



Dipartimento politiche del lavoro e della formazione  
Struttura Politiche della formazione

***Indicazioni metodologiche e modalità operative per la  
definizione dei dispositivi per l'attuazione dei servizi di  
individuazione, validazione e certificazione delle competenze***

MANUALE AD USO DEGLI OPERATORI DEI SERVIZI DI  
INDIVIDUAZIONE, VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE

# INDICE

Presentazione .....	4
<b>SEZIONE I</b> .....	<b>5</b>
Il Quadro di riferimento europeo, nazionale e regionale.....	5
I servizi di IVC .....	11
Che cos'è la competenza? .....	13
<b>SEZIONE II</b> .....	<b>18</b>
Il servizio di Individuazione.....	18
Le attività di accompagnamento e supporto.....	18
Il Documento di trasparenza.....	26
Composizione del documento di trasparenza .....	26
La ricostruzione generale del percorso di apprendimento.....	27
Il processo di messa in trasparenza .....	28
La produzione di evidenze .....	30
Scheda Analisi delle Attività .....	33
Posizione/ruolo.....	36
Presentazione del contesto d'intervento .....	36
Descrizione di situazioni significative rispetto ai contenuti della competenza .....	37
Analisi dell'esperienza .....	39
Come scegliere le attività da descrivere.....	39
Conclusione del servizio .....	40
<b>SEZIONE III</b> .....	<b>42</b>
Il servizio di validazione.....	42
La certificazione delle competenze.....	45
Lo standard di certificazione .....	45
Il colloquio tecnico per la valutazione di singole competenze .....	46
Il certificato di competenza.....	49

L'esame per la certificazione di una intera qualificazione .....	49
Progettazione e realizzazione delle prove d'esame .....	50
Prova prestazionale (Messa in situazione professionale) .....	51
Analisi di caso .....	54
Il Colloquio tecnico .....	56
Il Certificato di qualifica professionale .....	60
<b>SEZIONE IV</b> .....	<b>61</b>
Gli standard formativi.....	61
Relazione tra standard professionale e percorso formativo.....	61
I pre-requisiti in ingresso .....	63
Il riconoscimento dei crediti formativi .....	64
La gestione del percorso formativo .....	65
La valutazione in itinere .....	66
Lo stage/ tirocinio curricolare.....	67
Le condizioni di ammissione all'esame .....	67
Il Dossier del corso.....	67

## Presentazione

Il Manuale è finalizzato a fornire supporto metodologico ed operativo agli operatori chiamati a svolgere la funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze* e di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* nell'ambito dei servizi di Individuazione, validazione e certificazione della Regione Valle d'Aosta.

Il Manuale si articola in quattro sezioni ed è completata da una serie di allegati

- La prima sezione contiene alcune tabelle che riassumono gli elementi essenziali che consentono di collocare il sistema di IVC della Regione Valle d'Aosta nel quadro dei riferimenti normativi europei e nazionali che definiscono gli standard minimi di servizio in tema di descrizione e valutazione delle competenze;
- La seconda sezione presenta le indicazioni metodologiche e gli strumenti attuativi per lo svolgimento della funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze*
- La terza sezione contiene le indicazioni metodologiche e gli strumenti attuativi per lo svolgimento della funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative*
- La quarta sezione contiene indicazioni relative alla conduzione delle attività formative, ai fini della realizzazione delle attività di certificazione

## SEZIONE I - ASPETTI GENERALI DEL SISTEMA DI IVC

### Il Quadro di riferimento europeo, nazionale e regionale

I sistemi regionali di IVC delle competenze si inseriscono in un quadro di riferimento normativo europeo e nazionale che ne definisce finalità e standard di riferimento.

Nella Tabella 1 sono individuati i principali riferimenti normativi e per ciascuno sono evidenziati gli elementi più rilevanti ai fini dello sviluppo dell'operatività delle funzioni e delle attività di IVC previste.

**Tab. 1. Riferimenti normativi**

Norma	Contenuto
<b>PRINCIPALI RIFERIMENTI EUROPEI</b>	
<b><u>Raccomandazione del Consiglio del 20 dicembre 2012, 2012/C 398/01</u></b>	Invita gli Stati membri ad istituire entro il 2018, in conformità alle specificità nazionali e nel modo che ritengono appropriato, modalità di validazione delle conoscenze, abilità e competenze acquisite al di fuori dei contesti formali, funzionali a consentire alle persone di ottenere un riconoscimento di tali risultati ed una qualificazione completa o parziale e coerenti con i principi e gli approcci dei dispositivi già disegnati a livello europeo in materia di trasparenza
<b><u>Regolamento (UE) del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013</u></b>	La condizionalità ex ante 10.3 Apprendimento permanente prevede tra i criteri di adempimento “l'esistenza di un quadro strategico nazionale e/o regionale per l'apprendimento permanente”
<b><u>Raccomandazione del Consiglio del 22 maggio 2017 (2017/C 189/03)</u></b>	Costituisce il quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, definisce i descrittori relativi ai livelli EQF ed i criteri per la referenziazione dei sistemi nazionali delle qualifiche a EQF

## RIFERIMENTI NAZIONALI

<b><u>Legge del 28 giugno 2012, n. 92</u></b>	Prevede l'implementazione di un sistema pubblico di certificazione delle competenze fondato su standard minimi di servizio omogenei sul territorio nazionale
<b><u>Decreto legislativo del 16 gennaio 2013, n. 13</u></b>	Definisce le norme generali ed i livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze
<b><u>Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015</u></b>	Definisce un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, specificando in particolare: <ul style="list-style-type: none"><li>- caratteristiche del processo (servizi e fasi),</li><li>- attività e requisiti delle funzioni coinvolte,</li><li>- principi di funzionamento.</li></ul>
<b><u>Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali 8 gennaio 2018</u></b>	Istituisce il Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze
<b><u>Decreto interministeriale 5 gennaio 2021</u></b>	Approva le Linee guida per l'interoperabilità degli Enti pubblici titolari del sistema di certificazione delle competenze

## RIFERIMENTI REGIONALI

<b><u>Legge regionale 31 marzo 2003, n. 7 “Disposizioni in materia di politiche regionali del lavoro, di formazione professionale e di riorganizzazione dei servizi per l’impiego</u></b>	All’articolo 19 attribuisce alla Giunta regionale la definizione del sistema di riconoscimento dei crediti formativi e dei dispositivi di certificazione delle competenze conseguite in esito ai percorsi formativi e agli apprendimenti in situazione di lavoro
<b><u>Deliberazione della Giunta regionale n. 396 in data 3 aprile 2018</u></b>	Approvazione della nuova architettura degli standard professionali ai fini dell’adeguamento del Repertorio regionale alle disposizioni nazionali
<b><u>Deliberazione della Giunta regionale n. 103 in data 8 febbraio 2021</u></b>	Approvazione delle disposizioni per l’attuazione del sistema regionale di certificazione delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali
<b><u>Deliberazione della Giunta regionale n. 83 in data 31 gennaio 2022</u></b>	Approva la bozza di convenzione con la Chambre valdôtaine des entreprises et des activités libérales, ridetermina il valore del gettone di presenza spettante ai membri delle commissioni per il rilascio delle certificazioni e abroga le deliberazioni della Giunta regionale 980/2002, 494/2016, 718/2016, 1294/2017, 1547/2019
<b><u>Provvedimento dirigenziale n. 942 in data 23 febbraio 2022</u></b>	Approva le disposizioni applicative e gli standard documentali per la realizzazione dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze
<b><u>Provvedimento dirigenziale n. 3374 del 8 giugno 2022</u></b>	Approva la procedura per la manutenzione e l’aggiornamento del repertorio regionale delle qualificazioni e degli standard professionali
<b><u>Provvedimento dirigenziale n. 4177 del 18 luglio 2022</u></b>	Approva le disposizioni per la certificazione dello svolgimento delle funzioni a presidio della erogazione dei servizi di IVC e l’iscrizione ai registri regionali

**Tab. 2 Soggetti attuatori**

Soggetto	Caratteristiche
<b>Ente pubblico titolare</b>	Amministrazione pubblica, centrale, regionale e delle province autonome titolare, a norma di legge, della regolamentazione di servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze: <ol style="list-style-type: none"><li>1. MIUR</li><li>2. Regioni e Province Autonome di Trento e Bolzano</li><li>3. MLPS</li><li>4. MSE e altre autorità competenti in materia di individuazione, validazione e certificazione di competenze</li></ol>
<b>Ente titolato</b>	Soggetto, pubblico o privato, comprese le Camere di commercio: <ul style="list-style-type: none"><li>- autorizzato o accreditato dall'Ente Pubblico titolare</li><li>- deputato a norma di legge statale o regionale (comprese le Istituzioni scolastiche, le Università e le Istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica,</li></ul> a erogare in tutto o in parte servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze, secondo gli standard minimi definiti dall'Ente Pubblico titolare

**Tab. 3 Principi di funzionamento**

<b>Principio</b>	<b>Accezione operativa</b>
<b>Collegialità</b>	Caratteristica di un atto decisionale in cui concorrono paritariamente più soggetti le cui valutazioni si fondono per dar vita ad un'unica manifestazione di giudizio. Non implica necessariamente la contestualità spazio temporale.
<b>Oggettività</b>	Criterio di giudizio che si esplica nel predeterminare criteri di misurazione e di operatività condivisi, che consentano di accertare i dati di realtà mediante una metodologia rigorosa e trasparente, eliminando o attenuando quanto più possibile contaminazioni soggettive del giudizio.
<b>Terzietà</b>	Condizione soggettiva, oggettiva e funzionale di equidistanza da parte di colui che esprime una valutazione o un giudizio su terzi soggetti e sui loro interessi di parte. In sede di valutazione è assicurata dalla presenza di soggetti, in proporzione almeno paritetica, terzi rispetto a coloro che hanno concorso alla formazione, promozione, sviluppo, ricostruzione o documentazione delle competenze.
<b>Indipendenza</b>	Condizione soggettiva, oggettiva e funzionale di libertà di giudizio per chi deve esprimere una valutazione, di agire esclusivamente secondo la propria volontà, in piena autonomia e imparzialità, rispetto ad ogni forma di condizionamento o pregiudizio.

**Tab. 4 Tipologia di attestazioni rilasciate**

<b>Attestazione</b>	<b>Caratteristiche</b>
<b>Parte prima</b>	Attestazione la cui validità delle informazioni contenute è data dall'autodichiarazione della persona, anche laddove attuata con un percorso accompagnato e realizzata attraverso procedure e modulistiche predefinite.  (Documento di trasparenza e, nell'ambito della formazione professionale, dossier individuale dell'allievo)
<b>Parte seconda</b>	Attestazione rilasciata su responsabilità dell'ente titolato che eroga servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze, in rapporto agli elementi di regolamentazione e garanzia del processo in capo all'ente titolare.  (Documento di validazione e, nell'ambito della formazione professionale, attestato di frequenza e di frequenza con profitto)
<b>Parte terza</b>	Attestazione rilasciata su responsabilità dell'ente titolare, con il supporto dell'Ente titolato che eroga i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze  (Certificato di qualifica – Certificato di competenza)

## I servizi di IVC

Il Sistema di certificazione delle competenze è finalizzato a riconoscere a tutte le persone interessate ed in possesso di requisiti definiti le competenze acquisite nei diversi contesti di apprendimento. Si concretizza attraverso un processo integrato che prevede Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze. È un servizio alla persona.

I destinatari sono persone:

- che hanno acquisito competenze nell'ambito di diversi contesti di apprendimento;
- interessate a partecipare.

Il sistema di IVC della Regione Valle d'Aosta eroga i servizi di:

- Individuazione delle competenze
- Validazione delle competenze
- Certificazione delle competenze

Il processo di Individuazione e Validazione si avvia con una Fase di accoglienza e prima informazione per l'accesso al servizio finalizzata a favorire l'orientamento al sistema complessivo ed ai suoi servizi costitutivi.

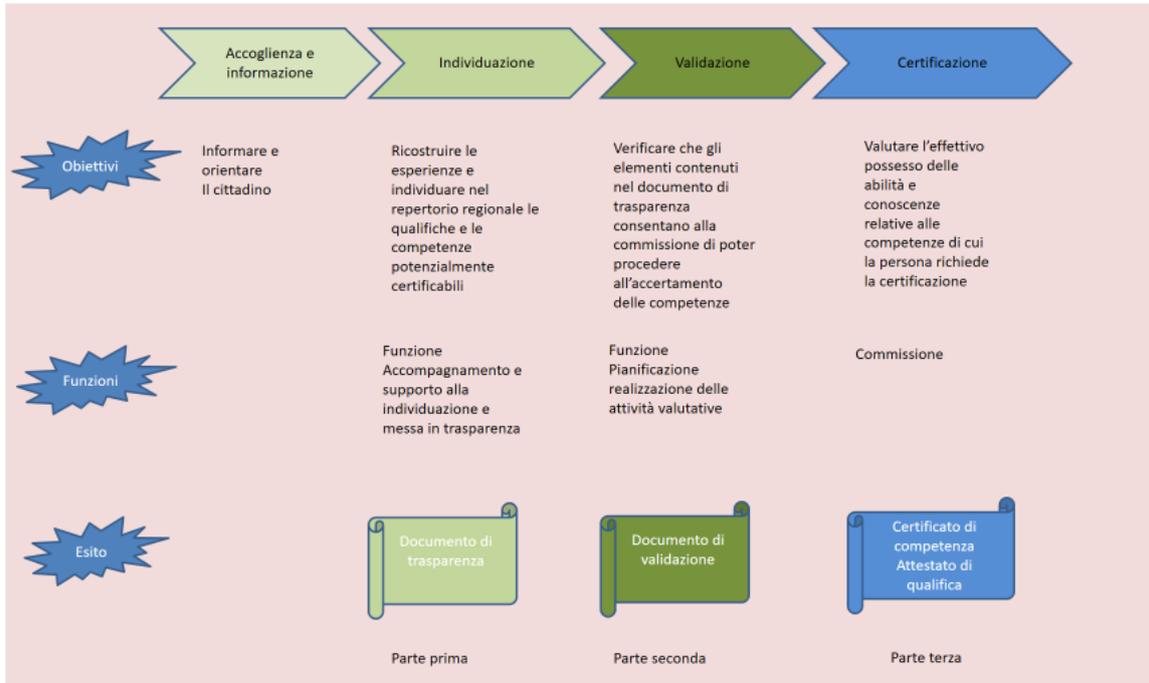
Il sistema di IVC viene attuato attraverso l'esercizio delle seguenti funzioni:

- funzione di Accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle evidenze;
- funzione di Pianificazione e realizzazione delle attività valutative;
- funzione di Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale.

Le funzioni indicate sono esercitate da persone iscritte ad appositi elenchi regionali.

Nella Fig. 1 è rappresentato il processo caratterizzante il sistema di IVC della Regione Valle d'Aosta.

**Fig. 1 Processo IVC in Regione Valle d'Aosta**



Lo svolgimento – sul territorio della Regione Autonoma Valle d’Aosta - dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze è disciplinato dalle disposizioni regionali richiamate alla Tabella 1, alle quali si rimanda per la verifica delle regole e degli standard di servizio da applicare.

Prima di entrare nel vivo dei servizi di IVC, vale la pena soffermarsi su una prima importante questione: qual è l’oggetto della certificazione?

Ricordiamo che possono essere certificate:

- a) singole competenze
- b) intere qualificazioni (composte quindi da più competenze)

a condizione (fatte salve specifiche eccezioni, specificatamente autorizzate o previste), che siano ricomprese nel Repertorio regionale dei profili e degli standard professionali della Regione.

## **Che cos’è la competenza?**

La definizione condivisa di competenza la descrive come «competenza»: comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale. Se la certificazione della competenza, al termine di un percorso formativo, quindi di una attività esplicitamente orientata alla acquisizione di abilità e conoscenze, appare chiara e coerente, non così lineare è la relazione tra l’esperienza personale o professionale dell’individuo e la competenza.

### **FOCUS – LA COMPETENZA**

#### **Ho molte esperienze, quindi sono competente**

La certificazione delle competenze consente ad una persona di ottenere – in modo parziale o completo – un titolo sulla base della propria esperienza, sulla base del presupposto che non si apprende solo a scuola. Si apprende anche attraverso l’azione, sia quella professionale che quella legata ad attività volontarie.

La certificazione delle competenze non è il diritto automatico ad un titolo sulla base dell’esperienza, definita in termini quantitativi, ma un vero “lavoro sul proprio lavoro”, che prende tempo, richiede innumerevoli sforzi e non fornisce a priori alcuna garanzia di risultato.

La competenza è strettamente correlata all’azione, essa vede la sua attualizzazione nella pratica ed i suoi risultati nella performance.

Tuttavia, se è vero che c’è sempre capacità nella competenza, è anche vero che la competenza è sempre di più della messa in opera di una capacità.

La “presenza” della competenza di basa su una serie di indizi:

- le pratiche
- la ricostruzione dei legami, i commenti fatti dal soggetto che agisce queste pratiche
- i saperi messi in opera che queste verbalizzazioni rivelano.

Non bastano le sole azioni/performance per dire che c'è una competenza, ma c'è bisogno di cogliere i legami tra le diverse pratiche. Ed è questa ricostruzione di legami o nessi l'oggetto dell'analisi riflessiva.

Sarebbe sciocco credere che la teoria sia inutile e che sia sufficiente essere stati in situazione per detenere i saperi e i saper fare richiesti da una professione o che il sapere derivi meccanicamente dall'azione, che la pratica produca direttamente conoscenza.

L'azione produce certamente un sapere, ma si tratta di un sapere non strutturato. Si tratta di una prima forma di conoscenza – in una scala che va da informazione a conoscenza a sapere – poco elaborata e non formalizzata, piena di elementi concreti e poco capace di generalizzazione e ancora poco consapevole.

Il lavoro di messa in trasparenza consiste proprio nel rendere queste acquisizioni più consapevoli e a legarle ai concetti che daranno loro una forma più astratta, più generale, più razionale e scientifica. Ed è per questo che questo processo è assimilabile alla formazione – autoformazione.

