

 **IL FONDO
SOCIALE EUROPEO
NEL VENETO** Più sai, più vai!

LINEE GUIDA PER LA VALIDAZIONE DI COMPETENZE ACQUISITE IN CONTESTI NON FORMALI ED INFORMALI

VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

DGR n. 2895 del 28.12.2012



INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO

INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO
DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO



*Gentili operatori
dei sistemi di istruzione,
formazione e lavoro,*

la crisi ha messo in discussione i modelli organizzativi tipici e ricorrenti nel nostro mercato del lavoro. In questo periodo è giusto chiedersi se esistono ricette per migliorare l'occupabilità delle persone. La ricetta unica e certa non esiste. Tuttavia è sempre più evidente come la valorizzazione delle competenze delle persone sia uno degli strumenti più potenti sia per facilitare l'ingresso o il rientro nel mercato del lavoro sia per affrontare i cambiamenti e le nuove sfide.

In questo senso, ho il piacere di inviarvi le "Linee guida per la validazione di competenze acquisite in contesti non formali e informali".

Si tratta di uno strumento importante poiché permette di capire quale sia il patrimonio professionale di partenza dei cittadini. È da questo patrimonio, spesso tacito, che è necessario ripartire e investire ulteriormente. Infatti "puntare" sulle competenze della persona significa lavorare a favore dell'occupazione giovanile, della ricollocazione dei lavoratori,

della valorizzazione di quelle professionalità che il territorio veneto possiede perché ha contribuito a costruirle. Attraverso il riconoscimento delle competenze comunque acquisite, il cittadino ha l'opportunità di rendere esplicita la sua professionalità grazie alle esperienze maturate e quindi di proporsi in modo attivo all'interno del mercato del lavoro o di migliorare la propria qualificazione utilizzando le opportunità offerte dalla scuola, dalla formazione, dall'università ma anche dai luoghi di lavoro che per eccellenza sono occasioni di apprendimento.

Questo documento, come ben sapete, è l'esito di un percorso ampiamente condiviso in questi anni con tutti voi, con la scuola, la formazione, l'università, le parti sociali e i partner istituzionali e costituisce un passaggio fondamentale per lo sviluppo personale, professionale e sociale dei lavoratori.

Un lavoro congiunto che spero possa portare tangibili vantaggi ai cittadini veneti.

Elena Donazzan

*Assessore all'Istruzione,
alla Formazione e al Lavoro
della Regione del Veneto*

INDICE

1. Premessa	p 6
2. Validare competenze: quali vantaggi	p 9
3. Scelte metodologiche	p 10
4. Il Modello operativo	p 15
4.1 Il servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze	p 16
4.2 Il servizio di validazione delle competenze	p 21
4.3 Il modello operativo di riferimento	p 27
5. Dispositivi di riferimento	p 30
5.1 La sintassi	p 36
5.2 Modalità di costruzione del dossier individuale	p 41
5.3 Modalità di elaborazione dell'attestato di risultati di apprendimento	p 45
6. Passaggi operativi	p 46
Appendice: Glossario essenziale	p 51

1. PREMESSA

Il tema del riconoscimento alle persone degli esiti degli apprendimenti acquisiti indipendentemente dalla modalità e dai percorsi seguiti si è andato negli ultimi anni configurando come una delle sfide più importanti che i sistemi di istruzione, formazione e lavoro sono stati chiamati ad affrontare.

Non si tratta di una sfida “teorica” bensì dell’esigenza sociale di non disperdere e di valorizzare adeguatamente un patrimonio di saperi che appartiene alle persone, alle imprese, alle organizzazioni, alla comunità.

La valorizzazione degli apprendimenti acquisiti, si configura anche come una forma di diritto delle persone a capitalizzare e spendere le proprie competenze professionali, indipendentemente dalle modalità con cui sono state acquisite e sviluppate.

Queste Linee guida intendono tracciare lo sviluppo e la realizzazione di un sistema Veneto di validazione (o convalida¹) e certificazione delle competenze comunque acquisite dalla persona che sia coerente con le raccomandazioni europee, in linea con le riforme nazionali in atto e funzionale all’esigenza di sviluppo economico regionale.

Per facilitare la lettura e la consultazione del documento si precisa che esso descrive il modello operativo che si intende adottare. Nell’ambito di tale modello sono quindi delineati:

- il processo di riferimento e relative fasi (identificazione, accertamento, validazione, certificazione);
- i servizi (di supporto alla costruzione del dossier individuale delle evidenze e di validazione delle competenze) connessi alle fasi del processo;
- le procedure per l’erogazione dei servizi;
- i dispositivi (dossier individuale e attestato di risultati di apprendimento) e la sintassi da utilizzare.

Infine un’ultima sezione è dedicata ai passaggi operativi necessari per l’implementazione dell’intero modello. In allegato, è inoltre fornito un glossario essenziale.

Il modello che sarà delineato è l’esito di due piste di lavoro sviluppate in Regione Veneto a partire dal 2009.

La prima pista di lavoro è stata avviata nell’ambito del Programma Operativo Regionale FSE 2007-2013 con una **azione di sistema**² che ha inteso promuovere interventi sperimentali volti a individuare

1 - In questo documento i termini “validazione” e “convalida” sono utilizzati in modo equivalente. Sono quindi da intendersi sinonimi.

2 - DGR n. 1758 del 16 giugno 2009 “Azioni di sistema per la realizzazione di strumenti operativi a supporto dei processi di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze”. Nell’ambito dell’azione di sistema sono state avviate 2 linee progettuali. Una linea progettuale dedicata specificatamente agli ambiti formali di apprendimento (Linea A) e una seconda linea progettuale dedicata specificatamente agli ambiti non formali e informali di apprendimento (Linea B); alla prima hanno partecipato 21 progetti, alla seconda hanno partecipato 26 progetti.

processi, linguaggi e strumenti utili alla costruzione di un sistema regionale di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze “comunque acquisite” dalla persona.

Nell’ambito di questa azione di sistema sono stati avviati 47 progetti che hanno coinvolto oltre 10.000 destinatari finali e ai quali hanno collaborato circa 4.000 operatori del sistema istruzione, formazione, lavoro.

La numerosità dei progetti avviati nell’ambito dell’azione di sistema ma soprattutto la numerosità degli operatori e dei destinatari coinvolti, rappresenta la forza di questa esperienza che, grazie ad un approccio *bottom up*, ha prodotto una molteplicità di proposte e soluzioni³ a un dibattito pubblico, quello sul tema delle competenze e del loro riconoscimento, che in Italia si è imposto in tempi relativamente recenti.

Tali proposte sono state monitorate e valutate nell’ottica di cogliere criticità e punti di forza, consentirne lo sviluppo e la migliorabilità, utilizzare le buone pratiche in modo da poter costruire un sistema in grado di garantire in modo trasparente il riconoscimento, la validazione e la certificazione delle competenze comunque acquisite dalla persona.

La seconda pista di lavoro è stata avviata a partire da giugno 2011 con l’obiettivo di concretizzare un primo passaggio dalla sperimentazione citata all’uso. L’ambito di utilizzo è stato quello delle **politiche attive** rivolte ai lavoratori colpiti dalla crisi economica. Gli interventi che per il 2011⁴ la Regione del Veneto ha realizzato per i lavoratori colpiti dalla crisi, pur conservando il modello “dotale” messo in campo fin dal 2009⁵, avevano introdotto alcuni elementi di novità rispetto alle precedenti edizioni con lo scopo di rafforzare la qualità delle prestazioni offerte ai lavoratori e alle imprese. Tra i servizi a disposizione dei lavoratori era prevista l’opportunità del rilascio, al termine di un percorso personalizzato di consulenza, di un dossier individuale finalizzato a mettere in trasparenza e registrare le competenze rilevate e ritenute spendibili per la futura occupabilità del lavoratore. Parallelamente al termine di percorsi a carattere formativo (riqualificazione o rafforzamento di competenze) è stato previsto il rilascio di un attestato con la descrizione dei risultati di apprendimento effettivamente conseguiti in esito al percorso.

Si sottolinea che tanto nella prima quanto nella seconda pista di lavoro l’attenzione si è focalizzata sui risultati di apprendimento, fossero essi esito di percorsi di istruzione, di formazione, di lavoro o frutto di esperienze di vita quotidiana.

L’attenzione agli apprendimenti acquisiti in contesti formali, non formali e informali è stata motivata dalla necessità di promuovere un dialogo tra sistemi al fine di garantire la collaborazione, la permeabilità e la fiducia che stanno a fondamento del reciproco riconoscimento.

In queste linee guida si propone un **modello operativo** frutto di una sintesi elaborata, ragionata e condivisa di quanto emerso dall’**azione di sistema** la quale ha dato modo di sperimentare dispositivi e strumenti e dall’utilizzo di alcuni di essi nell’ambito delle **politiche attive** a favore dei lavoratori colpiti dalla crisi. Tali passaggi hanno dato modo di verificarne l’efficacia e suggerito ulteriori miglioramenti.

3 - Gli esiti dell’azione di sistema avviata in Regione Veneto sono stati raccolti in un’area web riservata. Sono oltre 100.000 le pagine scritte in termini di proposte operative, ideate e messe in pratica nel corso della sperimentazione.

4 - DGR n. 650 del 17 maggio 2011 “Interventi di politica attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpito dalla crisi economica”.

5 - DGR n. 1757 del 16 giugno 2009 “Interventi di politica attiva per il reinserimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpito dalla crisi economica”.

Si sottolinea che il modello operativo proposto è delineato coerentemente a quanto previsto dalla recente Riforma del Lavoro (Legge 92/2012) che all'art. 4 "ulteriori disposizioni in materia del mercato del lavoro", dedica 16 commi⁶ ai temi della validazione e della certificazione degli apprendimenti comunque acquisiti. In particolare, al comma 58 si legge: *"Il Governo è delegato ad adottare, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, [...], uno o più decreti legislativi per la definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni, [...], per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali con riferimento al sistema nazionale di certificazione delle competenze[...]"* sulla base di principi e criteri direttivi.

Il filo conduttore del modello operativo presentato in queste linee guida è anche rappresentato dai **principi** e dai **criteri direttivi** richiamati dalla Legge 92⁷ e di seguito sinteticamente riportati:

- Il riconoscimento delle **esperienze di lavoro** è da ritenersi parte essenziale del percorso educativo, formativo e professionale della persona.
- I servizi di individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali acquisiti dalla persona sono effettuati **su richiesta dell'interessato**; di tali servizi devono essere individuati i **livelli essenziali delle prestazioni**.
- I servizi che conducono alla individuazione e alla validazione di apprendimenti avvenuti in contesti non formali e informali sono finalizzati a **valorizzare** il patrimonio culturale e professionale della persona e la correlabilità dello stesso alle competenze certificabili e ai **crediti formativi riconoscibili in relazione ai titoli di istruzione e formazione e alle qualificazioni**.
- L'individuazione e la validazione di apprendimenti avvenuti in contesti non formali e informali devono avvenire sulla base di **riscontri e prove**.
- Le procedure di convalida dell'apprendimento non formale e informale devono ispirarsi a principi di **semplicità, trasparenza, garanzia di qualità e equità**.
- Deve essere garantita la **comparabilità** delle competenze certificate sull'intero territorio nazionale.

6 - Legge 92 del 28 giugno 2012, Art. 4 commi 51-61 e 64-68.

7 - Legge 92 del 28 giugno 2012, Art. 4 comma 58.

2. VALIDARE COMPETENZE: QUALI VANTAGGI

La strategia Europa 2020 si pone l'obiettivo di pervenire a una crescita **intelligente, sostenibile e inclusiva**⁸.

Al raggiungimento di questo obiettivo, la validazione degli apprendimenti acquisiti anche in contesti extrascolastici ovvero in contesti non formali e informali offre un contributo fondamentale, così come riconfermato nella recente Proposta di Raccomandazione del Consiglio⁹. Quest'ultima raccomanda ai sistemi nazionali di convalida di rispettare i principi di accessibilità, qualità e trasparenza e richiama all'importanza di sviluppo delle competenze professionali del personale coinvolto nel processo di convalida e alla necessità di coerenza e sinergia con il quadro europeo delle qualificazioni e con i sistemi di crediti applicabili nei sistemi formali.

È giusto chiedersi innanzitutto quali sono i vantaggi che derivano dalla convalida degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali.

Garantire la valorizzazione degli apprendimenti della persona e quindi riconoscere, validare e certificare le competenze comunque acquisite nel corso della sua vita, **facilita l'ingresso nel mondo del lavoro, agevola la flessibilità nell'occupazione e consente lo sviluppo delle competenze** della persona ai fini di una loro effettiva spendibilità.

Da un punto di vista individuale la valorizzazione degli apprendimenti della persona offre:

- possibilità di migliore occupabilità;
- nuove opportunità per coloro che hanno abbandonato la scuola prematuramente;
- migliore accesso alla formazione e all'istruzione formali;
- motivazione più forte ad apprendere;
- sviluppo di percorsi di carriera coerenti alle proprie esperienze.

Allargando l'ottica e guardando al mercato del lavoro, i vantaggi sono:

- maggiore trasparenza sulle competenze della forza lavoro;
- migliore corrispondenza tra le competenze e la domanda di lavoro;
- promozione del trasferimento di competenze tra le aziende e tra i settori;
- facilitazione della mobilità nel mercato del lavoro europeo.

Il coinvolgimento delle parti sociali (organizzazioni dei datori di lavoro, organizzazioni sindacali, camere di commercio, industria e artigianato) è quindi fondamentale per promuovere e facilitare la convalida degli apprendimenti acquisiti anche in contesti di lavoro, utilizzando dispositivi appropriati, così come è necessario il coinvolgimento di istituti di istruzione e formazione per facilitare l'accesso alla formazione formale sulla base degli apprendimenti acquisiti anche in contesti extrascolastici.

8 - EUROPA 2020 - Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva.

9 - Proposta di Raccomandazione del Consiglio sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale Bruxelles 05.09.2012 - 2012/0234 (NLE).

Circa la necessità di tale coinvolgimento è esplicita anche la Proposta di Raccomandazione sulla convalida degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali.

Nel complesso, agevolando la mobilità lavorativa e geografica e creando le condizioni per una migliore corrispondenza delle competenze, la validazione può avere un ruolo rilevante nell'affrontare l'insufficienza di competenze nei settori in crescita e nel sostenere la ripresa economica.

Guardando al contestuale fenomeno dell'**invecchiamento demografico** e della contrazione della forza lavoro soprattutto in termini di occupabilità, la validazione degli apprendimenti informali e non formali può inoltre aiutare a riportare coloro che più si sono allontanati dal mercato del lavoro a contatto con nuove opportunità formative e lavorative e offrire al mercato del lavoro l'opportunità di attingere a tutto il capitale umano per combattere la disoccupazione e aumentare la produttività e la competitività. La convalida può aiutare anche i **giovani disoccupati** con poca esperienza professionale o **alla ricerca del primo impiego** a valorizzare sul mercato del lavoro le proprie competenze acquisite in contesti diversi. Sono queste le ragioni per cui la valorizzazione degli apprendimenti acquisiti dalla persona, sia in percorsi di istruzione/formazione, sia in contesti lavorativi, sia in contesti altri di vita quotidiana deve riconfermarsi come **elemento fondamentale delle politiche pubbliche in tema di lavoro, formazione e inclusione sociale**.

Tali ragioni hanno portato ad elaborare queste Linee Guida che intendono essere uno strumento di lavoro rivolto agli operatori chiamati a supportare e ad accompagnare le persone che utilizzano i servizi che il sistema regionale può offrire per facilitare il loro **ingresso nel mondo del lavoro**, agevolare la **flessibilità nell'occupazione** e consentire lo **sviluppo delle competenze** ai fini di una loro migliore spendibilità.

3. SCELTE METODOLOGICHE

Prima di procedere nell'illustrazione del modello di riferimento, è necessario esplicitare tre scelte di natura **metodologica** che riguardano i "confini" entro cui si muovono le indicazioni che saranno fornite in queste linee guida.

La prima riguarda **la definizione di contesti di apprendimento**; la seconda riguarda in modo specifico **i contesti di apprendimento non formali e informali** cui prioritariamente ci si riferirà sia nel declinare il modello di riferimento, sia nel presentare il processo e i servizi ad esso connessi; la terza riguarda le **fasi del processo** che qui si intende proporre.

