Arti Agenzia Regionale Toscana per l'impiego

CENTRI PER L'IMPIEGO

Regione Toscana POR FSE 2014-2020 FONDO SOCIALE EUROPEO

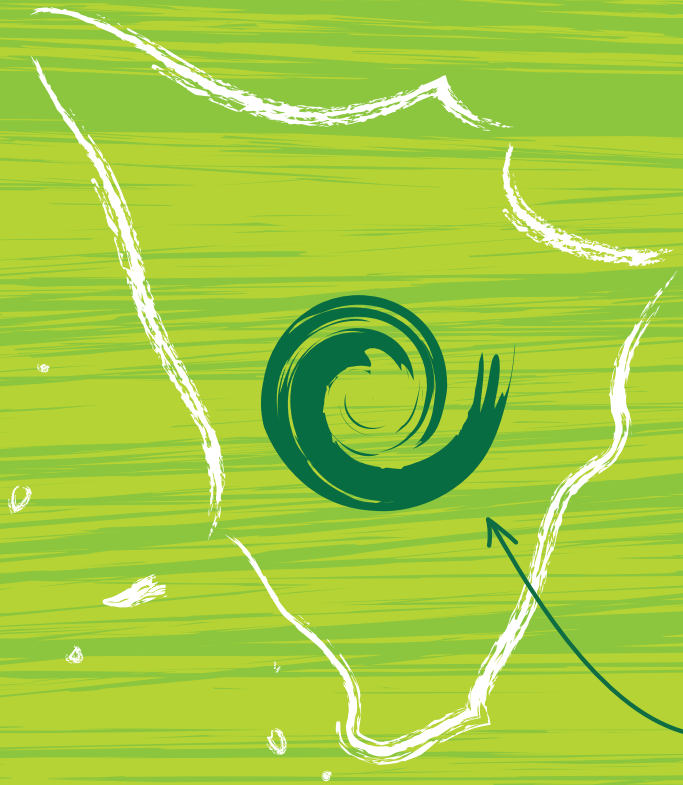
Unione europea Fondo sociale europeo

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Toscana

SERVIZI LAVORO

STRUMENTI PER IL LAVORO



REGIONE TOSCANA
CENTRI PER L'IMPIEGO

IVC IN REGIONE TOSCANA
COMPENDIO AD USO DEGLI OPERATORI

CENTRI PER L'IMPIEGO

LA REGIONE TOSCANA METTE L'IMPIEGO AL CENTRO

STRUMENTI PER IL LAVORO

REGIONE TOSCANA
CENTRI PER L'IMPIEGO

IVC IN REGIONE TOSCANA
COMPENDIO AD USO DEGLI OPERATORI

CENTRI PER L'IMPIEGO

Testi: Romano Calvo, Eleonora Durighello, Angela Morelli, Elisabetta Perulli
Coordinamento: Maurizio Serafin
Progetto grafico: Alessandro Bellucci
Pubblicazione agosto 2020

Pubblicazione realizzata da Pluriversum per conto di Servizi Lavoro nell'ambito della gara POR FSE 2014-2020 "Servizi al lavoro da erogare presso la rete dei Centri per l'impiego (CPI) della Regione Toscana"
Consorzio Servizi Lavoro [Pluriversum Imofor Mestieri CINPA Koinè IAL Conform ASEV]

www.regione.toscana.it - https://arti.toscana.it

Regione Toscana POR FSE 2014-2020 FONDO SOCIALE EUROPEO

Unione europea Fondo sociale europeo

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Toscana

CENTRI PER L'IMPIEGO

IVC in Regione Toscana - Compendio ad uso degli operatori

Rev. – 14/08/2020

Il presente documento fornisce indicazioni pratiche agli operatori che in Regione Toscana intervengono nel servizio di Individuazione e Validazione delle competenze (servizio rivolto ai target finora stabiliti, ovvero i volontari del servizio civile, gli stranieri del progetto COMMIT, tirocinanti, detenuti, beneficiari RDC). Riprende e supera i contenuti già esposti nel documento '*Modalità regionali individuazione competenze Servizio Civile regionale - Linee guida operatori*' elaborato dal Consorzio Servizi Lavoro nel febbraio 2018 ed utilizzato durante le sessioni formative tenute dal Consorzio stesso a Firenze da aprile 2018 a giugno 2019.

È stato rivisitato alla luce della DGR n. 988 del 29/07/2019 –Allegato A *Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della LR n. 32/2002'*. Nel corso della revisione del presente documento è stato infine emanato il Decreto Dirigenziale n. 9164 del 19/06/2020 che all'Allegato 1 fornisce le 'Linee Guida per l'utilizzo dei Format del Servizio di Individuazione e Validazione'.

Le sopracitate norme (DGR 988/2019 e DD 9164/2020) rappresentano il riferimento imprescindibile per l'attuazione del servizio di individuazione e validazione delle competenze in Regione Toscana e primariamente da esse gli operatori dovranno trarre le indicazioni procedurali e metodologiche. Il presente documento pertanto si limita a fornire indicazioni integrative (con esemplificazioni ed avvertenze pratiche) che possono essere comprese soltanto dopo aver familiarizzato con le sopra indicate norme recenti.

Infine, il presente documento rimanda alla procedura informatica (contenuta nel gestionale evidenze https://toscana.competenze.cloud/) che - dopo due anni di sperimentazione - è ormai entrata a far parte del sistema informativo regionale.

Sommario

1. La documentazione di supporto al processo di Individuazione e Validazione delle Competenze (IVC) secondo gli standard nazionali e regionali 0

2. Sintesi delle principali fasi del processo di Individuazione e Validazione delle Competenze 0

3. Descrizione del servizio di individuazione 0

3.1 Primo colloquio di accoglienza 0

3.2 Individuazione delle competenze 0

3.3 Documentazione delle competenze attraverso le evidenze 0

3.4 Chiusura del Documento di trasparenza 00

3.5 Chiusura della fase di individuazione 00

4. La fase di Valutazione 00

4.1 La valutazione del dossier delle evidenze 00

4.2 Il colloquio tecnico 00

1. La documentazione di supporto al processo di Individuazione e Validazione delle Competenze (IVC) secondo gli standard nazionali e regionali

Secondo gli standard nazionali, il processo di IVC prevede la costruzione di specifica documentazione così denominata:

- Documento di supporto alla messa in trasparenza delle competenze acquisite, in breve **Documento di Trasparenza**. Esso rappresenta l'attestazione prevista in esito alla fase di individuazione e documentazione delle competenze in cui avviene l'identificazione e la messa in trasparenza delle competenze acquisite nei vari contesti di apprendimento riconducendole agli standard professionali regionali (o nazionali), attraverso la ricostruzione delle esperienze della persona. Esistono diversi modelli regionali e nazionali di Documento di Trasparenza, ma la normativa nazionale prevede la presenza di tre elementi minimi: "a) dati anagrafici della persona; b) le competenze individuate quali potenziali oggetti di validazione; c) le esperienze lavorative e di apprendimento formale, non formale e informale, riferibili alle competenze individuate quali potenziali oggetti di validazione" (art. 6 - D.M. 30 giugno 2015). Nel Documento di Trasparenza sono indicate anche le "evidenze" che provano l'effettivo possesso – da parte del candidato - del complesso di conoscenze e capacità contenute nello standard regionale (o nazionale). Il Documento di Trasparenza è una attestazione di parte prima.
- **Dossier individuale**. È un "fascicolo" o meglio una raccolta ordinata di 'evidenze' attinenti al percorso di istruzione e formazione del candidato, le sue esperienze ed i relativi apprendimenti sviluppati nei vari contesti (formali, informali, non formali). Il Documento di Trasparenza rappresenta la sintesi di quanto emerso nel Dossier Individuale e riporta le esperienze e le competenze che il candidato è riuscito a comprovare e documentare tramite evidenze.
- **Documento di Validazione**. Rappresenta l'attestazione di parte seconda che l'ente titolato rilascia al

temine della fase di validazione, esso descrive le esperienze e le relative competenze che sono state sottoposte al processo valutativo, specifica il contesto di acquisizione dello stesso e riporta i riferimenti normativi e la denominazione degli enti titolari e titolati che promuovono il servizio. Il Documento di Validazione consente, in un secondo momento, di accedere alla procedura di certificazione per le competenze che sono riferite ad almeno una ADA del Repertorio Nazionale delle Qualificazioni Regionali. Il processo di valutazione ai fini della validazione si basa, al minimo, sull'esame tecnico del Documento di Trasparenza.