Gli apprendimenti derivanti dall'azione sono poco consapevoli perché in genere l'azione “basta a se stessa”. Se il risultato dell'azione è conforme alle prescrizioni, produce il risultato atteso, il soggetto tende a non porsi altre domande, mentre quando l'azione genera un fallimento, produce un risultato difforme rispetto a quanto atteso, il soggetto è indotto a fermarsi e a porsi delle domande. L'errore, l'imprevisto generano apprendimento e consentono parimenti alla competenza di “emergere”.

La competenza si osserva efficacemente soprattutto di fronte alle situazioni impreviste, perché in quel momento il soggetto prendere una iniziativa che mette in evidenza in modo molto diretto la capacità di mobilitare risorse idonee e di prendere iniziative pertinenti, ovvero la competenza.

Per questo motivo il problem solving è proposto spesso sia per la scelta delle attività da descrivere nel documento di trasparenza che per le simulazioni all'interno della prova prestazionale, in quanto esso mobilita un insieme di risorse:

- saperi
- operazioni logiche
- capacità e procedure
- nuove conoscenze, costruite per la circostanza quando le conoscenze e le abilità in possesso del soggetto non bastano per risolvere il compito
- l'immagine che il soggetto ha di se stesso, la fiducia che egli ha in se stesso.

L'operatore, per sostenere la persona nella ricostruzione delle esperienze e nella identificazione delle competenze che quelle esperienze hanno contribuito a formare, dispone di uno strumento utilissimo, l'Atlante del Lavoro e delle qualificazioni.

## **L'ATLANTE DEL LAVORO E DELLE QUALIFICAZIONI**

L'Atlante lavoro è un modello di rappresentazione dei contenuti del lavoro basato sulla descrizione delle attività comunemente svolte nei contesti lavorativi. Le attività sono le unità elementare di descrizione del lavoro e sono organizzate in insiemi più ampi che le contengono denominati aree di attività. A loro volta, le aree di attività sono raggruppate funzionalmente in processi produttivi e i processi sono raccolti in settori che costituiscono l'unità di maggiore aggregazione informativa presente nell'Atlante lavoro.

Il punto di avvio, almeno cronologicamente, è costituito dalla “mappa” dei Settori Economico Professionali - SEP. I SEP hanno una struttura generata dall'intersezione di due classificazioni Istat fra loro indipendenti, sia rispetto all'oggetto rappresentato, sia rispetto ai criteri costruttivi utilizzati: la classificazione delle attività economiche - ATECO (2007) e la classificazione delle professioni - CP (2011) (Isfol 2007).

L'Atlante lavoro è articolato in 24 settori, individuati con lo scopo di definire un “perimetro” dove poter collocare, ordinandone il campo informativo, insiemi di processi:

1. Agricoltura, silvicoltura e pesca
2. Carta e cartotecnica
3. Chimica
4. Edilizia
5. Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre
6. Legno e arredo
7. Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica
8. Produzioni alimentari
9. Servizi alla persona
10. Servizi culturali e di spettacolo
11. Servizi di attività ricreative sportive
12. Servizi di distribuzione commerciale
13. Servizi di educazione, formazione e lavoro
14. Servizi digitali
15. Servizi di public utilities
16. Servizi di telecomunicazione e poste
17. Servizi finanziari e assicurativi
18. Servizi socio-sanitari
19. Servizi turistici
20. Stampa ed editoria
21. Tessile, abbigliamento calzaturiero e sistema moda
22. Trasporti e logistica
23. Vetro, ceramica e materiali da costruzione

#### 24. Area comune.

Ciascuno dei 24 settori è stato quindi articolato in processi di lavoro, con l'obiettivo di ricostruire analiticamente i cicli produttivi dei beni e servizi caratterizzanti ogni specifico settore. I contenuti del lavoro sono stati descritti utilizzando le categorie del processo lavorativo<sup>1</sup> e delle attività.

I processi sono poi stati scomposti in elementi "più piccoli": sequenze e aree di attività (ADA). Le ADA sono raggruppamenti di singole attività organizzate secondo una sequenza logica/cronologica e un contenuto operativo, o manageriale, finalizzato all'ottenimento di un determinato risultato che si vuole conseguire.

L'intera successione descrittiva dell'Atlante si chiude con l'individuazione dei risultati attesi e delle schede di caso. L'individuazione di aggregati (cluster) di attività costituenti un'ADA rappresenta il riferimento principale per la perimetrazione degli spazi di descrizione dei risultati attesi. Il risultato atteso nel suo insieme contiene tre tipologie di informazione: la descrizione sintetica del prodotto/servizio da realizzare/erogare; la performance necessaria per l'ottenimento del risultato, cioè le caratteristiche essenziali dell'azione da svolgere; i livelli di responsabilità rispetto al prodotto/servizio, e di autonomia, rispetto alla performance stessa, individuati anche attraverso l'analisi e descrizione degli eventuali elementi in input al risultato atteso.

È bene ricordare che rispetto alle attività, dove viene descritto "cosa" viene fatto, il risultato atteso profila le modalità di esecuzione dell'attività, sia definendo un prodotto/servizio caratterizzato sinteticamente per le sue proprietà, sia definendo le performance attese nella realizzazione del prodotto/servizio stesso.

Il risultato atteso così formulato costituisce uno snodo tecnico-metodologico capace di esplicitare e mettere in evidenza il punto di interconnessione tra le attività (cosa viene fatto) e le competenze (come un prodotto/servizio viene realizzato) e quali risorse, ad esempio in termini di conoscenze, abilità e soft skills, sono necessarie alla sua realizzazione.

L'ultima componente tecnica dell'Atlante è costituita dalle schede di caso che rappresentano la descrizione di "situazioni tipo" di esercizio, in contesti professionali, di attività lavorative. La descrizione del caso, comprensibile nella sua essenza anche ai non "addetti ai lavori", tiene conto dei principali elementi che entrano in gioco nello svolgimento delle attività finalizzate al raggiungimento di un risultato atteso (contesto di riferimento, specifici prodotti/servizi - intermedi e/o finali - realizzati, attività previste, strumenti/materiali utilizzati, tecniche applicate ecc.). Il principio-guida per la redazione delle schede di caso, per ciascun risultato atteso, è quello di realizzare "oggetti" contenenti un set di "situazioni-tipo" consistenti in un "fare" osservabile e valutabile in un contesto di assessment, al fine di disporre di uno strumento operativo caratterizzato da un livello di dettaglio adeguato a costituire supporto immediatamente utilizzabile per la costruzione di prove di valutazione "in situazione".

---

<sup>1</sup> Per processo si intende un insieme/fluxo di attività strettamente interdipendenti tra loro che, utilizzando un certo numero di risorse diverse (persone, tecnologie, strutture), trasformano, aggiungendovi valore, determinati elementi in entrata, input di processo (materie prime, informazioni, procedure ecc.) in altrettanti elementi in uscita, output di processo (beni, servizi, informazioni).

Il database realizzato a supporto dell'Atlante lavoro è stato popolato con le qualificazioni e le competenze individuate e formalizzate nei repertori regionali, puntualmente indicizzate al sistema delle ADA e, successivamente, a beneficio del costituendo Repertorio nazionale, con le qualificazioni individuate nei diversi canali di offerta e con le professioni regolamentate e i profili dell'apprendistato professionalizzante. Con l'ampliamento delle funzioni, accanto al modello originario dell'Atlante lavoro, sono state attivate due nuove sezioni denominate rispettivamente: "Atlante e qualificazioni", "Atlante e professioni". L'Atlante del lavoro e delle qualificazioni è pubblicato e consultabile sul portale dell'Inapp, all'indirizzo <https://atlantelavoro.inapp.org/>.

L'Atlante del lavoro e delle qualificazioni può essere utile nei servizi di IVC e, più in generale, nei servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente in quanto:

- le modalità con cui il lavoro è rappresentato (processi – sequenze – aree di attività) consentono di ricondurre le esperienze personali ad una rappresentazione codificata e condivisa e di favorire e accompagnare i processi di narrazione, anche per quei processi per i quali l'operatore dispone di minori riferimenti e conoscenze;
- I risultati attesi, descritti in modo da evidenziare sia le modalità di esecuzione dell'attività che le performance attese nella realizzazione del prodotto/servizio, costituiscono una guida utile per l'operatore, per favorire la riconduzione delle narrazioni individuali a elementi chiari;
- Le schede di caso, che descrivono situazioni-tipo di lavoro, possono essere utilizzate sia per mettere a fuoco con chiarezza le performance attese nell'esercizio di una attività che per la progettazione delle attività di verifica, sia in sede di validazione che di certificazione.

## SEZIONE II - INDICAZIONI METODOLOGICHE E STRUMENTI OPERATIVI PER LO SVOLGIMENTO DELLA FUNZIONE DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO ALL'INDIVIDUAZIONE E MESSA IN TRASPARENZA DELLE COMPETENZE

### **Il servizio di Individuazione**

Il servizio di Individuazione è finalizzato a supportare l'utente nella messa in trasparenza delle proprie competenze in relazione agli standard professionali di riferimento del Repertorio Regionale dei Profili e degli Standard professionali.

Si attiva dopo la Fase di accoglienza e prima informazione per l'accesso al servizio, finalizzata a favorire l'orientamento di tutti gli utenti che esprimono interesse ad usufruire dei servizi di IVC.

Responsabile del servizio è la funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze* che sostiene l'utente nella costruzione del Documento di trasparenza, nel quale vengono raccolte ed organizzate le “prove – evidenze” che documentano le competenze, abilità e conoscenze acquisite nei diversi percorsi di apprendimento formali, non formali ed informali e correlabili agli standard professionali regionali.

Il servizio prevede la produzione del Documento di trasparenza che costituisce attestazione di parte prima e può essere rilasciato all'utente.

La costruzione di un Documento di trasparenza con esperienze ed evidenze in grado di sostenere l'acquisizione di almeno una competenza costituisce condizione per l'accesso al successivo servizio di Validazione.

### **Le attività di accompagnamento e supporto**

Le attività di accompagnamento e supporto devono costruire le condizioni che consentano all'utente di “tradurre” delle pratiche concrete e particolari, di cui è stato protagonista, nei termini più generali ed “astratti” di uno standard professionale.

L'utente deve quindi essere accompagnato in un percorso di “ricostruzione” volto a dimostrare che l'insieme di acquisizioni maturate nel corso della pluralità di attività svolte (in contesti di apprendimento formali, non formali ed informali) sostanzialmente “equivale” ai contenuti dello standard preso a riferimento.

Al tal fine, il Documento di trasparenza dovrà essere in grado di mettere in trasparenza non solo ciò che l'utente *ha fatto*, quanto piuttosto ciò che *ne ha tratto* in termini di apprendimento (*acquis d'expérience*).

Altrimenti detto, non è richiesto, nel Documento di trasparenza, di provare semplicemente che si è realizzata una determinata attività ma che dalla sua realizzazione si sono tratti degli apprendimenti.

La costruzione del Documento di trasparenza richiede impegno, una sorta di “lavoro sul proprio lavoro”, il cui risultato dovrà chiarire il significato e il valore dell’esperienza maturata, di per sé non immediatamente evidente (si parla talvolta a tal proposito di “opacità” dell’esperienza).

Per esplicitare gli apprendimenti raggiunti, l’utente dovrà essere quindi accompagnato nello sviluppo di un percorso di riflessione che richiede l’instaurarsi di un clima collaborativo, all’interno di una relazione in cui l’individuo è visto e si vede quale attore protagonista della propria esperienza.

L’operatore ha un ruolo di supporto e guida nel recupero delle esperienze di apprendimento coerenti con i contenuti delle competenze di riferimento, come nella loro analisi e nell’individuazione delle relative evidenze.

Le attività di accompagnamento e supporto dovranno essere personalizzate e calibrate in funzione sia degli obiettivi di accertamento definiti che della consistenza di tale percorso di riflessione e messa in trasparenza e delle caratteristiche, personali e socio -culturali dell’utente.

In alcuni casi potrà essere un accompagnamento leggero, basato sulla condivisione di alcune riflessioni e logiche e nella realizzazione di momenti di confronto e verifica di quanto prodotto autonomamente dall’utente, in altri casi dovrà essere un accompagnamento più strutturato, basato in modo significativo sul “fare” insieme.

L’utente deve essere accompagnato a prendere in esame il proprio percorso personale e professionale e ad estrarne gli aspetti che ritiene particolarmente significativi, ai fini di individuare ed organizzare le evidenze relative all’acquisizione della/e competenza oggetto di validazione/certificazione.

Possono essere utilizzati, in funzione delle esigenze organizzative del soggetto titolato, delle caratteristiche dell’utenza, degli standard professionali di interesse:

- ✓ Colloqui individuali: consentono riflessioni approfondite e supporto maggiormente personalizzato;
- ✓ Attività in gruppo (laboratori): alternate a momenti di approfondimento individuale, consentono l’attivazione di dinamiche di supporto tra pari e un approccio in ottica anche formativa.

L’accesso al servizio di individuazione avviene su richiesta del candidato. Una volta verificato che ci siano le condizioni per avviare l’attività di individuazione, viene stipulato un vero e proprio **patto di servizio** tra la persona e l’operatore dell’Ente titolato. Il patto contiene gli impegni reciproci ed un insieme di clausole deontologiche e metodologiche. Il patto, da stipulare per iscritto sulla base di un format tipo messo a disposizione dalla Regione, contiene l’indicazione di:

- a) Obiettivi
- b) Articolazione e durata dell’attività di accompagnamento
- c) Impegni reciproci.

Il patto è importante perché il percorso è volto ad aiutare la persona nella costruzione del documento di trasparenza, che gli permetterà di avere consapevolezza del proprio percorso di apprendimento e di metterne in valore gli esiti, anche di fronte alla Commissione. Il documento di trasparenza, che non rappresenta una mera formale registrazione delle esperienze del candidato, deve essere costruito dal

soggetto in prima persona. L'accompagnatore non si sostituisce al candidato e non interviene nel contenuto ma solo sul metodo e attraverso domande e richieste di precisazione.

Il patto non solo definisce il contesto di lavoro ed il percorso, ma precisa che il candidato è soggetto (e non cliente) del processo di produzione del documento di trasparenza.

Di seguito si propongono alcuni step relativi al percorso di accompagnamento e supporto all'attività di messa in trasparenza delle competenze da parte dell'utente che viene attivato nel quadro del servizio di Individuazione.

#### ➔ *Orientamento al servizio*

Una prima informazione è stata già fornita all'utente nella fase preliminare di Accoglienza e prima informazione per l'accesso ai servizi ma è utile riprendere alcuni elementi, al fine di fornire all'utente un quadro di riferimento preciso rispetto al servizio di cui sta fruendo ed alle condizioni per il successivo accesso agli altri servizi costitutivi del sistema IVC regionale.

#### ➔ *Prima sessione di messa in trasparenza*

Consiste in un colloquio fra l'utente e l'operatore che svolge la funzione di *Accompagnamento e supporto*, basato su:

- ✓ analisi della richiesta e degli eventuali documenti spontaneamente prodotti (cv, attestati, titoli di studio, ecc.);
- ✓ assunzione di ulteriori informazioni - documentazione in relazione alle esperienze maturate ed ai progetti – interessi della persona, a partire da una sua iniziale narrazione biografica;
- ✓ elaborazione e condivisione di una prima ipotesi relativa all'obiettivo di accertamento.  
Considerando la documentazione disponibile, gli standard professionali del Repertorio regionale, gli interessi e le motivazioni della persona, l'operatore supporta l'utente:
  - ✓ nell'individuazione degli standard professionali – competenze – profilo di riferimento
  - ✓ nell'identificazione preliminare dell'attestazione che l'utente potrebbe conseguire

L'operatore inoltre fornisce un'illustrazione dettagliata delle modalità di accertamento previste per il rilascio, dei requisiti per l'accesso ai diversi servizi, dei tempi, delle condizioni e dei soggetti che intervengono nel processo.

L'interesse e la prospettiva di possibile validazione di almeno una competenza costituiscono i requisiti per proseguire nel percorso ed accedere concretamente al servizio di Individuazione. Al termine del primo colloquio, viene concordato e siglato il patto di servizio.

Nel caso emerga già in questa fase che l'utente è interessato a conseguire una certificazione rispetto alla quale è immediatamente evidente un gap di competenze, l'utente può essere direttamente riorientato ad altri servizi, anche al fine di consentire l'attivazione di percorsi di sviluppo delle competenze mancanti.

## **IL PRIMO COLLOQUIO**

Il colloquio iniziale è un momento decisivo per la relazione con l'utente. Sono in gioco, da parte dell'utente, la fiducia nella professionalità dell'operatore, la percezione di empatia nella relazione, l'assunzione di responsabilità e l'attivazione personale rispetto ad un percorso che deve essere percepito come utile e fattibile.

L'operatore deve essere accettato come persona prima ancora che come professionista, l'immagine che riesce a trasmettere in termini di credibilità, fiducia, autenticità influenza la relazione che si costruirà.

L'utente deve sentire di poter esprimere tranquillamente le proprie opinioni senza essere valutato dall'operatore e deve aver chiara la specificità dei servizi IVC e la spendibilità / utilizzabilità delle diverse attestazioni rilasciate.

L'operatore deve verificare l'efficacia della sua comunicazione in merito a contenuti, impegni ed esiti del percorso. Solo al termine del primo colloquio potrà essere siglato il patto di servizio.

Il primo colloquio è fondamentale per:

- ✓ instaurare un rapporto di collaborazione e fiducia tra operatore e utente
- ✓ raccogliere una serie di informazioni sulle esperienze formative e professionali dell'utente
- ✓ focalizzare un obiettivo di accertamento e proporre all'utente un'ipotesi di lavoro.