Entrando nel merito della definizione di **contesti di apprendimento**, si ricorda che quando nel 2009 è stata avviata l'azione di sistema alla quale è seguita la sperimentazione, sono stati forniti per un uso comune alcuni strumenti operativi volti ad assicurare una base terminologica e metodologica condivisa. Tra questi è stato fornito un glossario essenziale contenente i termini fondamentali, tradotti

nel loro significato d'uso, ricavati dalle Raccomandazioni europee¹⁰ e formalizzati nel glossario Cedefop¹¹.

Tra i termini fondamentali ripresi, vi erano le tre definizioni di ambiti di apprendimento formali, non formali e informali, qui di seguito riportate.

1) **Apprendimento formale.** Apprendimento erogato in un contesto organizzato e strutturato (per esempio, in un istituto di istruzione o di formazione o sul lavoro), appositamente progettato come tale (in termini di obiettivi di apprendimento e tempi o risorse per l'apprendimento). L'apprendimento formale è intenzionale dal punto di vista del discente. Di norma sfocia in una convalida e in una certificazione.

2) **Apprendimento non formale.** Apprendimento erogato nell'ambito di attività pianificate non specificamente concepite come apprendimento (in termini di obiettivi, di tempi o di sostegno all'apprendimento). L'apprendimento non formale è intenzionale dal punto di vista del discente.

3) **Apprendimento informale.** Apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia o al tempo libero. Non è strutturato in termini di obiettivi di apprendimento, di tempi o di risorse dell'apprendimento. Nella maggior parte dei casi l'apprendimento informale non è intenzionale dal punto di vista del discente.

Sulla base di queste defizioni, erano stati definiti gli ambiti entro cui ciascuna linea progettuale era chiamata a lavorare (ricercare, elaborare, sperimentare).

Pertanto i progetti che nell'azione di sistema si dedicavano specificatamente agli "ambiti formali di apprendimento" dovevano¹² riferirsi a:

- Istruzione tecnica, professionale, liceale e formazione professionale triennale;
- Apprendistato¹³ in diritto dovere;
- Formazione continua e permanente;
- Formazione a carattere professionalizzante per adulti post obbligo formativo;
- Apprendistato alto¹⁴;
- Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS)¹⁵;
- Istruzione Superiore (lauree, lauree magistrali, master di I° e II° livello).

I progetti che nell'azione di sistema si dedicavano specificatamente agli "ambiti non formali e informali di apprendimento" dovevano riferirsi agli apprendimenti avvenuti in:

- Contesti di lavoro;
- Contesti di vita quotidiana.

Alla luce delle recenti disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro¹⁶, la ripartizione sopra richiamata potrebbe sembrare solo parzialmente coerente. Infatti nella definizione di **ambiti**

10 - Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (2008/C 111/01) <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:111:0001:0007:it:PDF>

11 - Terminology of European education and training policy - A selection of 100 key terms http://www.cedefop.europa.eu/en/Files/4064_EN.PDF

12 - Si precisa che l'elenco qui riportato non è esaustivo di tutti i possibili percorsi di apprendimento in ambito formale, ma si riferisce ai percorsi che potevano essere oggetto di ricerca e sperimentazione nell'ambito della Linea A che nella citata DGR n. 1758/2009 si sono specificatamente occupati degli ambiti formali di apprendimento.

13 - Ora denominato "Apprendistato per la qualifica professionale" ai sensi del Testo Unico dell'Apprendistato - Dlgs 167/2011 art.3.

14 - Ora denominato "Apprendistato di alta formazione e ricerca" ai sensi del Testo Unico dell'Apprendistato - Dlgs 167/2011 art.5.

15 - Il mancato richiamo ai percorsi di Istruzione Tecnica Superiore (ITS), istituiti dall'art. 13, comma 2 della Legge 40 del 2007 è legato al fatto che in Regione Veneto l'attivazione dei percorsi ITS è avvenuta nel settembre del 2011 ossia successivamente al periodo in cui sono state fornite queste indicazioni. È evidente che i percorsi ITS afferiscono anch'essi agli ambiti formali di apprendimento.

16 - Si fa riferimento alla Legge 92 del 28 giugno 2012.

formali¹⁷ la Legge si riferisce unicamente agli apprendimenti *“che si attuano nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si concludono con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale [...] o di una certificazione riconosciuta”*. Inoltre sono attribuiti agli ambiti **non formali**¹⁸, gli apprendimenti caratterizzati da una scelta intenzionale della persona e che si realizzano al di fuori dei sistemi sopra indicati.

Da questa definizione si intenderebbero quindi esclusi i percorsi formativi della formazione continua e permanente così come i percorsi formativi a carattere professionalizzante per adulti post obbligo formativo. Si tratta infatti di percorsi che non rilasciano un titolo di studio o una qualifica o un diploma professionale e di norma non rilasciano una certificazione riconosciuta.

Questa, sia pur parziale, discrasia tra definizioni conduce necessariamente a una riflessione di tipo metodologico che riguarda nel concreto il processo di riferimento e i dispositivi che saranno successivamente illustrati e proposti all'uso degli operatori ovvero il **dossier individuale e l'attestato di risultati di apprendimento**.

Tali dispositivi hanno in comune il fine ossia la messa in trasparenza, la stesura e quindi la registrazione dei risultati di apprendimento mentre diversi sono i contesti di apprendimento a cui fanno riferimento e la portata del loro valore d'uso.

Nello specifico s'intende promuovere l'uso dell'attestato di risultati di apprendimento per registrare i risultati di apprendimento acquisiti dalle persone grazie ad un percorso che è stato strutturato e quindi programmato, progettato, pianificato, verificato in itinere e alla fine valutato. Tale valutazione non è di parte terza¹⁹.

Il dossier intende essere il dispositivo di messa in trasparenza, di stesura e quindi di registrazione di risultati di apprendimento appresi in contesti non strutturati e per i quali pertanto non vi sia stata una esplicita programmazione, né progettazione e nemmeno pianificazione e in cui l'apprendimento comunque avvenuto non sia stato formalmente né verificato in itinere né valutato alla fine. Quando i risultati di apprendimento in esso registrati sono l'esito di un percorso di individuazione, esplicitazione e di verifica di parte terza, attraverso raccolta di evidenze e di approfonditi riscontri, si ottiene il dossier individuale delle competenze validate. Nel caso in cui non sia possibile validare le competenze registrate nel dossier, tale documento assume esclusivamente un valore di parte seconda²⁰.

La seconda scelta metodologica riguarda i **contesti di apprendimento** cui prioritariamente queste linee guida si riferiranno.

Nell'ambito dell'**azione di sistema** si è scelto di prendere a riferimento sia gli apprendimenti acquisiti in contesti formali sia gli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali. Tale scelta è stata motivata dalla necessità di promuovere un dialogo operativo tra sistemi al fine di garantire la collaborazione, la permeabilità e la fiducia che stanno a fondamento del reciproco riconoscimento e del processo di convalida. Da questo punto di vista questa azione di sistema ha consentito di agire sulla professionalità degli operatori coinvolti i quali pur provenendo da esperienze diverse e

17 - Art. 4 comma 52, Legge 92/2012.

18 - Art. 4 comma 53, Legge 92/2012.

19 - Si definisce di parte terza, l'esito della valutazione di una Commissione di validazione la quale, in quanto completamente indipendente dalle fasi precedenti, è chiamata a svolgere una funzione imparziale.

20 - Si definisce di parte seconda, l'esito di un lavoro di valutazione che coinvolge, oltre alla persona interessata, anche il soggetto che la guida, la supporta e la accompagna all'esplicitazione (ad esempio un organismo per i servizi al lavoro) o all'acquisizione dei risultati di apprendimento (ad esempio un organismo di formazione).

muovendosi in contesti altrettanto diversi (istruzione, formazione, impresa), hanno potuto utilizzare e condividere linguaggi, strumenti e metodi che avevano una radice comune di riferimento: i risultati di apprendimento.

In tal senso, si può affermare che si è trattato di una rilevante operazione culturale.

Questo documento capitalizza gli esiti della **azione di sistema** nel suo complesso tuttavia la prospettiva su cui si focalizza riguarda la **convalida di apprendimenti acquisiti al di fuori di quei contesti istituzionali che per loro mandato già prevedono il rilascio di un certificazione.**

D'altra parte si sottolinea che in diversi passaggi di questo documento inerenti sia il processo di riferimento sia i dispositivi per attuarlo, continueranno ad essere presenti forti richiami di metodo relativi agli ambiti formali di apprendimento. Così non fosse, questo documento perderebbe di valore sul piano della sua spendibilità operativa.

Infine la terza scelta. È possibile visualizzare il processo che conduce alla certificazione di competenze per fasi, come di seguito indicato:



Fig. 1 - Fasi del processo che conduce alla certificazione

In queste linee guida saranno affrontate e declinate le prime tre fasi; non sarà affrontata la certificazione.

Il motivo di questa scelta è legato al fatto che, per poter certificare competenze, sono necessari degli standard di riferimento. In Italia attualmente esistono alcuni standard formativi²¹, esistono delle indicazioni in merito agli standard di certificazione²², non esistono gli standard professionali nazionali²³.

In particolare, la mancanza di **standard professionali nazionali** di riferimento depotenzia la spendibilità e il riconoscimento che un certificato di competenze acquisite in contesti non formali e informali dovrebbe avere su tutto il territorio nazionale a prescindere dal sistema regionale di appartenenza. In attesa che venga adottato tale sistema di standard nazionale, la Regione Veneto intende adottare un repertorio professionale regionale e avviare un processo di validazione che preveda il coinvolgimento di una commissione con un ruolo di parte terza. In esito a tale processo potrà essere rilasciato alla persona un dossier individuale di competenze validate che in presenza di standard professionali nazionali di riferimento potrà dar seguito ad una certificazione.

È opportuno esplicitare che si definisce di **parte terza** l'esito della valutazione della commissione di validazione la quale, in quanto completamente indipendente dalle fasi precedenti, è chiamata a svolgere una funzione imparziale.

Si definiscono di **parte seconda** gli esiti di un lavoro di valutazione che vede coinvolti, oltre alla persona interessata, anche il soggetto fornitore del processo di accompagnamento all'esplicitazione (ad esempio un organismo per i servizi al lavoro) o all'acquisizione dei risultati di apprendimento (ad esempio un organismo formativo).

Infine l'esplicitazione in autovalutazione di risultati di apprendimento attiene ad una valutazione di **parte prima**. Tale valutazione ha solo un valore personale e il suo riconoscimento sociale si fonda unicamente sulla fiducia nei confronti del dichiarante.

In tal senso, nel caso in cui, per scelta della persona o per impossibilità di proseguire fino al servizio di validazione, il processo si fermasse alla fase dell'accertamento da parte dell'operatore tramite raccolta di evidenze, il valore attribuito al dossier individuale avrà un valore di parte seconda, frutto di un lavoro mediato tra un individuo e un secondo soggetto; non avrà quindi un valore ufficiale, ma supererà il valore di parte prima (o autocertificativo) di un curriculum vitae.

Analogamente un attestato rilasciato a seguito di un percorso formativo²⁴ a partire da risultati di apprendimento non riconducibili a standard nazionali e senza l'intervento di una commissione di valutazione indipendente, assumerà valore di parte seconda.

21 - Si fa riferimento agli standard formativi dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale (IeFP), dei percorsi di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) e dei corsi di Istruzione Tecnica Superiore (ITS).

Per quanto riguarda i percorsi della IeFP, l'accordo Stato Regioni del 27.07.2011 ha declinato gli standard formativi di riferimento delle 21 qualifiche triennali - poi diventate 22 in seguito all'accordo Stato Regioni del 19.01.2012 - e gli standard formativi dei 21 diplomi professionali di tecnico.

Gli standard formativi relativi alle competenze di base e trasversali dei percorsi di IFTS sono stati sanciti con l'accordo in Conferenza Unificata del 19.11.2002; gli standard formativi relativi alle competenze tecnico professionali dei percorsi di IFTS sono stati sanciti con gli accordi in Conferenza Unificata del 29.04.2004 e del 25.11.2004. Per i percorsi di IFTS sono in via di ridefinizione gli standard formativi di riferimento in una logica più rispondente alla declinazione per risultati di apprendimento così come è stato fatto per i percorsi di IeFP.

Infine per i corsi ITS, con Decreto del MIUR del 7.09.2011 sono state definite le figure e le relative "macrocompetenze" di riferimento.

22 - Si fa riferimento all'Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 19 aprile 2012 per la definizione delle competenze comunque acquisite in apprendistato a norma dell'art. 6 del dlgs del 14 settembre 2011, n. 167.

23 - Le descrizioni ATECO 2007 relative alle diverse attività economiche; la Nomenclatura delle Unità professionali (NUP) curata da ISTAT; elaborazioni curate nel contesto di sperimentazioni promosse da varie Regioni per alcuni comparti ed infine altri apporti derivanti da studi di settore costituiscono attualmente il quadro nazionale ancora frammentario di riferimento per la costruzione di standard professionali nazionali.

24 - Sono da ritenersi incluse anche esperienze di stage o tirocinio.

4. IL MODELLO OPERATIVO

Si procede ora alla descrizione del modello operativo che si intende adottare. Sono pertanto descritti i due servizi collegati alle fasi del processo di riferimento (identificazione, accertamento, validazione e certificazione) che devono essere avviate nel caso in cui, su richiesta della persona, si intendano validare, tramite evidenze, le competenze acquisite in contesti non formali e informali.

I due servizi, temporalmente sequenziali, sono così denominati:

1. Servizio di supporto nella costruzione del dossier;
2. Servizio di validazione delle competenze.

Si precisa che il servizio di supporto alla costruzione del dossier è preceduto da servizi di accoglienza e informazione nel corso dei quali è concordato e firmato il patto di servizio e definito il Piano di Azione Individuale²⁵.

Ciascun servizio sarà descritto dapprima in modo complessivo e successivamente rappresentato nel flusso di realizzazione, a sua volta, declinato in modo dettagliato associando “regole” in forma di istruzioni e prodotti/output che devono essere garantiti in esito al servizio stesso.

Il processo che si attiva per validare competenze acquisite nel non formale e nell’informale, per il tramite di evidenze (riscontri), non esclude a priori la possibilità di chiedere anche una verifica basata su prove in situazione delle stesse competenze.

La possibilità di prove in situazione è un’opportunità che deve essere prevista dal Sistema nei casi in cui:

- la persona sia impossibilitata a ri-costruire/raccogliere evidenze significative ma è fortemente intenzionata a dimostrare la padronanza delle proprie competenze;
- la commissione non ritenga sufficienti le informazioni raccolte attraverso la valutazione delle competenze tramite evidenze e suggerisca la realizzazione di approfondimenti tramite prova.

Proprio in ragione del fatto che l’avvio di un processo che conduce alla validazione di competenze non può non prevedere anche la possibilità di proporre verifiche in situazione (prove), se necessarie, il modello che qui è presentato include tale possibilità. Per questo motivo si ritiene comunque opportuno affrontare il tema della validazione per il tramite di prove pur sottolineando che l’implementazione di questa opportunità richiede prima la messa a regime della metodologia, delle regole e dei dispositivi che consentono la validazione tramite evidenze (riscontri).

Il consolidamento del modello a sistema consentirà anche l’utilizzo di prove in situazione.

L’introduzione di questo ulteriore passaggio “arricchirà” il processo che comunque nella sua struttura resterà inalterato.

25 - Tali interventi sono di norma realizzati nell’ambito dell’area di prestazione denominata “informazione e accesso al sistema dei servizi al lavoro” secondo il modello di accreditamento adottato dalla Regione Veneto, nel corso del quale è già avvenuto l’accordo sancito dalla firma del Patto di Servizio ed è già stato definito il Piano di Azione Individuale. Questo servizio non viene qui descritto ma fa parte delle prestazioni essenziali che i servizi pubblici e i servizi privati accreditati sono tenuti a dare ai cittadini. Si tratta di un momento fondamentale nel corso del quale sono fornite informazioni relative al percorso di accompagnamento alla costruzione del dossier e all’eventuale passaggio alla validazione e si procede a verificare con la persona la sussistenza delle condizioni e delle motivazioni necessarie per intraprendere tale percorso.

4.1 Il servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze

Il servizio ha lo **scopo** di supportare la persona nell'identificare e formalizzare le competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali attraverso la ricostruzione e analisi delle esperienze di apprendimento. L'operatore è inoltre coinvolto nel supportare la persona ad attribuire una validità documentale alle competenze che la persona stessa ritiene di possedere.

Il **prodotto atteso** da questo servizio è il dossier individuale delle evidenze che descrive i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate.

Oltre alla costruzione del dossier il processo di supporto dovrà porsi come obiettivo quello di accompagnare la persona nell'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro effettiva "spendibilità".