Il Documento di Trasparenza, e il relativo Dossier Individuale, fino al momento in cui non sono "chiusi" per essere sottoposti alla valutazione ai fini della validazione, sono documenti in evoluzione, curati dal candidato e progressivamente arricchiti di informazioni ed evidenze. Questi documenti infatti, in quanto documentazione di parte prima, hanno lo stesso valore del Curriculum Vitae auto compilato. Tuttavia, rispetto al tradizionale format di CV, sono costruiti in funzione del processo di IVC (e ne rappresentano la prima fase, quella dell'Individuazione). Ciò significa che quando anche il candidato decidesse di NON procedere alla fase di validazione, il Documento di Trasparenza e il Dossier Individuale rappresentano una attestazione di parte prima utile ad eventuali successivi accessi a percorsi di validazione delle competenze. Nel corso della carriera formativa e professionale il candidato potrà infatti accedere nuovamente al servizio per individuare e mettere in trasparenza ulteriori apprendimenti maturati recuperando quanto emerso e documentato negli accessi precedenti.

La gestione documentale nel sistema IVC della Regione Toscana

Il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 8 gennaio 2015, n. 3, disciplina all'Art. 66-quater il Libretto formativo del cittadino, inteso come lo strumento che consente la tracciabilità e la messa in trasparenza

degli apprendimenti formali, non formali e informali acquisiti da un soggetto. Il libretto formativo è compilato, su richiesta del soggetto interessato, dai Centri per l'Impiego e dai soggetti accreditati ai servizi di descrizione, validazione e certificazione delle competenze.

Ciò è confermato dall'Allegato A della DGR 988/2019, dove al punto C.2.2 si dice:

"Il Documento di trasparenza viene generato tramite l'applicativo del Libretto formativo del cittadino che consente la tracciabilità e la messa in trasparenza degli apprendimenti formali, non formali e informali acquisiti da un soggetto, quale base dati per il fascicolo elettronico del lavoratore di cui agli artt. 14 e 15 del decreto legislativo 14 settembre 2015, n.150".

Il supporto informatico per la compilazione e rilascio del Libretto Formativo è una applicazione integrata nel sistema IDOL. Mediante tale applicazione il Libretto formativo può essere gestito a *stadi evolutivi diversi*:

- come 'Curriculum vitae', ovvero una rassegna auto compilata dal candidato (supportato dall'operatore) in cui sono raccolte le informazioni relative al suo percorso scolastico, formativo e lavorativo.
- come 'Documento di Trasparenza', là dove si compila la sezione dedicata all'individuazione delle UC del Repertorio Toscana con la relativa documentazione delle evidenze.

Il sistema IDOL consente anche la produzione e la stampa del 'Documento di Validazione' a partire dalle informazioni inserite nel Libretto Formativo, laddove la documentazione prodotta dall'individuazione viene esaminata dai valutatori e, sulla base di un loro giudizio positivo, validata.

Il gestionale evidenze (https://toscana.competenze.cloud/) è una procedura informatica integrata nel sistema IDOL Libretto informativo.

2. Sintesi delle principali fasi del processo di Individuazione e Validazione delle Competenze

	Accoglienza	Individuazione	Documentazione evidenze	Validazione
Obiettivi	Informare ed orientare l'utente rispetto al servizio offerto	Ricostruire le esperienze ed individuare le ADA / UC del Repertorio Regionale potenzialmente validabili	Supportare il candidato nel documentare le esperienze e le competenze mediante evidenze	Confermare l'effettivo possesso delle competenze
Metodo	Accoglienza dell'utente, informazione sulle caratteristiche del servizio (anche tramite attività di gruppo) e calendarizzazione dei successivi appuntamenti	Colloqui individuali con l'EITC e lavoro individuale da parte del candidato	Colloqui individuali con l'EITC e lavoro individuale da parte del candidato	Valutazione del documento delle evidenze e colloquio tecnico

Documenti ed attestazioni rilasciate	Documento di adesione e registrazione nel sistema informativo	Libretto formativo e Dossier Individuale compilati ed aggiornati	Documento di trasparenza completo di evidenze	Documento di Validazione
Autorità	-	Parte prima (autodichiarazione)	Parte prima (autodichiarazione)	Parte seconda (Ente Titolato)
Operatore	Esperto all'Individuazione e messa in Trasparenza delle Competenze (EITC)	Esperto all'Individuazione e messa in Trasparenza delle Competenze (EITC)	Esperto all'Individuazione e messa in Trasparenza delle Competenze (EITC)	Esperto di Valutazione degli Apprendimenti e delle Competenze (EVAC); Esperto di Settore Professionale (ESP); Responsabile del processo di individuazione e validazione delle competenze (RIV).

3. Descrizione del servizio di individuazione

3.1 Primo colloquio di accoglienza

Attività preliminari

Fatte salve le positive eccezioni in cui i candidati autonomamente si informano circa la possibilità della validazione delle competenze e, di propria iniziativa, si presentano al CPI al fine di richiedere il servizio, portando con sé tutta la documentazione utile e necessaria, per la stragrande maggioranza dell'utenza potenziale è necessario che gli Operatori, in accordo con i responsabili organizzativi del CPI, dirigano le azioni di promozione ed informazione sul servizio di individuazione e validazione.

Ad esempio - nel contesto del Servizio civile - è opportuno che l'EITC acquisisca la documentazione esistente in merito a:

- i progetti di Servizio civile realizzati o in corso di realizzazione in Regione Toscana;
- i nominativi dei potenziali candidati e dei rispettivi Operatori di Progetto degli Enti di Servizio Civile che hanno seguito i volontari (possibilmente ripartiti per provincia e CPI);
- la relazione di fine attività che ogni Ente di Servizio Civile è tenuto a rilasciare a ciascun utente;
- l'eventuale attestato di frequenza formativa durante il SC.
- Ciò può richiedere azioni di comunicazione con gli uffici regionali e/o con gli Enti di Servizio Civile.

Preliminarmente al primo colloquio, l'EITCpredispone tre schede:

- documento di adesione;
- Domanda di iscrizione per la raccolta dei dati dei partecipanti ai progetti finanziati con il FSE
- la check list della documentazione da richiedere all'utente.

È bene inoltre, che nel CPI la segnaletica informi circa l'ubicazione dello sportello cui rivolgersi e gli orari in cui è garantita la presenza di un operatore opportunamente formato allo scopo.

Accoglienza: primo incontro

Le finalità del primo incontro non sono ancora la compilazione e il rilascio del libretto formativo, ma piuttosto l'accoglienza, l'informazione e l'orientamento per stabilire con l'utente, una relazione cordiale, trasparente e basata sulla fiducia reciproca ma anche per fornire le informazioni necessarie per garantire una corretta e motivata adesione al servizio IVC procedendo a:

- acquisire le informazioni necessarie ad identificare le caratteristiche dell'utente e a verificarne la motivazione e i reali bisogni per cui si approccia al servizio IVC;
- illustrare le finalità del servizio;
- acquisire la documentazione utile e necessaria;
- calendarizzare il colloquio successivo;
- sottoscrivere o aggiornare, se già presente, l'accordo (patto) di servizio.

Avvertenza:

In merito alla documentazione è opportuno verificare se il candidato non sia già registrato nel sistema IDOL e se del caso sia stata compilata la Scheda Anagrafico Professionale.

È inoltre importante sollecitare il candidato affinché si prepari al successivo colloquio portando con sé una versione il più possibile completa e corretta del CV ed ogni altro documento che può essere utile ai fini della individuazione e validazione.

Le prime fasi di accoglienza e informazione possono essere gestite anche attraverso incontri di gruppo a cui seguono le fasi successive di calendarizzazione e stipula/aggiornamento del patto di servizio che si svolgono individualmente.