## **ACCOGLIENZA**

- breve presentazione operatore
- breve presentazione del sistema IVC: accertamenti, certificazioni
- condivisione di obiettivi, tempi, modalità e articolazione del colloquio

## **ANALISI MOTIVAZIONI**

- approfondimento, attraverso domande stimolo, sulle motivazioni e sulle aspettative individuali, con esplicitazione di quelle intrinseche ed eventuale ridefinizione delle aspettative se eccessive o improprie

## **RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE**

- acquisizione della documentazione e delle eventuali evidenze già disponibili
- commento e lettura insieme all'utente della documentazione acquisita
- completamento delle informazioni relative alla biografia formativa e professionale dell'utente
- esplorazione delle principali tappe dell'esperienza formativa e professionale in termini di: corsi frequentati, incarichi svolti, caratteristiche delle attività, tipi di problemi, situazioni affrontate

- *primo racconto da parte dell'utente delle sue esperienze di apprendimento (non necessariamente in ordine cronologico, è da privilegiare in questa fase la creazione di un rapporto di fiducia);*

- *approfondimento, guidato dall'operatore, delle evidenze biografiche ritenute significative dall'utente e/o*

*dall'operatore rispetto a variabili quali: caratteristiche dei contesti di apprendimento, attività svolte, risultati conseguiti, conoscenze, abilità competenze acquisite/esercitate, livelli di autonomia agiti*

### **FORMULAZIONE PRIMA IPOTESI DELL'OBIETTIVO DI ACCERTAMENTO**

- prima e parziale restituzione degli elementi emersi come significativi, condivisione delle linee di interpretazione
- individuazione di modalità, tempi e condizioni per la prosecuzione dell'attività di individuazione e messa in trasparenza e definizione del patto di servizio contenente gli impegni reciproci assunti
- prima analisi e sistematizzazione delle competenze maturate in relazione allo standard professionale di riferimento, in vista della redazione del Documento di trasparenza

### **SCelta DELLE EVIDENZE DA PRODURRE**

- condivisione rispetto ai documenti da produrre ed alle modalità di reperimento in vista del successivo incontro
- registrazione delle evidenze in un memo

### **CHIUSURA DEL COLLOQUIO**

- esplicitazione eventuali dubbi da parte dell'utente
- ricapitolazione dei principali dati emersi nell'ambito del colloquio e richiamo agli impegni reciproci

### **RIELABORAZIONE DELLE INFORMAZIONI EMERSE DURANTE IL COLLOQUIO**

- al termine del colloquio: registrazione delle informazioni rilevanti ai fini dell'individuazione delle competenze, delle informazioni aggiuntive o che richiedono una ulteriore precisazione

#### **→ Sessioni successive di messa in trasparenza**

Le attività di accompagnamento e supporto alla messa in trasparenza (già a partire dal primo colloquio e/o in momenti successivi) sono finalizzate alla ricostruzione delle esperienze ed alla redazione del Documento di trasparenza.

Il principale riferimento di metodo è quello della "biografia cognitiva", basata sull'identificazione degli episodi che l'utente ritiene significativi, in quanto hanno determinato apprendimenti salienti nella formazione della competenza oggetto di certificazione.

Le attività di supporto ed accompagnamento devono favorire la contestualizzazione del percorso individuale allo specifico delle competenze oggetto di validazione/ certificazione, il che pone esigenze di equilibrio fra:

- una visione eccessivamente strumentale, con il rischio di enfatizzare aspetti in realtà più deboli di quanto si voglia far apparire;

- al lato opposto, la mancata presa in considerazione da parte dell'utente di esperienze giudicate in prima battuta non pertinenti, ma che in realtà costituiscono, in una lettura più ricca dell'intera biografia cognitiva, tasselli importanti per la sua miglior comprensione e messa in valore;
- in mezzo, l'opportunità di ridurre il costo di redazione, limitando la numerosità dei riferimenti e soprattutto delle evidenze prodotte a quanto complessivamente utile (tenendo in ogni caso conto che un minimo livello di ridondanza può essere utile per aumentare le possibilità di una valutazione positiva in sede di Validazione, nel caso in cui alcune evidenze fossero valutate negativamente).

La persona viene accompagnata, in considerazione dell'obiettivo di accertamento definito:

- all'individuazione, selezione ed analisi delle esperienze sviluppate nei diversi contesti (studio, vita, lavoro) nelle quali può aver maturato apprendimenti coerenti con gli standard professionali di riferimento.

Tali esperienze sono identificate:

- o in relazione alla loro significatività (utilità e consistenza e riferimento ad un arco temporale coerente, comprensibilità per un soggetto terzo),
- o con attenzione al loro riferimento agli standard professionali,
- o tenendo in considerazione la loro documentabilità, cioè la loro referenziabilità attraverso le evidenze che le attestano;
- a far emergere ed analizzare gli apprendimenti acquisiti nel corso delle esperienze identificate come significative: si tratta di ripercorrere con l'utente le attività ed i compiti realizzati, gli strumenti utilizzati (materiali, risorse, ecc.), la relazione con altre persone (colleghi e clienti) / servizi/aree, il livello di autonomia agito, i risultati conseguiti;
- ad identificare e concordare le evidenze che possono essere raccolte – prodotte a sostegno di tali esperienze/apprendimenti, tenendo conto sia di criteri di significatività e rilevanza che di sostenibilità per l'utente e negoziando modalità e tempi di raccolta- produzione (qualora l'utente incontri difficoltà nella raccolta delle evidenze concordate, potrà richiedere una modifica di quanto concordato es. individuazione di evidenze diverse).

**N.B.** esperienze ed evidenze devono essere complessivamente in grado di testimoniare l'acquisizione di tutti gli elementi (abilità e conoscenze dello standard professionale – competenza di riferimento);

- a descrivere in forma sintetica e concreta, gli apprendimenti che sono stati sviluppati tramite le esperienze ed attività professionali a cui ciascuna evidenza si riferisce;
- ad acquisire / rafforzare la consapevolezza del potenziale valore dei propri apprendimenti in modo da poter valutare le diverse opzioni nel quadro del percorso di accertamento e più in generale del proprio progetto di sviluppo di apprendimento e competenze.

Il colloquio deve consentire di descrivere dettagliatamente il contesto in cui queste esperienze sono avvenute, evidenziando l'ambito di apprendimento (formale, non formale, informale) e la durata temporale dello stesso. Il che implica il ripercorrere con l'individuo le attività ed i compiti realizzati, gli strumenti utilizzati (materiali, risorse, etc.), la relazione con altre persone (colleghi e clienti)/servizi/aree, il livello di autonomia agito, i risultati conseguiti.

Ciò richiede l'instaurarsi di un clima collaborativo, all'interno di una relazione in cui l'individuo è

visto e si vede quale attore protagonista della propria esperienza. Chi fornisce assistenza ha un ruolo di supporto e guida nel recupero delle esperienze di apprendimento coerenti con i contenuti delle competenze di cui si chiede certificazione, come nella loro analisi.

## I PERCORSI LABORATORIALI

Ad integrazione dei momenti di colloquio individuale, possono essere realizzate attività laboratoriali rivolte a piccoli gruppi di utenti, rivolte in particolare a gruppi di utenti interessati a conseguire certificazioni relative allo stesso profilo/area professionale.

Nei laboratori possono essere sviluppate le stesse attività descritte in relazione al colloquio, valorizzando anche la collaborazione ed il supporto dei pari.

È in ogni caso importante prevedere per ciascun utente almeno uno/due momenti di colloquio individuale, in modo da consentire l'espressione delle sue esigenze e della sua specifica biografia cognitiva.

Quello proposto è solo un esempio, ovviamente la progettazione dello specifico percorso deve essere sviluppata tenendo conto delle caratteristiche degli utenti.

ATTIVITA'	TEMI
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentazioni</li><li>• Introduzione (logiche, motivazioni, architetture generali)</li><li>• Organizzazione del lavoro</li></ul>
Colloquio individuale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prima ipotesi di messa in trasparenza</li></ul>
Lavoro a casa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Messa in trasparenza</li></ul>
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ripresa in aula del lavoro individuale</li><li>• Sviluppo messa in trasparenza a partire dalle annotazioni dell'operatore</li></ul>
Lavoro a casa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prima bozza del documento di trasparenza</li></ul>
Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evidenze</li><li>• Analisi criticità e questioni aperte</li></ul>
Lavoro a casa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conclusione del documento di trasparenza e sua revisione alla luce delle osservazioni/note dell'operatore</li></ul>

### → *Redazione conclusiva del Documento di trasparenza*

Alla fine del processo, l'utente e l'operatore pervengono al completamento ed alla chiusura del Documento di trasparenza che viene firmato da entrambi.

Nel caso in cui l'utente non sia in condizione di compilare il Documento di trasparenza perché non possiede le esperienze e le evidenze per la messa in trasparenza di almeno una competenza, la persona non può accedere al servizio di Validazione.

In questo caso può comunque essere consegnato all'utente il Documento di trasparenza.

L'utente può inoltre essere riorientato ad altri servizi (es. formazione, tirocini, ...) anche con l'obiettivo di sviluppare competenze ed esperienze.

## **Il Documento di trasparenza**

Il Documento di trasparenza è l'output del servizio di Individuazione. Può essere rilasciato alla persona, in particolare nel caso non prosegua nel percorso di accertamento in quanto non ci siano l'interesse e/o le condizioni per accedere alla fase di validazione.

Costituisce attestazione di parte prima. Come già illustrato, al fine di costruire il Documento di trasparenza l'utente viene accompagnato:

- a) dapprima ad individuare (scegliere) nel proprio percorso le esperienze che ritiene rappresentative delle competenze richieste dallo standard professionale di riferimento;
- b) in seguito, ad identificare le "evidenze" (formali, di output, ...) che possono testimoniare lo sviluppo e l'esercizio delle competenze di riferimento nel quadro delle esperienze selezionate (provare)
- c) infine, per iscritto, ad esplicitare sinteticamente e concretamente (descrivere) quali apprendimenti sono stati sviluppati tramite le esperienze ed attività professionali a cui l'evidenza si riferisce

## **Composizione del documento di trasparenza**

Nella prima parte – Schede esperienza - sono riportate le informazioni essenziali relative agli apprendimenti oggetto di identificazione e messa in trasparenza: apprendimenti derivanti da esperienze formali, non formali e informali, coerenti con la competenza oggetto della messa in trasparenza. Ogni esperienza è presentata attraverso compilazione di un box, nel quale sono indicati gli elementi utili alla sua identificazione e correlazione con la competenza, quali il periodo di realizzazione, la sua descrizione, ecc.

Per ciascuna attività presentata è richiesta una sintetica descrizione ai fini della connotazione e della significatività degli apprendimenti maturati. Può ad esempio riferirsi alla durata ed ai contenuti di un percorso formativo, alla posizione ed al ruolo organizzativo, ai compiti affidati, ecc. Si tratta di una descrizione sintetica (max 150 parole), che attraverso l'uso di frasi brevi, concrete ed in linguaggio

naturale, che deve consentire di evidenziare la riflessione e la consapevolezza dell'utente rispetto all'apprendimento sviluppato nel quadro delle attività individuate e referenziate.

La seconda parte – Scheda attività - è costituita da un testo che descrive una o più attività, ritenute significative ai fini della dimostrazione della competenza. Le indicazioni relative al contenuto della scheda sono evidenziate sotto. La Scheda analisi attività è stata predisposta al fine di consentire alla persona di illustrare almeno una attività ritenuta significativa ai fini della dimostrazione del possesso dei requisiti di competenza. Il format è libero, prevedendo unicamente alcune sezioni/domande-guida, utili alla strutturazione del testo.

La terza parte è costituita dalle Evidenze prodotte a supporto delle esperienze/attività realizzate. Nella individuazione delle esperienze correlate agli standard professionali e quindi delle evidenze che possano testimoniarle, il riferimento prioritario è rappresentato dalle attività costitutive dello standard di riferimento (selezionate dal descrittivo *Area di attività* del profilo e descritte in Atlante del lavoro e delle professioni di INAPP).

## **La ricostruzione generale del percorso di apprendimento**

Nella elaborazione della *scheda esperienza*, il principale riferimento di metodo è quello della “biografia cognitiva”, basata sull'identificazione degli episodi che il candidato ritiene significativi, in quanto hanno determinato apprendimenti salienti nella formazione della competenza oggetto di certificazione. Altrimenti detto, la redazione della *scheda esperienza* non è tanto e solo orientata da una logica di “accumulazione” (anche se ovviamente il “numero” e l'estensione temporale delle esperienze rivestono comunque importanza nella valutazione), ma di “argomentazione” della dimostrazione del possesso della competenza.

Il problema chiave a cui dare risposta quindi è la contestualizzazione del percorso individuale allo specifico delle competenze/unità oggetto di certificazione, il che pone esigenze di equilibrio fra:

- una visione eccessivamente strumentale, con il rischio di enfatizzare aspetti in realtà più deboli di quanto si voglia far apparire;
- al lato opposto, la mancata presa in considerazione da parte del richiedente di esperienze giudicate in prima battuta non pertinenti, ma che in realtà costituiscono, in una lettura più ricca dell'intera biografia cognitiva, tasselli importanti per la sua miglior comprensione e messa in valore;
- in mezzo, l'opportunità di ridurre il costo di redazione, limitando la numerosità dei riferimenti esposti a quanto complessivamente utile.

Si consiglia una riflessione, in particolare, su due aspetti del processo di redazione: *a)* l'identificazione delle singole esperienze significative in termini di biografia cognitiva e *b)* la loro referenziazione, in modo da consentirne la valutazione e l'eventuale verifica diretta.

Per quanto riguarda *l'identificazione delle esperienze significative*, l'obiettivo è la ricostruzione del quadro delle attività/esperienze giudicate rilevanti in termini di apprendimento formale, non formale ed informale, in modo che le stesse siano utili e pertinenti. Posto che l'individuo è libero di adottare un proprio criterio di attribuzione di significatività alle proprie evidenze, si ritiene tuttavia utile indicare alcuni

principi guida che sarebbe opportuno tenere in considerazione:

- la significatività va attribuita facendo primario riferimento alle competenze verso cui si richiede la certificazione. Ciò non vuol dire che le sole referenze di interesse siano quelle relative a tale specifico ambito. Molteplici e rilevanti sono le possibilità di “riuso” dei saperi e degli apprendimenti acquisiti in contesti diversi da quello dell'attività lavorativa/professionale in oggetto, ma non di meno utilmente impiegabili per comprendere il possesso dei requisiti cognitivi e di conoscenza/competenza necessari. La varietà delle possibili referenze significative non va dunque assunta come potenziale fattore di debolezza: al contrario, la pluralità dei contesti e delle occasioni cognitive va in generale vista come *risorsa*, in un'ottica di trasferibilità e adattabilità;
- la significatività deve risultare comprensibile ad un soggetto terzo, con particolare riferimento agli attori del processo di valutazione. Si tratta di evitare l'estensione incondizionata di quanto introdotto al punto precedente, limitando l'interpretazione “di utilità” delle esperienze ad un ambito/un'argomentazione facilmente difendibile nei confronti di un interlocutore professionale. La messa in trasparenza non è sinonimo di “manifestazione a tutti i costi” del valore del proprio vissuto, richiedendo di essere pensata in funzione del contesto in cui è utilizzata per migliorare il valore di scambio della propria esperienza;
- vanno ad ogni modo esposte le esperienze referenziabili attraverso eventuale produzione a richiesta di documentazione che le attesti. E' comunque sempre facoltà dell'individuo segnalare anche le esperienze scarsamente referenziabili in modo formale, laddove ritenute significative;
- in generale, l'arco temporale da assumere a riferimento e la numerosità delle esperienze riportate è definito dall'individuo sulla base dei criteri di significatività precedentemente introdotti. In ogni caso è fondamentale rispettare il principio della continuità biografica: altrimenti detto, occorre mettere in ogni caso in evidenza la traiettoria di evoluzione professionale e personale, indicando con più o meno dettaglio le diverse esperienze che la compongono.

Posto dunque che l'individuo richiedente la certificazione ha piena facoltà di sottoporre al giudizio della Commissione tutte le evidenze che ritiene utili ai fini della dimostrazione degli apprendimenti maturati, la potenziale eterogeneità delle stesse e la necessità di interpretarle in termini di valore ha portato alla definizione di una modalità standard di loro presentazione, articolata in:

- La *scheda esperienza*, strumento in cui il candidato rilegge analiticamente le singole esperienze indicate nel CV, rispetto alle competenze di riferimento.
- le *evidenze* vere e proprie, intese come i documenti e gli artefatti portati a dimostrazione di verità e di significato dei riferimenti biografici significativi. La libertà data al candidato di produrre le evidenze ritenute utili ai fini della certificazione si traduce inevitabilmente in una grande varietà potenziale.

## **Il processo di messa in trasparenza**

La messa in trasparenza non è in sé un atto valutativo, quanto un mezzo per esplicitare con maggior chiarezza quanto svolto dall'individuo, in modo da renderlo maggiormente comprensibile (“trasparente”, appunto).

La messa in trasparenza è inoltre un atto *transattivo*, nel senso che implica l'esercizio di una relazione attiva fra individuo, un possibile “supporto tecnico” (prima) e Commissione di certificazione (poi), rivolta alla co-costruzione di un significato il più possibile riconosciuto valido dagli attori in gioco. Di seguito si mettono in evidenza alcuni aspetti della messa in trasparenza rilevanti ai fini del suo efficace esercizio.

Innanzitutto è importante notare come la scorrevolezza del complessivo processo di riconoscimento sia dipendente dalla qualità con cui è redatto il Curriculum Vitae (da allegare) e la successiva rappresentazione “trasparente” degli elementi biografico-cognitivi in esso contenuti.

Il processo di messa in trasparenza non si limita a registrare i i saperi e le capacità, ma costituisce, se non la ricostruzione di un sapere interamente nuovo, almeno l'elaborazione, sotto un'altra forma, dei saperi e delle capacità preesistenti.

Ci sono certamente delle abilità, delle capacità, degli automatismi, delle conoscenze che sono una sorta di traccia lasciata sul soggetto dal vissuto delle sue pratiche professionali. Ma questo non basta a far sì che egli ne abbia piena coscienza, a che egli metta questa esperienza in parole e la sappia legare alle competenze ed ai saperi richiesti. Perché un insieme di pratiche professionali facciano veramente esperienza occorre non solo che il soggetto le ricordi, ma anche che ci rifletta, le organizzi, colga ciò che esse gli hanno insegnato, le valuti.

In generale l'attività di messa in trasparenza, partendo dalla narrazione della propria biografia, da parte dell'individuo, deve consentire di:

- Scegliere le attività più rappresentative delle competenze da certificare
- Descrivere i compiti reali in cui queste attività hanno consistito
- Fornire prove della realtà di queste pratiche.