Si ricorda infatti che il servizio è - e deve essere - auto-consistente ovvero deve possedere una sua completezza anche nel caso in cui la persona decida di non affrontare il servizio successivo.

In questo servizio, a partire dagli obiettivi focalizzati con l'utente nella fase precedente nel corso della quale è stato definito il Piano di Azione Individuale (PAI), l'operatore condurrà la persona attraverso un processo che prevede la narrazione di esperienze di apprendimento ritenute significative con la conseguente scelta delle competenze da porre al centro dell'analisi.

L'operatore sulla base delle esperienze raccolte e avendo a disposizione un repertorio professionale di riferimento²⁶, identifica le competenze oggetto del dossier individuale delle evidenze.

Dovranno essere oggetto di analisi le competenze ritenute strategiche per la crescita dell'occupabilità della persona coerentemente ad un progetto professionale fattibile e realistico.

Il proseguimento del lavoro implicherà la raccolta delle evidenze che possano testimoniare l'effettiva padronanza delle competenze oggetto di analisi. Questa fase prevede che la persona interessata si attivi in un lavoro di raccolta che di norma si svolgerà in autonomia. Tra i compiti dell'operatore c'è quello fondamentale di motivare, sostenere e monitorare questo lavoro in autonomia da parte della persona.

Nel corso di questa fase prende via via forma il dossier individuale delle evidenze nel quale saranno riportate:

- le competenze oggetto di identificazione denominate secondo il repertorio di riferimento;
- la descrizione sintetica delle evidenze correlate;
- le motivazioni per cui le evidenze sono ritenute significative.

Prima di concludere il servizio (ed eventualmente presentare il dossier individuale delle evidenze al vaglio della commissione di validazione) è necessaria una lettura d'insieme del documento e dei suoi allegati per valutarne la coerenza complessiva e la sostenibilità. Tale lettura dovrà essere condivisa con il proprietario del dossier. Il dossier con i relativi allegati è di proprietà dell'intestatario; l'ente accompagnatore, ne conserverà copia ma non terrà gli allegati (evidenze) che restano di esclusiva proprietà dell'intestatario del dossier.

Nel caso in cui, a seguito dell'analisi delle evidenze portate dalla persona, l'operatore valutasse la non consistenza delle stesse, il servizio dovrà chiudersi.

Qualora il sistema a regime prevedesse anche l'opportunità di avviare prove in situazione, allora sarà la persona insieme all'operatore a decidere se attivarsi in tal senso.

26 - In assenza di standard professionali nazionali, si farà ricorso al repertorio professionale regionale. Si veda il capitolo 6 "Passaggi Operativi", punto a).

Di seguito, sono rappresentati:

- il flusso di realizzazione del servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze;
- il flusso di realizzazione del servizio di supporto nella costruzione del dossier delle evidenze nel caso in cui, a regime, fosse prevista anche l'opportunità di prove in situazione.

Ciascuna delle rappresentazioni grafiche dei flussi è accompagnata da una sintetica tabella descrittiva. Per quanto attiene al format e alle modalità di costruzione del dossier individuale delle evidenze, si veda il capitolo dedicato ai Dispositivi.

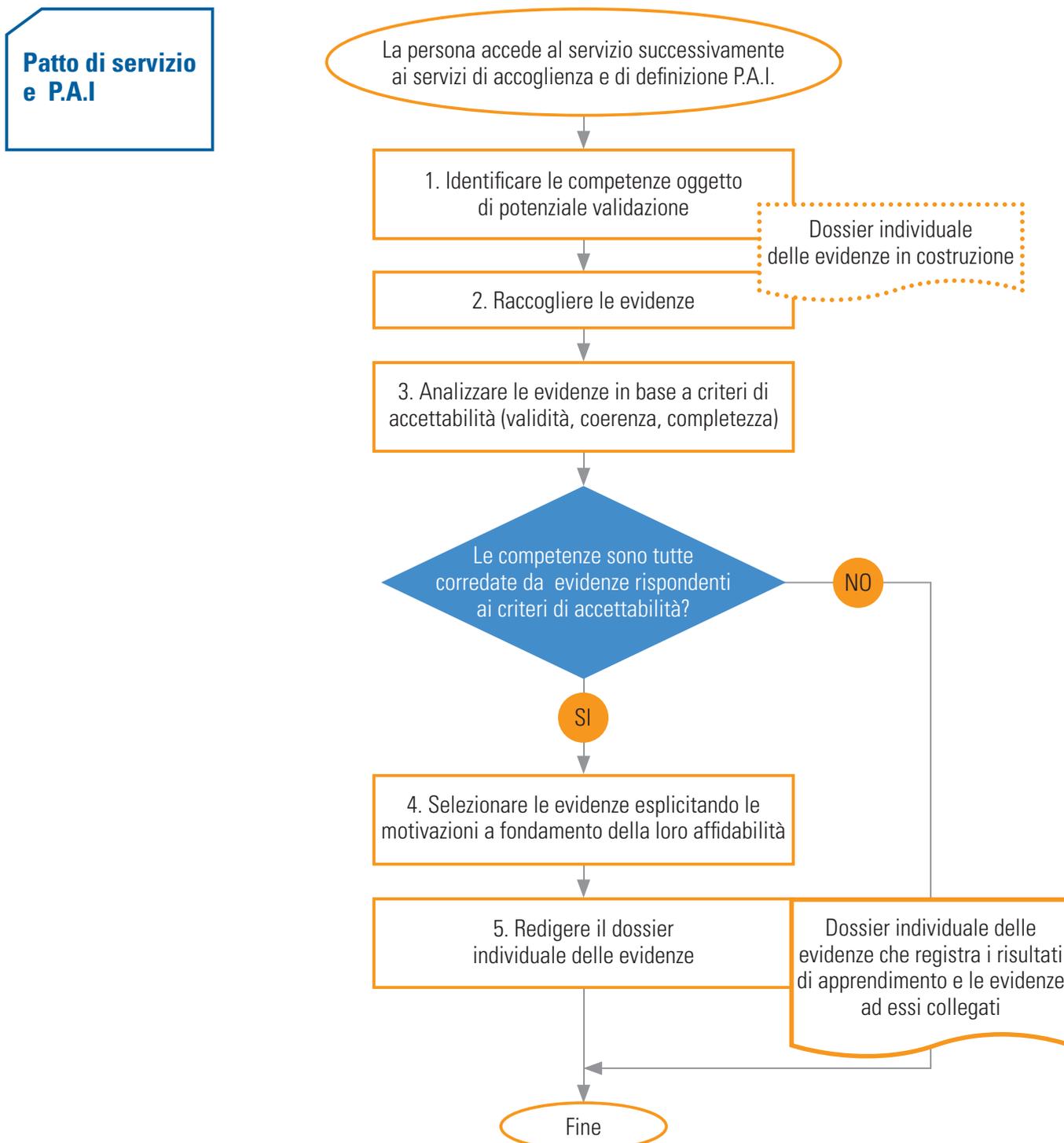


Fig. 2 - Flusso di realizzazione del Servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze

Schema 1 - Descrizione sintetica del Flusso di realizzazione del servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze

La persona accede al servizio	La persona accede al servizio successivamente alla firma del patto di servizio e alla definizione del Piano di Azione Individuale ²⁷ .
1. Identificare le competenze oggetto di potenziale validazione	La persona che richiede di accedere a questo servizio è supportata da un operatore che ha il compito di identificare, insieme alla persona, le competenze che potranno essere oggetto di validazione. L'esito è registrato nel "Dossier Individuale delle evidenze in costruzione".
2. Raccogliere le evidenze	A partire dalle competenze individuate l'operatore guida la persona nell'azione di ricerca di evidenze che possano testimoniare il possesso delle competenze oggetto di potenziale validazione.
3. Analizzare le evidenze in base a criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza)	L'operatore di supporto deve ora procedere all'analisi delle evidenze proposte dalla persona. Le evidenze dovranno rispondere a criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza). Se le competenze non sono corredate da evidenze che rispondono ai criteri di accettabilità, il servizio deve terminare; vice versa la persona può passare alla fase successiva.
4. Selezionare le evidenze esplicitando le motivazioni a fondamento della loro affidabilità	In esito alla analisi si deve procedere alla selezione "esclusiva" delle evidenze che rispondono ai criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza). Qualora le evidenze emerse non fossero sufficienti a dimostrare la/le competenza/e dichiarata/e, il servizio si conclude.
5. Redigere il dossier individuale delle evidenze	A questo punto, l'operatore di supporto riporta una sintetica descrizione delle evidenze selezionate, esplicitando le motivazioni della scelta effettuata. Il dossier individuale delle evidenze con i relativi allegati è quindi pronto per essere presentato al vaglio della commissione di validazione.

27 - Vedi nota 25.

**Patto di servizio
e P.A.I**

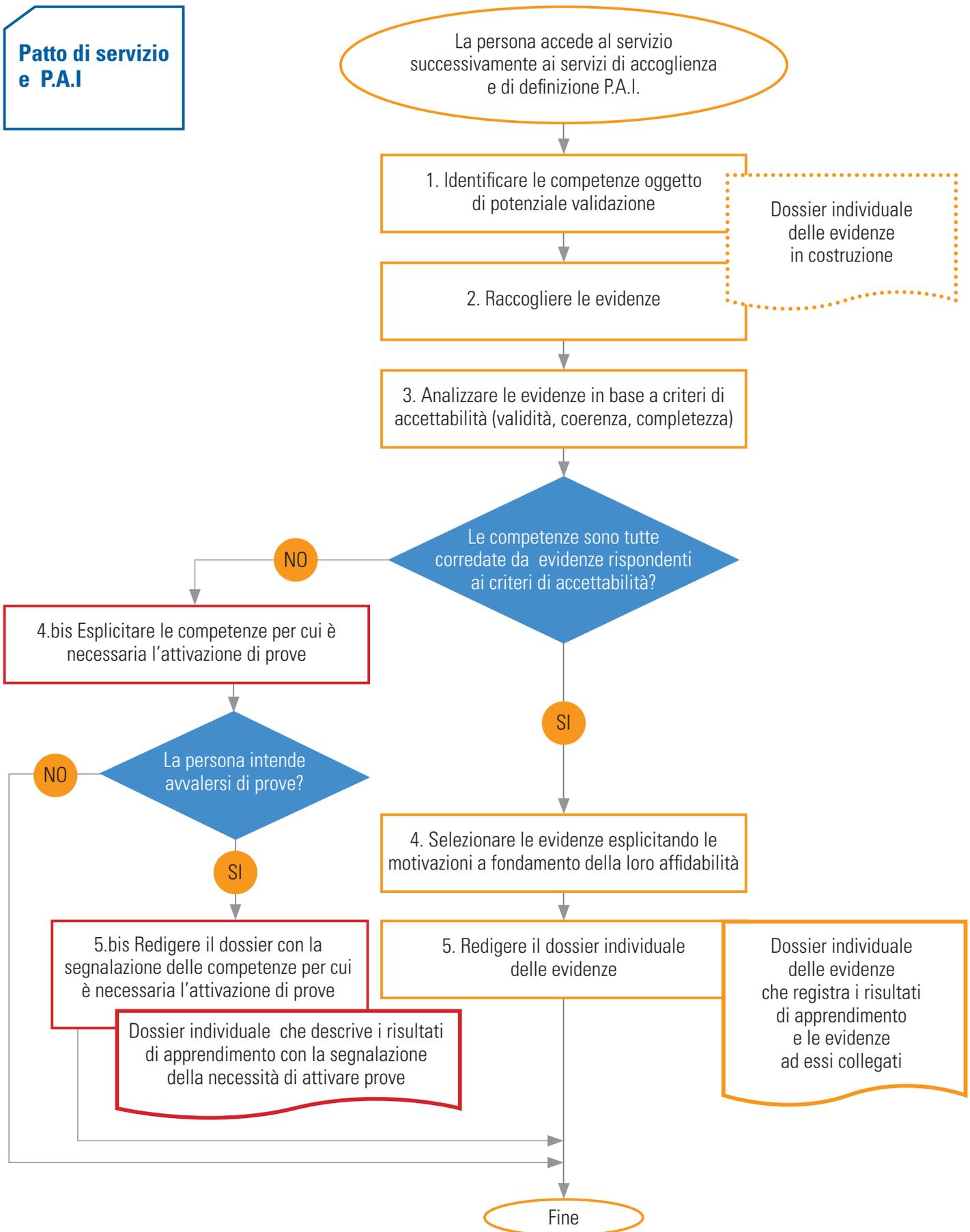


Fig. 3 - Flusso di realizzazione del Servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze integrato dalla possibilità di attivare prove in situazione nel servizio successivo

Schema 2 - Descrizione sintetica del Flusso di realizzazione del servizio di supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze integrato dalla possibilità di attivare prove in situazione nel servizio successivo

La persona accede al servizio	La persona accede al servizio successivamente alla firma del patto di servizio e alla definizione del Piano di Azione Individuale.
1. Identificare le competenze oggetto di potenziale validazione	La persona che richiede di accedere a questo servizio è supportata da un operatore che ha il compito di identificare, insieme alla persona, le competenze che potranno essere oggetto di validazione. L'esito è registrato nel "Dossier Individuale delle evidenze in costruzione".
2. Raccogliere le evidenze	A partire dalle competenze individuate l'operatore guida la persona nell'azione di ricerca di evidenze che possano testimoniare il possesso delle competenze oggetto di potenziale validazione.
3. Analizzare le evidenze in base a criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza)	L'operatore di supporto deve ora procedere all'analisi delle evidenze proposte dalla persona. Le evidenze dovranno rispondere a criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza). Se le competenze sono corredate da evidenze rispondenti a criteri di accettabilità si procede con le fasi 4 e 5; se le competenze non sono corredate da evidenze che rispondono a criteri di accettabilità si procede con le fasi 4.bis e 5.bis.
4. Selezionare le evidenze esplicitando le motivazioni a fondamento della loro affidabilità	In esito alla analisi si deve procedere alla selezione "esclusiva" delle evidenze che rispondono ai criteri di accettabilità (validità, coerenza, completezza). Qualora le evidenze emerse non fossero sufficienti a dimostrare la/le competenza/e dichiarata/e, il servizio si conclude.
5. Redigere il dossier individuale delle evidenze	A questo punto, l'operatore di supporto riporta una sintetica descrizione delle evidenze selezionate, esplicitando le motivazioni della scelta effettuata. Il dossier individuale delle evidenze con i relativi allegati è quindi pronto per essere presentato al vaglio della commissione di validazione.
4. bis Esplicitare le competenze per cui è necessaria l'attivazione di prove	L'operatore deve esplicitare le competenze per cui è necessaria l'attivazione di prove e verificare con la persona la sua intenzione di proseguire con prove in situazione. Se la persona, in assenza di evidenze a supporto delle competenze, non intende avvalersi della possibilità di effettuare prove in situazione, il servizio deve terminare. Vice versa, nel caso in cui la persona, in accordo con l'operatore, intenda avvalersi della possibilità di effettuare prove in situazione, il servizio procede con la fase 5.bis.
5. bis Redigere il dossier con la segnalazione delle competenze per cui è necessaria l'attivazione di prove	A questo punto, l'operatore di supporto redige il dossier con la specificando le competenze per cui è necessario prevedere prove in situazione. Il dossier con i relativi allegati è quindi pronto per essere presentato al vaglio della commissione di validazione.

4.2 Il servizio di validazione delle competenze

Il servizio ha lo **scopo** di valutare la padronanza delle competenze indicate dalla persona valutando le evidenze allegate ed effettuando un colloquio di approfondimento mirato a partire dagli esiti della verifica del dossier costruito nel servizio precedente.

I **prodotti attesi** da questo servizio sono il dossier delle competenze validate e il libretto formativo del cittadino aggiornato.

Il servizio prevede l'attivazione di una Commissione composta da un esperto di metodo²⁸ e da un esperto della professione. Nel caso in cui l'utente sia interessato ad ottenere dei crediti formativi in relazione ad uno specifico percorso di formazione che intenda intraprendere sarà presente anche un esperto di formazione.

