e velocità. In realtà è quasi sempre una questione di piccole azioni quotidiane, o molto frequenti, facili da fare, ma anche da non fare. E questo vale già a partire dai primi anni di scolarizzazione.

## **5- Una possibile soluzione**

Lo scopo più specifico dei *Sardinian Learning Centers* è un apprendimento mirato per ogni bambino che fatica a fare i compiti. Ogni Centro aiuterebbe a connettere i genitori i cui figli hanno difficoltà di apprendimento ai migliori tutor certificati disponibili, che possano fornire il supporto e le attenzioni adeguati al singolo caso. Dopo l'abbinamento, i Centri Sardi per l'Apprendimento offrirebbero alle famiglie servizi per un apprendimento di qualità con continuità, personalizzazione e controllo dei risultati. La missione è portare empatia, positività e rafforzare la relazione tra esperti dello studio e bambini, situazione che accresce l'autostima e la motivazione di questi ultimi.

L'obiettivo è raggiungere un'atmosfera familiare soddisfacente, partendo da una situazione disperata in cui bambini e genitori stanno lottando a causa di problemi scolastici. Quando un bambino inizia ad avere problemi di apprendimento, i genitori diventano gradualmente impazienti e i bambini sempre più demotivati; i voti a scuola diminuiscono e tutta la famiglia si sente infelice e preoccupata, non avendo gli strumenti per risolvere il problema. A questo punto i genitori, delusi dalla situazione, desiderano a qualunque costo che le prospettive migliorino, ma non sanno come fare; vogliono sentirsi meglio, come immaginiamo si debba sentire un buon genitore, e passare un tempo felice e di qualità insieme ai loro figli; la pressione nel trovare la soluzione migliore, vale a dire affidare il proprio figlio al miglior tutor per lui, è alta e spesso infruttuosa. La maggior parte di questi tutor non è certificata, il che peggiora la situazione dell'apprendimento dei bambini e quindi aumenta la frustrazione di tutta la famiglia. Il conseguente maggior tempo libero può consentire agli adulti di organizzare meglio la propria giornata divisa tra lavoro e famiglia. Spesso un genitore, quasi sempre la madre e soprattutto dopo l'arrivo del secondo figlio, rinuncia al lavoro per poter assistere i figli o, quando ciò non è possibile, i ragazzi sono lasciati soli a fronteggiare le difficoltà scolastiche, aumentando in modo esponenziale la demotivazione e la disaffezione verso la scuola, fattore di rischio importante per difficoltà future di ingresso nel mondo del lavoro.

## **6- I destinatari attuali e il target futuro**

La novità dei *Sardinian Learning Centers* ha le sue radici nell'esperienza di Centro Contesto, che a gennaio 2019 ha compiuto dieci anni, durante i quali i prodotti e i processi sono cambiati a causa di errori lungo il percorso di crescita dell'azienda o grazie ai prototipi meglio riusciti dei nostri laboratori: un decennio di duro lavoro che mi è servito per comprendere quanto i risultati scolastici anche positivi siano fragili se implementati senza rafforzare di pari passo gli aspetti relazionali e le convinzioni più o meno disfunzionali che i bambini sviluppano nei confronti della scuola e delle figure di accudimento.

Il prototipo "Laboratorio SOS Compiti" ha affrontato in questi anni il problema delle scarse prestazioni scolastiche, spesso causate dalla mancanza di riconoscimento delle difficoltà di apprendimento, predittive

delle difficoltà scolastiche e lavorative negli anni successivi all'obbligo di studio. Anche in assenza di disturbi specifici, una disaffezione allo studio può dipendere anche da relazioni disfunzionali o emotivamente difficili a casa o a scuola e da un ambiente che non è stimolante da un punto di vista culturale. Un ambiente sereno in cui un team di professionisti è in grado di riconoscere e affrontare questi problemi può ottenere buoni risultati sul rafforzamento dei metodi di apprendimento, sullo sviluppo dell'autonomia, sulla socializzazione e sulla curiosità, lo stimolo primario che porta a leggere, a informarsi e a voler conoscere la realtà. Il problema merita l'investimento perché evita di ipotecare il futuro dei bambini e dei giovani che, adeguatamente supportati, possono esprimere meglio il loro potenziale e arginare le conseguenze di limiti individuali, familiari o ambientali.