La messa in trasparenza ha dunque per obiettivi:

- individuare e scegliere le esperienze educative (formali), professionali e non (non formali e informali) maturate nel corso della esperienza dell'individuo, in rapporto alle competenze di cui si intende richiedere la certificazione;
- far emergere ed analizzare gli apprendimenti acquisiti nel corso delle esperienze identificate come significative;
- aiutare l'individuo ad essere consapevole del potenziale valore dei propri apprendimenti in modo da poter sostenere in prima persona il confronto tecnico con la Commissione di certificazione.

Al fine agevolarne la stesura, ecco ancora due indicazioni utili alla redazione del documento di trasparenza:

- utilizzare frasi brevi ma esaustive, evitando il più possibile le ambiguità della lingua, in modo da agevolarne la comprensibilità da parte di terzi;
- impiegare parole e frasi non troppo dissimili da quelle utilizzate normalmente per raccontare le proprie esperienze.

Per quanto ormai evidente, è comunque utile ricordare che la *scheda esperienza* non è un CV, peraltro

allegato alla documentazione. Pertanto, nella sua costruzione, il CV diventa la griglia informativa (“una bussola”) da seguire per l'esplorazione puntuale delle evidenze che risultano coerenti con le abilità e le conoscenze minime per esercitare la competenza di cui si richiede certificazione.

## La produzione di evidenze

Il documento di trasparenza è corredato dalle evidenze che il richiedente ritiene utili ai fini della dimostrazione degli apprendimenti maturati.

In termini generali, occorre precisare che un'efficace modalità di *ancoraggio documentale* delle esperienze riportate è costituita dalla loro puntuale referenziazione. In particolare:

- nel caso di percorsi formativi pluriennali positivamente conclusi (ovvero per i quali vi sia in esito un documento di attestazione, riconoscimento o certificazione) vanno indicati il mese/anno di inizio ed il mese/anno di termine. Sono oggetto di referenziazione anche i percorsi in essere o non conclusi, di qualunque ordine e grado, indicando in tal caso il mese/anno di inizio e, in luogo della data di conclusione, la dizione “in corso”. L'indicazione del soggetto erogatore l'attività formativa e della denominazione della stessa assumono particolare rilevanza in ragione delle esigenze di verificabilità delle dichiarazioni rese. E' dunque opportuno che tali informazioni siano conformi a quanto effettivamente esposto nei relativi documenti. Punteggi, valutazioni di profitto o altre menzioni ottenute successivamente alla frequenza di attività di *formal learning* possono essere indicate a discrezione dell'individuo a complemento dell'informazione obbligatoria sull'attestazione in esito. La durata dell'attività formativa è in generale intesa come il *workload* (carico di lavoro) effettivamente sostenuto dall'individuo, comprensivo delle attività di aula, *project work*, stage, formazione a distanza, studio individuale, etc. Analogo criterio vale per i contenuti;
- nel caso dell'apprendimento non formale, le esperienze esposte vanno referenziate con riferimento alle evidenze in possesso dell'individuo (contratto, parcella, busta paga, etc.) o, in difetto delle stesse, facendo riferimento ad elementi che possano essere validati da terzi. Nel caso in cui la prestazione svolta abbia interessato una pluralità di clienti “minori” nel medesimo periodo (situazione tipica di un professionista operante su libero mercato verso clienti finali, come p.e. un geometra che svolga piccole perizie o consulenza per una pluralità di condomini, individui, ditte, etc.), tale condizione va indicata al campo “Nome del datore di lavoro” con la dizione “Clienti diversi”. Nel caso in cui sia ritenuto opportuno, è facoltà del soggetto indicare il carico orario complessivamente svolto, aggiungendo tale informazione a completamento dell'informazione sul periodo.
- i criteri di referenziazione dell' *informal learning* seguono per analogia quelli visti per l'apprendimento non formale. Ove le esperienze si riferiscano strettamente a situazioni private (p.e. attività di cura rese nell'ambito della propria famiglia; attività svolte per hobby, etc.), è utile dare una descrizione di quanto svolto (ovviamente se di interesse ai meri fini del riconoscimento/certificazione delle unità/competenze) rivolta alla messa in evidenza delle possibili evidenze a supporto di quanto dichiarato.

La *qualità delle evidenze* è data da un insieme di caratteristiche: autenticità, immediatezza e chiara riconducibilità al soggetto dell'informazione, affidabilità della fonte e dei contenuti. Altri elementi rilevanti sono: il carattere obiettivo o soggettivo dei dati contenuti nei documenti; la natura pubblica o privata; la produzione ad hoc dell'evidenza o la sua "esistenza" naturale; il carattere tipico o inusuale delle situazioni e/o dei dati; il grado di analiticità delle informazioni fornite; la datazione (più o meno recente) dei fatti di riferimento e/o dei documenti.

Le evidenze devono essere:

- naturali, prodotto dell'attività naturale del candidato;
- autentiche, prodotto dell'attività del candidato;
- valide, in relazione alle competenze da dimostrare;
- aggiornabili, in grado di dimostrare la competenza attuale del candidato;
- economiche, non troppo costose da produrre.

## LE EVIDENZE

Le evidenze sono intese come prove che documentano le competenze, conoscenze e abilità acquisite nei diversi contesti di apprendimento (formale, non formale ed informale) riferite agli standard professionali dei Profili del Repertorio regionale.

Possono riguardare:

a) **documentazioni formali**, quali:

- **attestati**: in cui si attesta che la persona ha effettuato un'esperienza di carattere formativo e/o ha conseguito determinate competenze (es. certificati attestanti competenze linguistiche, informatiche), ovviamente nella misura in cui siano attinenti allo standard professionale di riferimento.

- **dichiarazioni di datori di lavoro**: costituisce evidenza la dichiarazione di un datore di lavoro presso cui la persona ha lavorato in cui si asserisca che questa ha ricoperto per un certo periodo il ruolo Y, nell'esercizio del quale ha svolto le attività 1, 2, 3, n..., il cui esercizio:

- è finalizzato a conseguire il risultato atteso correlato allo standard professionale di riferimento
- richiede le conoscenze e abilità correlate agli standard professionali di riferimento

Può essere effettuata utilizzando uno schema – modulo di riferimento.

Costituiscono evidenza, rispettando i medesimi requisiti, anche dichiarazioni di soggetti presso i quali il candidato ha maturato esperienze di volontariato, legate a forme di associazionismo es. sportivo, ecc.).

- **contratti di collaborazione**: dai quali risulti l'oggetto della collaborazione;

Possono essere integrati da un'autodichiarazione finalizzata a correlare l'oggetto della collaborazione e lo standard professionale di riferimento.

- **autodichiarazioni**: costituiscono evidenza anche auto-dichiarazioni dell'utente, in particolare nei casi in cui:

- o l'utente debba completare altre evidenze prodotte in termini più esplicitivi e chiarificatori;
- o l'utente voglia dichiarare competenze in suo possesso e non sia in grado di recuperare altre evidenze a supporto.

**b) evidenze di output**: si riferiscono al prodotto dell'attività dell'utente, quali:

- campioni di prodotto (es. manufatti, applicazioni informatiche, ...);

- documenti realizzati (es. documenti amministrativi, report professionali, ...);

Se l'evidenza consiste in un manufatto che non è possibile mostrare/allegare fisicamente al Documento potranno essere realizzate delle videoregistrazioni o delle fotografie, eventualmente corredate da una autenticazione da parte di un soggetto che può assicurare che l'output è il risultato dell'attività dell'utente e fornire indicazioni inerenti modalità e situazione in cui l'output è stato realizzato

**c) evidenze di azione:** si riferiscono all'attività ed al comportamento messo in atto dall'utente per conseguire un output professionale, quali:

- testimonianze di persone che hanno avuto modo di osservare in situazione il comportamento
- registrazioni video e audio;
- altra documentazione eventualmente prodotta ad hoc esplicativa di competenze agite.

Le evidenze possono essere:

- o **già esistenti** (è il caso, ad esempio, di un manufatto, di un documento cartaceo che la persona ha già realizzato nel passato, ecc.);
- o **realizzate ad hoc**, anche se nel quadro della *normale* attività svolta dall'utente nei diversi contesti citati.

Le evidenze da produrre per la redazione del Documento di trasparenza vengono concordate da operatore ed utente considerando:

- ✓ le esperienze dell'utente e le eventuali attestazioni così come emergono dal suo CV o da altri documenti (es. bilancio di competenze);
- ✓ l'attuale situazione lavorativa dell'utente e quella passata;
- ✓ il suo obiettivo di accertamento;
- ✓ il Repertorio regionale e gli standard professionali di riferimento. Oltre alle competenze descritte in termini di conoscenze, abilità e risultato atteso, può essere utile prendere a riferimento anche la descrizione delle attività che connotano il profilo;
- ✓ i vincoli e le disponibilità che la persona può avere nella raccolta delle evidenze, evitando la scelta di evidenze difficili da acquisire o produrre e prediligendo prove naturalmente accessibili, che non richiedono di superare ostacoli o problemi alla loro acquisizione.
- ✓ la qualità delle evidenze, che devono risultare:
  - naturali, prodotto dell'attività naturale del candidato;
  - autentiche, prodotto dell'attività del candidato;
  - valide, in relazione alle competenze da dimostrare;
  - atualizzabili, in grado di dimostrare la competenza attuale del candidato;
  - economiche, non troppo costose da produrre.

## Scheda Analisi delle Attività

La parte del documento di trasparenza relativa alla descrizione di particolari attività ha lo scopo di arricchire e completare la "messa in trasparenza" delle acquisizioni derivate dall'esperienza.

Per spiegare e far comprendere ciò che il richiedente fa o ha fatto nel corso del suo lavoro, ciò che sa e sa fare, e per quali ragioni opera in un certo modo, è importante poter entrare in contatto, "da vicino", con la quotidianità operativa (con il lavoro *reale*) che lo vede protagonista.

In generale, però, sappiamo che siamo tutti abituati a pensare e ricordare ciò che abbiamo fatto in una certa occasione solo in senso complessivo; di solito, infatti, ci basta una ragionevole consapevolezza di aver svolto una determinata funzione in un momento dato. Poiché nessuno ci richiede normalmente di farlo, siamo poco abituati a mettere a fuoco chiaramente in quali precisi “gesti” professionali la nostra esperienza si concretizza.

L’obiettivo di ritornare su alcune esperienze di lavoro e su particolari situazioni (o episodi) professionali, per darne una descrizione dettagliata, è dunque quello di dare maggiore visibilità ai propri “atti” e di identificare le conoscenze, le abilità, i modi di fare che consentono di portare a compimento le attività d’interesse. Attraverso la scheda proposta nel formato-tipo del documento di trasparenza, si tratta, in buona sostanza, di passare al setaccio il proprio “lavoro”: come faccio una certa cosa? Come procedo? Quali sono le risorse che metto in moto? E perché agisco così? Su quali basi? E’ necessariamente l’unico modo in cui posso fare? E cosa si potrebbe fare se ...?

Nel momento in cui pensiamo alla competenza come ad una capacità di fronteggiare una certa situazione (o appunto una classe o famiglia di situazioni), ecco che è importante per l’interessato mettere in chiaro il proprio “campo d’intervento” e il modo di operare, le risorse utilizzate e gli elementi che caratterizzano i contesti di riferimento.

La Commissione è infatti interessata a comprendere in quali attività il richiedente ha l’impressione di utilizzare le competenze di cui richiede il “riconoscimento” ed intende cogliere appieno come questi concretamente procede, in base a quali ragionamenti e/o a quali strategie di soluzione acquisite nel tempo. In questo senso, per l’interessato alla certificazione delle proprie competenze, mettere in trasparenza, significa consentire alla Commissione una “visione” a tre dimensioni: il *cosa*, il *come* e il *perché* dei propri comportamenti professionali.

Il candidato prepara la descrizione dell’attività e la presenta (prima oralmente) sforzandosi di collocarla nel contesto e di descriverla con precisione. Ed è proprio il grado di precisione di questa descrizione che inizialmente manca. Il primo ostacolo che frena l’accesso all’attività reale è proprio la tendenza a collocare la descrizione sull’attività prescritta piuttosto che su quella reale. In genere la persona tende a dire quello che si deve fare in una situazione, non quello che lui ha fatto in quella precisa situazione. L’attività reale mette in opera l’attività prevista sempre in un certo modo. Ed è “quel certo modo” che a noi interessa, in quanto rappresentativo della competenza.

Lo sforzo dell’accompagnatore va quindi in questa direzione.

La domanda sul COME costringe a parlare di situazioni specifiche. La domanda sul PERCHE’ induce a giustificare la propria azione con elementi teorici e necessariamente più generali/generici. E’ necessario che entrambe le dimensioni siano presenti.

Spesso inoltre la persona riduce la descrizione a ciò che essa realizza direttamente con gli utenti/clienti, trascurando le parti meno visibili della propria attività, esempio la preparazione.

Un altro rischio che si corre spesso è quello di descrivere una sintesi di una pluralità di pratiche piuttosto che una sola. Anziché descriverne una la persona ne descrive parecchie. Questo non va bene. Non è la quantità che dimostra la competenza. La descrizione deve essere precisa, la descrizione di troppe situazioni conduce il soggetto alla genericità.

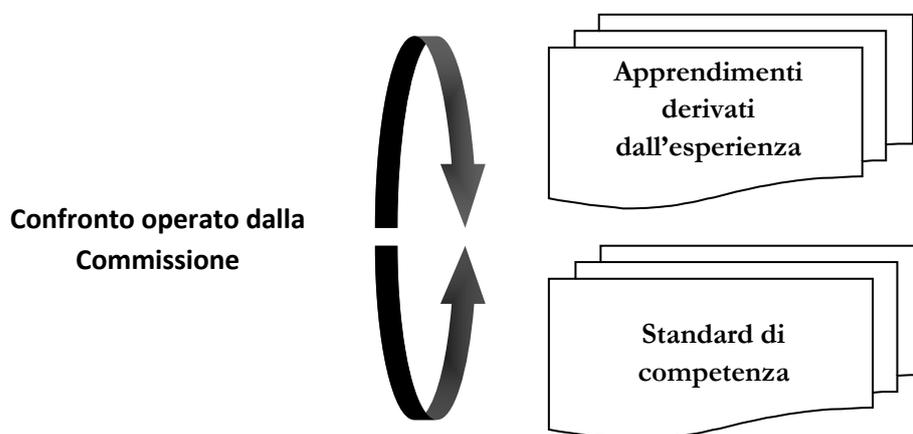
La prima tappa che l'interessato deve compiere consiste nel repertoriare, per ogni impiego, funzione o incarico svolto, le diverse attività svolte che si collegano con la competenza di cui è richiesta la certificazione. Naturalmente, ciò presuppone – in primo luogo – una accurata consultazione dello standard professionale di riferimento, al fine di selezionare quelle che meglio si prestano ad evidenziare il possesso dei requisiti richiesti.

Il passo successivo, che qui prendiamo in esame, è costituito da un'ulteriore passaggio selettivo, teso ad identificare specifiche situazioni professionali (episodi, incarichi, ecc.) che si prestano per la loro significatività ad evidenziare lo “stile” professionale che caratterizza il richiedente. Esiste, dunque, tra il primo e il secondo passaggio, un sorta di “salto”, nel senso che in quest'ulteriore *step* si tratta di attivare una modalità di analisi e descrizione più articolata.

Entriamo ora nel merito di come concretamente procedere. Qui di seguito, forniamo delle indicazioni di massima riguardo alle diverse “dimensioni” analitiche che possono essere utilizzate nelle descrizioni richieste. Si tratta di suggerimenti non vincolanti, a “geometria variabile”, nel senso che ciascuna di esse – a discrezione dell'interessato – potrà essere ritenuta più o meno pertinente e funzionale ai propri obiettivi di presentazione.

Va da sé che l'interesse del candidato è quello di elaborare con cura il documento di trasparenza, ai fini di valorizzare il più possibile la propria esperienza e di dimostrare che utilizza e padroneggia gli elementi di competenza di cui allo standard di riferimento, in relazione ai compiti valutativi della Commissione, sinteticamente richiamati ancora una volta nella figura seguente<sup>2</sup>.

**Figura n. 2**



<sup>2</sup> Va tenuto presente che la Commissione non riconosce/certifica la competenza nei casi in cui la descrizione delle attività del candidato non consente di “reperire” le competenze richieste

La struttura generale della *scheda Analisi delle Attività* di cui si compone il Documento di trasparenza (cfr. anche la figura n.3 di seguito) prevede che il richiedente:

- a) contestualizzi le attività/situazioni lavorative che ha deciso di descrivere, attraverso la presentazione di una serie di informazioni in merito all'*organizzazione* all'interno della quale opera e della propria *posizione lavorativa* (parte relativa alla PRESENTAZIONE DEL CONTESTO DI INTERVENTO)
- b) produca una descrizione analitica di alcune particolari *situazioni professionali* che ha affrontato (parte relativa alla DESCRIZIONE DI SITUAZIONI SIGNIFICATIVE)
- c) presenti un'*analisi* del rapporto tra le specifiche situazioni di lavoro descritte e le attività-tipo di che caratterizzano l'esperienza di lavoro prescelta, con riferimento a ciò che ordinariamente l'interessato deve svolgere in termine di compito/performance richiesta, in relazione al ruolo ricoperto e al contesto d'uso della competenza.

**Figura n. 3**



## **Presentazione del contesto d'intervento**

In questa parte si tratta di collocare l'esperienza da presentare nel suo contesto di riferimento, sia dal punto di vista organizzativo sia da quello funzionale.

Il grado di approfondimento da dedicare a questa parte deve essere valutato dall'interessato, in funzione del tipo di attività e situazioni professionali, che possono richiamare esigenze di chiarificazione più o meno consistenti. L'operazione di "contestualizzazione", infatti, serve a porre in evidenza elementi che contribuiscono a caratterizzare ed influenzare l'attività professionale.