3.2 Individuazione delle competenze

Compilazione IDOL libretto formativo

Se non è ancora stato fatto in precedenza, occorre aggiornare la procedura IDOL (Libretto Formativo) relativamente alle sezioni:

- dati anagrafici;
- istruzione e formazione;
- esperienze formative;
- esperienze lavorative (importabili dal sistema informativo SAP).

Contestualmente alla compilazione di queste sezioni del Libretto Formativo, l'EITC aiuta l'utente a ricostruire:

- le attività lavorative svolte;
- le esperienze pregresse ed il percorso di studi;
- attraverso una analisi congiunta di quanto ricostruito, si supporta l'utente nella riflessione in merito ai potenziali apprendimenti sviluppati e rafforzati attraverso l'esperienza, anche in un'ottica di costruzione degli obiettivi professionali futuri.

In questo modo il candidato si prepara alla fase di individuazione delle Competenze.

Avvertenza:

È importante in questa fase dedicare uno spazio considerevole per la revisione del CV orientandolo in funzione dell'utilizzo.

Modalità per l'individuazione del profilo di certificabilità e la consultazione del RRFP

Il profilo di certificabilità rappresenta l'insieme delle Unità di competenza riferite al Repertorio della Regione Toscana che è possibile desumere dall'analisi della ricostruzione delle esperienze e delle attività presidiate dall'utente. Il profilo di certificabilità rappresenta il punto di partenza per la costruzione del Dossier Individuale e del successivo Documento di Trasparenza e nasce dal confronto tra le attività professionali agite e i contenuti delle competenze descritte nel Repertorio Regionale delle Figure professionali (RRFP).

Nel caso del Servizio civile, le attività "previste" dal progetto di servizio civile dovranno essere state effettivamente agite nella pratica. In questo senso è importante l'assistenza orientativa dell'EITC che aiuta il candidato a ricostruire le attività, e quindi gli apprendimenti, concretamente svolte e maturate nella esperienza del Servizio civile. Particolare attenzione - in caso di mancata corrispondenza fra le attività previste dal progetto di servizio civile e quelle effettivamente svolte dall'utente - deve essere data dunque alla ricostruzione dell'intera esperienza di apprendimento, operando una descrizione accurata di ciascuna attività realmente presidiata durante l'esperienza.

Possono essere oggetto di validazione soltanto quelle competenze che trovano adeguato riscontro negli standard professionali compresi nel Repertorio Regionale delle Figure professionali nei termini di singole Unità di Competenze attinenti singole Aree di Attività o intere Figure professionali.

Le singole Conoscenze e/o Capacità non sono oggetto di validazione ma possono essere riconosciute mediante l'attestazione di conoscenze / capacità (cfr. Allegato H Decreto Dirigenziale n. 9164 del 19/06/2020).

Il sistema degli standard professionali di riferimento per il sistema regionale integrato di istruzione e formazione professionale e dei servizi al lavoro è costituito dal Repertorio regionale delle Figure professionali di cui all'articolo 66 ter del Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002.

Il Repertorio delle Figure Professionali della Regione Toscana (RRFP) è organizzato in settori al cui interno sono inserite le Figure Professionali. Il contenuto essenziale dell'attività professionale caratteristica di ciascuna figura è sintetizzato nella descrizione della figura e sviluppato all'interno delle Aree di Attività/ Unità di competenze.

Il RRFP descrive per ciascuna Unità di competenza sia le attività specifiche (denominazione Area di attività) sia la prestazione che la persona competente deve essere in grado di esibire (descrizione della performance). Vengono indicate inoltre nel Repertorio le capacità e conoscenze necessarie per poter realizzare le attività e quindi esibire la performance.

Avvertenza:

È possibile esaminare i contenuti del Repertorio Toscana anche navigando nel sistema nazionale ATLANTE delle qualificazioni.

Si suggerisce l'uso dell'Atlante come prima interfaccia informativa utile a sostenere la decodifica delle esperienze degli utenti, in quanto permette di riferirsi ad "attività" piuttosto che a competenze e a conoscenze e capacità, in cui è declinato il Repertorio Regionale. Fermo restando che quest'ultimo rimane l'unico riferimento per verificare e/o identificare il profilo di certificabilità. Saranno fornite adeguate istruzioni.

Avvertenza:

A parte le eccezioni di candidati che autonomamente riescono ad individuare il nesso tra le attività che hanno svolto e la formazione che hanno ricevuto con le UC/ADA e/o le figure del RRFP, occorre predisporre un setting di comunicazione che consenta al candidato di essere "guidato" nella navigazione del RRFP. Le applicazioni informatiche possono agevolare tale navigazione.

Tuttavia, compito dell'EITC è di aiutare il candidato a focalizzare le attività effettivamente svolte e, tra queste, discernere quelle che hanno più possibilità di essere valorizzate nel percorso di carriera desiderato o che sono più attinenti con il percorso di studi o con le esperienze pregresse o comunque più rilevanti in termini di aspirazioni professionali. Soltanto in questo modo il candidato si impadronirà di una chiave di lettura utile per non 'perdersi' nelle centinaia di ADA del RRFP.

Avvertenza:

Chiunque avesse la pazienza di leggere i contenuti di tutte le ADA del RRFP, finirebbe per trovarne "interessanti" parecchie decine. Ma ciò non sarebbe utile per il contesto del Servizio civile. La durata del Servizio Civile è piuttosto ridotta per consentire l'effettiva acquisizione di numerose competenze.

Si raccomanda pertanto di portare la scelta del candidato su un numero limitato di ADA-UC (tendenzialmente solo una). Il candidato capirà successivamente che il processo di documentazione delle evidenze e di validazione è così impegnativo (e costruito dal punto di vista documentale per singole ADA-UC) che in questa fase conviene concentrarsi su una o poche.

È comunque facoltà di ciascun utente scegliere, ove ritenesse di avere sufficienti elementi, anche più di una competenza da validare. L'EITC ha un ruolo molto importante in questa fase come guida alla scelta di competenze che siano effettivamente oggetto di esperienza nel servizio civile.

Eventualmente, a futura memoria, il candidato può indicare più ADA-UC solo per la prima fase di costruzione del Libretto (cioè di semplice Individuazione). Prevedendo però che il lavoro di produzione delle evidenze e quindi di validazione, si farà soltanto su quelle più significative.

3.3 Documentazione delle competenze attraverso le evidenze

La documentazione delle evidenze implica una forte attivazione da parte dell'utente sia per il reperimento della documentazione formale (che deve essere rilasciata da altri), sia per la creazione in proprio di documenti o materiali che dimostrino la competenza maturata. La realizzazione di questa fase è totale responsabilità dell'utente, che a questo scopo fruisce del servizio di assistenza ed accompagnamento fornito dall'EITC.

Tra i compiti dell'EITC vi è quello di far comprendere la logica sottostante al concetto di "evidenza". Affinché le competenze inserite nel Dossier Individuale possano essere inserite nel Documento di Trasparenza (ed essere successivamente sottoposte al processo di validazione) devono essere documentate in riferimento a ciascuna conoscenza e capacità previste dalla ADA-UC del Repertorio Toscana.

Esempio: struttura della scheda di documentazione delle evidenze del Dossier Individuale

Attività svolte nel SC

Intervento di animazione dopo-scolastico con un gruppo di sei preadolescenti della scuola secondaria inferiore.
L'intervento si colloca all'interno di un progetto finanziato dal Comune XY finalizzato alla prevenzione del disagio e dell'abbandono scolastico.
L'intervento si svolge all'interno dei locali messi a disposizione dal Comune nelle ore pomeridiane (dalle 14.30 alle 17.30), il lunedì, mercoledì e venerdì, dal mese di gennaio fino a giugno.
Il capo progetto è un educatore professionale incaricato dai Servizi Sociali del Comune. Ciascun utente opera sotto la supervisione del capo progetto e si prende cura di piccoli gruppi di preadolescenti (mai più di otto).
Le attività svolte con i ragazzi sono di tipo ludico con una forte attenzione di tipo educativo mirante da un lato ad aiutare i ragazzi a fare i compiti scolastici e dall'altro lato a ricostruire in loro autostima e partecipazione attiva.
Nella mia esperienza ho praticato in particolare l'animazione musicale, coinvolgendo i ragazzi nella esecuzione di alcuni brani, utilizzando sia il canto che strumenti musicali come la chitarra, il flauto ed il sintonizzatore elettronico.

