



## L'IVC in Regione Liguria: Attuazione, sperimentazioni e prospettive

*febbraio 2019*

Sintesi del quadro attuale.....	1
Le sperimentazioni .....	2
In particolare due sperimentazioni .....	2
I criteri e le modalità di valutazione .....	4
Considerazioni conclusive.....	6

### Sintesi del quadro attuale

Regione Liguria ha adottato, con il **Decreto dirigenziale 522/2018** proprie linee di indirizzo che vedono Alfa Liguria, Organismo intermedio ai sensi dell'articolo 123 comma 6 del Reg. (UE) 1303/2013 per l'attuazione e gestione di parte del POR del Fondo Sociale Europeo (FSE) 2014/2020 e della DGR n. 1029 del 28/09/2015, quale soggetto delegato a svolgere le funzioni di Ente titolare per la certificazione finale delle competenze, a seguito dell'attività che sarà svolta da Enti titolati, individuati per specifici settori economico professionali, che dovranno garantire la presenza di tre risorse dedicate (e iscritte in appositi registri regionali):

1. Tecnico di accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze
2. Esperto per la pianificazione e realizzazione delle attività valutative
3. Esperto di Contenuto IVC delle competenze.

I contenuti professionali di tali figure, che saranno implementati anche attraverso percorsi formativi specifici, sono stati declinati dettagliatamente e inseriti nel Repertorio ligure delle Qualificazioni () e correlati a livello nazionale nel “Quadro Nazionale delle Qualificazioni Regionali (QNQF)”, sezione specifica dell’“Atlante del lavoro e delle qualificazioni”.

Dal punto di visto procedurale, come previsto dalla normativa vigente, l'IVC prevede fasi successive di analisi, verifica e valutazione delle competenze, dichiarate e comprovate dal cittadino richiedente attraverso prove documentali e in presenza, fino a giungere all'eventuale validazione o certificazione finale di una tra le 324 Qualificazioni presenti nel Repertorio ligure. Il processo sarà realizzato tenendo conto dei criteri di collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza di cui al D.I. 30 giugno 2015.

L'attuazione operativa del sistema sarà completata nell'arco del primo semestre del 2019, dando così pienamente avvio al sistema e integrando il quadro regionale degli strumenti di politica attiva del lavoro.

## Le sperimentazioni

La Regione Liguria ha optato per un processo di costruzione degli strumenti IVC, utilizzando alcune sperimentazioni specifiche, e affidando a Alfa Liguria il doppio ruolo di Ente Titolare (in grado di certificare formalmente le competenze validate) e di Ente titolato (ovvero soggetto che istruisce la pratica di accesso delle singole persone e le “accompagna” nella costruzione delle evidenze utili ai fini della validazione).

### In particolare due sperimentazioni

Si riferisce delle sperimentazioni avviate con 328 giovani inseriti in **Garanzia Giovani – misura 6 - Servizio Civile Regionale** nell'arco del periodo 2015-2017 per i quali si è proceduto alla validazione di singole competenze. In particolare, sono state validate specifiche “Competenze di cittadinanza” comprese nel Repertorio ligure – unica regione italiana- facendo riferimento alle “Competenze chiave per l'apprendimento permanente”<sup>1</sup> e alle “Competenze chiave di cittadinanza” adottate con D.M. 139/2007 .

In considerazione della brevità dell'esperienza in servizio civile (6 mesi) e della poca esperienza media dei candidati si è infatti scelto di procedere alla sola fase di validazione, mancando i requisiti per una vera e propria “certificazione”, finalizzata al rilascio di una qualificazione specifica. I partecipanti che hanno completato il proprio dossier in modo pertinente ed esaustivo, con evidenze di qualità, hanno avuto la validazione di singole competenze, di natura professionale o di cittadinanza. Dei 328 giovani coinvolti, hanno ottenuto la validazione di competenze professionali 78 (pari al 23,8%). Non hanno ottenuto la validazione 86 giovani (pari al 26,9%). I restanti (pari a 164 – 50% ), pur avendo individuato la competenza di riferimento non ne hanno richiesto la relativa validazione al termine del percorso di servizio civile. Tra i 78 che hanno ottenuto la validazione, 19 hanno richiesto una o più competenze di cittadinanza e 37 una competenza nell'ambito dei servizi socio sanitari o educativi.

Con l'Avviso del 10 luglio 2017, “*Percorso sperimentale di Individuazione Validazione e Certificazione delle Competenze professionali per l'erogazione dei servizi al lavoro ai sensi del D.lgs 150/2015*” ha preso avvio la sperimentazione più significativa, realizzata in parallelo con l'emanazione degli Indirizzi operativi regionali, che ha consentito di avviare le attività dell'intero percorso di validazione e certificazione.