Gli elementi tematici proposti come possibile *traccia* nel formato-tipo hanno un carattere esemplificativo e vanno presi come una risorsa e non come un vincolo al quale necessariamente

conformarsi. Gli spunti suggeriti tendono a delineare, in primo luogo, la situazione organizzativa di riferimento (finalità, organizzazione interna, ambiente esterno, ecc.) e poi a ricostruire il ruolo dell'interessato all'interno dell'organizzazione e/o di sue sub-unità organizzative, anche a carattere temporaneo.

Qui si tratta di chiarire, in particolare, il tipo di relazioni organizzative che il richiedente intrattiene e come queste orientano l'azione professionale d'interesse. Un aspetto, ad esempio, che può rivestire talvolta un certo interesse è quello delle relazioni gerarchiche (chi definisce, controllo e/o valuta le attività svolte). In altri casi, sarà utile illustrare – sempre a titolo esemplificativo – le modalità di partecipazione e contribuzione al funzionamento complessivo dell'organizzazione.

Importante è precisare la tipologia di *attività* realizzate, dando indicazioni di massima sulla ripartizione dei tempi di lavoro ad esse dedicate. Un ulteriore passaggio è la descrizione degli interlocutori cui rivolgete il vostro intervento (principali caratteristiche dei destinatari finali, e problematiche con le quali vi confrontate, rispetto alle quali si può all'occorrenza fornire esempi concreti).

Nel caso in cui le attività svolte siano state soggette ad evoluzioni e/o a cambiamenti rilevanti, oppure più in generale, in cui nel corso del proprio lavoro l'interessato sia stato esposto a eventuali situazioni nuove ed impreviste, è possibile specificarne la natura e le modalità attraverso le quali queste circostanze sono state affrontate, anche in una prospettiva di apprendimento e progressione personale. Va indicato, inoltre, se al candidato è capitato di proporre e/o introdurre dei cambiamenti nell'ambiente di lavoro o comunque di prendere iniziative che ritiene opportuno porre in rilievo.

Le parti descrittive qui brevemente ripercorse, nel caso in cui le situazioni professionali poi prescelte per una descrizione analitica siano svolte in contesti organizzativi e/o funzionali (ruoli ricoperti) differenti, vanno opportunamente replicate.

## **Descrizione di situazioni significative rispetto ai contenuti della competenza**

Questa seconda parte è particolarmente importante. A partire da una situazione data, si tratta sostanzialmente di descrivere il proprio modo di procedere.

Occorre scegliere una<sup>3</sup> situazione di lavoro (un episodio o una sequenza di episodi strettamente collegati), nel corso della quale l'interessato abbia svolto una o più attività per le quali è richiesta la competenza oggetto di certificazione o sue particolari componenti. La situazione lavorativa deve quindi prestarsi a rappresentare il “campo d'azione” entro il quale l'interessato dimostra l'utilizzo e la padronanza di detta competenza.

Il formato-tipo del documento di trasparenza propone una traccia di massima che può aiutare a strutturare il “racconto” della situazione individuata.

---

<sup>3</sup> Eventualmente due, a discrezione dell'interessato

Per prima cosa, l'interessato sceglie un *titolo* evocativo da dare alla scena che si appresta a descrivere. Poi, si tratta di precisare brevemente la “cornice” entro la quale l'azione si svolge (le persone presenti e coinvolte, le coordinate spazio-temporali, le premesse necessarie a capire cosa sta succedendo, ...).

Il passo successivo consiste in una sorta di *reportage* dettagliato di cosa è accaduto, strutturato tendenzialmente in senso *cronologico*, con diretto riferimento a ciò che l'interessato *ha fatto, detto, pensato o provato* man mano che la situazione si evolveva. Si suggerisce di impostare la descrizione parlando in prima persona singolare ed usando preferenzialmente il tempo presente (*realizzato*, piuttosto che *ho realizzato*).

Per ripercorrere il più fedelmente possibile le operazioni svolte, si esplicitino i diversi passaggi seguiti per perseguire obiettivi o intenzionalità che hanno originato l'azione e – per ciascuno di essi – i ragionamenti fatti, il *set* di risorse, vincoli, interazioni presenti, le eventuali difficoltà incontrate...fino alla conclusione e al raggiungimento o meno degli esiti prefissati.

Si tratta, in buona sostanza, di:

1 – Adottare un approccio descrittivo (*chi, che cosa, dove, come, quanto, quando ...*) e fare un resoconto rigoroso dei passaggi operativi;

2 – Fatto questo, di esplorare metodicamente le *sequenze operative*, adottando una postura esplicativa (*perché*), evidenziando i contenuti delle riflessioni mentre si portavano avanti i compiti e le considerazioni che hanno spinto ad agire in un modo piuttosto che in un altro.

In sintesi, è possibile ribadire le seguenti indicazioni:

- le attività/situazioni complessivamente descritte devono corrispondere il più possibile al contenuto della competenza
- scegliere attività delimitate nella durata, anche se sono rappresentative di ciò che l'interessato ripete continuamente; raccontare, ad esempio, la conduzione di una precisa riunione, evitando di fare la sintesi di tutte le riunioni coordinate e di parlare dunque “in generale”
- insistere sul coinvolgimento in prima persona
- utilizzare una modalità descrittiva di tipo cronologico, dall'inizio alla fine dell'attività, senza dimenticare la valutazione
- descrivere l'attività in dettaglio, nel modo più preciso possibile; sforzarsi di *restituire* le operazioni realizzate, per esempio (e non è che un esempio) facendo riferimento a fasi di preparazione, decisione, azione, alle intenzionalità che vi hanno guidato, alle operazioni mentali (ragionamenti, analisi, diagnosi, lavoro di memoria, ecc.), alle difficoltà incontrate e alle modalità di farvi fronte, ai risultati ottenuti; ad esempio, chiedersi: come ho fatto per realizzare questo? Da dove ho iniziato? Come sono andati avanti?
- porre attenzione a esplicitare a) le risorse utilizzate (anche di “sapere”) o delle quali avete percepito il bisogno, b) gli elementi presenti nelle situazioni (indicatori, indizi) cui si presta di solito attenzione per farsi un quadro e capire cosa è bene fare, c) i metodi utilizzati
- evitare descrizioni anonime e standardizzate, liste impersonali di compiti o la riproduzione di procedure/modelli astratti

- per illustrare il tutto, aggiungere documenti legati direttamente all'attività descritta, sia elaborati sia solo semplicemente utilizzati.

## Analisi dell'esperienza

Il terzo passaggio descrittivo implica una “presa di distanza” dalla/e situazione/i evocata/e ed una riflessione ponderata sul suo significato generale, in relazione ai criteri in base ai quali l'interessato ha pensato di approfondire una particolare esperienza.

Prima di tutto si tratta di illustrare brevemente il perché la situazione stessa è stata individuata, ossia in base a quali criteri e quindi con quali *motivazioni*. Dopo di ché, prendendo opportunamente spunto dalla/ situazione/i descritta/e in dettaglio, si tratta di condurre un'*analisi* complessiva delle attività cui la competenza oggetto di certificazione si riferisce (si veda per questo anche il “risultato atteso” dello standard di riferimento), svolte nell'ambito dell'esperienza prescelta, evidenziando:

- le *competenze utilizzate e richieste* ((conoscenze, abilità e/o altre “qualità” mobilizzate, adattate o acquisite nella situazione descritta, quali sono, in generale, quelle richieste per svolgere le attività svolte nelle situazioni evocate nella descrizione, quali le più importanti e eventualmente per quali motivi sono ritenute tali).
- la *valutazione* dell'intervento (quali valutazioni in particolare, della situazione descritta, come si valuta normalmente il proprio intervento, sulla base di quali criteri o indicatori, quando e in che modo).

## Come scegliere le attività da descrivere

Per identificare adeguatamente le attività, abbiamo già consigliato di consultare preliminarmente e con attenzione lo standard professionale di riferimento. Poi si proceda ad individuare tra le esperienze del CV quelle particolarmente significative e, al loro interno, episodi/circostanze professionali emblematiche e rappresentative del proprio modo di agire, dei contesti operativi cui si è posti di fronte e delle “qualità” personali esercitate.

La natura della situazione può richiedere qualche riflessione in più e per questo suggeriamo una possibile tipologia, che potrà eventualmente offrire qualche spunto per orientare le vostre decisioni. Possiamo immaginare la selezione di:

- situazioni di *routine*; esse si prestano bene a definire il campo d'intervento quotidiano della competenza e le sue caratteristiche correnti ed ordinarie
- situazioni *emblematiche*; scegliendole, si affiderà ad esse un potere evocativo rilevante, affidando ad esse il compito di rappresentare aspetti particolarmente significativi della competenza, dal particolare punto di vista dell'interessato
- situazioni *complesse* o *innovative*; sono le situazioni che, per loro natura, meglio si adattano a rappresentare la presenza di analisi approfondite, talvolta divergenti e frutto di punti di vista

antagonisti, e la capacità di fronteggiare condizioni di lavoro variegata, adattando obiettivi ed azioni alla pluralità di esigenze in campo, al di là delle “risposte” consolidate

- situazioni *difficili*; si tratta di situazioni di rilevante criticità, che sollecitano spesso l’aggiornamento o il consolidamento di nuove competenze, nonché la creatività e la capacità di anticipazione. Rivelano dunque come l’interessato acquisisce nuovi “saperi”
- situazioni *“gloriose”*; si fa riferimento a situazioni in cui all’interessato è riconosciuta particolare affidabilità professionale da parte degli interlocutori di riferimento (si può trattare del presentare una relazione o uno studio, della pubblicazione di testi o ricerche, di organizzare iniziative particolarmente importanti ...)
- situazioni *“delicate”* o *eticamente sensibili*; sono situazioni in cui è in gioco la dimensione etico-deontologica e/o principi di integrità professionale, ma anche forme particolari di “impegno” e di integrità nella conduzione dell’attività lavorativa.
- Altre: situazioni che richiedono un livello di expertise particolarmente elevato, situazioni rare, ...

Per concludere, possiamo dire che, in fondo, tutto questo lavoro posa su una rappresentazione della pratica che distingue tre livelli successivi:

1. l’esperienza, che può corrispondere ad un posto occupato, ad una funzione svolta...
2. le attività nelle quali si traduce l’esperienza
3. i compiti effettivi, che sono la traduzione concreta e precisa di ogni attività.

La verbalizzazione contribuisce all’elaborazione della competenza. Allo stesso tempo, la competenza non può essere ridotta ad un puro artefatto verbale. Essa parte da un materiale di base che si colloca nell’azione, permane relativamente opaca agli occhi del soggetto che agisce e, come tale, giustifica ampiamente il ricorso a momenti che precisino ed esplicitino le pratiche di cui essa si compone.

Si può dire anche che però l’esperienza non parla da sola, occorre farla parlare, e questo avviene attraverso la rielaborazione oggetto di questo lavoro di autoformazione.

## Conclusione del servizio

Qualora il processo di identificazione consenta di accertare la congruenza delle esperienze emerse con competenze codificate in standard professionali del Repertorio regionale o, limitatamente ai casi previsti, anche non del Repertorio regionale, per la cui certificazione sia competente la Regione, l’operatore procede alla consegna del “Documento di trasparenza”.

La positiva conclusione della fase di identificazione delle competenze consente di accedere al servizio di validazione e certificazione delle competenze.

Il soggetto può a questo punto:

- richiedere l’accesso al servizio di validazione e certificazione delle competenze per una, più o tutte le competenze che compongono una qualificazione, compilando l’apposito modulo

- non richiedere nell'immediato l'accesso al servizio di validazione e certificazione, potendo comunque effettuare la richiesta entro il termine di 24 mesi dal rilascio del documento di trasparenza.

L'operatore suggerisce all'utente l'interruzione del servizio nei seguenti casi:

- a) laddove non si rilevino le condizioni minime di successo in termini di validazione. L'utente non ha le condizioni per procedere nel percorso di accertamento in quanto non si evidenzia la possibilità di mettere in trasparenza, tramite l'individuazione, descrizione e referenziazione nemmeno una competenza completa – il che rappresenta la condizione minima per accedere al successivo servizio di Validazione- ;
- b) manifestazione di cessato interesse da parte del richiedente. L'utente non è interessato a proseguire il percorso di accertamento in quanto gli obiettivi che si evidenziano come conseguibili non corrispondono alle sue aspettative, interessi, esigenze (ad es. è interessato unicamente al conseguimento di una qualifica ma è possibile mettere in trasparenza solo alcune competenze, è interessato ad una certificazione rispetto ad alcuni standard professionali ma la sua esperienza ed i suoi apprendimenti consentirebbero di metterne in trasparenza solo altri che non corrispondono al suo progetto;
- c) accertata insussistenza dei requisiti di accesso e/o mancanza di standard professionali riconducibili alle competenze dichiarate dalla persona e utilizzabili ai fini della validazione. La persona non presenta alcuna esperienza documentabile, riferibile alle competenze oggetto di potenziale validazione/certificazione, oppure le esperienze dell'utente sono riferibili a standard professionali non ricompresi nel repertorio regionale degli standard professionali;
- d) incompetenza della Regione nell'attestare le competenze dichiarate dalla persona. Nel caso delle professioni regolamentate non è possibile accedere ai servizi di IVC da esperienza.

In questi casi l'operatore provvede a riorientare l'utente ad altri servizi (ad es. servizi per il lavoro, servizi formativi, ...), in funzione dei suoi interessi e delle sue esigenze.

## SEZIONE III - INDICAZIONI METODOLOGICHE E STRUMENTI OPERATIVI PER LO SVOLGIMENTO DELLA FUNZIONE DI PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' VALUTATIVE

### **Il servizio di validazione**

Il servizio di Validazione è finalizzato a attestare, attraverso la valutazione delle evidenze raccolte nel Documento di trasparenza, che le persone hanno svolto esperienze che hanno consentito loro di acquisire competenze, abilità e conoscenze riferite agli standard professionali dei profili del Repertorio regionale.

Si attiva a seguito del servizio di Individuazione, in tutti i casi in cui sia stato possibile raccogliere nel Documento di trasparenza evidenze correlate con un'intera competenza dello standard professionale di riferimento.

Responsabile del servizio è la funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* che, ove necessario, si avvale della funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* per la progettazione e realizzazione delle attività di accertamento.

Accede alla fase di validazione il soggetto che, al termine dell'attività di individuazione, richiede di accedere al servizio di certificazione.

Il servizio prevede il rilascio del Documento di Validazione che rappresenta attestazione di parte seconda.

L'esito della valutazione realizzata nel servizio di Validazione regola l'accesso ai successivi servizi di accertamento.

Una Validazione positiva per tutte le competenze costitutive una qualifica consente l'accesso al servizio di Certificazione tramite prove d'esame, per il conseguimento del Certificato di qualifica.

Una Validazione positiva per una o più competenze costitutive una qualifica consente l'accesso al servizio di Certificazione tramite Colloquio valutativo per il conseguimento dei relativi Certificati di competenza.

La validazione può compiersi come fase propria del servizio oppure essere integrata nella procedura di certificazione. In tale caso, il documento di validazione non è compilato.

Laddove il procedimento di certificazione istituito preveda specifici requisiti di accesso in capo ai candidati, la validazione, consiste nella verifica del possesso dei requisiti di accesso alla certificazione, e si innesta direttamente nel procedimento di certificazione. In tale caso, il documento di validazione non è compilato.

Possono essere oggetto di validazione una o più competenze, senza limiti numerici, afferenti ad una stessa qualificazione o presenti nel Repertorio quali singole competenze. L'utente indicherà per quali competenze intende procedere con la fase di validazione. Nel caso in cui l'utente scelga di non proseguire con la fase di validazione, per tutte le competenze messe in trasparenza o per alcune di esse, può comunque richiedere l'attivazione della fase di validazione entro un periodo non superiore a 2 anni dalla data di rilascio del "Documento di trasparenza".

Ai fini della economicità e della semplificazione, ordinariamente la validazione è svolta dall'operatore abilitato alla funzione di "Pianificazione e realizzazione delle attività valutative", con la finalità di consentire l'accesso al procedimento di certificazione alle sole persone in possesso di esperienze coerenti e consistenti in rapporto alle competenze oggetto di certificazione, evitando, laddove possibile, l'anticipazione del processo valutativo svolto dalla Commissione di certificazione. Ne discende che la fase di valutazione, volta al rilascio del documento di validazione, non dovrà comportare, salvo situazioni eccezionali, attività di verifica diretta, da realizzare tramite colloquio tecnico, in quanto tale attività sarà oggetto della successiva attività di certificazione. Laddove l'operatore lo ritenga necessario, si avvale in tal caso di un soggetto abilitato a svolgere la funzione di "Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale.

In caso di valutazione positiva, l'Ente titolato compila e rilascia alla persona il "Documento di validazione", che è attestazione con valore di "parte seconda", sulla base del relativo format, conforme agli standard minimi di cui al D.Lgs. n. 13/2013 e dal Decreto Interministeriale del 30 giugno 2015.

Gli esiti della validazione possono essere:

- a) l'accesso alla certificazione tramite prova di esame, per il conseguimento di una qualificazione, nel caso di validazione positiva per tutte le competenze costitutive di un profilo;
- b) l'accesso alla certificazione di competenza tramite colloquio valutativo per il conseguimento di singole certificazioni di competenza, nel caso di validazione positiva di una o più competenze costitutive di un profilo;
- c) la richiesta di ulteriore approfondimento, per mancanza di elementi informativi o insufficienza delle evidenze e il rinvio conseguente alla fase di individuazione.

In caso di valutazione solo parzialmente positiva, il "Documento di validazione" viene compilato unicamente in relazione alle competenze validate. L'unità minima di validazione è rappresentata dalla Competenza.

L'analisi del Documento di trasparenza, redatto in fase di Individuazione dall'utente con il supporto dell'operatore che svolge la funzione di *Accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze* si svolge secondo il seguente processo:

➔ *Analisi del Documento di trasparenza in relazione agli obiettivi di accertamento ed agli standard professionali di riferimento.*

I criteri per la valutazione volta al rilascio del documento di validazione sono di seguito illustrati.