ADA Repertorio Regionale Toscana

UC 1876 DENOMINAZIONE ADA
Realizzazione delle attività di animazione

Figura di riferimento:
Tecnico dell'animazione socio - educativa (429)
Settore: servizi socio - sanitari (42)

Descrizione della performance
Attuare l'intervento di animazione secondo quanto previsto in fase di progettazione, coinvolgendo attivamente i destinatari e integrando il proprio operato con quello delle altre figure professionali presenti nel servizio e nella struttura.

Capacità
- Esercitare le diverse tecniche di animazione
- Promuovere e valorizzare la partecipazione dei soggetti con cui si opera nella realizzazione delle attività di animazione
- Scegliere e adattare materiali e attività di animazione in modo funzionale all'età, alle abilità ed alle condizioni dei partecipanti e del contesto interno ed esterno del servizio in cui si opera
- Utilizzare le tecnologie multimediali per interventi di animazione

Conoscenza
- Caratteristiche e modalità di impiego di materiali, strumenti ed ausili per la realizzazione delle attività di animazione
- Normativa antinfortunistica relativa agli ambienti di lavoro per garantire la propria e l'altrui sicurezza
- Strumenti ed ausili per facilitare la comunicazione e la partecipazione alle attività di animazione di soggetti con disabilità
- Tecniche di animazione con tecnologie multimediali per la realizzazione degli interventi di animazione
- Tecniche di animazione ludica, psicomotoria, espressiva, teatrale, musicale, interculturale, ambientale per realizzare le diverse attività di animazione

Evidenze

1. Progetto di intervento approvato dal Comune.
2. Dichiarazione del capo progetto in merito alle attività assegnate all'utente.
3. File audio del concerto realizzato a fine anno.
4. Diario di bordo tenuto dall'utente durante i mesi dell'intervento.
5. Video intervista - testimonianza ad un ragazzo partecipante al progetto.
6. Attestato superamento esame universitario in "psicologia dell'età evolutiva".
7. Video su Youtube realizzato dall'utente (titolo: divertirsi è partecipare)
8. (...)

Cosa sono le evidenze?

Sono "prove" di conoscenza e capacità rapportabili allo standard regionale. Con il termine evidenza si intende qualcosa che il candidato può utilizzare come elemento di "prova" circa il possesso di una data competenza. L'elemento deve essere dunque capace di dimostrare in maniera oggettiva e indiscutibile (o di lasciar dedurre in maniera attendibile) il possesso e l'esercizio della competenza presa in esame. Tali evidenze rappresentano quindi un elemento essenziale e non accessorio nel processo di individuazione e validazione delle competenze (effettivamente acquisite).

Le evidenze sono quindi prove finalizzate a documentare il possesso di competenze (capacità e conoscenze a queste collegate) in rapporto agli standard del Repertorio regionale.

In generale si può affermare che le evidenze si riferiscono fondamentalmente a tre diverse tipologie:

- **evidenze documentali***:* documenti formali (attestazioni, lettere di encomio, …) che rappresentano prove di acquisizione di apprendimenti rapportabili agli standard della figura/competenza;
- **evidenze di prodotto***:* prodotti elaborati, di tipo fisico o immateriale, dall'utente e la cui produzione testimonia il possesso di specifici apprendimenti (filmati, prodotti, verbali, report, programmi). Di particolare interesse l'ipotesi di presentare come evidenza lo "studio di casi" all'interno dei quali evidenziare, rispetto ai contenuti della singola competenza individuata, le conoscenze e abilità applicate, i riferimenti teorici utilizzati, il processo di costruzione dell'attività e di raggiungimento dell'obiettivo professionale;
- **evidenze di azione***:* trattasi di rapporti di attività nei quali sia evidente il comportamento dell'utente e le conseguenti competenze utilizzate rispetto allo standard. Si riferiscono a tale tipologia di evidenza le registrazioni audio/video, le testimonianze di colleghi e superiori. Spesso si concretizza in una Relazione dell'utente nella quale si evidenziano, per ciascuna attività svolta, il contesto di lavoro, le modalità di realizzazione, gli obiettivi conseguiti in termini di risultati e di apprendimenti,

le conoscenze acquisite e messe in atto, le problematiche affrontate ecc. Tale relazione può essere integrata con fotografie, filmati e altro materiale utile alla conferma di quanto affermato dall'utente. La relazione può essere realizzata sia in forma di report che di "racconto", utilizzando modalità di presentazione a discrezione dell'utente.

A titolo di esempio, le evidenze possono essere rappresentate da:

- documentazione attività svolte;
- documentazione fotografica corredata di didascalie esplicative;
- lettere di encomio;
- progetti di laboratorio;
- video documentazione;
- attestati corsi formativi;
- dichiarazioni datore di lavoro;
- manufatti o altri prodotti materiali realizzati;
- documenti autoprodotti;
- attività di progettazione;
- modulistica compilata e descritta;
- titoli di studio.

Criteri per la raccolta e la correlazione delle evidenze alle competenze emerse

Al fine di costruire un Dossier Individuale e un Documento di Trasparenza coerente e funzionale alle successive fasi di valutazione, occorre operare tenendo presente alcuni criteri di qualità, come la completezza, intesa come integrale compilazione del Documento di Trasparenza in tutte le sue parti, con l'inclusione di tutti gli allegati necessari per la dimostrazione della competenza. Il valutatore esprime infatti un giudizio sulla completezza considerando la composizione del dossier e la presenza di tutte le componenti e le informazioni richieste.

È inoltre importante la pertinenza, ovvero il grado in cui le evidenze portate siano collegabili e significative rispetto agli obiettivi, cioè quanto le evidenze sono centrate rispetto alla competenza da dimostrare. Ed ancor più precisamente, deve apparire con chiarezza lo specifico legame tra quella evidenza e quella conoscenza o capacità.

Alcuni esempi di documentazione (caso IVC servizio civile)

Relazione sull'attività svolta. Testo scritto dall'utente sull'attività svolta che evidenzi l'esercizio della competenza, con riferimento esplicito a conoscenze e abilità; si può trattare di un diario giornaliero, del racconto di alcuni episodi significativi accaduti durante l'attività, della spiegazione ad un collega delle procedure da seguire. L'utente è libero di strutturarla come preferisce, nella forma che gli sembra più efficace.

Formazione e Attestazioni formative. Attività di formazione pertinente alla competenza da validare. Ogni attività formativa deve essere dimostrata con un'attestazione, ossia una dichiarazione sull'avvenuto svolgimento, sulla frequenza e, ove pertinente, sull'esito. Si possono utilizzare ad esempio: esami universitari, corso di laurea, corsi di formazione, convegni, seminari, diploma scuola media superiore, ecc. Si include tra queste anche la formazione svolta nell'ambito del Servizio Civile, valoriale e specifica. In generale è necessario selezionare le attività di formazione o altre attività svolte, e conseguentemente gli attestati da allegare, in base alla funzionalità che hanno rispetto alla dimostrazione della competenza prescelta.

Altre attestazioni acquisibili durante l'esperienza (primo soccorso, sicurezza, lingue, ecc.). In alcune attività di Servizio Civile può essere prevista formazione specifica o aggiuntiva con il rilascio di attestazioni standardizzate. Anche queste possono essere allegate al dossier, se sono utili a supportare la dimostrazione dell'acquisizione della competenza.

Reportistica relativa ai colloqui periodici. Se sono stati realizzati colloqui periodici con l'OLP o referenti dell'Ente se ne possono allegare i relativi report.

Altri Documenti. L'Utente può allegare altri documenti che, pur non afferendo direttamente al Servizio Civile, possano essere rilevanti per la certificazione delle competenze, quali, ad es., gli esami sostenuti all'Università, attestati di corsi di formazione o eventi collegati con la competenza da validare a cui ha partecipato in precedenza, ecc.