Per quanto riguarda il target adulto che vogliamo servire in futuro, la categoria più ampia è quella dei *knowledge workers*, un fenomeno che cresce costantemente sotto la pressione della moltiplicazione di posti di lavoro basati sull'alto contenuto di conoscenza. Lo sviluppo dell'economia dei servizi porta ad una continua ricerca di soluzioni innovative e il funzionamento delle organizzazioni è sempre più disconnesso dalle procedure consolidate e sempre più proiettate verso creatività e flessibilità, competenze trasversali che si acquisiscono con tecniche specifiche e grazie all'attitudine al cambiamento e all'aggiornamento continuo, principali fattori dell'apprendimento permanente.

I servizi saranno avviati in una prospettiva snella, a partire dal segmento più giovane, i bambini della scuola primaria, e poi continuando con i ragazzi della scuola secondaria e delle scuole superiori, fino ad arrivare agli adulti. L'ultima implementazione riguardante i clienti sarà l'apertura per gli over-65, che al momento sono una popolazione molto numerosa e in costante crescita, con la Sardegna come esempio internazionale di longevità, ma non ancora pronta a riconoscere il valore che i servizi dei *Sardinian Learning Centers* possono apportare nelle loro vite. La consapevolezza della terza età rispetto ai problemi dell'invecchiamento fisico e mentale aprirà nuove aree di azione nei prossimi anni per seguire la necessità di prevenire il deterioramento mentale e di mantenere una vita attiva e socialmente integrata il più a lungo possibile.

## **7- I risultati della ricerca**

Dopo le prime ricerche esplorative svolte durante l'autunno 2018, è seguita a primavera 2019 una *customer discovery* più approfondita. Tra marzo e aprile 2019 ho inizialmente pianificato in dettaglio e successivamente condotto una ricerca su due fronti: genitori e tutor per l'apprendimento. Il campione è stato scelto dal database che negli ultimi anni è stato raccolto grazie alle numerose attività sperimentali nel campo educativo organizzate da Centro Contesto. Si tratta di persone che per vari motivi hanno partecipato a eventi di settore o hanno mostrato interesse per i temi dei seminari gratuiti che ho organizzato, rivolti a famiglie ed educatori (genitori, insegnanti, tutor). Sono quindi sensibili al tema indagato nelle interviste e potenziali utenti o lavoratori dei servizi in progetto. Le interviste sono domande aperte, poiché si tratta di una prima indagine

esplorativa sui bisogni dei due lati del mercato e le domande, piuttosto che testare ipotesi, in questa fase sono servite a far emergere scenari in base ai quali perfezionare le soluzioni che ho in mente. Hanno partecipato alla ricerca in 87, di cui 68 genitori e 19 tutor nella stessa proporzione in cui ipotizzo che la piattaforma raggiunga il miglior equilibrio ideale. Ho utilizzato il seguente metodo di somministrazione: telefonata in videochiamata della durata di circa 30 minuti effettuata da me in prima persona (31 intervistati, come previsto nel piano preliminare), eseguita dal vivo dai miei collaboratori (27) o autogestita (29) grazie a link mirati sulla Pagina Facebook o tramite WhatsApp. L'analisi dei dati si basa sull'analisi del contenuto (per i nuclei tematici), sull'analisi del testo (per le ripetizioni di parola) e sulle statistiche descrittive. Sia l'intervista per i tutor che quella per i genitori è suddivisa in sezioni tematiche: dati personali; valutazione economica del servizio e delle aspettative; aiuto dei figli per la scuola - esperienze di lavoro come tutor; comportamento dei bambini e stile comunicativo e relazionale instaurato; rappresentazioni sociali riguardanti difficoltà di apprendimento; canali di acquisizione; caratteristiche organizzative ed emotive delle situazioni di supporto. Ecco i risultati più significativi:

- I genitori sostengono di sentire il bisogno di supporto psicologico, pedagogico e di mediazione con le istituzioni in parallelo con il tutoraggio per i bambini.
- In oltre la metà dei casi intervistati, i problemi relativi allo studio dei bambini sono di frequenza o intensità tale da far richiedere alla famiglia un aiuto esterno.
- Sono considerati importanti come parametro di valutazione per i genitori non tanto il rendimento scolastico, quanto la serenità nella famiglia e nel rapporto con i figli.
- I bambini hanno spesso problemi con l'autostima e la motivazione e tendono a vedere le situazioni di fallimento a scuola più negativamente rispetto agli adulti.
- La possibilità di supporto online è vista in modo più positivo dai tutor che non dai genitori.
- I genitori considerano il costo dei tutor attualmente sul mercato come corretto e adeguato e sono disponibili a pagare per questo.
- I genitori si aspettano ulteriori garanzie di vario tipo da un servizio di tutoraggio privato.
- I tutor dichiarano di aver bisogno di supervisione, formazione e discussioni di gruppo per gestire i casi più difficili e il rapporto con i genitori degli studenti.
- I tutor vorrebbero vedere i loro guadagni orari aumentati di almeno il 15%.
- I vantaggi di lavorare nel settore privato sono molteplici e vanno dal supporto per la formazione, all'organizzazione, al luogo di lavoro, agli strumenti fino alla flessibilità e alle possibilità di crescita.
- Per il 68,4% dei tutor la compatibilità di personalità con gli studenti è fondamentale per il successo ottimale degli obiettivi di apprendimento.

## **8- La proposta: i *Sardinian Learning Centers***

Per quanto riguarda i Centri fisici sul territorio, rispetto agli spazi abitualmente dedicati all'apprendimento, i *Sardinian Learning Centers* puntano ad essere meno convenzionali rispetto all'approccio frontale classico allo studio, confortevoli, ergonomici, accessibili, ampi ed eco-sostenibili, con le più severe garanzie di qualità: ambienti allo stesso tempo riservati e coinvolgenti, ben inseriti nella comunità locale, vicini ai progetti esistenti, in un'ottica di collaborazione e implementazione. Molto più simili ad un ambiente ben strutturato di co-working, anziché ad aule didattiche, i Centri avranno il giusto mix di flessibilità, ordine e riservatezza. Con l'aumentare del numero dei Centri partecipanti, sarà possibile soddisfare un numero sempre crescente di richieste; nel frattempo, la *multisided platform* regionale permetterà ai nostri tutor selezionati di entrare in contatto e di lavorare dal vivo insieme con gli studenti in cerca di supporto, anche in zone dell'isola lontane dai grandi centri abitati e dove è difficile col solo passa parola o attraverso offerte di tutoraggio generiche trovare una soluzione qualificata e tempestiva ai problemi di apprendimento. Le ore di assistenza all'apprendimento possono essere dedicate a specifiche attività che vanno dallo studio di una specifica materia alla prevenzione di stili e approcci allo studio a rischio, in base alle esigenze e alle età dei bambini: esercizi di lettura e scrittura; simulazioni di realtà; orientamento; *problem solving*; tecniche mnemoniche; potenziamento della concentrazione e dell'attenzione; allenamento del cervello con software di *brain training*; formazione delle abilità logiche; educazione emotiva; screening e prevenzione dei disturbi del linguaggio; individuazione precoce dei disturbi dell'apprendimento; promozione di abitudini più salutari e adattive; sviluppo della creatività; allenamento delle abilità comunicative.

## **9- Gli obiettivi**

Considerando i 7 assi prioritari in cui è articolato il Programma operativo regionale del Fondo europeo di sviluppo regionale (POR FESR) 2014-2020, che è lo strumento di attuazione definito dalla Regione Sardegna per raggiungere sul proprio territorio gli obiettivi e le azioni della politica di coesione dell'Unione europea per gli anni indicati, il progetto dei *Sardinian Learning Center* è trasversale a 3 di essi (I, III, VII). Nell'ambito dell'asse I (ricerca scientifica, sviluppo tecnologico e innovazione) vengono promossi gli investimenti aziendali in ricerca e innovazione (R & I) e si favoriscono i collegamenti e le sinergie tra aziende di diversi settori, centri di ricerca e sviluppo e il settore dell'istruzione superiore. Ogni *Learning Center* sarà strutturato per lavorare in sinergia con gli altri centri gemelli che nasceranno sul territorio regionale, ma soprattutto lavorerà in rete con comunicazioni e scambi costanti con altre istituzioni che forniscono formazione e ricerca sull'apprendimento. La piattaforma non sarà un semplice supporto tecnologico e informatico per accelerare i processi di produzione e comunicazione, ma un servizio complementare che, oltre a facilitare il funzionamento dei Centri, godrà della propria autonomia funzionale e organizzativa, a causa della sua complessità.