- a) **Completezza e correttezza della compilazione.** Il documento di trasparenza deve essere compilato in ogni sua parte e secondo i criteri indicati, con particolare riferimento alle modalità

descrittive delle attività realizzate e degli apprendimenti conseguiti, in rapporto alle competenze oggetto di certificazione corretta compilazione.

b) **Attendibilità delle evidenze.** L'attendibilità di un'evidenza attiene al suo livello di credibilità e di fondatezza, in tal senso esprime un livello di attendibilità rispetto al fatto che l'esperienza di cui è a supporto abbia effettivamente avuto luogo, e potrà assumere i seguenti valori:

- minimo: se consiste in autodichiarazioni o output realizzati dall'utente che, tuttavia, non ne possa dimostrare la paternità tramite documentazione formale;
- medio: nei casi in cui consista in documenti adeguati ad attestare l'effettività dell'esperienza ma che tuttavia non ne chiariscono elementi rilevanti quali il contesto, i contenuti, ecc. ;
- massimo: nei casi in cui consista in documentazioni di particolare significatività, ad esempio attestati relativi a percorsi formativi, contratti di lavoro, ecc.

Il grado di attendibilità delle singole evidenze associate ad una data esperienza consente la valutazione complessiva del grado di attendibilità/certezza della esperienza medesima. Esso corrisponde al livello più alto raggiunto tra le evidenze ad essa associate. Se un'esperienza è supportata da un'unica evidenza, la sua attendibilità è pari all'attendibilità di tale evidenza.

c) **Coerenza/pertinenza.** le evidenze fanno riferimento ad attività coerenti rispetto alle abilità e conoscenze proprie della competenza di riferimento? Il grado di coerenza/pertinenza riguarda l'attitudine dell'esperienza ad aver generato apprendimenti coerenti e adeguati al completo presidio dei contenuti, in termini di abilità e conoscenze, della competenza oggetto di valutazione. Ad esso viene attribuito valore minimo, medio o massimo.

d) **Consistenza/intensità dell'esperienza.** le evidenze sono significative e rilevanti rispetto alle abilità e conoscenze della competenza di riferimento (rilevanza della fonte, numerosità, arco temporale di riferimento)? Attiene alla congruità e all'adeguatezza della combinazione di elementi di durata e intensità rispetto all'effettiva possibilità di aver generato apprendimenti. Anche l'intensità/durata sarà espressa attraverso l'attribuzione di un valore minimo, medio o massimo. Sulla singola esperienza sarà espressa una valutazione aggregata rispetto ad ogni competenza alla quale risulti associata (un'esperienza può essere associata anche a più di una competenza).

Il documento di validazione è rilasciato se, sulla base dei criteri sopra indicati, il livello di valutazione complessivo delle esperienze, associate alla competenza, è ritenuto almeno sufficiente.

Il grado di approfondimento della valutazione diretta, svolta attraverso esame del Documento di trasparenza e audizione ed eventuale colloquio tecnico, è oggetto di autonoma decisione dell'operatore, in funzione dei risultati della valutazione relativa alle evidenze, condotta con i criteri e la procedura di cui sopra.

Le modalità della validazione, indicate nel documento di validazione, saranno considerate, nell'ambito della successiva fase di certificazione, ai fini della predisposizione e somministrazione delle prove, da parte della Commissione.

Dell'attività di validazione è tenuta traccia attraverso apposito verbale di validazione e compilazione di apposito registro, che dovrà contenere anche la firma dell'utente.

### ➔ *Compilazione del Documento di Valutazione delle evidenze*

Eventualmente supportato dall'operatore che svolge la funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*, l'operatore che svolge la funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* formula una valutazione e la formalizza nell'apposito Documento di Validazione

### ➔ *Informazione all'utente*

L'operatore che svolge la funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* informa l'utente circa i risultati della valutazione e la sussistenza o meno delle condizioni per accedere ai servizi successivi di accertamento (certificazione competenze o qualifica)

L'utente può essere inoltre riorientato ad altri servizi (es. formazione, tirocini, ...) anche con l'obiettivo di sviluppare ulteriormente competenze ed esperienze.

Il Documento di Validazione costituisce attestazione di parte seconda.

## **La certificazione delle competenze**

Il servizio di Certificazione è finalizzato a certificare attraverso Colloquio tecnico (singole competenze) o prove d'Esame (qualifica), il possesso di competenze riferite agli standard professionali dei profili regionali.

Responsabile del servizio di certificazione è il personale addetto alla funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative* ed il personale addetto alla funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale*.

Il Servizio può consentire il rilascio del Certificato di competenze o del Certificato di qualifica professionale, che costituiscono attestazione di parte terza.

## **Lo standard di certificazione**

Lo standard di certificazione è un documento che descrive, con riferimento ad un profilo professionale, le modalità di valutazione, ai fini del conseguimento della qualificazione.

Lo standard indica, con riferimento a ciascuna competenza, che cosa occorre verificare, attraverso quali modalità e secondo quali condizioni.

Per ciascuna competenza lo standard definisce:

- Le modalità di valutazione proposte
- L'oggetto o contenuto delle prove ed i criteri di valutazione
- La durata, indicativa o massima, di ciascuna prova
- Le eventuali condizioni (specificandone il grado di coerenza) di svolgimento delle prove

Lo standard di certificazione, inoltre, fornisce indicazioni in merito alle modalità di svolgimento delle prove (locali, attrezzature, materiali), nonché in merito alle eventuali richieste al candidato (DPI da indossare, abbigliamento richiesto, attrezzature o materiali di cui debba essere garantita la disponibilità individuale, ecc.).

Il disegno valutativo complessivo, sulla base dello standard di certificazione, dovrà definire, utilizzando i format tipo messi a disposizione:

- le modalità di valutazione di ciascuna competenza
- la descrizione- precisa e contestualizzata – delle prove
- le condizioni di realizzazione delle prove: durata, strumenti, attrezzature, consegna, ecc.
- gli indicatori per la valutazione, le modalità di espressione del giudizio e le soglie di accettabilità.

In assenza dello standard di certificazione, l'esperto della Pianificazione e realizzazione delle attività valutative predisponde, con il supporto degli esperti di settore, il disegno valutativo completo.

## **Il colloquio tecnico per la valutazione di singole competenze**

Per verificare il possesso di una o più competenze di un profilo professionale regionale viene realizzato un Colloquio tecnico.

Il Colloquio tecnico è progettato dall'operatore addetto alla funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative*, che si avvale della collaborazione degli addetti alla funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* a partire dall'esame delle esperienze sviluppate nei percorsi formativi, professionali e personali nei quali le competenze sono state acquisite.

Viene sempre realizzato a livello individuale.

L'accertamento tramite Colloquio tecnico finalizzato alla Certificazione di competenze si svolge secondo il seguente processo:

### **→ Progettazione del Colloquio Tecnico**

A partire dall'analisi delle evidenze prodotte nell'ambito del Documento di trasparenza e validate oppure del dossier individuale dell'allievo, nel caso di provenienza da percorso formativo, l'operatore addetto alla funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative*, e gli addetti alla funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* definiscono:

**- L'oggetto**

L'oggetto del Colloquio tecnico sono le abilità e le conoscenze acquisite nell'ambito delle attività lavorative, personali e formative realizzate e testimoniate dalle evidenze raccolte nel Documento di trasparenza.

Durante il Colloquio tecnico si esplorano e si esaminano le attività e le esperienze sviluppate nell'ambito del percorso formativo – professionale realizzato. Tale esplorazione può concretizzarsi attraverso diverse modalità operative, quali ad es.:

- domande sulle attività svolte e sulle competenze esercitate nell'ambito di tali esperienze
- analisi di caso

Le domande possono essere integrate da brevi momenti di simulazione, realizzata anche mediante l'eventuale utilizzo di strumentazioni ed attrezzature (tenendo conto ovviamente della disponibilità e/o dell'opportunità di predisporre tali materiali ed attrezzature).

**Fig. 4 Schema utilizzabile per la progettazione dell'oggetto del colloquio**

<b>Competenza <i>Organizzare riunioni ed eventi</i></b>				
<b>Risultato atteso: <i>predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione e la partecipazione a eventi, riunioni, incontri e fiere, utilizzando strumenti comunicativi idonei, gestendo in modo efficace aspetti logistici e gestionali, rispettando i tempi e governando eventuali imprevisti.</i></b>				
<b>Attività</b>	<b>Evidenze e descrizione</b>	<b>Abilità</b>	<b>Conoscenze</b>	<b>Traccia domande</b>
Gestire un'agenda di lavoro, organizzando l'impiego del tempo, in particolare per quanto riguarda gli impegni per conto terzi	Dichiarazione Associazione Aiutati relativa alla collaborazione per l'organizzazione dell'evento Aosta Aid	Individuare e riconoscere disponibilità e urgenze nella pianificazione, organizzazione e partecipazione a eventi	Tecniche di pianificazione delle attività  Tecniche di time management  Cenni di visual merchandising	es. Nel corso della sua attività ha realizzato xy...  Quali erano i criteri sulla base dei quali...?  Quali difficoltà trovava ..?  Come le risolveva ...?  e/o  Nel caso si fosse trovato nella situazione xy, come si sarebbe comportato/cosa avrebbe fatto? Perché? Cosa sarebbe potuto succedere altrimenti  e/o  Mi faccia vedere come allestirebbe questo stand/nella foto di questo stand allestito per xy trova errori? Quali perché?
Fornire supporto operativo all'organizzazione di riunioni ed eventi di lavoro	Occupandomi di... ho imparato a....	Le attività sono prioritariamente quelle del profilo, possono tuttavia se ritenute utili ai fini della valutazione essere integrate		

**- Gli indicatori di padronanza**

Ai fini della valutazione delle competenze nell'ambito del Colloquio tecnico occorre definire degli indicatori di padronanza.

Gli indicatori di padronanza della competenza individuano i criteri di valutazione e la soglia di padronanza, cioè il livello di prestazione ritenuto adeguato.

Gli indicatori devono fare riferimento all'appropriatezza delle risposte rispetto allo standard professionale di riferimento.

Sono definiti in coerenza con le caratteristiche, i vincoli e le esigenze dei processi lavorativo – professionali di riferimento e/o dei contesti tecnico - organizzativi in cui generalmente si realizza l'attività oggetto del colloquio.

Gli indicatori devono avere:

- significato univoco, privo di ambiguità interpretative
- significatività rispetto all'attività professionale in oggetto

Occorre definire modalità di valutazione chiuse (ad esempio: sì/no, scale di misurazione a 3 o a 5 punti).

Nella valutazione viene considerato il raggiungimento della soglia di padronanza.

Ai fini di una valutazione positiva della competenza di riferimento, deve essere raggiunta la soglia di padronanza per tutti gli indicatori previsti.

**Fig. 5 Esempio di griglia di valutazione**

<b>Competenza <i>Organizzare riunioni ed eventi</i></b>	
<b>Risultato atteso:</b> <i>predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione e la partecipazione a eventi, riunioni, incontri e fiere, utilizzando strumenti comunicativi idonei, gestendo in modo efficace aspetti logistici e gestionali, rispettando i tempi e governando eventuali imprevisti.</i>	
<b>Traccia domande</b>	<b>Indicatori di padronanza</b>
Quali erano i criteri che utilizzava.....?	Numero criteri correttamente identificati <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0</li> <li>▪ da 1 a 3 – livello soglia padronanza</li> <li>▪ &gt;3</li> </ul>
Nella foto di questo stand allestito per trova errori? Quali?	Numero errori correttamente identificati e descritti <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ &lt; 2</li> <li>▪ 2 – livello soglia padronanza</li> </ul>
Perché sono errori?	Riferimento al concetto di xy <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ assente</li> <li>▪ presente – livello soglia</li> </ul>

In funzione delle caratteristiche della/e competenza/e oggetto di valutazione, e quindi della prova, può essere inoltre utile prevedere *schede sintetiche* relative alle caratteristiche della *prestazione* corretta, in grado di orientare l'osservazione e la valutazione della prestazione stessa, garantendo uniformità nei criteri e nei modelli di valutazione e quindi facilitando una valutazione omogenea da parte dei due operatori coinvolti.

## - Le modalità di svolgimento

Occorre definire:

- *la durata*  
deve essere determinata in funzione delle caratteristiche delle abilità e conoscenze della/e competenza/e oggetto di verifica e della possibilità per il candidato di esprimersi compiutamente;
- *i materiali a disposizione*  
è importante avere a disposizione il Documento di trasparenza o il dossier di corso, sia in fase di progettazione che in fase di realizzazione del Colloquio tecnico.  
Può essere necessario predisporre – avere a disposizione materiali e/o attrezzature ad hoc per la proposta di realizzare analisi di caso e/o brevi simulazioni.  
Può essere opportuno elaborare schede con le soluzioni – la descrizione della risposta/prestazione corretta in modo da consentire alle due funzioni coinvolte di condividere appieno gli elementi di valutazione.

### → *Realizzazione e valutazione del Colloquio Tecnico*

Il Colloquio tecnico viene condotto da entrambi gli operatori che esprimono anche la valutazione.

### → *Verbalizzazione*

La valutazione viene formalizzata e verbalizzata.

## **Il certificato di competenza**

Il Certificato di competenza riporta gli esiti della certificazione in termini di competenze che è stato possibile valutare come effettivamente possedute dalla persona sulla base del Colloquio Tecnico realizzato.

Ai fini di una valutazione positiva della competenza di riferimento, deve essere raggiunto il livello di padronanza per tutti gli indicatori previsti.

Il Certificato di competenza costituisce attestazione di parte terza.

## **L'esame per la certificazione di una intera qualificazione**

Per verificare il possesso di tutte le competenze di un profilo professionale regionale:

- viene attivata una Commissione che, oltre al Presidente, comprende personale addetto alla funzione di *Realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale* e, con compiti di supporto metodologico, l'esperto per la funzione di *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative*
- sono progettate e realizzate apposite prove, che comprendono almeno una prova pratica che riflette situazioni lavorative professionali ed un colloquio tecnico.

Le prove d'esame mirano a verificare la capacità della persona di realizzare i risultati attesi caratteristici delle competenze oggetto di valutazione.

L'esame prevede, in caso di esito positivo, il rilascio di un Certificato di qualifica professionale. In caso di risultato non completamente positivo, può essere rilasciato un Certificato di competenze per le competenze valutate positivamente.

## Progettazione e realizzazione delle prove d'esame

L'accertamento tramite Esame finalizzato alla Certificazione di qualifica professionale si svolge secondo il seguente processo:

→ *Articolazione del disegno valutativo complessivo ed elaborazione delle prove di valutazione.*

La Commissione d'esame definisce il disegno valutativo d'esame (quali e quante prove, con quali oggetti ciascuna, in quale relazione tra loro, ...) e la progettazione di dettaglio delle singole prove (oggetto, modalità di svolgimento, indicatori di padronanza, materiali a disposizione dei candidati e della commissione, attrezzature e strumenti, ...) a partire da:

- la proposta formulata dalla funzione *Pianificazione e realizzazione delle attività valutative*;
- elaborazioni preliminari, formulate anche attraverso scambi e lavoro a distanza dai Commissari

I criteri per la predisposizione del disegno valutativo e delle prove sono:

- lo standard professionale di riferimento;
- lo standard di certificazione
- i documenti e le informazioni relative al percorso dei candidati: eventuali Dossier individuali e Dossier del corso, Documento di trasparenza e Documento di validazione;
- gli spazi e le risorse strumentali disponibili.

**Nella progettazione delle prove d'esame è essenziale assumere a riferimento l'esigenza che esse abbiano come oggetto le competenze (e non semplici contenuti disciplinari).**

La competenza è la comprovata capacità di utilizzare un insieme strutturato di conoscenze e di abilità, acquisite nei diversi contesti di apprendimento, al fine di conseguire un risultato compiuto e riconoscibile.

Le prove d'esame devono consentire, quanto più possibile, di prefigurare le situazioni professionali che il candidato potrebbe incontrare e devono quindi riguardare la vera e propria messa in situazione.

La scelta di procedere secondo la strada della simulazione o della verbalizzazione dipende dalle caratteristiche del profilo oggetto di certificazione (non è sempre materialmente possibile organizzare situazioni che simulino un contesto reale di esercizio dell'attività).

Occorre inoltre considerare che, anche se la competenza è inseparabile dall'azione (e quindi la vedo osservando l'azione), essa si riduce raramente a ciò che solo si vede perché comporta operazioni interne, mentali. E' quindi necessario che la persona possa commentare ciò che fa, verbalizzare.

In alcuni casi, laddove la Commissione lo ritenga opportuno (motivandolo nel verbale) possono essere integrate da altre prove, scritte e/o orali (privilegiando ove possibile l'analisi di caso).

Per ciascuna prova devono essere definiti:

- Oggetto
- Indicatori di padronanza
- Modalità di svolgimento

Di seguito sono approfondite le modalità di progettazione delle diverse tipologie di prove.

## **Prova prestazionale (Messa in situazione professionale)**

L'oggetto della prova prestazionale è costituito dalle *attività professionali osservabili* e valutabili che determinano il risultato atteso relativo alla competenza oggetto di accertamento.

È possibile:

- costruire una prova complessiva che integra le singole prove necessarie a valutare le diverse competenze di riferimento;
- prevedere singole prove distinte per ciascuna delle competenze di riferimento.

La scelta può tener conto:

- ✓ della possibilità di ottimizzare i tempi necessari alla realizzazione della prova stessa;
- ✓ dell'univocità di oggetto di riferimento (in alcuni casi le competenze costitutive di un profilo hanno oggetti diversi e quindi occorre prevedere prove diverse).

La progettazione della prova deve sempre in ogni caso consentire di isolare la valutazione delle singole competenze in modo da poter procedere anche ad una certificazione parziale.

Nella prova prestazionale il candidato viene messo nella condizione di dare "dimostrazione" delle sue competenze attraverso una simulazione professionale direttamente osservata dai valutatori.

Laddove la simulazione diretta non sia possibile, la scheda attività e le evidenze raccolte dal candidato nel documento di trasparenza possono completare, sostituire parzialmente o anche totalmente la messa in situazione. Per essere prese in considerazione, tali prove devono tuttavia poter essere identificate come rilevanti e significative di una padronanza del mestiere o dell'attività considerata.

Laddove la messa in opera delle competenze non possa essere osservata direttamente o in maniera differita e non sia possibile utilizzare il contributo delle evidenze, vi è la necessità di utilizzare delle modalità di valutazione alternative, adattate alla natura dell'attività d'interesse (ad esempio, il racconto/resoconto dettagliato di attività, eventualmente in rapporto a "casi" o autocasi professionali, la risposta a questionari, ecc.).