A tutti gli **operatori dei servizi per il lavoro**, interessati dall'accreditamento di cui al D.lgs 150/2015, è stata infatti offerta la possibilità di certificare le proprie competenze per

---

<sup>1</sup> Raccomandazione del Consiglio relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente – 22 maggio 2018

conseguire la relativa qualificazione<sup>2</sup>, con riferimento ai seguenti profili professionali, precedentemente costruiti in collaborazione con tutto il sistema regionale e inseriti nel Repertorio Regionale:

1. Operatore all'accoglienza ed ai servizi info-orientativi di base
2. Operatore all'orientamento specialistico
3. Operatore di accompagnamento al lavoro
4. Operatore ai servizi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro
5. Operatore di assistenza ed accompagnamento alla nuova impresa o lavoro autonomo
6. Mediatore interculturale
7. Tecnico della gestione e sviluppo dei servizi per il lavoro

Tale sperimentazione, prima in Italia, ha consentito a 486 persone di richiedere l'accesso al servizio: di queste 401 sono risultate ammissibili sulla base dei requisiti definiti in avviso (titolo di studio e durata dell'esperienza professionale).

In considerazione dei contenuti dell'esperienza professionale riferita ai servizi per il lavoro e alla sua poliedricità, (l'operatore che si occupa di accoglienza spesso provvede anche all'orientamento specialistico, così come l'operatore di accompagnamento al lavoro può talvolta occuparsi anche di match tra domanda e offerta di lavoro), i candidati hanno richiesto di essere certificati per più di un profilo. I Dossier pervenuti da parte dei 401 ammessi sono stati, infatti, 1167.

Il risultato finale, di un processo che ha impegnato Alfa per un anno, è stato il seguente:

Qualificazioni di riferimento Repertorio Regione Liguria	DOMANDE PRESENTATE	DOMANDE CERTIFICATE	DOMANDE NON CERTIFICATE	%
				SUCCESSO
32-006 Operatore All'accoglienza Ed Ai Servizi Info-Orientativi Di Base	271	170	101	<b>62,73%</b>
32-004 Operatore All'orientamento Specialistico	274	188	86	<b>68,61%</b>
32-002 Operatore Di Accompagnamento Al Lavoro	290	179	111	<b>61,72%</b>
32-005 Operatore Ai Servizi Di Incontro Tra Domanda Ed Offerta Di Lavoro	201	74	127	<b>36,82%</b>
32-003 Operatore Di Assistenza Ed Accompagnamento Alla Nuova Impresa O Lavoro Autonomo	26	8	18	<b>30,77%</b>
32-007 Tecnico Della Gestione E Sviluppo Dei Servizi Per Il Lavoro	94	56	38	<b>59,57%</b>
21-009 Mediatore Interculturale	11	10	1	<b>90,91%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.167</b>	<b>685</b>	<b>482</b>	<b>58,70%</b>
Fonte: elaborazione dati su attività diretta - Servizio IVC delle competenze Alfa Liguria				

<sup>2</sup> si consideri che la presenza di operatori certificati rappresenta condizione per l'Accreditamento delle Strutture

Si noti come l'esito positivo si sia avuto per il 58,7% dei dossier presentati, nonostante la platea di riferimento fosse rappresentata da risorse qualificate nell'ambito di specifici strumenti di politica attiva del lavoro, potenziali "erogatori" del servizio di IVC delle competenze all'interno degli Enti titolati previsti dalla norma vigente.

Una considerazione va fatta, notando la soglia del 36,82% per la qualificazione riferita alle attività di match tra domanda e offerta di lavoro e quella del 30,77%, riferita all'accompagnamento alla nuova impresa-lavoro autonomo: entrambe rappresentano le difficoltà precipue del sistema italiano (pubblico e privato) nel sostenere strumenti efficaci di raccordo tra le persone e il mercato del lavoro di riferimento.

A conclusione della descrizione delle due sperimentazioni più significative avviate in Liguria, si cita la costruzione del Registro Regionale delle Assistenti Familiari, in fase di avvio secondo le linee operative recentemente emanate, che prevede la certificazione delle competenze di 450 persone che abbiano maturato esperienze professionali o di volontariato nello specifico comparto professionale.

## I criteri e le modalità di valutazione

Particolare attenzione è stata posta alla definizione dei criteri di valutazione dei Dossier presentati e alla composizione delle Commissioni di certificazione .