Le tipologie di evidenze riscontrate nella sperimentazione del servizio civile

Allo scopo di facilitare l'attività degli operatori nella fase di raccolta delle evidenze viene di seguito presentata una tabella che sintetizza le principali tipologie di evidenze emerse dalla fase di monitoraggio di 42 Documenti di Trasparenza (relativi ad altrettanti volontari che hanno concluso l'esperienza di Servizio Civile e sono stati presi in carico dai CPI) e che fornisce alcune indicazioni per una gestione corretta ai fini del processo IVC.

Tipologia di evidenza	**Valore/pertinenza** (evidenza di parte 1ª; parte 2ª; parte 3ª)	**NOTE**
Progetto SC		Il progetto non dovrebbe rappresentare un'evidenza perché normalmente descrive le attività previste nel progetto e non è riferito al singolo volontario, che potrebbe essere designato a eseguire solo alcune delle attività previste o addirittura, in alcuni casi, attività diverse. Inoltre, spesso il Progetto SC non è firmato né timbrato (questa criticità potrebbe non essere superata perché in alcuni casi è l'unico progetto disponibile/accessibile). In considerazione della peculiarità del Servizio Civile e del fatto che l'attività viene fatta a posteriori, si prende atto della reale difficoltà, se non impossibilità, di recuperare evidenze formalmente corrette. Laddove il progetto è supportato da altra evidenza riconducibile al volontario, viene "tracciato" tra le evidenze anche se privo di firma e timbro: - Evidenza di parte 2ª se supportato da altra evidenza di parte 2ª - Evidenza di parte 1ª se supportato da un'autodichiarazione del volontario
	Evidenza di parte 2ª	
	Evidenza di parte 1ª	
Relazione di fine attività svolte nel SC e rilasciata dall'ente	Evidenza di parte 2ª Evidenza di parte 1ª	In alcuni casi la relazione di fine attività è sprovvista di firma dell'OLP/Responsabile SCR e timbro dell'Ente. In questi casi non può essere considerata un'evidenza di Parte 2ª, bensì di Parte 1ª (purché sia firmata dal volontario) in quanto si tratta di un'autodichiarazione

Relazione delle attività svolte nel SC e dichiarate dal volontario	Evidenza di parte 1ª	In molti casi è stata inserita una relazione, spesso molto precisa e dettagliata, sulle attività svolte narrate dal volontario in prima persona. Affinché tale documento possa assumere valore di Evidenza deve essere FIRMATO dal volontario, così come ogni evidenza di parte 1ª
Scambio di mail tra volontario e referente dell'ente	Evidenza di parte 1ª Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª se lo scambio di mail equivale ad un'attestazione nella quale un soggetto testimonia una serie di attività e la fa controfirmare. Altrimenti è di parte 1ª.
Relazione auto-dichiarata sul contesto	Non evidenza Evidenza di parte 1ª	In alcuni casi nel Documento di Trasparenza è presente una descrizione del contesto molto ricca e dettagliata da cui emergono elementi utili per identificare competenze/capacità/conoscenze acquisite. Per dare alla descrizione valore di evidenza, sarebbe opportuno che il volontario rielaborasse il racconto del contesto in forma di relazione e la sottoscrivesse
Attestati conseguiti nell'esperienza di SC (di fine servizio, formazione generale, formazione specifica)	Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª (sia se rilasciato da Regione Toscana sia se rilasciato dall'Ente)

Registro presenze alla formazione	Evidenza di parte 2ª Evidenza di parte 1ª	Evidenza di parte 2ª Laddove non è possibile reperire gli attestati relativi alla formazione nel SC (generale/specifica), il registro presenze alla formazione rappresenta un'evidenza da valorizzare purché riferita in maniera esplicita e puntuale alla singola capacità/conoscenza, firmata dal soggetto e timbrata e firmata dall'ente Evidenza di parte prima se riporta solamente la firma del soggetto
Contratto collaborazione tra volontario ed Ente	Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª (anche se il contratto di collaborazione non riporta l'attività che deve svolgere il volontario ma prevede un rimando al progetto in cui sono dettagliate le attività del progetto ma non del volontario)

Evidenze di prodotto e evidenze di processo	Evidenza di parte 1ª	Devono essere riconducibili al soggetto. Tali evidenze devono essere accompagnate da un'autodichiarazione che ne attesti la paternità (se si tratta di evidenze di prodotto sarebbe auspicabile anche una relazione in cui venga descritto il processo che ha portato alla produzione dell'oggetto/documento, possibilmente mettendo in evidenza l'attivazione delle capacità e delle conoscenze poste in essere a tal fine).
	Evidenza di parte 2ª	Possono essere evidenze di Parte 2ª se accompagnate da relazione/dichiarazione dell'ente che attesti la paternità da parte del soggetto oppure ad esempio se si tratta di -Depliant relativo ad una mostra che riporta il nome del volontario tra gli organizzatori dell'evento -Pubblicazione a cura del volontario attinente alla capacità/conoscenza di riferimento
Curriculum vitae	Evidenza di parte 1ª	Come tutte le autodichiarazioni il CV deve essere FIRMATO dal volontario. Il CV è un'evidenza che permette di valorizzare l'esperienza che si intende ricostruire
Elenco esami sostenuti stampato dal sito Università su carta intestata/Fotocopia Libretto universitario con esami sostenuti	Evidenza di parte 2ª Evidenza di parte 1ª	Se non sono corredate da Certificazione rilasciata dall'Università (cioè sottoscritta dalla Segreteria/Facoltà di Laurea) relativa agli esami sostenuti, sono da considerarsi attestazioni di parte 1ª. Devono sempre essere riconducibili al soggetto con autodichiarazione

Piano di Studi stampato dal sito dell'Università		In alcuni casi è stato inserito il piano di studi con l'elenco degli esami previsti ed i crediti formativi attribuiti a ciascuno di essi senza l'indicazione del superamento degli stessi. In tal caso il documento non può avere valore di evidenza
Qualifiche professionali, Titoli di studio (diploma, laurea,)	Evidenza di parte 3ª	Purchè sia riconoscibile la paternità dell'Ente titolare.
Attestati in esito a percorsi formativi non collegati al rilascio di titoli di studio o qualificazioni regionali	Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª (anche se il format di attestazione richiama i riferimenti di un ente titolare come ad es. Regione Toscana) se gli attestati sono in esito a corsi non finalizzati al rilascio di titoli o qualificazioni regionali e non prevedono un esame finale con Commissione esterna (se prevedono un esame finale è interno all'agenzia)
	Evidenza di parte 3ª	Evidenza di parte 3ª se gli attestati sono in esito a corsi rilasciati dal soggetto attuatore e prevedono esame finale con commissione esterna
Attestato corso TRIO	Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª che rilascia un attestato di frequenza. Nella fase di identificazione il soggetto può colmare la mancanza di alcune conoscenze/capacità con la partecipazione a Corsi TRIO (es. su tematiche quali la Privacy, la Sicurezza, …)
ECDL	Evidenza di parte 3ª	Evidenza di parte 3ª laddove si tratti di vero e proprio attestato ECDL
	Evidenza di parte 2ª	Evidenza di parte 2ª se si tratta di Attestato di partecipazione ad un corso di preparazione all'esame ECDL

Ulteriori note sulla gestione delle evidenze

- Le evidenze devono essere sempre riconducibili al volontario.
- Le evidenze devono essere valide/corrette da un punto di vista formale, quindi "leggibili" e prive di cancellature; la carta deve essere integra e devono essere leggibili date, firme, timbri e riferimenti (in caso di aziende/enti). Ad esempio, le evidenze di parte prima (autodichiarazioni, curricula, relazioni sull'attività svolta, dichiarazioni di autenticità di foto o documenti, dichiarazioni di "paternità di documenti o prodotti, …) devono essere FIRMATE dal soggetto.

Nel caso in cui le evidenze di parte prima siano numerose, il volontario può produrre e sottoscrivere un documento in cui sia presente un elenco delle evidenze di parte prima presentate e in cui dichiari che le informazioni rese corrispondono a verità. Il formato elettronico può essere anche un file word dove il candidato indica i nomi dei file collegati alle evidenze di parte prima presenti nell'elenco e su quelli dichiara la propria responsabilità firmandolo (in originale) e poi scannerizzando il doc.