Ciascuno dei componenti della Commissione si assume la responsabilità del rigore e dell'imparzialità con cui è realizzato il servizio, tuttavia i singoli componenti assumono ruoli e funzioni specifiche:

- **l'esperto di metodo** ha il compito di condurre l'istruttoria delle evidenze, di presidiare la correttezza del processo dal punto di vista tecnico/metodologico e di garantirne la tenuta secondo i criteri e gli obiettivi definiti.
- **l'esperto della professione**, ha il compito di collaborare all'analisi delle evidenze proposte dalla persona a supporto delle competenze dichiarate. A partire dagli esiti di tale analisi, l'esperto dovrà individuare i contenuti chiave da approfondire nel corso del colloquio per accertare l'effettivo possesso delle competenze oggetto di valutazione, finalizzate al suo percorso lavorativo; è responsabile della conduzione del colloquio di approfondimento.
- **l'esperto di formazione**, quando previsto, ha il compito di collaborare all'analisi delle evidenze proposte dalla persona a supporto delle competenze dichiarate. A partire dagli esiti di tale analisi, l'esperto dovrà individuare i contenuti chiave da approfondire nel corso del colloquio per accertare l'effettivo possesso delle competenze oggetto di valutazione in vista del possibile ottenimento di crediti formativi.

La Commissione si compone quindi di almeno due esperti. L'esperto di metodo e l'esperto di professione sono sempre presenti; l'esperto di formazione è presente se la persona è interessata a intraprendere un percorso formativo e quindi accede al servizio di validazione al fine di avviare un processo di riconoscimento di crediti.

Inoltre alla prima parte dei lavori, ovvero quella che riguarda l'analisi e la verifica documentale del dossier individuale delle evidenze da parte della Commissione, è presente l'operatore che ha accompagnato la persona nel servizio precedente di supporto alla costruzione del dossier. L'operatore è presente all'avvio del servizio di validazione per illustrare in modo sintetico alla Commissione i passaggi effettuati con la persona nel servizio precedente al fine di costruire il suo dossier.

Una volta analizzate le evidenze, la Commissione procede alla realizzazione del colloquio di approfondimento con la persona, per completare e approfondire l'effettivo valore delle evidenze riferite alle competenze oggetto di valutazione.

28 - Gli Esperti di metodo e di professione sono soggetti terzi-indipendenti rispetto alla fase di identificazione delle competenze e raccolta delle evidenze (servizio di supporto nella costruzione del dossier). Per i requisiti professionali degli esperti che devono essere iscritti in apposite liste si veda il capitolo "Passaggi operativi" punti 2 e 3.

Tale colloquio è gestito con il supporto di una batteria di “questioni chiave” (domande, immagini, casi, ecc.) definita in fase istruttoria e utile ad indagare elementi significativi delle competenze documentate dalle evidenze. La Commissione farà riferimento al repertorio professionale adottato²⁹. Nel caso in cui la persona decida di accedere a questo servizio ai fini di un riconoscimento di crediti formativi per la partecipazione ad un percorso formale sarà fatto esplicito riferimento agli standard formativi.

La Commissione in base agli esiti dell’analisi delle evidenze e del colloquio di approfondimento, redige un **“Verbale di validazione”**, in cui sono indicate:

- le competenze che possono essere riconosciute alla persona e quindi validate;
- note esplicative delle decisioni prese dalla Commissione;
- note di indirizzo riguardo ad eventuali percorsi a valenza formativa per il rafforzamento/ acquisizione di specifici Risultati di Apprendimento.

Nel caso in cui il sistema a regime implementasse la possibilità di effettuare prove in situazione sarà principalmente nel corso del servizio di supporto che emergerà tale necessità di attivare prove in situazione. Le prove saranno proposte qualora fosse rilevata la parziale consistenza delle evidenze a supporto delle competenze dichiarate.

In tal caso, la decisione finale della Commissione in merito alla validazione terrà conto dell’esito delle prove eventualmente integrate da un colloquio.

Di seguito, sono rappresentati:

- il flusso di realizzazione del servizio di validazione delle competenze **esclusivamente sulla base di evidenze**;
- il flusso di realizzazione del servizio di validazione delle competenze nel caso in cui, a regime, fosse prevista anche l’opportunità di prove in situazione.

Ciascuna delle rappresentazioni grafiche dei flussi è accompagnata da una sintetica tabella descrittiva. Per quanto attiene alle modalità di costruzione del dossier individuale e al format del dispositivo, si veda il capitolo “Dispositivi di riferimento”.

29 - Vedi nota 26.

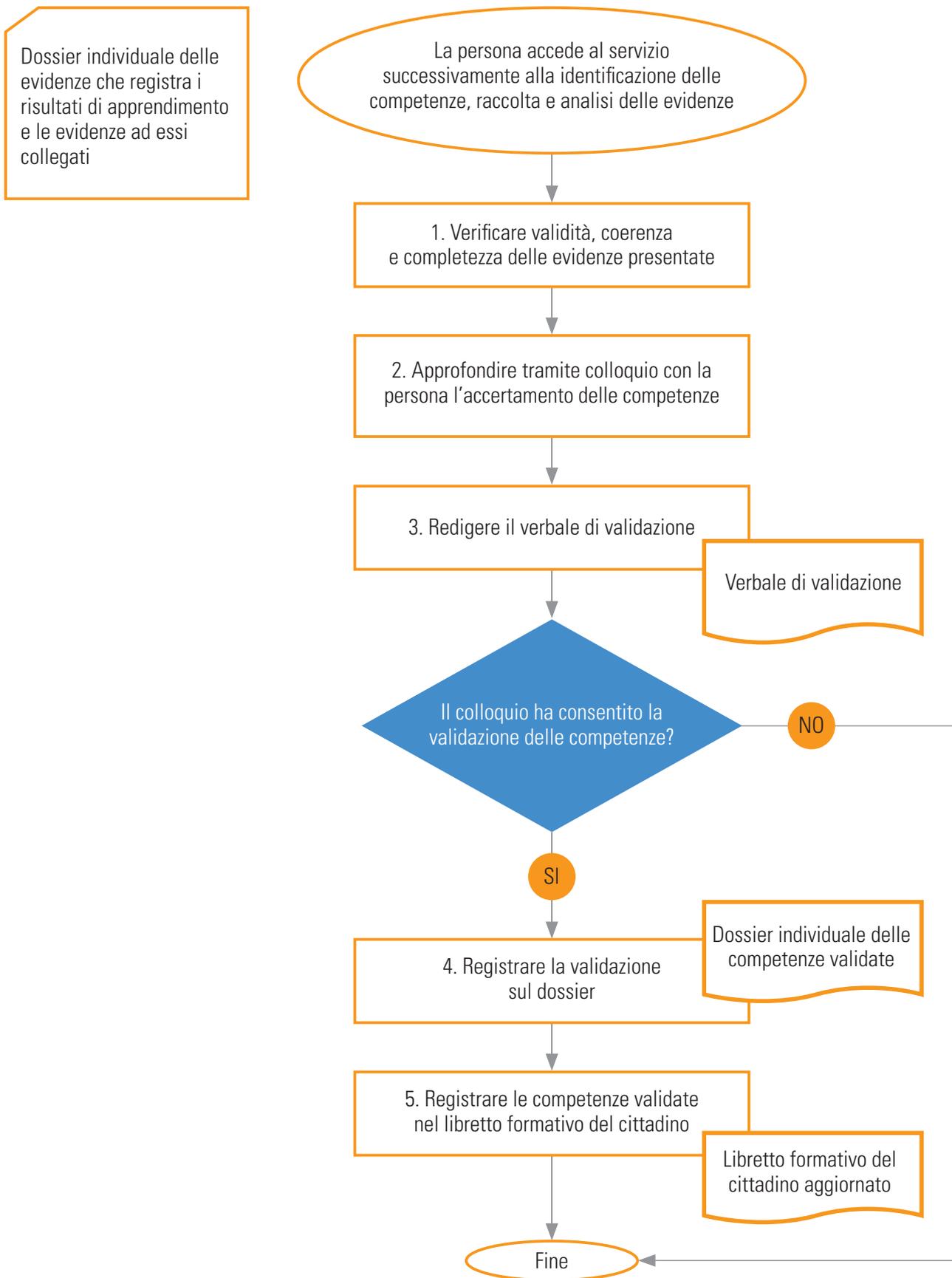


Fig. 4 - Flusso di realizzazione del Servizio di validazione delle competenze esclusivamente sulla base di evidenze

Schema 3 - Descrizione sintetica del Flusso di realizzazione del servizio di validazione esclusivamente sulla base di evidenze

<p>La persona accede al servizio</p>	<p>La persona accede al servizio in seguito alla supervisione dell'operatore che ha condotto alla identificazione delle competenze e alla raccolta e analisi delle evidenze ad esse correlate ed infine al rilascio del dossier individuale delle evidenze da presentare a questo servizio.</p>
<p>1. Verificare validità, coerenza e completezza delle evidenze presentate</p>	<p>La Commissione nominata ha il compito di esaminare il dossier e le evidenze connesse in relazione alle competenze oggetto di potenziale validazione.</p>
<p>2. Approfondire tramite colloquio con la persona l'accertamento delle competenze</p>	<p>La Commissione, a partire dall'esito dell'analisi delle evidenze, realizza un colloquio di approfondimento con la persona per accertare la padronanza delle competenze dichiarate.</p>
<p>3. Redigere il verbale di validazione</p>	<p>In esito all'analisi delle evidenze effettuata e al colloquio di approfondimento realizzato con la persona, viene redatto il verbale di validazione, nel quale la Commissione indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le competenze che possono essere validate e quelle che invece non possono essere validate con note esplicative in grado di chiarire il giudizio espresso; - i crediti formativi potenzialmente riconoscibili in riferimento allo specifico percorso formativo che la persona intende intraprendere con note esplicative in grado di chiarire la valutazione espressa. <p>Il verbale è firmato da tutti i membri della Commissione. Il verbale di validazione firmato viene inviato all'organismo responsabile del servizio di supporto nella costruzione del dossier, in modo da poter prendere atto delle competenze che sono state validate dalla Commissione e delle motivazioni che hanno condotto alla eventuale non validazione di una o più competenze questo anche al fine di poter fornire alla persona indicazioni di carattere orientativo. Qualora la Commissione abbia ritenuto di non procedere alla validazione di competenze, il servizio deve terminare. Nel caso in cui la Commissione abbia potuto procedere alla validazione si procede con le fasi 4 e 5.</p>
<p>4. Registrare la validazione sul dossier</p>	<p>Sulla base di quanto dichiarato nel verbale di validazione, è redatto in forma definitiva il dossier individuale delle competenze validate. Su quest'ultimo sono registrate esclusivamente le competenze validate, la descrizione sintetica delle relative evidenze e motivazioni connesse. Il Dossier compilato in tutte le sue parti e firmato dai membri della Commissione è consegnato alla persona.</p>
<p>5. Registrare le competenze validate nel Libretto Formativo del Cittadino</p>	<p>Sulla base di quanto dichiarato nel dossier delle competenze validate e, su richiesta della persona, potrà essere aggiornato il libretto formativo del cittadino, registrando le competenze validate. Il libretto formativo del cittadino aggiornato è presentato e consegnato alla persona.</p>

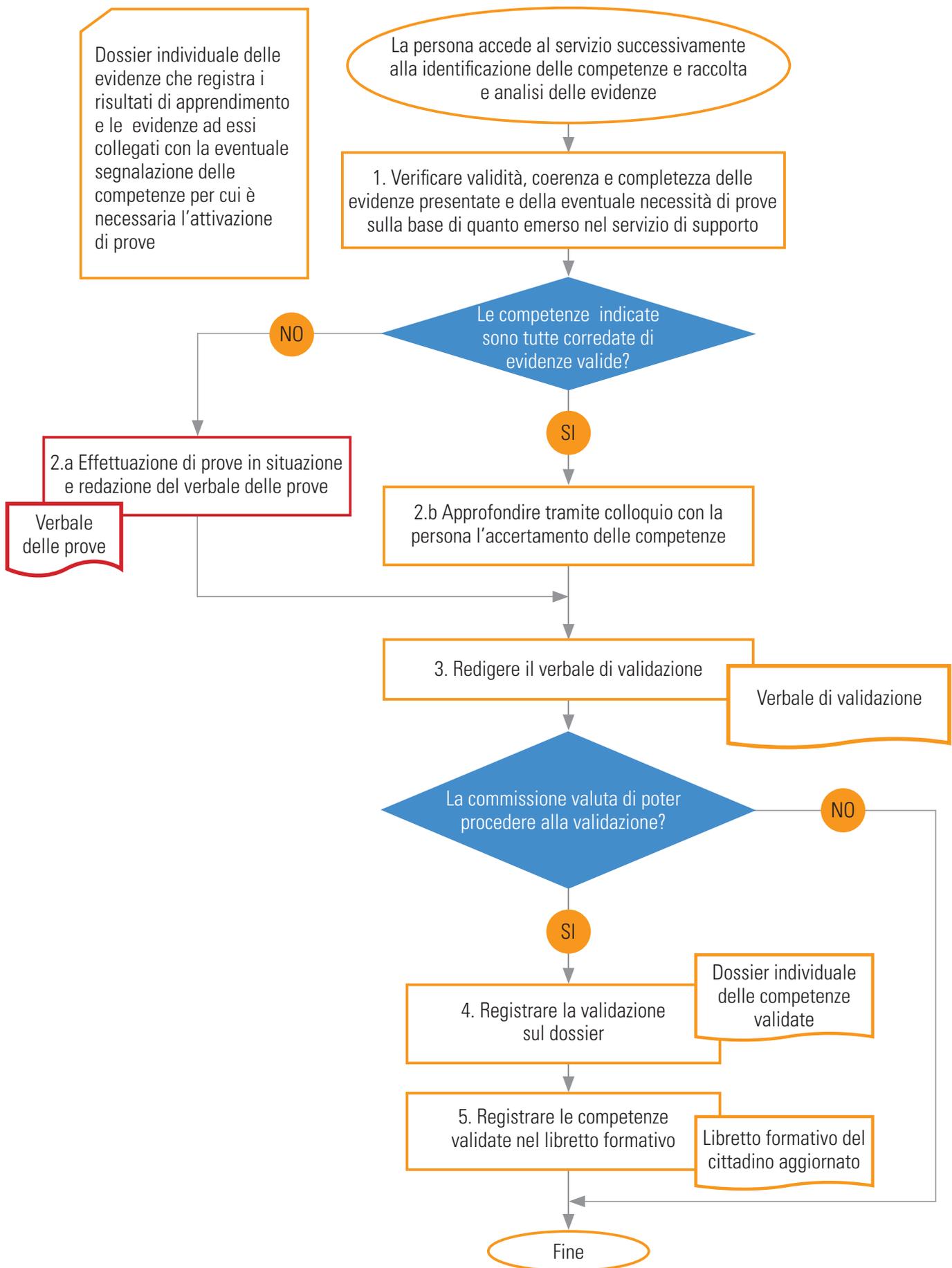


Fig. 5 - Flusso di realizzazione del Servizio di validazione delle competenze integrato dalla possibilità di attivare prove in situazione

Schema 4 - Descrizione sintetica del Flusso di realizzazione del servizio di validazione delle competenze integrato dalla possibilità di attivare prove in situazione

<p>La persona accede al servizio</p>	<p>La persona accede al servizio in seguito alla supervisione dell'operatore che ha condotto alla identificazione delle competenze e alla raccolta e analisi delle evidenze ad esse correlate ed infine al rilascio del dossier individuale delle evidenze da presentare a questo servizio.</p>
<p>1. Verificare validità, coerenza e completezza delle evidenze presentate e della eventuale necessità di prove sulla base di quanto emerso nel servizio di supporto</p>	<p>La Commissione nominata ha il compito di esaminare il dossier e le evidenze connesse in relazione alle competenze oggetto di potenziale validazione. Nel caso in cui sia segnalata la necessità di prove il servizio prosegue con la fase 2.a. Nel caso in cui non sia segnalata la necessità di prove il servizio prosegue con la fase 2.b.</p>
<p>2.a Effettuazione di prove in situazione e redazione del verbale delle prove</p>	<p>La Commissione utilizza prove strutturate per compiti significativi atti a rilevare la padronanza delle competenze oggetto di verifica e valutazione. L'esito delle prove costituisce evidenza. A seguire, viene redatto il verbale delle prove.</p>
<p>2.b Approfondire tramite colloquio con la persona l'accertamento delle competenze</p>	<p>La Commissione, a partire dall'esito dell'analisi delle evidenze, realizza un colloquio di approfondimento con la persona per accertare la padronanza delle competenze dichiarate.</p>
<p>3. Redigere il verbale di validazione</p>	<p>In seguito agli esiti delle fasi precedenti, viene redatto il verbale di validazione, nel quale la Commissione indica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - le competenze che possono essere validate e quelle che invece non possono essere validate con note esplicative in grado di chiarire il giudizio espresso; - i crediti formativi potenzialmente riconoscibili in riferimento allo specifico percorso formativo che la persona intende intraprendere con note esplicative in grado di chiarire la valutazione espressa. <p>Il verbale di validazione, firmato da tutti i membri della Commissione, viene inviato all'organismo responsabile del servizio di supporto nella costruzione del dossier, in modo da poter prendere atto delle competenze che sono state validate dalla Commissione e delle motivazioni che hanno condotto alla eventuale non validazione di una o più competenze, questo anche al fine di poter fornire alla persona indicazioni di carattere orientativo. Qualora la Commissione abbia ritenuto di non procedere alla validazione di competenze, il servizio deve terminare. Nel caso in cui la Commissione abbia potuto procedere alla validazione si procede con le fasi 4 e 5.</p>
<p>4. Registrare la validazione sul dossier</p>	<p>Sulla base di quanto dichiarato nel verbale di validazione e nell'eventuale verbale delle prove, è redatto in forma definitiva il dossier individuale che riporterà le competenze validate, la descrizione sintetica delle relative evidenze, compresi gli esiti delle eventuali prove, e delle motivazioni connesse. Il dossier compilato in tutte le sue parti e firmato dai membri della Commissione è consegnato alla persona.</p>
<p>5. Registrare le competenze validate nel Libretto Formativo del Cittadino</p>	<p>Sulla base di quanto dichiarato nel dossier delle competenze validate e, su richiesta della persona, potrà essere aggiornato il libretto formativo del cittadino, registrando le competenze validate. Il libretto formativo del cittadino aggiornato è presentato e consegnato alla persona.</p>

4.3 Il modello operativo di riferimento

Alla luce della descrizione del servizio di supporto nella costruzione del dossier e del servizio di validazione delle competenze, il modello operativo di riferimento che ne deriva e che si intende adottare, si configura come illustrato nello schema 5 “Modello operativo di riferimento”.