Con riferimento alla Commissione di certificazione sono stati considerati innanzitutto gli aspetti relativi ai principi di collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza secondo le accezioni indicate dal D.L. 30 giugno 2015. La Commissione ha predisposto una griglia di valutazione dei dossier sulla base di alcuni criteri generali, articolati in descrittori che rendessero uniforme la valutazione. La griglia e la relativa guida sono state utilizzate per la valutazione finalizzata alla certificazione dei Dossier ritenuti coerenti con le indicazioni previste.

Si è effettuata la scelta di privilegiare l'analisi del documento di trasparenza-dossier individuale come elemento essenziale di valutazione, senza ricorrere a prove dirette. Questa caratteristica ha richiesto un sistema di valutazione del dossier molto articolato che non si trova, nello stesso modo, in altre Regioni italiane.

Si sono considerate rilevanti ai fini della valutazione del dossier le seguenti dimensioni principali:

- completezza della documentazione
- qualità delle evidenze a supporto
- esaustività delle evidenze a supporto
- pertinenza delle evidenze a supporto

La **completezza** è stata intesa come integrale compilazione del dossier in tutte le sue parti, con l'inclusione di tutti gli allegati necessari per la dimostrazione della competenza. Ci si è orientati ad esprimere il giudizio sulla completezza considerando in generale la composizione del dossier e la presenza di tutte le componenti e le informazioni richieste. Quindi il criterio di completezza è stato più centrato sugli elementi formali, mentre il criterio della qualità su quelli sostanziali.

Si sono considerati, ai fini della valutazione, la completezza della sezione anagrafica, della mappatura delle competenze, della mappatura delle attività, della sezione attività/conoscenze/abilità/evidenze, del quadro EQF, la presenza degli allegati previsti o citati.

La **qualità** è riferita al contenuto delle evidenze. Il dossier doveva infatti essere compilato secondo uno schema informatizzato che ha permesso la standardizzazione delle sue componenti e il riferimento formale alle caratteristiche della qualificazione scelta, secondo lo standard del Repertorio Ligure. Tuttavia il dossier permetteva anche un elevato grado di libertà nell'esposizione dell'esperienza maturata e comprovante la competenza attraverso la presentazione di elementi meno standardizzati di cui si sono valutati i caratteri distintivi e di qualità secondo i descrittori stabiliti dalla Commissione, in base allo specifico esercizio di valutazione.

In via preliminare si sono considerate le seguenti dimensioni:

- profilo di certificabilità (collegamento attività-competenze): chiarezza delle attività, chiarezza del legame tra attività e conoscenze e abilità messe in atto;
- evidenze: chiarezza delle evidenze prodotte; presenza degli elementi importanti per la descrizione delle esperienze (contesto di acquisizione e periodo); organizzazione dei contenuti delle stesse; coerenza con abilità e conoscenze a cui si riferivano e alla attività da cui scaturivano (coerenza interna); articolazione dei contenuti, presenza di casi o elementi significativi rispetto al profilo da certificare; articolazione del tipo di evidenze (attestazioni formali, descrizioni delle esperienze con metodi diversi e appropriati allo scopo quali testimonianze, registrazioni, giornale di bordo, osservazione); autenticità, ossia effettivo prodotto dell'attività del candidato; attualità, ossia in grado di dimostrare la competenza attuale del candidato
- Tipologia di evidenze: presenza di evidenze sia di output sia di processo
- Tipologia di attestazione: presenza di attestazioni di parte prima, seconda e terza

**Esaustività** delle evidenze ovvero il grado di copertura delle conoscenze e abilità collegate ad attività coerentemente con quelle previste dalla qualificazione.

**Pertinenza** delle evidenze a supporto. La pertinenza riguardava il grado in cui le evidenze erano legate a significative esperienze rispetto agli obiettivi che avevano, ossia quanto le evidenze erano centrate rispetto alla competenza da dimostrare (coerenza esterna/complessiva).

Tutte le evidenze preparate appositamente dai candidati per esemplificare le diverse conoscenze e abilità esercitate durante la propria esperienza, compreso il curriculum vitae del candidato/a, sono state valutate nel merito per il contributo che apportavano alla prova di effettiva competenza del candidato, incluse le eventuali attestazioni di parte terza.

All'interno della scheda di valutazione relativa ai profili degli Operatori servizi lavoro è stata introdotta una sezione specifica relativa ai risultati di apprendimento attesi, così come definiti nelle ADA (Aree di Attività) del Quadro Nazionale delle Qualificazione Regionali dell'Atlante nazionale, che le evidenze prodotte dovevano dimostrare.