- Le evidenze devono essere appropriate rispetto a quanto sono chiamate a rappresentare (ovvero l'esperienza ricostruita e le competenze individuate) e devono essere certe e fondate anche in riferimento ad una valutazione in merito alle tipologie di attestazioni prodotte
- Le evidenze devono testimoniare le esperienze ricostruite e le competenze identificate in termini di capacità/conoscenze; **l**a percentuale del 60% delle conoscenze e capacità coperte calcolata durante la Valutazione Documentale in fase di Validazione, va intesa come soglia minima sotto la quale il processo si interrompe e non si procede alla Valutazione Diretta (colloquio). A questo 60% concorrono tutte le evidenze indipendentemente dal 'valore' (parte prima, parte seconda e parte terza)
- Denominazione file uplodati. Nel gestionale cloud "Titolo Documento/evidenze" e "Nome File Allegato" deve essere il medesimo. Lo stesso titolo/nome deve essere inserito anche nell'elenco evidenze del Libretto Formativo del Cittadino.
- Puntuale correlazione tra Evidenze presenti nel Dossier delle evidenze e Capacità/Conoscenze dell'ADA di riferimento. Ad esempio:

- individuare TUTTE le evidenze presenti nel dossier che possano supportare la singola capacità/ conoscenza valorizzando quelle con maggiore attendibilità (ES. se presente una Relazione di Fine attività attinente, non limitarsi ad indicare solo il CV come evidenza a supporto della singola capacità/conoscenza);
- correlare solo evidenze che hanno attinenza (ES. per supportare una capacità sulla comunicazione non correlare un Attestato Corso Sicurezza, ECDL, etc.);
- la stessa evidenza può essere associata a più Capacità e Conoscenze.

3.4 Chiusura del Documento di trasparenza

Al termine del processo di elaborazione del Documento di trasparenza e relativa produzione delle evidenze, il candidato – assistito dall'EITC - conclude la procedura informatica "chiudendo" il Documento di trasparenza.

Sul gestionale *toscana.competenze.cloud* è possibile attribuire uno specifico 'stato' alla documentazione:

- Accoglienza: fase preliminare di prima registrazione;
- Individuazione: in fase di elaborazione della documentazione;
- Pre-rilascio: alla conclusione del processo di individuazione, questo ' stato' comunica ai supervisori che la documentazione può essere preliminarmente esaminata;
- Rilascio Libretto: nelle situazioni in cui non è percorribile il percorso della validazione il servizio si chiude con il rilascio del libretto formativo;
- Rilascio documento di trasparenza: segnala che la documentazione è completa ed il documento di trasparenza è pronto per essere esaminato dai validatori (e consegnato all'utente) e non potrà più essere modificato.
- Validazione: segnala che la documentazione è stata esaminata ed il processo di validazione si è

concluso.

In questo modo è possibile tracciare il percorso del servizio in tutte le sue fasi.

Inoltre il gestionale toscana.competenze.cloud consente di produrre una stampa del documento di Trasparenza ed il download dell'intero Dossier individuale (file *.zip). Files che possono essere consegnati all'utente e che dovranno essere acquisiti dai soggetti responsabili della fase di vera e propria valutazione.

Avvertenza:

È possibile che in questa fase il candidato – confrontandosi con l'EITC - decida di non proseguire il percorso verso la validazione. Ciò sulla base della consapevolezza circa l'insufficiente copertura di tutte le conoscenze e capacità contenute nell'ADA di riferimento. È compito dell'EITC assistere il candidato nella compilazione (sia pure parziale) del Libretto formativo, ricordando che tale lavoro non sarà sprecato, in quanto rimarrà in suo possesso in vista di un futuro uso. In particolare, la compilazione del sopra esemplificato Dossier Individuale per la sistematizzazione delle evidenze consente al candidato di verificare – con l'aiuto dell'EITC in che misura i suoi apprendimenti e le relative evidenze sono in grado di "coprire" le conoscenze e capacità previste dall'ADA. E viceversa possono aiutare il candidato ad individuare gli eventuali GAP che potrebbero essere colmati in futuro.

3.5 Chiusura della fase di individuazione

Come sopra descritto, il servizio di individuazione e supporto alla messa in trasparenza, si sviluppa nell'arco di 3 o 4 colloqui in cui il candidato è stimolato a ricostruire esperienze, competenze ed evidenze in merito ad obiettivi di riconoscimento pubblico su specifiche Qualificazioni o Unità di competenza previste dal

Repertorio regionale.

Come sopra descritto, tale processo non è automatico e potrebbe anche concludersi con la rinuncia a proseguire da parte del Candidato o più semplicemente alla decisione di 'confezionare' un documento di trasparenza 'parziale', che pur non avendo i requisiti per passare alla fase di valutazione e validazione, rappresenta comunque un 'prodotto' utile ai fini della promozione della propria professionalità.

Ovviamente l'auspicio è che il candidato porti a termine l'intero percorso, costruendo un Documento di trasparenza valido per essere valutato. E quindi pervenire alla validazione delle competenze identificate.

Qualsiasi sia l'esito, è importante che il candidato riceva nelle proprie mani il risultato del proprio lavoro di individuazione. Come sopra descritto, l'applicativo *toscana.competenze.cloud* consente di scaricare in versione digitale l'intero Dossier della persona, comprensivo del documento di trasparenza (anche quando fosse soltanto parziale). Tali files vanno consegnati al candidato, facendogli presente che tali documenti sono di sua proprietà e possono essere utilizzati sia come addendum al CV e sia come punto di partenza da sviluppare in vista di una futura richiesta di validazione.

Tale 'restituzione' è curata dall'EITC ed è ancora una volta un servizio di carattere 'orientativo' che aiuta il candidato a comprendere (ed apprezzare) il valore del servizio ricevuto in riferimento alla sua progettualità professionale.

A maggior ragione per quegli utenti il cui dossier Documento di Trasparenza non riportasse alcuna competenza completa del RRFP Toscana e non potesse dunque accedere alle successive fasi di validazione, è doverosa una illustrazione dettagliata del Documento di Trasparenza, sottolineandone i punti di forza e le potenzialità, esaminando le lacune nella documentazione che hanno portato a non poter saturare e dimostrare il possesso di una intera Unità di Competenza. Aiutando pertanto il candidato a comprendere i punti di miglioramento: oggettivi, cioè riferiti al complesso di conoscenze / capacità necessarie

per ottenere la validazione di una UC, e qualitativi, cioè riferiti al modo in cui sono state costruite le evidenze. Ciò va inteso come un servizio alla persona affinché possa trarre spunto da tali osservazioni per migliorare in futuro il proprio profilo di certificabilità e le proprie modalità di costruzione del Documento di Trasparenza.

A questo punto il servizio si conclude proponendo al candidato di esprimere il proprio giudizio sul servizio ricevuto e sugli operatori che lo hanno erogato. A questo scopo è stato predisposto un questionario di *Customer Satisfaction* che va somministrato in modo anonimo, sulla scorta di quanto già accade per i servizi specialistici.

4. La fase di Valutazione

La fase dalla Valutazione – pur essendo ovviamente consequenziale a quella dell'Individuazione - segna una profonda discontinuità rispetto al servizio che l'ha preceduta. Se nella Individuazione prevale il sostegno alla persona, nella valutazione prevale l'applicazione formale e sostanziale delle regole stabilite dall'ente Titolare (la Regione in questo caso). Non a caso le figure professionali che intervengono sono diverse a seconda della fase. La normativa Toscana a questo proposito riprende quanto stabilito a livello nazionale in materia di standard di sistema. Il Quadro nazionale delle qualificazioni prevede distinte Aree di attività (a cui afferiscono distinte figure professionali), in particolare:
ADA.23.182.590 - Supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze,
ADA.23.182.591 - Cura degli aspetti metodologici per la valutazione delle competenze ai fini della validazione e/o certificazione.
Dove la prima ADA disegna il quadro delle attività e competenze della figura che in Toscana è denominata EITC, mentre la seconda disegna le attività e competenze dell'EVAC (e RIV).
Esiste infatti una generale condivisione in merito alla necessità di tenere distinte le attività di supporto

alla individuazione, dalle attività di valutazione vera e propria.
Nelle more dell'implementazione completa del sistema regionale, nel contesto delle sperimentazioni del Consorzio Servizi Lavoro, ai fini della valutazione saranno incaricati operatori in possesso di esperienze e competenze per svolgere sia la funzione di supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza e sia la funzione di valutatori delle competenze. Tuttavia, al fine di garantire terzietà ed imparzialità al processo valutativo, l'operatore incaricato per la fase di validazione, non potrà essere lo stesso che ha accompagnato quel candidato nel processo di individuazione.
Per dirla con una metafora, quando un Individuatore si trova a svolgere anche la funzione di Valutatore, deve essere consapevole di aver 'cambiato giacca'.