Il modello di riferimento, per ciascuno dei due servizi necessari alla realizzazione del processo, riporta i seguenti elementi:

- gli attori coinvolti, intesi come soggetti titolati ad erogare i servizi;
- i professionisti coinvolti nell'erogazione di ciascun servizio;
- gli strumenti di supporto che devono essere utilizzati.

Inoltre, per ciascuna fase di servizio sono stabiliti la durata e i documenti prodotti.

Relativamente alla durata è evidente che la sua definizione fornisce prime indicazioni anche sull'ammontare dei costi. Si precisa che l'erogazione dei servizi che conducono alla individuazione e validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, avviene su richiesta della persona interessata³⁰ e che è facoltà delle Regioni stabilire la quota dei costi a carico della persona che richiede la convalida dell'apprendimento non formale e informale³¹. Considerato che l'implementazione dei servizi atti a garantire l'individuazione e la validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali e, in prospettiva, la certificazione, avverrà in modo progressivo, per specifiche politiche di intervento, le modalità di sostenimento dei costi saranno definite nel contesto della programmazione regionale e potranno essere anche differenziate in relazione a specifici target di destinatari. Si precisa che la durata di ogni singola fase è da intendersi come indicativa, mentre è da ritenersi standard di riferimento la durata complessiva dei servizi. Pertanto per il servizio di supporto, lo standard in termini di durata è pari a 7 ore; per il servizio di validazione lo standard in termini di durata è pari a 3 ore.

La definizione dell'ammontare delle ore dedicate al servizio di supporto alla costruzione del dossier individuale delle evidenze si riferisce al tempo ritenuto³² necessario e sufficiente per costruire il dossier individuale delle evidenze focalizzato sulle competenze ritenute strategiche per l'occupabilità della persona coerentemente ad un progetto professionale fattibile e realistico. L'impostazione di tale progetto inizia a partire dai servizi di accoglienza e informazione nel corso dei quali è indispensabile che siano fornite informazioni utili circa le finalità e le modalità di effettuazione dei servizi di supporto e di validazione. Dovranno quindi essere indirizzati a tali servizi esclusivamente le persone che manifestino reale motivazione e consapevolezza degli obiettivi che possono essere raggiunti. Pertanto dovrà essere chiaro alla persona che l'attivazione del servizio di supporto nella costruzione del dossier e del servizio di validazione delle competenze implica una diretta responsabilità che si tradurrà anche in un rilevante impegno di lavoro in autonomia.

È opportuno ribadire che l'efficacia dell'intero processo che conduce alla validazione delle competenze dipende inoltre congiuntamente da due fattori fondamentali riconducibili a:

1. il grado di motivazione della persona che chiede di accedere ai due servizi di supporto e di validazione;
2. la professionalità degli operatori che sono coinvolti nell'erogazione dei servizi stessi.

30 - Legge 92 del 28 giugno 2012, Art. 4 comma 58 punto a).

31 - Legge 92 del 28 giugno 2012, Art. 4 comma 61.

32 - La definizione della durata del servizio di supporto è stata verificata conducendo una analisi su un campione scelto tra i dossier costruiti e caricati sul portale servizi lavoro della Regione del Veneto, nell'ambito della citata DGR n. 650/09.

Schema 5 - **Modello operativo di riferimento**

PROCESSO	GOVERNO	SERVIZI	FASI DEL SERVIZIO	ATTORI COINVOLTI		
	IL GOVERNO DEL SISTEMA È IN CAPO ALLA REGIONE	Accoglienza e informazione		- Servizi per il lavoro pubblici - Servizi per il lavoro privati accreditati		
Validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali		Supporto nella costruzione del dossier individuale delle evidenze	Identificazione delle competenze		- Servizi per il lavoro pubblici - Servizi per il lavoro privati accreditati	
			Raccolta e analisi delle evidenze		Vedi sopra	
			Selezione delle evidenze		Vedi sopra	
		Validazione delle competenze	Verifica delle evidenze		- Servizi per il lavoro pubblici - Servizi per il lavoro privati accreditati - Commissione di validazione	
		Colloquio di approfondimento Eventuali prove			- Commissione di validazione	
		Validazione delle competenze			- Commissione di validazione	

PROFESSIONISTI COINVOLTI	STRUMENTI UTILIZZATI	DURATA (H)	DOCUMENTI PRODOTTI
<ul style="list-style-type: none"> - Operatori dei Servizi per il lavoro pubblici - Operatori Unici del Mercato del Lavoro locale 	<ul style="list-style-type: none"> - Materiali di informazione - Format Patto di Servizio - Format P.A.I. 	1,30 h	<ul style="list-style-type: none"> - Patto di Servizio - P.A.I.
<ul style="list-style-type: none"> - Operatori dei Servizi per il lavoro pubblici con specifica formazione - Operatori Unici del Mercato del Lavoro locale con specifica formazione 	<ul style="list-style-type: none"> - Repertorio professionale adottato - Standard formativi - Regole sintassi - Protocolli di intervista - Format del dossier individuale delle evidenze 	3 h	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle evidenze in costruzione
Vedi sopra	<ul style="list-style-type: none"> - Griglia criteri di accettabilità delle evidenze (validità, coerenza, completezza) 	3 h	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle evidenze in costruzione
Vedi sopra	Vedi sopra	1 h	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle evidenze che registra i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate
<ul style="list-style-type: none"> - Operatori dei Servizi per il lavoro pubblici con specifica formazione - Operatori Unici del Mercato del Lavoro locale con specifica formazione - Commissione di validazione: esperto di metodo, esperto della professione, esperto di formazione³³ 	<ul style="list-style-type: none"> - Repertorio professionale adottato - Standard formativi - Regole sintassi - Griglia criteri di accettabilità delle evidenze (validità, coerenza, completezza) - Dossier individuale delle evidenze che registra i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate 	1 h	<ul style="list-style-type: none"> - Griglia compilata con check list delle competenze e delle evidenze correlate validabili in base ai criteri di accettabilità
<ul style="list-style-type: none"> - Esperto di metodo, esperto della professione, esperto di formazione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Set strumenti colloquio (domande chiave) - Set prove strutturate per compiti significativi - Format verbale di validazione 	1 h	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle competenze in costruzione che registra i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate rivisto in base agli esiti del colloquio di approfondimento - Verbale di validazione
<ul style="list-style-type: none"> - Esperto di metodo, esperto della professione, esperto di formazione. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle competenze in costruzione che registra i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate rivisto in base agli esiti del colloquio di approfondimento - Verbale di validazione 	1 h	<ul style="list-style-type: none"> - Dossier individuale delle competenze validate - Libretto formativo del cittadino (aggiornato)

33 - La presenza dell'esperto di formazione è da prevedere nel caso in cui la persona abbia chiesto la validazione delle competenze per ottenere crediti formativi da valorizzare nell'ambito di un percorso formativo.

5. DISPOSITIVI DI RIFERIMENTO

In coerenza con gli obiettivi assegnati dalla Strategia Europa 2020 e nella logica del life long learning, i Paesi comunitari devono dotarsi di una serie di dispositivi tali da garantire ai cittadini tutte le condizioni di spendibilità delle competenze acquisite e la conseguente opportunità di capitalizzarle favorendo così la costruzione di un proprio progetto di apprendimento lungo tutto l'arco della vita, finalizzato al sostegno di una maggior mobilità e una migliore occupabilità.

Offrire l'opportunità a tutti i cittadini di rendere spendibile quanto appreso in contesti formali, non formali e informali per poterlo utilizzare per la carriera o l'ulteriore apprendimento è un obiettivo che può essere raggiunto solo garantendo un processo di identificazione, validazione e, se possibile, certificazione dei risultati di apprendimento acquisiti dalla persona. In questo processo un organismo competente conferma che un individuo ha raggiunto un risultato di apprendimento (conoscenze, abilità e competenze) misurato in rapporto a uno standard appropriato.

In questa sede è utile considerare **la competenza come un Risultato di Apprendimento "Speciale"** in quanto, a fronte di un compito-problema, è ciò che consente alla persona di affrontarlo e risolverlo utilizzando le risorse a sua disposizione tra cui le conoscenze e le abilità acquisite.

Indipendentemente dall'ambito di apprendimento di riferimento la certificazione non può essere trattata semplicemente come un atto amministrativo. È pur vero che la certificazione è un atto conclusivo e formale ma è legata alla qualità delle fasi che la precedono. Gli apprendimenti in ambiti **formali** avvengono in un contesto organizzato e strutturato, appositamente progettato come tale, temporalmente prossimo e in cui è possibile e necessario prevedere modalità di verifica diretta. Alla progettazione del percorso formativo espresso per risultati di apprendimento (competenze, conoscenze, abilità) attesi dovrà seguire una didattica coerente basata su compiti significativi che offrano la possibilità di cogliere la spendibilità delle conoscenze e delle abilità che si stanno apprendendo. Progettazione e didattica per competenze sono fasi imprescindibili nei contesti formali di apprendimento; si potrebbe affermare che ne sono il fondamento.

Gli apprendimenti che avvengono in contesti formali e gli apprendimenti che avvengono in contesti informali si possono distinguere in modo netto dal punto di vista della strutturazione del processo e dell'intenzionalità da parte della persona che apprende. Altrettanto non può dirsi per gli apprendimenti che avvengono in contesti non formali; in questo caso le caratteristiche possono essere più sfumate. Si potrebbe immaginare un continuo che va da contesti chiaramente informali, come le attività quotidiane che si svolgono sul posto di lavoro, in famiglia, nel tempo libero e che non sono certo esplicitamente definite in termini di obiettivi di apprendimento, tempi e modalità di apprendimento, a contesti che si avvicinano a quelli formali, perché in essi si manifestano forme di intenzionalità più esplicite, attività più sistematiche e organizzate, in vista dello sviluppo di competenze specifiche. Agli estremi del continuo si collocano quindi contesti chiaramente definibili come formali da un lato e contesti chiaramente definibili come informali dall'altro.

I contesti **non formali**, si collocano in posizione intermedia tra i due estremi, assumendo a volte caratteristiche che li avvicinano di più a quelli formali; si pensi, ad esempio, al caso della formazione continua in cui vi è sicuramente intenzionalità da parte della persona che apprende in un contesto organizzato, all'interno di un percorso formativo appositamente progettato nell'ambito del quale è possibile prevedere momenti di verifica degli apprendimenti acquisiti.



Fig. 6 - Esempio di contesto di apprendimento non formale con caratteristiche prossime al contesto di apprendimento formale

Altre volte, apprendimenti collocati in contesti non formali si avvicinano di più alle caratteristiche dei contesti informali; si pensi, ad esempio, ad alcune situazioni di apprendimento on the job in cui pur essendoci un certo grado di intenzionalità ad apprendere da parte della persona, la strutturazione del percorso di apprendimento non è esplicitamente progettata, né sono previste forme di verifica sistematica.



Fig. 7 - Esempio di contesto di apprendimento non formale con caratteristiche prossime al contesto di apprendimento informale

Nello schema di seguito riportato sono descritte, in termini essenziali e non certo esaustivi, le fasi che caratterizzano un percorso di apprendimento che si sviluppa in contesti formali.

FASI	CONTESTI DI APPRENDIMENTO FORMALI
<p>PROGETTAZIONE intesa come definizione delle tappe del percorso formativo che consentono l'acquisizione degli apprendimenti attesi definiti in riferimento a standard formativi</p>	<p>È prevista ed è strutturata. È esplicitata prima dell'avvio del percorso formativo ed è soggetta a revisioni e adattamenti in itinere. I risultati di apprendimento attesi fanno riferimento a standard formativi.</p>
<p>DIDATTICA intesa come applicazione di metodologie e di dispositivi finalizzati alla acquisizione degli apprendimenti dichiarati in fase di progettazione</p>	<p>È prevista e realizzata da operatori esperti di metodo e di contenuto.</p>
<p>VERIFICA intesa come accertamento in itinere degli apprendimenti in modo programmato e sistematico tramite prove oggettive e progressive costruite sulla base di parametri, indicatori e criteri</p>	<p>È programmata, sistematica, progressiva e realizzata da operatori esperti di metodo e di contenuto.</p>
<p>VALUTAZIONE intesa come espressione di un giudizio di padronanza della competenza. Può essere espressa per livelli</p>	<p>È sempre prevista a conclusione del percorso formativo ma può essere prevista anche in itinere al percorso.</p>
<p>VALIDAZIONE è la conferma da parte di un ente competente che i risultati di apprendimento acquisiti dalla persona sono stati accertati in base a criteri prestabiliti e sono conformi ai requisiti di uno standard</p>	<p>È sempre prevista a conclusione del percorso formativo. Può coincidere con il momento della valutazione.</p>
<p>CERTIFICAZIONE è il rilascio di un documento ufficiale che attesta che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati di apprendimento conseguiti da un individuo rispetto a uno standard</p>	<p>È prevista e ha valore legale.</p>

Schema 6 - Fasi del processo relativo ad apprendimenti in contesti formali

Quando la persona apprende in contesti informali, le fasi sopra indicate e descritte non si manifestano. Nel caso invece di contesti di apprendimento non formali le stesse fasi possono o meno essere presenti.

Tuttavia se si intendono certificare apprendimenti maturati in contesti non formali e informali alcune delle fasi sopra descritte dovranno necessariamente realizzarsi. In tal caso, dovranno essere realizzate le fasi della valutazione e della validazione e inoltre potrà essere attivata la fase della verifica. In assenza delle fasi di valutazione e di validazione non è possibile giungere al rilascio di un documento ufficiale attestante che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati di apprendimento conseguiti dalla persona in contesti non formali e informali. Inoltre la certificazione dovrà avere come punto di partenza l'identificazione dei risultati di apprendimento che si vogliono certificare. L'identificazione, la denominazione e la descrizione di tali esiti di apprendimento dovrà far riferimento a degli standard appropriati.

Si tratterà, principalmente, di **standard formativi** se l'esigenza della persona è quella di ottenere una certificazione finalizzata al riconoscimento di crediti formativi; si tratterà, principalmente, di **standard professionali** se l'obiettivo della persona è ottenere una certificazione finalizzata ad essere riconosciuta dal mondo del lavoro in vista di una ricollocazione lavorativa o di percorsi di sviluppo di carriera.

In ogni caso la certificazione dovrà avvenire secondo **standard di certificazione**.