Il progetto dei *Learning Center* ha chiare caratteristiche che lo allineano anche rispetto all'asse III (competitività del sistema produttivo). L'Asse III, infatti, mira a stimolare e favorire gli investimenti privati e a creare le condizioni per un rafforzamento delle attività economiche con un contenuto sociale. Il supporto all'apprendimento fornito da enti pubblici, le scuole stesse o i servizi socioeducativi locali, è incentrato sui contenuti ma raramente sulla forma. I metodi per facilitare l'apprendimento, invece, sono basati su strumenti e relazioni; partono dai bisogni di individui o famiglie e hanno coordinate operative che richiedono ampi gradi di libertà. L'Asse VII (promozione dell'inclusione sociale, lotta alla povertà e a tutte le forme di discriminazione) sostiene la riorganizzazione e il rafforzamento dell'assistenza territoriale e dei servizi socioeducativi, in particolare per i bambini e gli anziani. L'apprendimento nei Centri Sardi sarà destinato negli anni a tutto il corso della vita, quindi i metodi possono essere trasmessi a tutte le età, con obiettivi di prevenzione e responsabilizzazione.

### **10- Innovazione sociale e fattibilità**

L'innovazione dei *Sardinian Learning Centers* sta nel fatto che sono organizzati su due canali che comunicano e si alimentano a vicenda: la piattaforma online e la rete di spazi fisici sul territorio regionale; per quanto riguarda l'apprendimento, è una tipologia organizzativa che non esiste ancora in Sardegna, che rappresenta un nuovo mercato e per cui è possibile ipotizzare un'espansione nei prossimi anni, come già avviene in altre regioni. L'interesse a portare metodi di apprendimento innovativi in Sardegna è già stato studiato da aziende italiane il cui *core business* è la vendita di servizi di implementazione e valorizzazione per lo studio, ma la fattibilità è stata frenata per la mancata percezione del problema da parte della popolazione *target*, la cui consapevolezza è invece aumentata moltissimo negli ultimi diciotto mesi per la grande risonanza che la tematica dei disturbi dell'apprendimento e dell'abbandono scolastico ha avuto su tutti i *mass media*, dalla carta stampata ai *social*; il *target*, inoltre, pur essendo ampio in percentuale nell'isola, rispecchia la distribuzione geografica frammentata ed è di difficile conversione. In relazione alla popolazione, infatti, i problemi di studio e aggiornamento sono maggiori a livello percentuale e dovuti all'insularità e alla distribuzione degli abitanti nei piccoli centri; da qui arrivano le richieste, ma per le società non sarde è difficile logisticamente far arrivare i propri servizi in zone lontane dalle principali città. La domanda, tuttavia, sta crescendo da parte delle istituzioni, nella fascia di età più giovane, grazie all'aumento delle richieste di supporto per i disturbi di apprendimento, come la dislessia (ormai per fortuna completamente assolta rispetto all'etichetta di malattia) e anche nella fascia più adulta, ad esempio tra gli imprenditori che hanno bisogno di aggiornarsi per sopravvivere ai cambiamenti del mercato o tra gli anziani che intendono impedire il proprio declino cognitivo. L'idea imprenditoriale dei *Sardinian Learning Centers* offre una soluzione innovativa a livello regionale e locale per far fronte alla crescente domanda di apprendimento ed è in grado di coinvolgere più *partner* sociali.