4.1 La valutazione del dossier delle evidenze

Le attività di validazione prevedono:

- valutazione del "Documento di trasparenza" e del "Dossier delle evidenze" con redazione della "Scheda di valutazione delle evidenze";
- valutazione diretta tramite lo svolgimento di un colloquio tecnico;
- formulazione e verbalizzazione degli esiti delle fasi di valutazione (documentale e diretta);
- comunicazione alla persona circa gli esiti conseguiti e ulteriori sviluppi.

Le attività vengono erogate attraverso un'analisi desk della documentazione e un colloquio con la persona per una durata massima di 8 ore e prevedono l'elaborazione di un rapporto tecnico intermedio e finale sugli esiti delle valutazioni condotte.

La durata del servizio di valutazione si riferisce alla durata complessiva delle attività desk e in presenza alla persona, erogate per le varie attività dall'EVAC, dall'ESP, dal Responsabile del processo di individuazione

e validazione delle competenze per l'attività di coordinamento e dall'EITC che comunica gli esiti del processo.

Gli esperti EVAC e ESP raccolgono la documentazione in esito alla fase di Individuazione, nello specifico il "Documento di trasparenza" e il "Dossier delle evidenze" e procedono alla valutazione documentale.

I documenti redatti vengono sottoposti ad una valutazione che ha per oggetto le singole evidenze e la loro attitudine a testimoniare le competenze (UC) cui sono associate, codificate secondo lo specifico standard di riferimento, costituito dalle Figure professionali comprese nel RRFP della Regione Toscana.

Nota sul significato dei 'semafori':
In fase di individuazione il candidato è invitato ad esprimere una propria auto-valutazione sul grado di copertura delle singole Conoscenze e Capacità costituenti l'UC di cui chiede la Validazione. Ciò - nel gestionale toscana.competenze.cloud - mediante la scelta di uno dei tre colori (semaforo: rosso=negativo, verde=positivo, giallo=parziale). Va precisato tuttavia che questa rappresenta soltanto una autovalutazione da parte del candidato, ancorché discussa ed elaborata con il supporto del EITC. Tale autovalutazione va intesa come contributo alla presa di coscienza da parte del candidato, in merito alla possibilità o meno di proseguire il servizio IVC. Pertanto la presenza di colori 'gialli' o 'rossi' non esime in alcun modo i valutatori (EVAC e ESP) dall'esaminare una-ad-una tutte le conoscenze e capacità (quindi anche quelle segnalate come 'verdi').

Sulla base della documentazione prodotta nella fase di identificazione si analizzano le singole competenze oggetto di possibile validazione attraverso una "**Scheda di valutazione delle evidenze**", uno strumento che permette di individuare le competenze oggetto di validazione e di valutare, in prima analisi, il livello di

correttezza e attendibilità delle evidenze stesse, e successivamente, il grado di copertura della competenza a cui è associabile l'evidenza/e prodotta/e.

La predisposizione della "Scheda di valutazione delle evidenze", svolta dagli esperti EVAC e ESP, prevede di riportare preliminarmente le informazioni relative:

- alla Figura di riferimento, alle singole competenze da valutare (UC) e alla loro articolazione in elementi (conoscenze e capacità);
- alle evidenze prodotte nella fase di identificazione a supporto della messa in trasparenza.

Successivamente si procede alla valutazione delle evidenze condotta dagli esperti EVAC e ESP che si basa sui seguenti criteri:

- *correttezza* con cui si apprezza la validità delle evidenze rispetto alla rispondenza a caratteristiche formali definite;
- *attendibilità* con cui si apprezza il grado di certezza e fondatezza delle evidenze al quale concorre anche una valutazione in merito alle tipologie di attestazioni prodotte (prima, seconda o terza parte);
- *copertura* con cui si apprezza la correlazione tra le singole evidenze ed il possesso delle conoscenze ed abilità nelle quali si articola la competenza a cui l'evidenza è associata.

La valutazione esita nella compilazione della "Scheda di valutazione delle evidenze" secondo la seguente esplicitazione dei criteri adottati:

- correttezza: il criterio apprezza la validità delle evidenze rispetto a caratteristiche prevalentemente formali e conduce ad un valore espresso in SI/No. Solo le evidenze "corrette" sono sottoposte agli ulteriori criteri di valutazione. A titolo esemplificativo, se l'evidenza analizzata è costituita da un documento questo deve essere leggibile, privo di cancellature, la carta deve essere integra e devono essere leggibili date, firme, timbri e riferimenti (in caso di aziende/enti).
- attendibilità: il criterio apprezza il grado di certezza e fondatezza delle evidenze al quale concorre

anche una valutazione in merito alle tipologie di attestazioni prodotte (prima, seconda o terza parte) con un valore da basso ad alto. Più specificatamente:

- hanno valore basso le evidenze che si fondano esclusivamente su quanto asserito della persona ("evidenze verbali"), da rendere attraverso una autodichiarazione, "evidenze di output" di cui tuttavia la persona non possa dimostrare la paternità tramite documentazione formale correlabile all'output ed altre tipologie di evidenze per le quali non si riscontrano elementi formali necessari a classificarle come attestazione di parte seconda e terza;
- hanno valore medio le evidenze costituite da attestati rilasciati senza la verifica di un esame finale svolto da un organismo collegiale o commissione di terza parte quali ad esempio gli attestati di frequenza, lettere di referenze del datore di lavoro piuttosto che di un dirigente di associazione di volontariato e contratti di lavoro;
- hanno valore alto le evidenze quali certificati di qualifica rilasciati da strutture accreditate o diplomi, rilasciati a seguito di esami svolti da un organismo collegiale o commissione di terza parte documentazione di pari livello di certezza delle precedenti e simili;

• copertura: il criterio apprezza il grado di correlazione dei singoli elementi che compongono le competenze (conoscenze e capacità) da parte delle evidenze.

Il giudizio si esprime con un valore percentuale determinato dal numero degli elementi di ciascuna competenza coperti dalle evidenze sul totale degli elementi della competenza stessa, applicando la seguente proporzione:

100 : totale degli elementi della UC (ossia numero delle conoscenze + capacità) =
X : numero degli elementi di ciascuna UC coperti dalle evidenze

Nel caso in cui il criterio di "copertura" raggiunga **almeno il 60% di copertura** delle evidenze relative alla competenza/e di riferimento (verificato in base al numero di conoscenze e capacità che compongono la

competenza), si ritiene che la persona abbia un sufficiente grado di potenziale copertura della competenza oggetto di valutazione da poter essere sottoposto alla fase successiva di valutazione diretta tramite colloquio tecnico di approfondimento, che si ritiene obbligatorio per concludere la fase di validazione.

Nel caso in cui, invece, le evidenze portate a supporto non coprano almeno il 60% della competenza/e di riferimento (verificato in base al numero di conoscenze e capacità che compongono la competenza), la persona interrompe la procedura di valutazione e non accede alla valutazione diretta tramite colloquio. In tal caso si rilascia il "Documento di trasparenza".

L'esito di questa prima attività di valutazione documentale viene trascritta, nella "scheda di valutazione delle evidenze" e nel "***verbale conclusivo della validazione*" dove si indicano per ciascuna competenza gli elementi significativi della valutazione e si identificano gli aspetti da approfondire nel colloquio tecnico**.