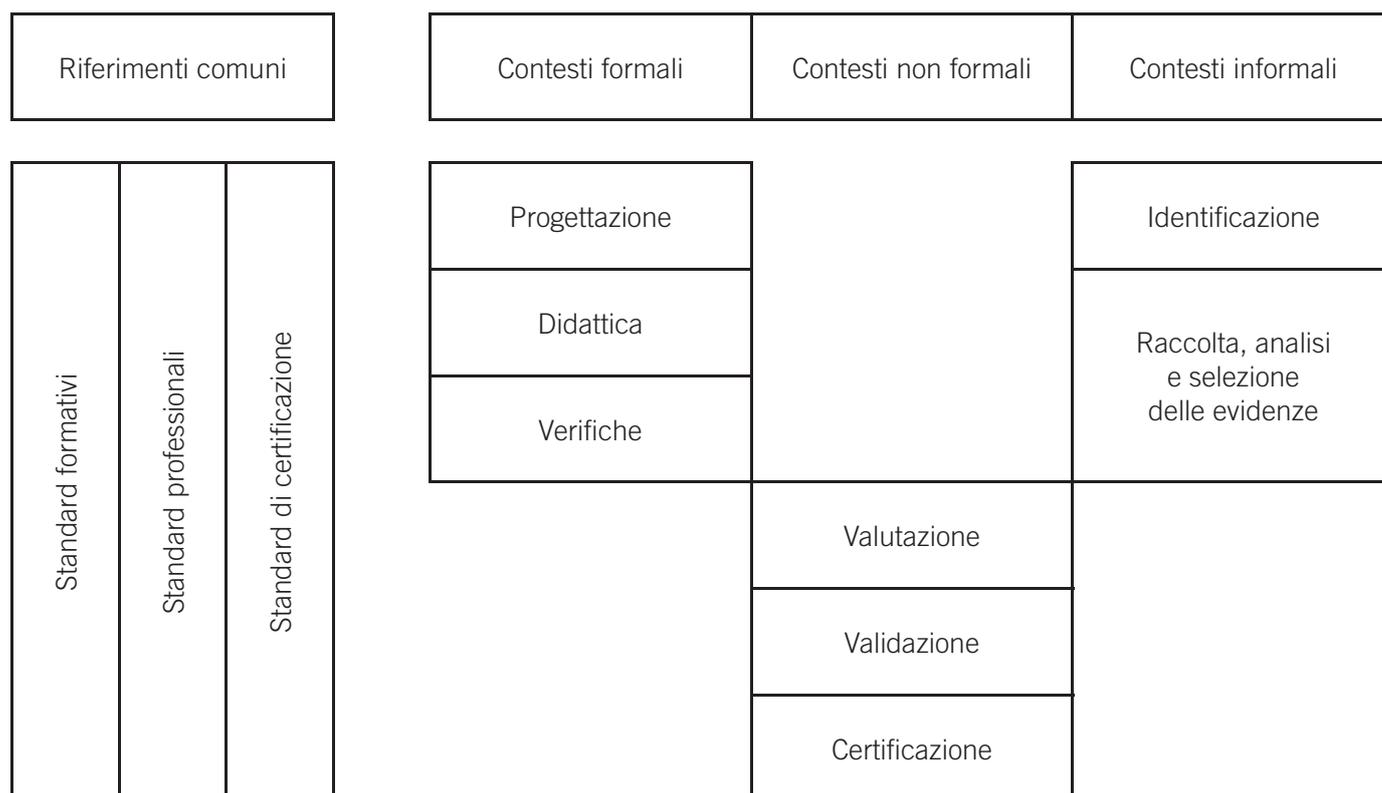
Convalidare e certificare competenze acquisite in ambiti non formali e informali significa focalizzarsi su apprendimenti avvenuti in tempi e modi che non sono noti a chi convalida e certifica, con una progettazione non sempre strutturata e in cui può anche non esserci intenzionalità ad apprendere da parte del protagonista. In tal caso, la persona è chiamata a ricostruire e a rendere evidenti i propri apprendimenti attraverso l'analisi di esperienze maturate in ambiti di lavoro e di vita sociale con il supporto e l'accompagnamento di operatori esperti. Questo processo di ricostruzione può avvenire in tempi lontani dal periodo in cui l'apprendimento è avvenuto.

La necessità di convalidare e certificare le competenze del soggetto è da intendersi in senso non formalistico, come risposta al bisogno di passare, nella scuola tanto quanto nel mondo del lavoro, da un dispositivo formativo rigido ad uno aperto e flessibile, più individualizzato e rispondente al principio della valorizzazione della persona.

FASI	CONTESTI DI APPRENDIMENTO		
	FORMALI	NON FORMALI	INFORMALI
PROGETTAZIONE intesa come definizione delle tappe del percorso formativo che consentono l'acquisizione degli apprendimenti attesi definiti in riferimento a standard formativi	È prevista ed è strutturata. È esplicitata prima dell'avvio del percorso formativo ed è soggetta a revisioni e adattamenti in itinere. I risultati di Apprendimento attesi fanno riferimento a standard formativi		NON è né evidente né esplicita
DIDATTICA intesa come applicazione di metodologie e di dispositivi finalizzati alla acquisizione degli apprendimenti dichiarati in fase di progettazione	È prevista e realizzata da operatori esperti di metodo e di contenuto		NON è né evidente né esplicita
VERIFICA intesa come accertamento in itinere degli apprendimenti in modo programmato e sistematico tramite prove oggettive e progressive costruite sulla base di parametri, indicatori e criteri	È programmata, sistematica, progressiva e realizzata da operatori esperti di metodo e di contenuto		NON è né programmata né sistematica; il soggetto che apprende può in autonomia attivare processi di autoverifica La verifica deve essere prevista nel caso in cui la persona richieda la validazione e/o certificazione delle competenze in vista del riconoscimento di crediti formativi o per agevolare il percorso lavorativo/professionale
VALUTAZIONE intesa come espressione di un giudizio di padronanza della competenza. Può essere espressa per livelli	È sempre prevista a conclusione del percorso formativo ma può essere prevista anche in itinere al percorso formativo		NON è prevista; il soggetto che apprende può in autonomia attivare processi di autovalutazione La valutazione deve essere prevista nel caso in cui la persona richieda la validazione e/o certificazione delle competenze in vista del riconoscimento di crediti formativi o per agevolare il percorso lavorativo/professionale
VALIDAZIONE è la conferma da parte di un ente competente che i risultati di apprendimento acquisiti dalla persona sono stati accertati in base a criteri prestabiliti e sono conformi ai requisiti di uno standard	È sempre prevista a conclusione del percorso formativo. Può coincidere con il momento della valutazione. Ha gradi diversi di visibilità pubblica		NON è prevista Su richiesta della persona la validazione può essere ottenuta in vista del riconoscimento di crediti formativi o per agevolare il percorso lavorativo/professionale
CERTIFICAZIONE è il rilascio di un documento ufficiale che attesta che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati di apprendimento conseguiti da un individuo rispetto a uno standard	È prevista e ha valore legale		NON è prevista Su richiesta della persona la certificazione può essere ottenuta in vista del riconoscimento di crediti formativi o per agevolare il percorso lavorativo/professionale

Schema 7 - Fasi del processo relativo ad apprendimenti nei diversi contesti (formali, non formali e informali)

Se nei contesti formali la possibilità di focalizzare gli apprendimenti oggetto di verifica e valutazione, è facilitata dalle fasi di progettazione e didattica, per il riconoscimento degli apprendimenti acquisiti in contesti non formali e informali, devono essere previsti servizi che supportino tale mancanza e facilitino la messa in trasparenza degli apprendimenti. Nella visualizzazione seguente sono rappresentate le fasi che caratterizzano i servizi di messa in trasparenza a seconda che gli apprendimenti siano acquisiti in un contesto formale oppure non formale e informale. Per tutte le fasi dei servizi rimangono fondamentali gli standard di riferimento siano essi formativi, professionali che di certificazione.



Schema 8 - Sintesi delle fasi che conducono alla certificazione di apprendimenti in contesti diversi

Come già evidenziato in precedenza, indipendentemente dall'ambito in cui è avvenuto un apprendimento, i suoi risultati possono essere descritti in termini di competenze declinate in conoscenze e abilità.

Sono due i dispositivi che si intendono porre come oggetto di attenzione in queste linee guida.

Si tratta dell'attestato dei risultati di apprendimento e del dossier individuale.

Si precisa che, come descritto nel capitolo precedente, in esito al servizio di supporto alla costruzione del dossier, la persona può ottenere il dossier individuale delle evidenze; in esito al servizio di validazione la persona può ottenere il dossier individuale delle competenze validate.

Gli elementi "cardine" dell'attestato e del dossier individuale sono i medesimi ossia i risultati di apprendimento espressi in competenze, abilità e conoscenze. La costruzione vera e propria dei due dispositivi richiede però modalità di elaborazione e costruzione tra loro diverse. Questo perché

l'attestato ha per oggetto gli apprendimenti che sono avvenuti in un contesto organizzato e strutturato, appositamente progettato come tale, temporalmente prossimo e in cui è possibile e necessario prevedere modalità di verifica diretta. Invece la costruzione del dossier individuale necessariamente si focalizza su apprendimenti avvenuti in tempi e modi che non sono noti all'operatore e che la persona, con il supporto dello stesso operatore, ricostruisce attraverso l'analisi di esperienze maturate in ambiti di lavoro e di vita sociale. Si tratta dei cosiddetti apprendimenti maturati in ambiti non formali e informali.

In altre parole, l'attestato dei risultati di apprendimento ha per oggetto specifici apprendimenti appena acquisiti e verificati nell'ambito di un'iniziativa formativa di norma appena conclusa, mentre il dossier individuale è una "ricostruzione argomentata" di apprendimenti pregressi.

Di seguito sono proposte indicazioni operative relative alle modalità di costruzione del dossier individuale delle evidenze (che potrà essere successivamente oggetto di validazione nel servizio successivo) e alle modalità di elaborazione dell'attestato di risultati di apprendimento.

Tali indicazioni sono precedute da indicazioni metodologiche riferite alla sintassi da utilizzare.

5.1 Sintassi per la descrizione dei Risultati di Apprendimento (R.d.A.)

L'esigenza di un linguaggio unitario e condiviso nei sistemi di istruzione, formazione e lavoro scaturisce dalla priorità di rifarsi, anche nella declinazione delle competenze comunque acquisite, ai principi di **trasparenza**, **leggibilità** e **qualità** che sono il fondamento necessario allo sviluppo della fiducia e permeabilità reciproca tra i sistemi.

Trasparenza, leggibilità e qualità sono garantibili attraverso l'adozione di standard cui riferirsi per identificare, accertare, validare e certificare competenze.

Come già sottolineato, si tratta, principalmente, di **standard formativi** se la validazione e/o certificazione sono finalizzate al riconoscimento di crediti formativi; si tratta, principalmente, di **standard professionali** se la validazione e/o la certificazione sono finalizzate a una ricollocazione lavorativa o a percorsi di sviluppo di carriera. Inoltre affinché siano garantite la **fiducia** e la **permeabilità reciproca** tra sistemi è altrettanto necessario che standard formativi e standard professionali adottino un linguaggio comune di riferimento, a partire dalla loro formulazione. Inoltre per assicurare il reciproco riconoscimento è necessario prevedere anche la presenza nella declinazione dello standard alla referenziazione a sistemi di classificazione riconosciuti³⁴.

Infine nel caso di certificazione delle competenze un altro riferimento fondamentale è rappresentato dagli standard di certificazione.

Gli elementi minimi in cui si declina uno standard, sia esso formativo o professionale, sono:

- la descrizione sintetica della figura professionale di riferimento;
- la descrizione delle attività che caratterizzano il processo di lavoro;
- la referenziazione a sistemi di classificazione con indicazione del codice e relativa descrizione;
- le competenze e loro articolazione in conoscenze e abilità.

34 - Ad esempio la Nomenclatura delle Unità Professionali (NUP/ISTAT) e la Classificazione delle Attività Economiche (ATECO/ISTAT).

In presenza di standard sono quindi disponibili gli elementi necessari alla costruzione:

- del dossier individuale delle evidenze come dispositivo che consente la messa in trasparenza di competenze acquisite in contesti non formali e informali ai fini della validazione e/o certificazione;
- dell'attestato di risultati di apprendimento come dispositivo che consente la messa in trasparenza e la validazione di competenze acquisite in percorsi formativi appositamente progettati e realizzati.

Si ritiene qui opportuno fornire le indicazioni metodologiche relative alla sintassi di riferimento per la denominazione di competenze, conoscenze e abilità per i seguenti motivi:

1. anche in presenza di un repertorio professionale di riferimento è opportuno che la sintassi utilizzata per la denominazione della competenza e dei suoi elementi sia nota e condivisa agli utilizzatori;
2. considerato che la modalità di declinazione e descrizione dei risultati di apprendimento è analoga per gli standard professionali e per gli standard formativi, è necessario l'utilizzo della sintassi per declinare i risultati di apprendimento di percorsi formativi che non abbiano standard formativi di riferimento, come ad esempio nel caso della formazione dei percorsi di apprendistato professionalizzante e di alta formazione e ricerca e nel caso della maggior parte dei percorsi della formazione continua;
3. anche nel caso in cui vi siano standard formativi di riferimento, questi corrispondono sempre ai risultati di apprendimento attesi in esito all'intero percorso formativo; per la declinazione dei risultati di apprendimento intermedi è pertanto necessario l'utilizzo della sintassi.

Le indicazioni a seguire prendono a riferimento le Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio³⁵ e il glossario CEDEFOP³⁶.

Sono riportate le definizioni per ciascuno degli elementi essenziali di cui si compongono i Risultati di Apprendimento e la sintassi da utilizzare per la loro denominazione; sono inoltre fornite alcune esemplificazioni.

Il paragrafo si articola in tre schede ciascuna delle quali è così strutturata:

- Definizione;
- Sintassi;
- Esempi.

35 - Vedi nota 10.

36 - Vedi nota 11.

Definizione di Competenza: *Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.*

Appare opportuno precisare che la competenza è tale quando si riferisce ad attività/compiti grazie ai quali si producono risultati dotati di completezza, autonomia o valore di scambio definibile secondo le regole dei contesti specifici in cui è esercitata.

Sintassi per la denominazione della competenza

Si precisa che la denominazione della competenza³⁷ assume una funzione di sintetica illustrazione della medesima.

Si ritiene opportuno nella denominazione della competenza rispettare la seguente sintassi:

- a. verbo di azione all'infinito coerente all'attività/compito da presidiare;
- b. l'oggetto che corrisponde al "risultato" atteso corredato da altre specificazioni;
- c. la specificazione con la quale si precisano le condizioni in cui la competenza viene agita, se necessario, utilizzando, ad esempio, il gerundio che consente di esprimere complementi di maniera e di modo e di descrivere alcune circostanze dell'azione.

Si tenga presente che nel denominare la competenza è sempre implicita la locuzione "essere in grado di..." ma non è opportuno riportarla ogni volta

Esempio:



33 - In presenza di standard di riferimento la denominazione della competenza è data. In assenza di standard di riferimento la sintassi rappresenta la guida per la sua denominazione.

Definizione di Conoscenze: Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

È necessario indicare le conoscenze “essenziali”/“connotative” che hanno cioè rilevanza discriminante per l'esercizio della competenza; occorre evitare il ricorso ad alcune conoscenze molto analitiche e altre eccessivamente generiche; le conoscenze sono elementi “atomici”, indicativi di un unico oggetto. Non è corretto, quindi, scrivere “Teoria e tecniche della comunicazione”, ma è opportuno scindere la conoscenza in due elementi distinti: “Teorie della comunicazione” - “Tecniche di comunicazione”. Inoltre è opportuno esplicitare anche l'ambito di riferimento (ad es. tecniche della comunicazione telefonica).

Sintassi per la denominazione delle conoscenze

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la denominazione delle conoscenze è esprimibile attraverso una locuzione che indichi: concetti; fatti; principi; teorie; procedure; metodi o tecniche; processi e un sostantivo che ne specifichi il riferimento (specificazione).

Esempio:



Altri esempi:

Tecniche di elaborazione dati; Procedure d'uso di programmi informatici per stesura di testi; Struttura di un curriculum vitae secondo il modello Europeo; Caratteristiche dei diversi stili e registri linguistici; Concetto di processo di produzione; Concetto di valore sociale del lavoro.

Definizione di Abilità: Indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

È necessario indicare le abilità che hanno rilevanza discriminante per l'esercizio della competenza; occorre evitare il ricorso ad abilità molto analitiche e ad altre eccessivamente generiche; le abilità sono elementi "atomici", indicativi di un unico oggetto. Non è opportuno, quindi, scrivere "Applicare tecniche di negoziazione e di ascolto attivo", ma è necessario scindere l'abilità in due elementi distinti: "Applicare tecniche di negoziazione" - "Applicare tecniche di ascolto attivo".

Sintassi per la denominazione delle abilità

La denominazione delle abilità è esprimibile attraverso l'impiego di un verbo all'infinito che esprima una operazione concreta (es. applicare, utilizzare, condurre) o astratta (calcolare, memorizzare, associare) e un sostantivo che esprima l'oggetto dell'operazione e, possibilmente, una specificazione. Tale modalità di esprimere le abilità risponde in modo più immediato al "senso comune" (= linguaggio "naturale") sia che si tratti di abilità operative in senso stretto che di abilità relazionali o cognitive.