La Sardegna non manca di personale qualificato nel campo educativo, ma attualmente molti di questi professionisti sono disoccupati, svolgono altri lavori o sono sottodimensionati rispetto alle possibilità, perché è difficile in un territorio formato per la maggior parte da piccoli comuni lontani tra loro farli incontrare con molti genitori in cerca di soluzioni più comode o alternative per aiutare i figli con lo studio. Gli studenti adulti, inoltre, che frequentano spesso corsi professionali privati o regionali, lottano per conciliare famiglia, studio e lavoro (spesso desistono) e non hanno spazi di ascolto fisico o virtuale, per apprendere metodi efficaci per arrivare a una conclusione soddisfacente dei percorsi formativi. L'innovazione sociale dei *Sardinian Learning Centers* può essere vista sia nei metodi e nelle tecnologie utilizzate, sia nell'idea di apprendimento facilitato e permanente, ma soprattutto è ravvisabile nel processo per raggiungere questo obiettivo. Gli esiti sociali riguardano l'inclusione di due sezioni della popolazione sarda in particolare: i disoccupati tra i 20 e 64 anni e gli studenti sotto i 30 anni che lasciano la scuola o l'università. La missione sociale si ravvisa per almeno due sfide: la prevenzione dell'abbandono scolastico e l'innalzamento dei livelli di istruzione, partendo dalla cura della base, le famiglie con bambini in difficoltà e dall'aumento di serenità che al loro interno ne consegue scegliendo i nostri servizi. La continuità nel tempo dei *Sardinian Learning Centers* e la flessibilità con cui ciascuno può frequentare i servizi garantiscono un vero incontro tra le opportunità di cambiamento generate dalle attività proposte e le esigenze individuali dei destinatari. Quello che manca davvero oggi ai servizi territoriali che si occupano di apprendimento è la possibilità di adattare completamente e autonomamente la programmazione settimanale delle proprie attività, sempre secondarie, poiché si privilegia quella del gruppo e dell'organizzazione; inoltre ci sono sempre lunghi periodi di interruzione. Laddove queste due caratteristiche di autonomia e continuità sono simultaneamente presenti, via internet ad esempio, non c'è contatto con i tutor e uno spazio fisico sul territorio: i *Sardinian Learning Centers* forniscono entrambi i servizi, ricerca online e incontro offline. La loro competenza distintiva si trova in due caratteristiche fondamentali, di cui una di processo e una di prodotto. Il metodo presentato al cliente è il risultato di dieci anni di studio, ricerca e sperimentazione. È un prodotto che integra tecniche già diffuse e validate e le coordina in un contesto originale che viene continuamente aggiornato. I programmi di supporto, che rappresentano il *core business* dell'azienda, sono un mix creativo ma coerente di metodologie efficaci ed efficienti in grado di offrire ai potenziali clienti una garanzia di rimborso. La cura del rapporto con il cliente è l'altra caratteristica che contraddistingue i *Sardinian Learning Centers* all'interno del mercato di riferimento. Tra il tutor e lo studente, infatti, ci sono molte informazioni che contribuiscono al successo del supporto dedicato. Nulla è lasciato al caso: l'abbinamento avviene attraverso l'elaborazione di informazioni che non sono solo tecniche, ma anche relazionali. La parte psicologica è messa sullo stesso piano di tutto il resto e il tutor scelto avrà qualità personali in linea con la personalità dello studente che andrà a sostenere. Il supporto non sarà concentrato solo nelle ore di laboratorio, ma l'assistenza dedicata sarà di 24 ore 7 giorni su 7, fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Unico nel suo genere in Italia per quanto riguarda i servizi dedicati allo studio, riteniamo che possa rappresentare un segno distintivo di cura e di gestione importante, soprattutto nelle fasi iniziali

del percorso, prima di una discreta autonomia di sviluppo nelle attività di apprendimento e programmazione. La serenità di sapere che puoi contare sul tuo tutor anche nelle ore tra un incontro e l'altro e che hai un'assistenza continua disponibile e altamente professionale è spesso di per sé sufficiente a produrre buoni risultati. L'assistenza, derivante in modo naturale dall'empatia che si crea grazie alla buona relazione tra esperto e studente è ciò che differenzia la mia proposta di valore, una funzione di assistenza clienti di qualità con una chat attiva 24 ore al giorno e la sicurezza del "soddisfatti o rimborsati". Questa caratteristica distintiva aiuterà i Centri a svilupparsi e difendersi nel tempo, grazie al processo di fidelizzazione. La qualità delle risorse umane, dunque, sarà un fattore critico di successo.