### *Suggerimenti operativi*

Nel caso in cui le prove finalizzate a verificare le competenze prevedano tempi di realizzazione lunghi, può essere opportuno verificare la possibilità di abbreviare ad hoc alcune delle attività, ad esempio utilizzando “semilavorati”, che possono eventualmente anche essere stati prodotti dai candidati nell’ambito del percorso formativo o dell’attività lavorativa.

Nel caso di competenze che implicino la gestione di relazioni con persone, si possono utilizzare simulazioni e role playing, che possono essere videoregistrati e possono prevedere l’utilizzo di “attori” (preferibilmente esterni alla Commissione, data la difficoltà di osservare e valutare mentre si partecipa alla prova). Se praticabile, la valutazione può essere svolta anche in situazione reale.

Per alcune competenze, la prova prestazionale può essere costituita o integrata da una parte scritta (es. elaborazione di un bilancio, integrazione con alcune domande, anche a scelta multipla finalizzate a mettere in trasparenza il possesso di conoscenze afferenti alla competenza altrimenti non facilmente esplicitabili).

### **Indicatori di padronanza**

Ai fini della valutazione occorre definire gli indicatori di padronanza della competenza che individuano i criteri di valutazione e la soglia di padronanza, cioè il livello di prestazione ritenuto adeguato.

Gli indicatori di padronanza devono essere definiti in coerenza con le caratteristiche, i vincoli e le esigenze dei processi lavorativo – professionali di riferimento e/o dei contesti tecnico - organizzativi in cui generalmente si realizza l’attività inerente alla prova.

In relazione alle caratteristiche della prova prevista, gli indicatori possono riguardare:

- ➡ variabili di prodotto (relative a specifiche di risultato atteso) nei casi in cui il prodotto della prova sia tangibile/osservabile
- ➡ variabili di processo (relative alle modalità di realizzazione) nei casi in cui il processo di svolgimento delle attività sia osservabile e significativo in relazione alla valutazione della competenza e si esprima in comportamenti osservabili.

In tutti i casi gli indicatori devono avere:

- ✓ significato univoco, privo di ambiguità interpretative
- ✓ significatività rispetto all’attività professionale in oggetto

È opportuno predisporre una modalità di valutazione chiusa:

- sì/no oppure scale di misurazione, es. a 3-5 punti (evitando range troppo ampi).

Nella valutazione viene considerato il raggiungimento della soglia di padronanza. Laddove la Commissione ritenga utile che il giudizio finale di idoneità sia accompagnato da una indicazione ulteriore, relativa ai livelli di padronanza della competenza (comunque non più di tre: sufficiente/buono/ottimo), le scale di misurazione possono essere utilizzate a tale fine, tenendo

comunque presente che l'accertamento delle competenze è volto a riconoscere il possesso – al livello ritenuto accettabile – della competenza, e non a graduarne i livelli.

È importante che ciascun membro della Commissione compili autonomamente la propria griglia di valutazione e poi ci sia un momento di confronto e di elaborazione di una valutazione comune da parte della Commissione al completo.

In funzione delle caratteristiche delle competenze oggetto di valutazione, e quindi della prova, può essere inoltre utile prevedere schede sintetiche relative alle caratteristiche della prestazione corretta, in grado di orientare l'osservazione e la valutazione della prestazione stessa, garantendo uniformità nei criteri e nei modelli di valutazione e facilitando una valutazione omogenea da parte di tutti i Commissari.

### **Modalità di svolgimento**

Occorre definire:

#### *Tempo a disposizione*

Il tempo assegnato ai candidati per il completamento della prova deve essere determinato prendendo a riferimento vincoli e caratteristiche tipiche dei processi lavorativo - professionali di riferimento e/o dei contesti tecnico - organizzativi in cui generalmente si realizza l'attività inerente alla prova.

In funzione del tipo di profilo e di competenza può essere più o meno utile e significativo prendere in considerazione:

- le caratteristiche tipiche dei processi lavorativo - professionali, nei casi in cui le competenze si caratterizzano per una sostanziale trasversalità rispetto agli specifici contesti organizzativi;
- il contesto tecnico - organizzativo di riferimento, nei casi in cui per le competenze risulti fortemente connotante il contesto organizzativo in cui trovano tipicamente espressione, come, ad esempio, accade per alcune competenze, quali quelle legate alla progettazione e produzione di vari ambiti;

#### *Livello di svolgimento delle prove*

La scelta del livello di svolgimento della prova, individuale o di gruppo, deve tener conto delle caratteristiche tipiche dei contesti organizzativi in cui si realizza l'attività professionale prevista.

Nel caso si scelga di realizzare la prova a livello di gruppo deve essere possibile valutare la prestazione del singolo candidato partecipante. La composizione numerica del gruppo quindi, oltre che riflettere le tipiche modalità di realizzazione dell'attività professionale prevista, deve consentire la valutazione adeguata delle prestazioni dei singoli candidati.

Particolare attenzione deve essere posta a questa esigenza nei casi in cui i criteri utilizzati per la valutazione della prova riguardino prevalentemente o esclusivamente variabili di processo e quindi sia enfatizzata la necessità di osservazione delle attività previste dalla prova nel corso della loro realizzazione.

#### *Materiali e strumenti a disposizione dei candidati:*

È opportuno che le istruzioni relative all'oggetto ed alle modalità di svolgimento della prova siano consegnate in forma scritta ai candidati.

Occorre prevedere tipologie e quantitativi di materiali e strumenti a disposizione di ciascun candidato o del gruppo (nel caso di prove realizzate a livello di gruppo).

Il materiale viene individuato in funzione dei vincoli e delle caratteristiche tipiche dei processi lavorativo - professionali di riferimento e/o dei contesti tecnico - organizzativi in cui generalmente si realizza l'attività inerente alla prova.

Nei casi in cui il reperimento/la scelta di materiali e strumenti risulti una componente significativa della competenza oggetto di valutazione, occorre specificare sia ciò che è messo da subito a disposizione dei candidati, sia i materiali e gli strumenti per i quali si prevede invece un approvvigionamento autonomo da parte dei candidati nel corso dello svolgimento della prova.

### *Suggerimenti operativi*

In funzione delle caratteristiche della prova, specie quando esiste la possibilità di reciproco influenzamento per i candidati, può essere opportuno differenziare le declinazioni specifiche dell'oggetto della prova (diverse ricette da realizzare, diversi macchinari e/o con guasti diversi da riparare, ecc.) ed assegnarle tramite sorteggio ai diversi candidati/ gruppi di candidati. In questo caso particolare attenzione deve essere prestata agli oggetti delle prove al fine di garantire la sostanziale omogeneità nel livello di difficoltà.

Nel caso in cui una prestazione inadeguata in una fase della prova possa dar luogo ad un output inappropriato, tale da condizionare la prestazione nelle fasi successive della prova stessa, può essere opportuno sostituire tale output con dei "semilavorati appropriati", al fine di consentire una valutazione puntuale delle singole conoscenze e abilità, non inficiata dall'errore precedente.

## **Analisi di caso**

In alcuni casi può essere opportuno – necessario integrare le prove di messa in situazione con altre tipologie di prove, in particolare al fine di completare la valutazione di tutti gli elementi dello standard professionale. Nel caso si ritenga non sufficiente – adeguato l'utilizzo a tal fine del colloquio, possono essere previste ulteriori prove, privilegiando modalità di valutazione che si ispirino quanto più possibile all'analisi di caso.

Tale metodologia può essere utilizzata per valutare la capacità dei candidati di esercitare competenze finalizzate ad analizzare correttamente una situazione, definire la problematica che essa solleva e proporre soluzioni adeguate.

Ha il vantaggio di consentire l'emersione di aggregati di abilità e conoscenza nel contesto di una situazione professionale che viene descritta laddove non sia possibile "metterla in scena".

Si svolge sempre a livello individuale.

## Oggetto

Viene presentato un caso concreto al fine di valutare la capacità del candidato di affrontare realisticamente situazioni problematiche caratteristiche di un ambito professionale.

Il candidato è stimolato ad analizzare e riflettere rispetto a situazioni complesse e problematiche, su cui gli si richiede in genere di formulare diagnosi e/o ipotesi di intervento.

Per individuare attività – situazione - problema che richiedono l'attivazione delle competenze di riferimento è possibile ipotizzare l'utilizzo di diverse tipologie di caso, ad es.:

- casi di identificazione dei problemi: nella descrizione della situazione non è esplicitata l'identificazione delle difficoltà, del problema. Il candidato deve scoprire, identificare i problemi reali che caratterizzano il caso;
- casi di studio o analisi dei problemi: la situazione di partenza è descritta in modo poco definito, sono fornite sia informazioni necessarie che informazioni irrilevanti, certe informazioni possono mancare o essere incomplete. Il candidato, prima di decidere, deve precisare gli scopi, ricercare le informazioni e ponderarle;
- casi di decisione o soluzione di problemi: descrivono, da una parte, una situazione di partenza resa esplicita e precisa nei suoi particolari e, dall'altra, uno scopo, ossia una situazione a cui si vuole arrivare. Il candidato ha il compito di individuare i mezzi o le soluzioni più adeguate ad arrivare allo scopo.

## Indicatori di padronanza

Analogamente a quanto previsto per le prove pratiche, ai fini della valutazione delle competenze nell'ambito dell'analisi di caso occorre definire gli indicatori di padronanza, che devono essere prefigurati in coerenza con le caratteristiche, i vincoli e le esigenze dei processi lavorativo – professionali di riferimento e/o dei contesti tecnico - organizzativi in cui generalmente si realizza l'attività inerente al caso.

Anche per l'analisi di caso può essere opportuno che la Commissione abbia a disposizione, in funzione delle caratteristiche delle competenze/profilo oggetto di valutazione e analogamente a quanto previsto per le prove di messa in situazione professionale, schede di supporto con la sintesi delle caratteristiche della prestazione corretta e le soluzioni alle eventuali domande al fine di facilitare e rendere omogenea l'attività di valutazione.

## Modalità di svolgimento

Occorre definire:

*Format:*

- per la descrizione del caso: al massimo 2 cartelle, eventualmente integrabili con “documentazione tecnica” (con misura...);
- per le richieste: costituiscono la consegna, indicano il tipo di elaborazione richiesta. Dovrebbero essere preferibilmente aperte (con un numero massimo di righe per la risposta) e dovrebbero prevedere

l'esplicitazione della motivazione (eventualmente integrabile nel colloquio). Si può ipotizzare un minimo 3 ed un massimo 6 richieste.

Le richieste/consegne del caso possono essere eventualmente ulteriormente integrate da domande di approfondimento.

Tali domande, tra 2 e 5, devono

- far riferimento al caso: domande volte all'approfondimento teorico, concettuale, metodologico di aspetti direttamente correlati al caso affrontato;
- preferibilmente essere chiuse. Nel caso si opti per domande aperte esse devono essere ben focalizzate e indicando un numero massimo di righe per la risposta.

*Tempo a disposizione:*

Il tempo assegnato ai candidati deve tener conto della complessità del caso e del livello di approfondimento necessario.

## **Il Colloquio tecnico**

### **Funzione**

La Commissione definisce, in fase di progettazione complessiva delle prove d'esame, il rapporto tra prova prestazionale ed eventuali ulteriori prove ed il colloquio ai fini della valutazione complessiva.

Stabilire il rapporto tra la/e prova/e ed il colloquio in termini di interdipendenza e correlazione ai fini della valutazione complessiva significa definire per ciascun indicatore di padronanza riferito alle competenze del profilo in esame:

- in che modo la prova pratica (e le eventuali altre) ed il colloquio concorrano alla valutazione;
- se una prestazione inadeguata espressa nella prova pratica (e/o nelle eventuali altre) possa essere compensata da una prestazione adeguata durante il colloquio.

La Figura 6 di seguito illustra a titolo di esempio le possibili modalità di concorso di una prova pratica e del colloquio ai fini della valutazione complessiva.

**Fig. 6 Esempio di attribuzione di funzioni al colloquio ed alla prova pratica nell'articolazione del disegno valutativo**

Competenze	Indicatore di padronanza	PROVA PRATICA E COLLOQUIO NELLA VALUTAZIONE	
		Prova pratica	Colloquio
Competenza n	1	✓	
	2	✓	✓
	3		✓
	3	✓	<b>COMPENSA</b>

Nel caso rappresentato nella Figura la valutazione risulta:

- ✓ fondata completamente sui risultati della prova rispetto all'indicatore 1. In questo caso non viene utilizzato il colloquio per la valutazione di questo indicatore di padronanza;
- ✓ fondata sia sui risultati della prova sia su quelli del colloquio rispetto all'indicatore 2. In questo caso, perché sia valutata competente rispetto a quell'indicatore è necessario che il candidato abbia espresso una prestazione adeguata non solo nella prova ma anche nel colloquio;
- ✓ fondata completamente sui risultati del colloquio in relazione all'indicatore 3. In questo caso la prova pratica non viene utilizzata per la valutazione di questo indicatore di padronanza;
- ✓ fondata sulla prova ed eventualmente sul colloquio avente una funzione compensativa nel caso di prestazione negativa espressa nella prova pratica in relazione all'indicatore 4. In questo caso una prestazione adeguata nel colloquio compensa una prestazione inadeguata espressa nella prova pratica rispetto a quello stesso indicatore di padronanza.

Note:

- ✓ le modalità attraverso cui prova pratica e colloquio concorrono alla valutazione complessiva devono essere le medesime per tutti i partecipanti all'esame;
- ✓ tali modalità devono essere definite in fase di progettazione di dettaglio delle prove d'esame. La Commissione tuttavia può, in casi particolari che devono essere adeguatamente motivati nel verbale d'esame, sulla base degli esiti della prova pratica, rivedere il ruolo del colloquio ai fini della valutazione complessiva, prevedendone la funzione compensativa;
- ✓ nel caso di competenze che si esprimono in misura rilevante attraverso processi cognitivi difficilmente osservabili, la commissione può scegliere di utilizzare ai fini della valutazione di tali competenze esclusivamente il colloquio;

- ✓ nel caso in cui al colloquio sia attribuita una funzione compensativa, occorre tener conto, anche a livello di organizzazione dei lavori della Commissione, dell'esigenza di personalizzare la traccia/le domande da porre sulla base degli esiti della/a prova/e, prevedendo domande ad hoc per i candidati che hanno esigenza di compensare.
- ✓ In ogni caso, il colloquio non può avere funzione compensativa per una intera competenza.

## Oggetto

L'oggetto del colloquio può essere costituito:

- ✓ dalla esplicitazione di elementi di conoscenza e/o abilità necessari all'accertamento della competenza;
- ✓ dall'esplicitazione, dal commento e dalla motivazione di quanto realizzato dal candidato nel corso della prova pratica,
- ✓ dalla presentazione da parte del candidato di un elaborato personale attinente alle tematiche del proprio settore professionale,
- ✓ dalla stimolazione di una riflessione circa le competenze acquisite nell'ambito dell'iter formativo realizzato, nel caso di esame in esito a formazione.

In tutti i casi il colloquio verte sulle competenze oggetto di valutazione, è finalizzato a completare gli elementi di valutazione necessari all'accertamento della/e competenze del profilo preso a riferimento.

**Fig. 7 Possibile schema per la definizione dell'oggetto del colloquio**

Competenze	Indicatore di padronanza	PROVA X E COLLOQUIO NELLA VALUTAZIONE		Traccia domande
		Prova X	Colloquio	
Competenza n	1	✓		/
	2	✓	✓	Nella prova lei ha fatto X, perché? Sulla base di quali criteri?....
	3	✓	COMPENSA	Nella prova lei ha fatto X? Ritieni fosse corretto? Perché? Cosa avrebbe dovuto fare? Cosa sarebbe successo?....
	4		✓	Se si trovasse nella situazione z cosa farebbe?

## Indicatori di padronanza

Ai fini della valutazione del colloquio occorre definire gli “indicatori di padronanza” della competenza che individuano i criteri di valutazione e la soglia di padronanza, cioè il livello di prestazione ritenuto adeguato.

**Fig. 8 Esempio di griglia di valutazione del colloquio**

<b>Competenza <i>Organizzare riunioni ed eventi</i></b>	
<i>Risultato atteso: predisporre i supporti organizzativi per la realizzazione e la partecipazione a eventi, riunioni, incontri e fiere, utilizzando strumenti comunicativi idonei, gestendo in modo efficace aspetti logistici e gestionali, rispettando i tempi e governando eventuali imprevisti.</i>	
Traccia domande	Indicatori di padronanza
Nella prova lei ha fatto X, perché? Sulla base di quali criteri?.... <i>(funzione integrativa)</i>	Numero criteri correttamente identificati <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0</li> <li>▪ da 1 a 3 – livello soglia padronanza</li> <li>▪ &gt;3</li> </ul>
Nella prova lei ha fatto X? Ritiene fosse corretto? Perché? Cosa avrebbe dovuto fare? Cosa sarebbe successo?....  <i>(funzione compensativa)</i>	Errori correttamente identificato e descritto <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ no</li> <li>▪ sì– livello soglia padronanza</li> </ul>
	Soluzione individuata <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ no</li> <li>▪ sì– livello soglia padronanza</li> </ul>
	Conseguenze correttamente identificate e descritte <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0-1</li> <li>▪ 2– livello soglia padronanza</li> </ul>

È opportuno che la Commissione, nel corso del colloquio, abbia a disposizione gli stessi materiali di supporto e di orientamento del processo valutativo utilizzati nel corso delle prove, ossia, in funzione delle caratteristiche delle competenze/profilo oggetto di valutazione:

- le schede di supporto con la sintesi delle caratteristiche della prestazione corretta, in termini di output e/o di processo
- le griglie per la valutazione compilate con gli esiti delle prove di valutazione.

In funzione delle caratteristiche della/e competenza/e oggetto di valutazione, e quindi della prova, può essere inoltre utile prevedere schede sintetiche relative alle caratteristiche della prestazione corretta, in grado di orientare l’osservazione e la valutazione della prestazione stessa, garantendo uniformità nei criteri e nei modelli di valutazione e facilitando una valutazione omogenea da parte dei due operatori coinvolti.