Esempio:



Altri esempi:

Utilizzare software di impaginazione; calcolare percentuali; organizzare il proprio apprendimento in relazione al proprio stile cognitivo; applicare strategie diverse di lettura; adottare tecniche di ascolto attivo; applicare tecniche di negoziazione; utilizzare modalità di apprendimento cooperativo; applicare strumenti di pianificazione delle attività.

5.2 Modalità di costruzione del dossier individuale

La modalità principale per far emergere le competenze acquisite dalla persona in contesti non formali ed informali è la realizzazione di colloqui³⁸ in cui, attraverso la narrazione, ricostruire le esperienze di apprendimento più significative e le occasioni in cui le competenze sono state agite.

La ricostruzione dell'esperienza della persona richiede di focalizzare l'attenzione sulla sua **biografia formativa, professionale ed esperienziale**.

L'operatore è chiamato ad assumere principalmente un ruolo di facilitatore e a registrare le informazioni rilevanti che emergono nel corso dei colloqui. L'obiettivo è quello di favorire un processo di attivazione partecipe e di responsabilizzazione dell'utente per ripercorrere le tappe e i passaggi fondamentali della sua esperienza, sollecitando la descrizione accurata degli ambiti e delle attività svolte e proponendo alcune categorie descrittive che possono facilitare tale ricostruzione. L'operatore supporta quindi la persona ad esplicitare le esperienze fatte, le posizioni lavorative ricoperte, i processi lavorativi che lo hanno visto coinvolto, le mansioni svolte, i risultati raggiunti in autonomia o attraverso un lavoro in team, avendo cura di verificare la presenza di eventuali incoerenze o limiti nelle informazioni raccolte. In relazione alla tipologia di utenza si dovrà avere cura di scegliere gli strumenti più adatti per riuscire ad analizzare le tappe e le esperienze più significative emergenti dalla narrazione. In tal senso, è necessario che l'operatore disponga di un repertorio di strumenti diversificato cui fare riferimento.

Il materiale emerso dalla narrazione dovrà essere oggetto di successiva analisi mirata alla **individuazione delle competenze acquisite**. Poiché le informazioni raccolte possono avere una forma ancora interpretabile esse dovranno essere codificate in forma esplicita, chiara ed omogenea secondo una **organizzazione sistematica delle informazioni raccolte in vista dei suoi possibili utilizzi nell'attuazione dell'intero percorso finalizzato alla validazione delle competenze**.

Le fasi che si possono identificare sono di seguito elencate.

1. Prima **ricognizione delle esperienze formative**, professionali ed esperienziali dichiarate dalla persona;
2. **Analisi delle esperienze**.
3. **Identificazione** delle competenze che si è scelto di porre al centro dell'analisi; si deve trattare di quelle ritenute più strategiche per la crescita dell'occupabilità della persona coerentemente ad un progetto professionale fattibile e realistico. Tale identificazione dovrà essere ricondotta al repertorio nazionale degli standard professionali, se presente, o al repertorio professionale adottato in ambito regionale³⁹.
4. **Raccolta delle evidenze** (prodotti/output documentazioni formali) a testimonianza delle competenze dichiarate.
5. **Selezione delle evidenze e la loro argomentazione** sulla base di criteri di accettabilità: coerenza, validità completezza.

38 - Si fa riferimento sia a colloqui condotti in forma individuale sia a colloqui di gruppo che possono agevolare la narrazione anche attraverso il confronto con altri. L'alternarsi di momenti individuali di lavoro a momenti di confronto in gruppo non deve snaturare l'accompagnamento che deve essere garantito come servizio personalizzato. In ogni caso, dovranno essere previsti momenti di lavoro in autonomia da parte della persona i cui esiti saranno oggetto di analisi nel corso dell'accompagnamento.

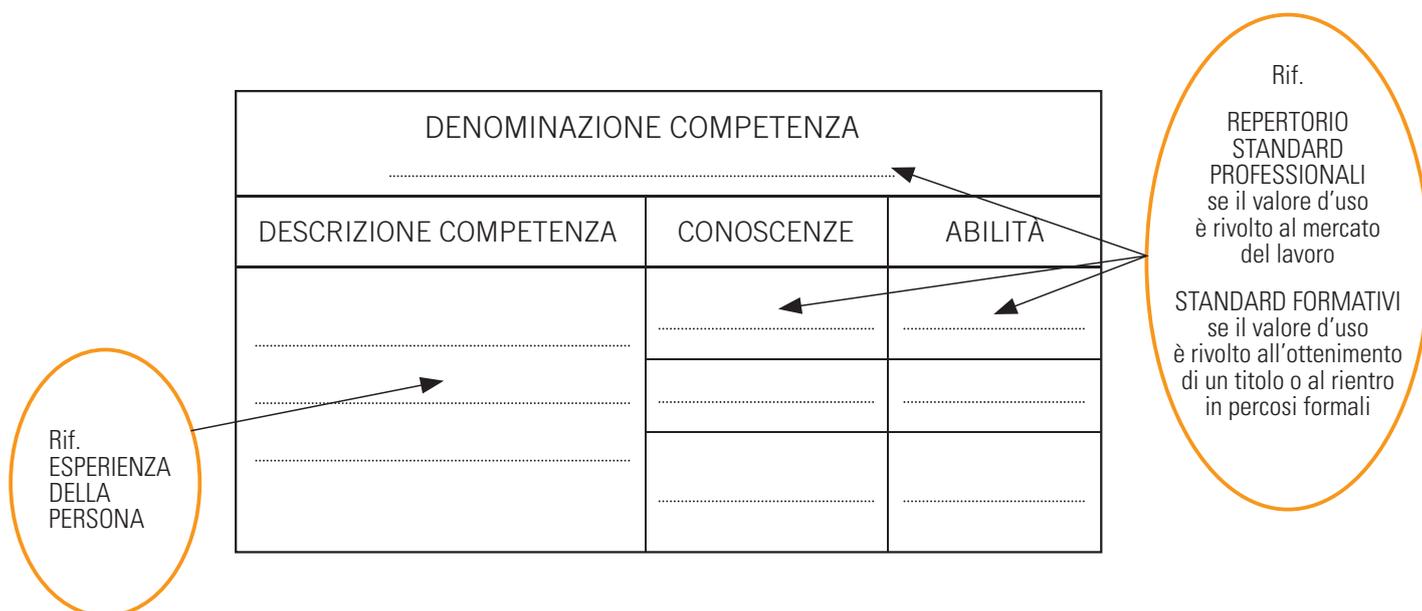
39 - Nel caso di competenze di tipo informatico dovrà essere fatto riferimento a ECDL e nel caso di competenze linguistiche al Quadro Europeo comune delle lingue.

La formalizzazione di quanto via via emerge troverà spazio nel dossier individuale il cui format sarà di seguito descritto. La costruzione del dossier individuale delle evidenze avviene con la responsabilità condivisa tra operatore e persona che usufruisce del servizio di supporto.

Il dispositivo consente di raccogliere in modo organizzato:

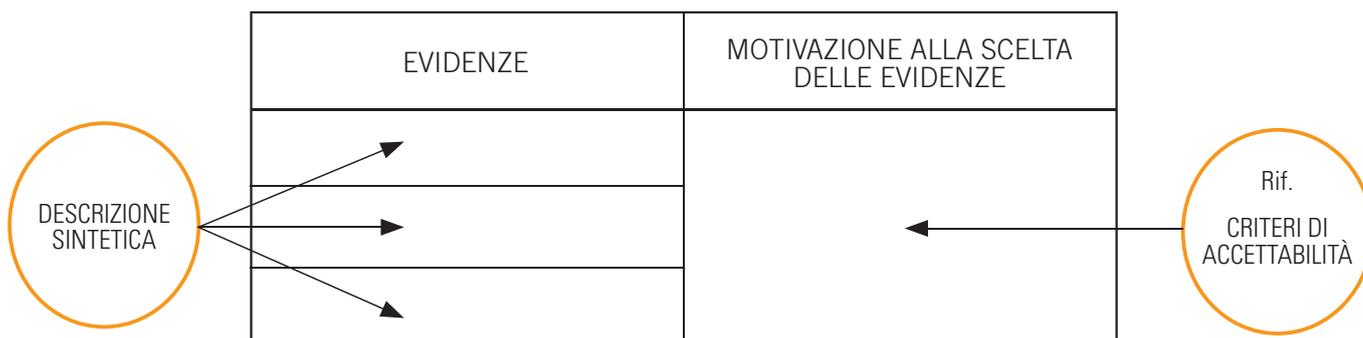
- la denominazione della competenza, rilevata dal repertorio nazionale degli standard professionali, se presente, o dal repertorio professionale adottato in ambito regionale;
- la descrizione della competenza che consente di esplicitare elementi informativi utili da un lato a comprendere meglio la messa in atto della competenza da parte della persona, dall'altro di valorizzare elementi di personalizzazione dell'agire competente, specifici e unici della persona e della sua esperienza;
- la denominazione delle conoscenze e abilità, rilevata dal repertorio nazionale degli standard professionali, se presente, o dal repertorio professionale adottato in ambito regionale;
- le descrizioni sintetiche delle evidenze;
- le motivazioni per le quali si ritiene significativa ciascuna delle evidenze proposte.

Si presentano di seguito le diverse sezioni del dossier individuale e per ognuna di queste si forniscono indicazioni per la costruzione. Si sottolinea che ogni sezione è fortemente connessa alle altre e che vi deve essere una manifesta coerenza tra i diversi elementi contenuti in ciascuna delle sezioni.



Nella sezione “denominazione competenza” è necessario indicare la competenza oggetto di identificazione cui sono collegate le conoscenze e le abilità. Nella sezione “descrizione competenza” è necessario indicare le variabili che caratterizzano l’agire competente della persona. Tali variabili possono indicare elementi di complessità del contesto, livelli di autonomia e di responsabilità agiti nell’esercizio della competenza.

Nella sezione “evidenze” si devono riportare le evidenze proposte come prova delle competenze/abilità/conoscenze indicate e le **motivazioni alla scelta delle evidenze proposte**.



Le evidenze possono essere di due tipologie:

- 1) **Prodotti/output:** costituiscono evidenza nel momento in cui sono chiaramente correlabili a competenze e/o elementi di competenza. Si può trattare di progetti, report, pianificazioni, fotografie di prodotti realizzati dalla persona stessa comprovanti l'esercizio e quindi il possesso di competenze specifiche.
- 2) **Documentazioni formali:** contratti, dichiarazioni del datore di lavoro o di clienti/committenti, attestati che si riferiscono ad attività realizzate dalla persona in specifici contesti organizzativi, professionali e/o sociali che comprovino l'acquisizione di competenze.

Nella scheda che segue sono riportate alcune esemplificazioni di evidenze relative a esperienze professionali e personali e le caratteristiche utili per verificare la significatività delle stesse.

TIPOLOGIE di EVIDENZE		SPECIFICHE per verificare la significatività delle EVIDENZE
Evidenze relative a esperienze professionali e personali	Prodotti/output realizzati dalla persona che provano l'esercizio e quindi il possesso delle competenze dichiarate	Il prodotto costituisce evidenza nel momento in cui è inquivocabilmente correlabile alle conoscenze, abilità, competenze individuate con l'utente. Si può quindi trattare di output: progetti, report, pianificazioni, fotografie di prodotti, e altri output che sono stati realizzati dalla persona..
	Documentazioni formali: - Contratti - Dichiarazione del datore di lavoro o di clienti/committenti - Dichiarazioni di terzi che si riferiscono ad attività realizzate dalla persona in specifici contesti organizzativi, professionali e/o sociali che provano l'acquisizione e l'esercizio di competenze	Il contratto costituisce evidenza se il ruolo esercitato, le mansioni affidate e le attività realmente esercitate risultano connesse alla/e competenza/e dichiarata/e Una dichiarazione costituisce evidenza se riporta almeno le seguenti informazioni: - ruolo ricoperto; - periodo di riferimento; - attività svolte e le informazioni risultano connesse alla/e competenza/e dichiarata/e

Inoltre, a rinforzo delle evidenze relative a esperienze professionali e personali, possono essere utilizzate anche evidenze riferite a esperienze di istruzione e formazione; nella scheda che segue sono riportate alcune esemplificazioni.

TIPOLOGIE di EVIDENZE		SPECIFICHE per verificare la significatività delle EVIDENZE
Evidenze riferite a esperienze di istruzione e formazione	Diplomi, attestati di qualifica, supplemento al certificato, supplemento al diploma	<p>Sono attestazioni (certificati, attestati, diplomi, certificati di esami, ecc.) che comprovano la frequenza e verosimilmente l'acquisizione di specifici risultati di apprendimento.</p> <p>Gli attestati/diplomi presentati per essere significativi dovrebbero essere accompagnati dalle seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - i risultati di apprendimento acquisiti. - la durata del percorso; - i percorsi di stage eventualmente realizzati; - le tipologie di prove di valutazione utilizzate

Il dossier può ritenersi argomentato se le motivazioni che hanno condotto alla scelta delle evidenze fanno riferimento a tre criteri di accettabilità: validità, coerenza e completezza.

Un'evidenza è **valida** se è significativa e rilevante rispetto alla competenza. Quindi per potersi ritenere valida, un'evidenza deve rientrare in una delle tipologie di evidenze previste e presentare requisiti di attendibilità della fonte, di consistenza e rilevanza dell'esperienza rispetto al risultato di apprendimento. Un'evidenza è **coerente** se risulta chiaramente collegata all'apprendimento che è oggetto di potenziale validazione.

Infine, un'evidenza è **completa** se esplicita tutte le informazioni utili a comprendere se l'apprendimento dichiarato sia stato effettivamente messo in pratica e quindi realmente conseguito. Si tratta di chiedersi se le informazioni fornite possono essere sufficienti o meno, a testimoniare il possesso delle competenze dichiarate.

5.3 Modalità di elaborazione dell'attestato di Risultati di Apprendimento

L'attestato di Risultati di Apprendimento è un dispositivo che pone in evidenza gli esiti di apprendimento che una persona ha effettivamente acquisito in seguito alla partecipazione a un percorso formativo. Come più volte già evidenziato la possibilità per la persona di acquisire risultati di apprendimento è interdipendente dalla qualità dell'intero processo a partire dalla progettazione.

Quindi particolare cura deve essere utilizzata nella formulazione dei risultati di apprendimento attesi che dovranno essere espressi utilizzando un linguaggio condiviso e coerente con le indicazioni e europee e nazionali.

Nell'attestato dei risultati di apprendimento si farà riferimento a quelli indicati in fase di progettazione e saranno riportati unicamente i risultati di apprendimento realmente acquisiti dalla persona in quanto verificati con esito positivo.

In fase di identificazione dei risultati di apprendimento devono essere utilizzati gli standard di riferimento.

Nel caso in cui tali risultati di apprendimento non siano contemplati negli standard di riferimento, dovranno essere declinati tenendo conto del repertorio professionale adottato in ambito regionale e seguendo la sintassi descritta nel paragrafo 5.1.

Il formato dell'attestato prevede oltre ai dati anagrafici del lavoratore e ai riferimenti del progetto anche il titolo, la durata in ore, il numero di ore effettivamente frequentate e l'esplicitazione dei risultati di apprendimento acquisiti e verificati nell'ambito del percorso formativo. Attenzione particolare dovrà essere posta alla necessità che questi elementi (titolo, durata, competenze, conoscenze e abilità) siano riportati nell'attestato in modo coerente.

I risultati di apprendimento effettivamente acquisiti dalla persona saranno resi espliciti in uno schema conforme a quello di seguito riportato.

COMPETENZE	CONOSCENZE	ABILITÀ

6. PASSAGGI OPERATIVI

Prima di declinare i passaggi operativi necessari per l'implementazione del modello (processo, servizi, dispositivi) presentato in queste linee guida, è utile precisare che tali passaggi operativi sono proposti in osservanza alla logica delle *Disposizioni urgenti per la revisione della spesa pubblica con invarianza dei servizi*⁴⁰. Tale logica è anche evidenziata nella recente Riforma del mercato del lavoro⁴¹ là dove si afferma che per i servizi che si realizzano per il sostegno alla costruzione, da parte delle persone, dei propri percorsi di apprendimento formale, non formale ed informale *“non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Le amministrazioni interessate provvedono con le risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili a legislazione vigente”*.

Di seguito sono indicati i passaggi operativi da intraprendere per garantire efficacia, efficienza e qualità ai servizi erogati al cittadino relativamente alla validazione e, in prospettiva, alla certificazione di competenze acquisite in contesti non formali e informali.