Le Commissioni sono state composte, sia per Servizio Civile sia per gli Operatori Servizi Lavoro, tenendo conto delle indicazioni normative e prevedendo la presenza di metodologi esperti (Alfa Liguria) e di Esperti del settore individuati e nominati sulla base di specifici accordi con Regione Liguria.

## Considerazioni conclusive

Le sperimentazioni, con il coinvolgimento di 814 persone che hanno richiesto 1495 validazioni/certificazioni delle competenze, hanno consentito di circoscrivere alcune considerazioni di carattere generale che devono essere tenute presenti per l'applicazione dell'IVC:

- La difficoltà iniziale per l'utenza di comprensione del processo IVC, assolutamente innovativo che comporta la necessità di una formazione-informazione propedeutica riguardante la metodologia e gli obiettivi dell'IVC, rivolta ai candidati e agli operatori di accompagnamento alla messa in trasparenza delle competenze;
- La complessità di costruzione del Dossier personale e la necessità di individuare criteri certi per la sua analisi e valutazione;
- L'essenzialità del ruolo della figura di "accompagnamento" nella costruzione del Dossier e la sua distinzione da altre figure apparentemente simili (orientatore, esperto di bilancio di competenze, ecc.) in termini di competenze specifiche;
- La necessità di esperti qualificati nell'ambito della commissione di validazione, aperti alla possibilità che le conoscenze possano essere acquisite anche in contesti non formali (quindi non necessariamente in un'aula) e in grado di valutare gli apprendimenti "comunque acquisiti" e la necessità di una formazione specifica relativa alla metodologia;
- La rilevanza di un sistema che consenta l'utilizzo della validazione ai fini dell'ottenimento di crediti formativi per l'accesso o il miglioramento del percorso formativo in essere (sebbene di grande interesse soprattutto per i giovani, ciò non è stato possibile in assenza di una norma che consentisse il riconoscimento in ambito scolastico o universitario della validazione ottenuta);
- Il valore del Dossier come strumento di comprensione delle risorse personali, soprattutto ai fini di una migliore e più attiva ricerca di lavoro per i più giovani (in molti casi il Dossier è divenuto uno strumento di autopresentazione, allegato al cv, nella successiva ricerca di lavoro per i giovani di servizio civile ma anche uno strumento di riflessione e di orientamento) ;
- Il valore del Dossier come strumento di comprensione dei fabbisogni formativi: la mappatura delle conoscenze riferite alle singole competenze ha consentito di mappare con estrema chiarezza (anche numerica) i fabbisogni degli operatori dei servizi al lavoro ;
- La necessità di una procedura sequenzialmente logica e chiara del processo, dalla domanda di accesso fino alla conclusione, secondo tempistiche e fasi chiaramente definite, anche rispetto all'impegno individuale nella costruzione del proprio dossier;
- La necessità di strumenti di supporto (guide operative, software di gestione) per facilitare la comprensione e la compilazione e gestione di ciascun Dossier individuale.

Il 2019, a seguito dell'approvazione degli Indirizzi Operativi regionali di applicazione dell'IVC delle competenze e delle sperimentazioni effettuate, rappresenta la sfida per la messa a regime del sistema, che viene offerto sia a Enti titolati per la gestione sia a cittadini interessati a vedere certificate competenze maturate in ambiti non formali e informali per un loro riconoscimento, e quindi utilizzo, in ambito professionale. Si noti come la procedura di certificazione delle competenze, con la possibilità di rilasciare qualificazioni formali, si inserisca nel quadro di innalzamento degli obiettivi di istruzione "Europa 2020", che vede attualmente l'Italia all'ultimo posto tra i Paesi europei.

Regione Liguria provvederà a realizzare uno specifico percorso formativo rivolto alle tipologie professionali che ciascun Ente titolato dovrà garantire, a presidio della qualità del processo. Questo consentirà di innovare anche il settore della formazione professionale e dei servizi privati per il lavoro, introducendo nuove figure e sviluppandone il relativo mercato del lavoro.

Il sistema consentirà parimenti di sostenere l'utilizzo della metodologia nell'ambito dei percorsi formali di istruzione e formazione, consentendo ai cittadini di acquisire le conoscenze mancanti mediante l'accesso a singole parti di corsi in essere, riducendo l'impegno di frequenza. Questo vale innanzitutto per i CPIA (centri per l'istruzione degli adulti), in prima linea nell'erogazione formativa a soggetti deboli per i quali, a maggior ragione, il possesso di un titolo di studio rappresenta un riconoscimento di cittadinanza attiva.