## **11- Analisi SWOT**

i Centri Sardi per l'Apprendimento rappresentano una nuova possibilità per il mercato sardo. In un'analisi SWOT sviluppata in tre focus group organizzati con i principali stakeholder (clienti, partner e tutor) sono emerse tre opportunità significative: l'apprendimento è un'esigenza per tutto il ciclo di vita (nuovi segmenti di mercato in questo senso stanno crescendo); sono oggi disponibili nuovi strumenti tecnologici compensativi derivati dalle recenti scoperte neuro-scientifiche. Tuttavia, rimangono due minacce: l'alto *turn over* degli studenti e l'intrinseca fluttuazione della motivazione; l'agguerrita concorrenza dei servizi di tutoraggio offerti gratuitamente da servizi pubblici, di terzo settore o affiliati. I punti deboli in una fase iniziale saranno la mancanza di riconoscimento del marchio e l'assenza sui social media; inoltre, sarà molto difficile selezionare uno staff di tutor altamente qualificato, che avrà una continua necessità di aggiornamento e formazione. I punti di forza in grado di contenere le minacce del mercato sono: la presenza di servizi altamente qualificati e allo stesso tempo con un ottimo rapporto qualità-prezzo; la facilità di accesso e di prenotazione di questi servizi; le connessioni che saranno stabilite con il territorio che ospiterà i centri fisici; non ultimo il valore aggiunto apportato dal circolo virtuoso di un buon uso delle conoscenze in materia di psicologia sistemico-relazionale e della comunicazione.

## **12- Buone prassi a confronto**

L'analisi competitiva ha evidenziato realtà aziendali simili nel resto d'Italia, ma non in Sardegna. Nella nostra regione, infatti, gli aiuti allo studio si sono moltiplicati negli ultimi anni, segno che esiste un mercato in forte crescita. Tuttavia, non sono mai accompagnati da un modello tecnologico in rete che garantisca il miglioramento dei risultati in termini di ricerca dei tutor, formulazione di un piano individuale, monitoraggio, utilizzo di strumenti aggiornati, accessibilità. I meccanismi di prenotazione e scelta sono prerogativa di chi organizza il servizio e non degli utenti, mancando così quella flessibilità e un minimo gradi di libertà che può aiutare a riconciliare i tempi della famiglia con quelli dedicati all'apprendimento, per tutti i gruppi di età

considerati. La maggior parte dei servizi territoriali simili, ad esempio il supporto extra scolastico per i DSA (disturbi specifici dell'apprendimento), sono pubblici o convenzionati. Le aziende hanno iniziato a fornire servizi di supporto allo studio solo per piccoli settori: recupero degli anni scolastici, scuole di lingue straniere e corsi professionali.

### **13- Il Ritorno Sociale sull'Investimento (SROI)**

I laboratori pomeridiani sono in grado, quindi, di compensare in termini di tempo e spazio la mancanza di attività di doposcuola organizzate dalle istituzioni e dalla scuola stessa per aiutare le famiglie. Un primo studio di fattibilità, ambientato in Planargia (OR) e realizzato attraverso l'utilizzo del *Social Return on Investment* (SROI), ha dato un risultato positivo. A Bosa, centro più popolato della Planargia, la popolazione in età lavorativa è circa la metà dei residenti; tra queste 4000 persone ci sono molti individui separati e divorziati (dopo il capoluogo, Oristano, Bosa è il comune che nella provincia ha la più alta percentuale di divorziati, il primo per la percentuale più bassa di persone sposate), disoccupati o a rischio di emarginazione a causa di dipendenze o problemi fisici (le malattie genetiche sono diffuse in tutta l'isola). L'indebolimento delle reti di prossimità e dei legami familiari è un problema ancora più grave per queste categorie rispetto al resto della popolazione. In questo senso i laboratori espressamente indirizzati ai minori possono intervenire in funzioni che fino a qualche anno fa nel territorio erano delegate alle famiglie o alle reti di prossimità dei parenti. Molto buono è risultato il ritorno sociale dell'investimento di ciascun euro investito in riferimento all'area minori (2,38: 1). Il calcolo del ritorno sociale sull'investimento per la parte dell'attività di ricerca del tutor e delle attività di laboratorio attraverso la piattaforma digitale è attualmente in fase di studio ed elaborazione.