- a) Adozione di un repertorio professionale
- b) Azioni formative di sistema
- c) Istituzione di un registro di operatori per il supporto alla costruzione del dossier individuale e di esperti per la validazione delle competenze
- d) Protocolli e accordi con il sistema istruzione, formazione e lavoro
- e) Raccordo con il libretto formativo del cittadino
- f) Monitoraggio e valutazione.

a) Adozione di un repertorio professionale

Al fine di poter procedere alla validazione di competenze acquisite in contesti non formali e informali è necessario adottare un repertorio professionale di riferimento. I 26 progetti che, nell'ambito della azione di sistema⁴² svolta in Regione Veneto, hanno condotto sperimentazioni sul campo di processi di riconoscimento delle competenze acquisite dalla persona in contesti non formali e informali, ciascuno secondo le peculiarità dei modelli individuati nella fase di ricerca, hanno fatto riferimento a repertori professionali di paesi europei e/o regioni italiane già in possesso di repertori di riferimento⁴³. Non essendo attualmente ancora disponibile un repertorio nazionale di standard professionali, appare opportuno procedere alla stipula di un protocollo di intesa con una delle regioni che in Italia ha già a disposizione un repertorio professionale regionale in assenza del quale non è sostenibile l'attivazione di un servizio di validazione delle competenze acquisite dalla persona in contesti non formali e informali.

40 - Decreto Legge 6 luglio 2012, n. 95.

41 - Legge n. 92/2012.

42 - Vedi nota 2.

43 - Il repertorio più utilizzato nel corso delle sperimentazioni è stato quello della Regione Toscana che per le caratteristiche di impostazione si è rivelato il più utilizzabile nel contesto della Regione Veneto.

Si ritiene che l'adozione di un repertorio esistente che pur richiederà adattamenti, sia la via da preferire al fine di garantire un più rapido avvio dell'implementazione del modello operativo proposto in queste linee guida anche nel rispetto dei principi di economicità sopra richiamati.

b) Azioni formative di sistema

L'efficacia dell'intero processo che conduce alla validazione e, in prospettiva, alla certificazione di competenze acquisite in contesti non formali e informali, è fortemente connessa al **grado di professionalità** degli operatori che sono coinvolti nell'erogazione dei servizi. In queste linee guida si propone un modello che prevede un **avanzamento** sia rispetto alla sperimentazione condotta nell'ambito dell'azione di sistema realizzata in Regione Veneto sia rispetto al primo utilizzo avvenuto nell'ambito delle politiche attive dedicate ai lavoratori colpiti dalla crisi economica. Si prevede infatti la messa a sistema del servizio di validazione di parte terza che come tale richiede l'**attivazione di una Commissione di esperti**. D'altra parte anche il servizio di supporto alla costruzione del dossier che lo precede, richiede di essere realizzato garantendo livelli di qualità omogenei tra i diversi servizi competenti.

La selezione e la preparazione degli operatori coinvolti⁴⁴ è determinante per il corretto e rigoroso svolgimento del processo stesso.

È quindi necessario prevedere azioni formative di sistema dedicate sia agli operatori che intervengono nel servizio di supporto alla costruzione del dossier individuale sia agli esperti chiamati ad intervenire nelle Commissioni di validazione anche **con percorsi di perfezionamento** differenziati. Tali azioni formative dovranno avere forte connotazione laboratoriale ed essere periodicamente programmate.

Le azioni formative saranno finalizzate all'acquisizione di quelle conoscenze e abilità che si configurano come peculiari del sistema in cui si sta agendo.

Saranno prioritariamente due gli oggetti di contenuto e di utilizzo del contenuto che saranno proposti nelle azioni formative.

Il primo è volto a sostenere l'utilizzo di metodologie e dispositivi coerenti alle regole descritte in queste linee guida.

Il secondo è volto a rafforzare l'utilizzo delle procedure di erogazione dei servizi in raccordo con il sistema regionale, ivi compreso l'uso dei sistemi informativi regionali.

c) Istituzione di un registro di operatori per il supporto alla costruzione del dossier di esperti per la validazione delle competenze

Il riconoscimento sociale e istituzionale delle competenze valorizzate attraverso percorsi di validazione e certificazione è fortemente legato al valore d'uso e alla relativa spendibilità che tali competenze acquisiscono sul "mercato" della formazione e del lavoro in seguito alla loro validazione.

Fattivamente la validazione delle competenze diventa realmente utile e significativa solo nel momento in cui è riconosciuta come tale sia dai destinatari finali (gli utenti) sia dai sistemi (di istruzione, formazione e lavoro), all'interno dei quali le persone si muovono.

44 - Si fa riferimento agli operatori che intervengono nel servizio di supporto e ai membri della commissione coinvolti nel servizio di validazione.

La professionalità degli operatori che supportano la persona e che intervengono in tutto il percorso che conduce alla validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali è uno degli elementi cardine a garanzia della qualità e che quindi pone le basi per la credibilità e la spendibilità del contenuto dei dispositivi.

Inoltre, in ragione del fatto che il modello proposto in queste linee guida configura un avanzamento che richiede una elevata garanzia del grado di professionalità degli operatori coinvolti nel servizio di supporto e degli esperti coinvolti nel servizio di validazione, è necessario creare un registro che comprenda liste di operatori e liste di esperti regolamentate da specifici criteri di inserimento.

Potranno accedere alle liste di operatori che intervengono nel servizio di supporto alla costruzione del dossier individuale e di esperti che agiscono nelle commissioni di validazione, solo i professionisti che, oltre ad una consolidata esperienza professionale, avranno preso parte, con esito positivo, ai percorsi di perfezionamento di cui al punto b).

Per le specifiche competenze che devono essere possedute da ciascuna delle tipologie di operatori che intervengono nei due servizi che conducono alla validazione, sarà chiesta dimostrazione tramite le evidenze che ognuno sarà in grado di portare a testimonianza delle competenze dichiarate.

Si avvia pertanto con tutti i professionisti coinvolti nel complessivo processo che conduce alla validazione, la medesima tipologia di percorso prevista per gli utenti. Si ritiene infatti che gli operatori coinvolti, per primi, debbano affrontare con esito positivo la medesima tipologia di percorso.

d) Protocolli e accordi con il sistema istruzione, formazione, lavoro

Il coinvolgimento del mondo imprenditoriale e delle parti sociali, richiamato in precedenza, è indispensabile per il funzionamento del modello in termini di credibilità, spendibilità e riconoscimento sociale. Tale partecipazione dovrà concretizzarsi in protocolli e accordi di intesa volti ad assicurare e facilitare l'identificazione e la documentazione delle competenze acquisite nei luoghi di lavoro dalle persone utilizzando un sistema di regole condivise volte a garantire maggiore trasparenza sulle competenze della forza lavoro; migliore corrispondenza tra le competenze e la domanda di lavoro; promozione del trasferimento di competenze tra le aziende e tra i settori; facilitazione della mobilità nel mercato del lavoro.

Tali protocolli e accordi dovranno caratterizzarsi per una dimensione di riferimento almeno regionale e dovranno far convergere contestualmente e organicamente l'insieme dei servizi di istruzione, formazione, lavoro verso la crescita complessiva del sistema. In particolare, quest'ultima caratteristica è richiamata con forza anche dalla Riforma del lavoro⁴⁵ che sottolinea la strategicità del ruolo che le reti territoriali sono chiamate a svolgere.

45 - Legge n. 92/2012, art. 4 comma 55.

e) Raccordo con il libretto formativo del cittadino

La Legge regionale n.3 del 2009 “Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro”, all’art. 49, richiama l’istituzione del libretto formativo del cittadino⁴⁶. Tale strumento è fortemente connesso ai dispositivi richiamati in queste linee guida.

Pertanto le azioni formative di sistema sopra descritte dovranno avere ricaduta anche nella implementazione coerente e rigorosa del Libretto formativo del cittadino. In particolare si prevede la messa a punto di specifiche indicazioni operative sulla base delle sperimentazioni ed esperienze fin qui condotte in Regione Veneto.

f) Implementazione di un sistema di monitoraggio e valutazione

L’implementazione di un sistema di monitoraggio è funzionale e trasversale ai cinque passaggi operativi sopra descritti ed è volto ad assicurare il miglioramento continuo anche in termini di controllo qualità del modello operativo che si intende mettere a sistema secondo modalità progressive di implementazione, per determinate politiche di intervento rivolte a specifici target di destinatari. In particolare, il sistema di monitoraggio da implementare in base a indicatori strategici, a riscontri provenienti dagli operatori del sistema e agli esiti dell’analisi di un campione significativo di dossier e attestati prodotti, consentirà di indirizzare l’attività, verificare in tempo utile l’emergere di eventuali elementi di criticità e introdurre gli aggiustamenti necessari per raggiungere gli obiettivi previsti.

La valutazione dei risultati consentirà di verificare il raggiungimento degli obiettivi in termini di efficacia e di efficienza, individuando i punti di forza e di debolezza dell’esperienza condotta al fine di introdurre meccanismi di miglioramento.

46 - Il Decreto Interministeriale del 10 ottobre 2005 ha approvato il modello di libretto formativo del cittadino, ai sensi del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, articolo 2, comma 1, lettera i).

APPENDICE

Glossario essenziale

TERMINE	DEFINIZIONE	DEFINIZIONE
Abilità	Indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).	Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
Apprendimento formale	1) Apprendimento erogato in un contesto organizzato e strutturato (per esempio, in un istituto d'istruzione o di formazione o sul lavoro), appositamente progettato come tale (in termini di obiettivi di apprendimento e tempi o risorse per l'apprendimento). L'apprendimento formale è intenzionale dal punto di vista del discente. Di norma sfocia in una convalida e in una certificazione.	Cedefop 2008
	2) Per apprendimento formale si intende quello che si attua nel sistema di istruzione e formazione e nelle università e istituzioni di alta formazione artistica, musicale e coreutica, e che si conclude con il conseguimento di un titolo di studio o di una qualifica o diploma professionale, conseguiti anche in apprendistato a norma del testo unico di cui al decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167, o di una certificazione riconosciuta.	Legge 92/2012 Art. 4 comma 52
Apprendimento informale	1) Apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia o al tempo libero. Non è strutturato in termini di obiettivi di apprendimento, di tempi o di risorse dell'apprendimento. Nella maggior parte dei casi l'apprendimento informale non è intenzionale dal punto di vista del discente. Note – i risultati dell'apprendimento informale in genere non sfociano in una certificazione, ma possono essere convalidati e certificati nel quadro del riconoscimento dei programmi di apprendimento precedenti; – l'apprendimento informale è detto anche apprendimento «esperienziale» o «fortuito» o casuale.	Cedefop 2008
	2) Per apprendimento informale si intende quello che, anche a prescindere da una scelta intenzionale, si realizza nello svolgimento, da parte di ogni persona, di attività nelle situazioni di vita quotidiana e nelle interazioni che in essa hanno luogo, nell'ambito del contesto di lavoro, familiare e del tempo libero.	Legge 92/2012 Art. 4 comma 54
Apprendimento non formale	1) Apprendimento erogato nell'ambito di attività pianificate non specificamente concepite come apprendimento (in termini di obiettivi, di tempi o di sostegno all'apprendimento). L'apprendimento non formale è intenzionale dal punto di vista del discente. Note – i risultati dell'apprendimento non formale possono essere convalidati e sfociare in una certificazione; – talvolta l'apprendimento non formale è denominato «apprendimento semi-strutturato».	Cedefop 2008
	2) Per apprendimento non formale si intende quello caratterizzato da una scelta intenzionale della persona, che si realizza al di fuori dei sistemi indicati al comma 52, in ogni organismo che persegua scopi educativi e formativi, anche del volontariato, del servizio civile nazionale e del privato sociale e nelle imprese.	Legge 92/2012 Art. 4 comma 53

TERMINE	DEFINIZIONE	DEFINIZIONE
Competenza	Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.	Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
Conoscenze	Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.	Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
EQF quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente	Strumento di riferimento per descrivere e comparare i livelli delle qualifiche nei sistemi di qualificazione messi a punto a livello nazionale, internazionale o settoriale. Nota: le componenti principali dell'EQF sono costituite da 8 livelli di riferimento, descritti come «risultati dell'apprendimento» (una combinazione di conoscenze, abilità e/o competenze), nonché da una serie di meccanismi e principi per la cooperazione volontaria. Gli 8 livelli coprono l'intera gamma dei titoli e delle qualifiche, da quelli che riconoscono le conoscenze, le abilità e le competenze di base a quelli assegnati ai più alti livelli d'istruzione e formazione accademica e professionale. L'EQF è uno strumento per tradurre i diversi sistemi di certificazione. (Cedefop 2008)	Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)
ECVET sistema europeo di trasferimento dei crediti per l'istruzione e la formazione professionale	1) Sistema in cui le qualifiche sono espresse in termini di unità relative ai risultati dell'apprendimento ai quali sono associati punti di credito, e che è collegato a una procedura per la convalida di tali risultati. Il sistema mira a promuovere: – la mobilità delle persone in formazione; – l'accumulo, il trasferimento, la convalida e il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento (formale, non formale o informale) conseguiti in paesi diversi; – l'attuazione dell'apprendimento permanente; – la trasparenza delle qualifiche; – la fiducia reciproca e la cooperazione tra erogatori d'istruzione e formazione professionale in Europa. Nota: l'ECVET si basa sulla descrizione delle qualifiche in termini di risultati dell'apprendimento (conoscenze, abilità e/o competenze), articolate in unità che possono essere trasferite e capitalizzate, a cui sono associati punti di credito che vengono trascritti in un registro personale dei risultati dell'apprendimento.	Cedefop, 2008
	2) È un quadro tecnico per il trasferimento, il riconoscimento e, se del caso, l'accumulazione dei risultati dell'apprendimento ai fini del raggiungimento di una qualifica. Gli strumenti e la metodologia di ECVET comprendono la descrizione delle qualifiche in termini di unità di risultati dell'apprendimento con i relativi punti, un processo di trasferimento e di accumulazione, nonché documenti integrativi quali accordi in materia di apprendimento, le trascrizioni degli archivi ed i manuali d'uso ECVET	Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)
Nomenclatura delle Unità professionali (NUP)	La tassonomia che classifica tutte le professioni esistenti nel mercato del lavoro all'interno di raggruppamenti omogenei.	ISTAT e ISFOL

TERMINE	DEFINIZIONE	DEFINIZIONE
Occupabilità	<p>La combinazione dei fattori che consentono alle persone di prepararsi ed entrare nel mondo del lavoro, mantenere un'occupazione o fare progressi nella carriera.</p> <p>Nota: l'occupabilità di un individuo dipende (a) dalle sue attitudini personali (tra cui conoscenze e competenze adeguate); (b) dal modo in cui tali attitudini vengono presentate sul mercato del lavoro; (c) dal contesto ambientale e sociale (ossia dagli incentivi e dalle possibilità offerte per aggiornare e convalidare le proprie conoscenze e competenze); (d) dal contesto economico.</p>	<p>Cedefop 2008 [adattato da Scottish executive, 2007; The institute for employment studies, 2007]</p>
Risultati di apprendimento (RdA)	<p>1) L'indicazione in termini di conoscenze, abilità e competenze di ciò che un beneficiario di una formazione sa, comprende ed è in grado di fare una volta che ha completato un processo di apprendimento.</p>	<p>Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF)</p>
	<p>2) Descrizione di ciò che un discente conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo d'apprendimento. I risultati sono definiti in termini di conoscenze, abilità e competenze</p>	<p>Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)</p>
RdA certificazione dei risultati dell'apprendimento	<p>Rilascio di un certificato, un diploma o un titolo che attesta formalmente che un ente competente ha accertato e convalidato un insieme di risultati dell'apprendimento (conoscenze, know-how, abilità e/o competenze) conseguiti da un individuo rispetto a uno standard prestabilito.</p> <p>Nota: la certificazione può convalidare i risultati dell'apprendimento conseguiti in contesti formali, non formali o informali.</p>	<p>Cedefop 2008</p>
RdA convalida/validazione dei risultati dell'apprendimento	<p>Il processo di conferma che determinati risultati dell'apprendimento valutati, conseguiti da una persona, corrispondono ai risultati specifici che possono essere richiesti per un'unità o una qualifica (qualificazione).</p>	<p>Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)</p>
RdA valutazione dei risultati di apprendimento	<p>I metodi e i processi utilizzati per definire la misura in cui una persona ha effettivamente conseguito una particolare conoscenza, abilità o competenza.</p>	<p>Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)</p>