### ➔ *Realizzazione e valutazione delle prove d'esame*

La Commissione cura lo svolgimento delle prove d'esame:

- garantendo a tutti i candidati condizioni equivalenti di realizzazione delle prove;
- definendo le modalità generali di esecuzione (modalità di conduzione ed interazione con i candidati, utilizzo degli strumenti, ...);
- assicurando la puntuale registrazione del processo valutativo per garantire la tracciabilità di tutte le fasi del procedimento attraverso l'utilizzo di opportuni strumenti (es. fogli firma, verbali, allegati).

I membri della Commissione esprimono una valutazione prima a livello individuale, utilizzando gli strumenti di cui si sono dotati e poi la condividono.

### ➔ *Redazione del verbale e compilazione del Documento di Valutazione delle prestazioni*

L'operato della Commissione, le decisioni assunte e le motivazioni a supporto sono riportate in specifici verbali.

## **Il Certificato di qualifica professionale**

Il Certificato di qualifica professionale riporta gli esiti della certificazione nei termini della qualifica professionale che è stato possibile valutare come effettivamente possedute dalla persona sulla base delle prove d'esame realizzate.

Costituisce attestazione di parte terza.

## SEZIONE IV - INDICAZIONI METODOLOGICHE PER LA PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEI PERCORSI FORMATIVI AI FINI DELLA CERTIFICAZIONE

L'efficace riconoscimento degli apprendimenti maturati in contesti formali di apprendimento è correlato alla qualità dell'azione formativa, che deve essere progettata e gestita secondo criteri di coerenza con la logica delle competenze.

### **Gli standard formativi**

Al fine di garantire l'omogeneità tra le attività formative erogate dai diversi organismi su tutto il territorio regionale e la parità di condizioni nell'esercizio del diritto all'apprendimento permanente, la Regione definisce gli standard per la progettazione e la realizzazione dei percorsi formativi.

Sarà cura dell'Amministrazione regionale, attraverso specifici provvedimenti, addivenire ad una progressiva sistematizzazione degli standard formativi, anche in raccordo con quelli relativi alle professioni regolamentate da discipline di settore o riguardanti specifici ambiti formativi, quali ad esempio l'Istruzione e Formazione professionale e l'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore, per i quali restano validi gli specifici riferimenti formativi attinenti i contenuti ed il processo di erogazione definiti a livello nazionale.

La formalizzazione e l'aggiornamento degli standard per i percorsi formativi sono realizzati in un'ottica di collaborazione con i diversi attori del sistema regionale di istruzione e formazione.

Gli standard formativi contengono le caratteristiche strutturali minime dei percorsi di formazione professionale, in relazione agli obiettivi di apprendimento ed alla tipologia di utenza.

Laddove presenti, gli standard formativi costituiscono il riferimento per la progettazione e l'erogazione dei percorsi formativi, nel rispetto dell'autonomia progettuale dei soggetti erogatori.

### **Relazione tra standard professionale e percorso formativo**

La prima condizione necessaria ai fini di un'efficace gestione dell'intero processo che porta alla certificazione delle competenze è il rispetto di alcuni requisiti, sin dalla fase di progettazione.

La struttura del percorso formativo deve essere adeguata al conseguimento degli standard di competenza previsti.

Tale articolazione deve fondarsi sulla logica dell'accumulazione e progressivo affinamento delle acquisizioni, garantendo un armonico sviluppo delle competenze.

A tal fine, il percorso formativo dovrà avere struttura modulare ed essere composto da un insieme di unità formative.

L'articolazione modulare in unità/segmenti formativi può essere riconducibile alle competenze repertorate, tendenzialmente secondo il modello dell'unità formativa capitalizzabile. Nella progettazione delle UFC il risultato di apprendimento è conseguito attraverso l'attivazione di una pluralità di risorse pedagogiche, comprendenti – di norma – anche l'utilizzo di stage.

Anche laddove non articolato interamente in UFC, il percorso formativo deve essere articolato per unità/modulo/segmento, definito in termini di:

- a) obiettivi di apprendimento;
- b) contenuti previsti;
- c) modalità didattiche adottate, in coerenza con obiettivi e contenuti;
- d) modalità di verifica degli apprendimenti;
- e) carico di lavoro, distinto in attività dirette (aula, laboratorio, stage, ecc.) e indirette (studio al di fuori del contesto formativo, incluse eventuali attività di formazione a distanza).

Nell'ambito dei percorsi formativi riferiti a profili professionali ricompresi nel repertorio regionale e/o nel repertorio nazionale delle qualificazioni, articolati per competenze, il possesso di una o più certificazioni, riferite a singole competenze consente l'attribuzione di un credito formativo, riferito al modulo o segmento formativo al quale la certificazione posseduta si riferisce. Laddove l'articolazione del corso non consenta l'attribuzione automatica di valore al credito, il soggetto attuatore procede al riconoscimento dei crediti formativi secondo le disposizioni vigenti.

Il lavoro di progettazione consiste nella scomposizione e ricomposizione – secondo criteri e scelte autonomamente compiute dal progettista – dei contenuti e delle modalità pedagogiche, in un disegno compiuto. In altri termini, il progettista deve avere a riferimento lo standard professionale, quale risultato atteso finale complessivo, ma è libero di organizzare le attività di apprendimento secondo criteri e aggregazioni funzionali alla organizzazione di un itinerario didattico.

In sintesi, il progettista ha il compito di definire, in rapporto alle conoscenze e abilità che deve sviluppare, il percorso più funzionale, tenuto conto delle variabili e dei vincoli (risorse, tempo, caratteristiche dell'utenza ma anche dei docenti, ecc.).

Gli obiettivi di una attività formativa che mira al rilascio di una certificazione devono essere coerenti:

- a) con le competenze caratterizzanti il profilo professionale per i percorsi finalizzati al rilascio di una qualificazione
- b) con la singola competenza o le competenze assunte a riferimento, per i percorsi finalizzati al rilascio di singole certificazioni di competenza.

Le conoscenze e le abilità di cui si compone la competenza devono essere presenti nelle Unità formative e/o nei moduli formativi.

La denominazione del profilo in uscita costituisce anche la denominazione della qualifica professionale conseguita al termine del percorso.

Nell'ambito della definizione degli obiettivi di apprendimento e, quindi, dell'articolazione del percorso in unità formative finalizzate al conseguimento di tali obiettivi, le conoscenze e abilità che costituiscono le competenze possono essere arricchite ed integrate con ulteriori conoscenze e capacità, a condizione

che siano sempre finalizzate alla realizzazione della performance distintiva della competenza che viene integrata.

La coerenza con lo standard e il presidio di tutte le sue dimensioni devono essere puntualmente verificate. Potrebbe essere utile una tabella che consenta di ricondurre i moduli/unità formative alle competenze, come quella sottoriportata.

	Modulo 1	Modulo 2	UF	
Competenza 1				
Competenza 2				
Competenza 3				

Qualora la progettazione formativa assuma a riferimento una professione regolamentata, occorre prestare attenzione alle specifiche disposizioni regolatorie, che possono prevedere:

- a) specifici contenuti formativi
- b) specifiche indicazioni in termini di durata e articolazione del percorso
- c) specifici requisiti in ingresso
- d) specifici requisiti per i docenti
- e) specifiche condizioni per l'ammissione all'esame e per la sua realizzazione.

## I pre-requisiti in ingresso

La determinazione dei requisiti in ingresso, richiesti ai partecipanti per una efficace partecipazione al percorso formativo, è una operazione fondamentale, nell'ottica della qualità e dell'efficacia del percorso, in particolare quando, al termine, sia prevista la certificazione di una competenza o il conseguimento di una qualificazione.

Il livello EQF della competenza/del profilo in uscita definisce il livello di complessità, autonomia e responsabilità che caratterizza la competenza.

Di conseguenza, dati gli obiettivi di apprendimento in uscita, devono essere determinati i livelli di competenza in ingresso che sono ritenuti necessari per garantire, con la durata e l'articolazione didattica prevista, il raggiungimento del successo formativo.

L'incremento di competenze – oggetto della formazione – può riguardare sia l'acquisizione di nuove competenze che la specificazione di competenze tecnico-professionali già possedute, che costituiranno il titolo o requisito di ingresso al percorso.

La previsione dei pre-requisiti in ingresso può riguardare:

- il possesso di titoli o qualificazioni previsti per l'accesso al percorso dallo standard formativo o richiesti dall'ente di formazione, in quanto riferiti ad un insieme di conoscenze e abilità ritenute propedeutiche per l'acquisizione delle competenze previste;
- il possesso di requisiti di conoscenza specifici, non necessariamente corrispondenti ad uno specifico titolo o qualificazione;

- il possesso di ulteriori diversi elementi, anche relativi ad aspetti motivazionali, psicoattitudinali, psico-fisici o relativi al possesso di patentini o abilitazioni (es. patente di guida) correlati allo standard professionale di riferimento.

L'organismo di formazione dovrà accertare che i partecipanti all'attività formativa siano effettivamente in possesso del livello di competenza necessario per partecipare con successo all'attività formativa prevista e sulla cui base il percorso stesso è stato progettato per far conseguire il livello di uscita individuato.

Dovranno quindi essere previste idonee ed adeguate procedure di accertamento delle competenze in ingresso atte a verificare il possesso dei requisiti previsti.

A tal fine, l'organismo formativo deve:

- prevedere ed adeguatamente pubblicizzare le modalità di svolgimento dell'accertamento in ingresso nella fase di raccolta delle richieste di partecipazione al percorso;
- garantire il livello di competenza tecnica adeguato delle risorse professionali che effettuano l'accertamento;
- effettuare la verifica del possesso dei requisiti minimi sulla base di:
  - documentazione attestante i titoli/qualifiche previsti quale standard minimo,
  - prove per l'accertamento del possesso di competenze, laddove previsto dallo standard minimo;
- garantire la tracciabilità dell'intero processo.

## **Il riconoscimento dei crediti formativi**

Le disposizioni e la procedura per il riconoscimento dei crediti formativi sono previsti da uno specifico atto, al quale si rimanda. In questa sede sono evidenziati alcuni elementi afferenti alla relazione tra riconoscimento dei crediti formativi e certificazione delle competenze.

Sia i crediti formativi che la certificazione delle competenze fanno riferimento al principio della valorizzazione degli apprendimenti conseguiti dagli individui, in contesti formali, non formali e informali.

Il credito formativo valorizza tali apprendimenti al fine della partecipazione ad una attività formativa, consentendone la personalizzazione e la riduzione di durata.

Ordinariamente, il processo di riconoscimento dei crediti formativi si svolge attraverso una attività di identificazione e messa in trasparenza delle esperienze del soggetto, al fine di confrontarle con i contenuti del percorso formativo al quale egli intende accedere. A seguito di questo confronto, viene operata una valutazione di tipo apprezzativo, volta a consentire al soggetto di ottenere una personalizzazione della formazione, che consiste di norma in una riduzione della durata della formazione.

Se la persona ha conseguito una o più certificazioni di competenza, il processo di riconoscimento dei crediti formativi avviene in modo "automatico", a condizione che:

- a) le certificazioni conseguite siano coerenti con i contenuti del percorso al quale il soggetto accede;
- b) le certificazioni siano state conseguite non anteriormente a 5 anni;
- c) il percorso formativo al quale il soggetto accede sia articolato in modo tale da consentire la riconducibilità dei moduli formativi o delle unità formative alle competenze.

In presenza di tutte queste condizioni, le certificazioni conseguite dal soggetto danno titolo ad un riconoscimento dei crediti formativi, senza necessità di svolgere l'attività di messa in trasparenza e valutazione, che sono invece previste per la valorizzazione degli apprendimenti non capitalizzabili.

Si comprende quindi l'importanza che i percorsi formativi siano progettati "per competenze" ovvero siano articolati in modo da consentire la chiara identificazione -per ogni segmento - della competenza di riferimento. In una logica di graduale standardizzazione dei percorsi, la capitalizzabilità delle competenze acquisite potrà essere effettiva per i partecipanti, che potranno in questo modo acquisire competenze e qualificazioni anche in modo flessibile e progressivo.

## **La gestione del percorso formativo**

La competenza/lo standard professionale devono essere un riferimento per la gestione del corso non solamente per i docenti ed il coordinatore didattico, ma anche per gli allievi.

La chiara comprensione dei contenuti del profilo professionale da parte dei partecipanti costituisce uno strumento importante per sostenere il processo di apprendimento.

Devono essere previste specifiche misure di accompagnamento, ossia modalità pedagogiche e/o servizi atti a garantire un'adeguata informazione e il necessario supporto orientativo all'individuo, affinché questi possa presidiare il percorso di apprendimento nella prospettiva di un effettivo esercizio del diritto alla piena e consapevole valorizzazione delle competenze acquisite, quali: attività di analisi del profilo professionale, costruzione del proprio dossier individuale, preparazione alla gestione delle prove prestazionali.

Durante la realizzazione dell'attività formativa, l'organismo di formazione contribuisce attivamente alla qualità del processo formativo e di apprendimento. In particolare assicura il presidio dell'intero processo di valutazione degli apprendimenti, cura la preparazione e la valorizzazione delle attività di stage, verifica le condizioni d'ingresso al percorso e per l'ammissione agli esami finali da parte dei partecipanti e, infine, provvede alla raccolta degli elementi e delle evidenze necessarie alla presentazione alla Commissione di certificazione delle caratteristiche del percorso formativo.

## La valutazione in itinere

La valutazione “per competenze” è una novità per le persone, tradizionalmente abituate alle modalità valutative tradizionali, che separano, anziché integrare gli elementi (conoscenze, abilità e contesto), come invece è richiesto per le competenze.

Ciò significa che, nella progettazione, una attenzione particolare deve essere dedicata alla progettazione delle attività valutative, affinché allievi e docenti prendano confidenza con la dimensione della competenza.

Questo non significa che debbano scomparire le verifiche relative agli apprendimenti, né che le verifiche non possano avere a riferimento singoli grappoli di conoscenze o abilità.

Nell'economia del progetto, dovranno essere previste attività di verifica relative ad elementi (conoscenze/abilità) ritenuti importanti e quindi meritevoli di attenzione rispetto alla qualità degli apprendimenti conseguiti. Dovranno anche essere progettate alcune attività di verifica aventi a riferimento non singole conoscenze o abilità ma l'intera competenza. In questo modo, la valutazione che verrà svolta al termine del corso per il rilascio della qualificazione o della certificazione, sarà già stata sperimentata e non costituirà una novità per i partecipanti.

L'organismo di formazione garantisce la messa in opera di un dispositivo operativo atto a verificare gli apprendimenti previsti, curando nello specifico:

- la predisposizione nel dettaglio delle prove di verifica intermedie relative alle unità formative/moduli, in coerenza con il progetto approvato;
- l'adozione di adeguati strumenti per la tracciabilità delle attività di valutazione ed i relativi esiti;
- la predisposizione, alla conclusione del percorso formativo, di un rapporto di sintesi delle valutazioni intermedie realizzate durante tutto il percorso formativo, al fine di consentire alla commissione di certificazione un appropriato apprezzamento degli esiti individuali e complessivi dei candidati;
- l'elaborazione di una proposta, in termini di contenuti e modalità, per la realizzazione delle prove di valutazione delle competenze da realizzare in sede di accertamento finale del possesso delle competenze.

Il superamento delle verifiche di apprendimento previste per ciascuna unità formativa sancisce l'acquisizione dell'insieme delle conoscenze e abilità che costituiscono l'obiettivo di apprendimento di quella determinata unità formativa, contribuendo al più complessivo processo di accertamento delle competenze. Il completamento di un percorso formativo e il superamento delle verifiche di apprendimento in esso previste, di per sé, non dà luogo a certificazione di competenze, per la quale invece è necessario che sia provato, attraverso verifiche in sede di esame finale, e in condizioni di terzietà valutativa, l'effettivo possesso di tutte le competenze corrispondenti al profilo oggetto di certificazione.

## **Lo stage/tirocinio curricolare**

Salvo quanto diversamente disposto, ogni percorso formativo finalizzato al rilascio di specifiche qualificazioni prevede la realizzazione di un tirocinio curricolare o stage, quale modalità peculiare di apprendimento che permette, in una logica di alternanza e complementarietà tra teoria e pratica, l'applicazione in situazioni operative e di lavoro di quanto appreso in altri contesti didattici (aula, laboratorio, ecc.). Gli obiettivi formativi dello stage, in quanto parte integrante del percorso formativo, devono essere esplicitati e opportunamente correlati agli elementi di competenza contenuti nel profilo/standard professionale di riferimento. L'organismo di formazione garantisce la tracciabilità dell'attività di tirocinio e l'accompagnamento necessario alla valorizzazione dei suoi esiti nell'ambito del procedimento di certificazione.

## **Le condizioni di ammissione all'esame**

Nel corso del percorso formativo e in fase conclusiva l'organismo di formazione, ai fini di regolare le modalità di accesso alle sessioni di certificazione, verifica il rispetto delle condizioni di frequenza all'azione formativa e, laddove previsto, il raggiungimento di livelli minimi di apprendimento. Non possono essere ammessi a sostenere gli esami per il rilascio di qualifica professionale o certificato di competenze i partecipanti che non abbiano frequentato almeno il 70% del percorso formativo. Tali percentuali devono essere calcolate sul totale delle ore previste dal percorso formativo finalizzato al rilascio di attestato di qualifica/certificato competenze, tenuto conto dell'esercizio degli eventuali crediti formativi e fatte salve eventuali diverse regolamentazioni.

## **Il Dossier del corso**

Il soggetto attuatore predispose per la Commissione un dossier informativo relativa al percorso, contenente indicazioni in merito all'articolazione dell'attività formativa e alle modalità di svolgimento, in rapporto alle diverse competenze di cui si compone il profilo/standard professionale di riferimento; il dossier comprende gli esiti delle valutazioni effettuate in corso di attuazione e il risultato delle verifiche del rispetto degli obblighi minimi di frequenza da parte dei candidati. In sede di esame, le valutazioni effettuate nel corso e al termine dell'attività formativa non determinano un punteggio attribuito a priori, né consentono l'eliminazione di attività valutative.