### **14- Conclusioni e prospettive future**

Progetti simili già avviati di recente in altre regioni d'Italia e in tutto il mondo hanno raccolto un ampio sostegno pubblico da parte delle istituzioni e della comunità scientifica. Esiste, inoltre, una fattibilità tecnica che viene testata con successo ogni giorno nei centri italiani e stranieri: portarla in Sardegna aiuterebbe a riempire gli spazi occupazionali ora vacanti per i professionisti della scienza cognitiva e a ridurre i margini che oggi separano molti residenti in Sardegna dall'accesso alla migliore riabilitazione e alle tecniche di miglioramento mentale per tutte le età. Alcuni piccoli centri di eccellenza sopravvivono qui al momento: consentire loro di entrare in una rete che può fornire supporto teorico e tecnico, supervisione, coerenza metodologica, assistenza e controllo dei risultati può solo alimentare la competitività del mercato sardo per la formazione su temi attuali come l'accessibilità ai servizi specializzati, l'inclusione, la sostenibilità sociale e culturale, per aiutare i bambini ad esprimere tutto il loro potenziale e a non disperdersi lungo il percorso formativo. Lo studio descritto nel paragrafo precedente è stato selezionato tra centinaia di progetti guidati da psicologi italiani in un concorso ENPAP (Ente Nazionale Previdenza e Assistenza Psicologi) grazie all'ottimo

ritorno sociale calcolato sulla parte riguardante i minori rispetto all'intero progetto di investimento previsto per i *Sardinian Learning Centers*; questo riconoscimento mi ha permesso, oltre alla pubblicazione dei risultati nel libro "Investire in psicologia. Come gli psicologi fanno risparmiare la collettività" (Roma, ENPAP, 2017), di trovarmi in una situazione di ricerca già avanzata che mi rende oggi pronta a partecipare a numerosi bandi regionali e nazionali per trovare risorse che mi permettano di completare il piano e renderlo esecutivo, sperimentare ulteriormente il progetto in Sardegna ed espanderlo. La partecipazione ad uno di questi bandi prevede la costituzione di un partenariato con un ente pubblico capoluogo di regione o di provincia, la contrattazione con i quali è appena iniziata. L'annuncio di finanziamento è davvero interessante e ritengo che sia una grande opportunità per concretizzare l'idea dei Centri Sardi per l'Apprendimento; il primo passo da completare è il partenariato pubblico-privato con l'ente pubblico, che sarà il beneficiario del fondo, mentre i *Sardinian Learning Centers*, insieme ad altri partner privati, saranno i fornitori dei servizi. Questo tipo di finanziamento riflette altre esperienze all'estero in termini di impatto sociale e il metodo finanziario chiamato *pay by result* consente di fare rete con le istituzioni pubbliche per testare i servizi con i medesimi *target*, i genitori di bambini con disturbi dell'apprendimento, ma coinvolgendo con maggior facilità la scuola e gli insegnanti, ampliando anche l'offerta in termini di supervisione e di diffusione della conoscenza del fenomeno dei DSA e della dispersione scolastica.

## 15 – Fonti bibliografiche

- ISTAT: <http://www.istat.it>
- The sroi in network: <http://www.thesroinetwork.org>
- Investire in psicologia: <http://www.investireinpsicologia.it>
- Sito ufficiale dell'Associazione Italiana Dislessia: [www.aiditalia.org](http://www.aiditalia.org)
- "Guida al ritorno sociale sull'investimento" The SROI Network. Trad. di Human Foundation, 2012.
- Buzan T (2009). "The mind map book".
- Fitzpatrick R (2014). "The Mom Test: how to talk to customers and learn if your business is a good idea".
- Parker G, Van Alstyne M (2016). "Platform revolution: how networked markets are transforming the economy".
- Ries E (2011) "The Lean Startup: How Today's Entrepreneurs Use Continuous Innovation to Create Radically Successful Businesses".