Avvertenze

Occorre evitare confusioni valutative tra il piano del 'valore' delle evidenze (prima, seconda e terza) ed il piano della 'copertura' (se l'evidenza 'parla' di quella conoscenza o capacità), in fase di valutazione il criterio che vince è quello della copertura e non quello del valore. Quindi l'attenzione dell'EITC deve andare tutta sullo spiegare al candidato come rendere visibile e 'parlante' il nesso tra quella evidenza e quella conoscenza/capacità. L'EITC è tenuto ad intervenire sui campi note di toscana.competenze.cloud per rendere ancora più chiaro ciò su cui si hanno dubbi.

Le evidenze di parte prima lo sono solo se firmate dal candidato. Il formato elettronico può essere anche un file a parte dove il candidato indica i nomi dei file e su quelli dichiara la propria responsabilità firmandoli (a mano) e poi scannerizzando il doc. E' compito dell'EITC assicurare questa procedura che, se non rispettata, produce l'automatico annullamento di quella evidenza.

La percentuale del 60% delle conoscenze ed abilità coperte, va intesa come soglia minima sotto la quale il processo di interrompe. Quindi nel costruire il dossier ed i semafori l'EITC deve avvertire il candidato che se le conoscenze sono 10 e su 5 di esse c'è il giallo, tanto vale lasciare perdere. Ciò detto i validatori devono essere opportunamente edotti sui contenuti e sulla struttura del RRFP per non usare un approccio formalistico (poiché vi sono conoscenze che valgono proporzionalmente meno ed altre di più...) sapendo che in caso di dubbi c'è sempre la possibilità del colloquio tecnico che consente di concentrarsi proprio sugli elementi dubbi.

4.2 Il colloquio tecnico

A partire dagli esiti della valutazione documentale, gli esperti EVAC ed ESP dovranno individuare i contenuti chiave da approfondire nel corso del colloquio tecnico per accertare il potenziale possesso delle competenze oggetto di valutazione.

La valutazione diretta consiste nella realizzazione di un colloquio tecnico che ha l'obiettivo di approfondire gli esiti dell'analisi delle evidenze ed integrare la valutazione delle conoscenze/capacità mancanti nel caso in cui alcune evidenze risultino assenti o emerga solo una copertura parziale.

Il colloquio tecnico è una prova sostenuta da tutte le persone che accedono al servizio di valutazione diretta al fine di valorizzare le proprie competenze mediante validazione.

Il colloquio è progettato dagli esperti EVAC ed ESP sulla base dell'esito dell'analisi delle evidenze formalizzata nella "Scheda di valutazione delle evidenze" e nel "verbale conclusivo della validazione".

Si ritiene importante sottolineare che la valutazione delle evidenze, si fonda in particolare modo sull'applicazione dei criteri di attendibilità e grado di copertura e gli esiti di questa valutazione incidono sulla progettazione del colloquio. Possono esservi infatti:
a) evidenze caratterizzate da un elevato grado di copertura e da un basso grado di attendibilità (ad esempio: una relazione auto dichiarata dalla persona può presentare un grado di copertura delle competenze massimo ma è associato ad una attendibilità-certezza minima);
b) o, al contrario, evidenze connotate da un elevato grado di attendibilità e da un basso grado di copertura (ad esempio: un diploma tecnico sicuramente caratterizzato da un massimo grado di attendibilità/certezza ma potrebbe caratterizzarsi per un basso grado di copertura delle competenze oggetto di validazione).

In entrambi i casi il colloquio tecnico deve essere progettato tenendo conto dell'analisi di queste valutazioni con l'obiettivo di verificare l'ipotetico possesso e la totale copertura della singola competenza quando le evidenze esprimono un grado di attendibilità/certezza basso o non sono completamente coperte.

Per **colloquio tecnico** si intende una prova di valutazione con interazione verbale diretta, personalizzata sui punti da focalizzare emersi nella prima fase valutativa, volta a cogliere specifiche abilità e conoscenze di una o più competenze di una Figura presente nel RRFP della Regione Toscana, difficilmente o scarsamente rilevabili dalle evidenze raccolte che esprimono necessità di approfondimento e/o integrazione (in caso di copertura incompleta).

Il colloquio prevede l'individuazione di standard valutativi predefiniti che possono essere stabiliti anche sulla base delle schede di caso dell'Atlante del lavoro e delle qualificazioni, laddove definite.

L'individuazione dei contenuti si basa sui risultati dell'analisi delle evidenze, condotta in particolar modo in base ai criteri di attendibilità delle evidenze ed al grado di copertura delle competenze da parte delle evidenze, individuando, a differenza dei casi, un numero limitato o più ampio di elementi da approfondire.

I risultati del colloquio sono registrati in un'apposita sezione del "verbale conclusivo della validazione", che verrà firmato dagli esperti EVAC e ESP.

Primi elementi sulla progettazione e conduzione del Colloquio tecnico.

L'analisi della DGR 988/2019, consente di fissare i seguenti punti:
1. si tratta di una interazione verbale diretta, tra EVAC / ESP e candidato;

2. il colloquio è progettato dagli esperti EVAC ed ESP;

3. la finalità del colloquio è "*di verificare l'ipotetico possesso e la totale copertura della singola competenza quando le evidenze esprimono un grado di attendibilità/certezza basso o non sono completamente coperte*". Ciò significa che l'estensione del colloquio varia a seconda del numero di conoscenze o capacità non completamente coperte. Il colloquio potrà vertere su un numero limitato o più ampio di elementi e risultare, quindi, diversamente articolato e approfondito. Si ricorda che al colloquio tecnico sono ammessi candidati che nella fase precedente abbiano già dimostrato di avere una copertura di perlomeno il 60%. Nel caso limite di copertura al 100% il colloquio tecnico si terrà comunque, e verterà su aspetti generali della UC. Nella stragrande maggioranza dei casi il colloquio tecnico si dovrà concentrare su alcune e specifiche conoscenze e capacità da individuarsi con precisione nella fase di analisi documentale del Dossier delle evidenze.

4. Quindi, il valutatore deve sapere, prima di incontrare la persona con cui andrà a realizzare il colloquio, che cosa è necessario verificare, chiarire, approfondire:

- è necessario elaborare a priori le appropriate domande stimolo da porre durante il colloquio, atte a sviluppare un dialogo sugli elementi che si intendono approfondire;
- le domande stimolo sono formulate facendo riferimento, per quanto possibile, al portato di esperienza della persona ed alle evidenze prodotte ed è su tali aspetti che andrebbe innestata la richiesta di approfondimento;
- in particolare, quando si tratta di Conoscenze – che a volte nel RRFP non sono ben precisate nella loro declinazione – occorre evitare un approccio 'accademico' per situare al meglio il significato e la portata di quella conoscenza all'interno della performance attesa di quella specifica UC;

- oltre alla domanda stimolo su specifici elementi delle attività, è possibile (se ritenuto opportuno) costruire degli esempi, piuttosto che dei "casi" complessi e contestualizzati, cioè proporre al candidato situazioni concrete e quindi chiedere come si sarebbe comportato in quel caso (controfattuale). L'esempio può essere costruito anche mediante foto o filmati (es. cartelli segnalatori in un cantiere edile) o addirittura mostrando fisicamente un attrezzo o un dispositivo (es. "come si chiama questo attrezzo? A che cosa serve? Lo ha mai usato? Se no, quale strumento ha utilizzato in alternativa?).

5. Il Colloquio tecnico pertanto non può essere improvvisato, ma occorre indicare a priori:

- gli elementi che si intendono approfondire, ovvero i "focus del colloquio";
- una batteria di domande stimolo e di esempi per la "narrazione tecnica" – che può essere registrata ed esaminata anche a posteriori – e/o per la verifica dei singoli elementi, che saranno presentati al candidato; l'utilizzo di "casi" richiede una più attenta progettazione da realizzare con l'ESP;
- una griglia di indicatori (almeno uno per ogni focus) e per ciascun indicatore un criterio di valutazione e una soglia di accettabilità.

Tutto ciò deve essere verbalizzato prima di realizzare il colloquio tecnico.

6. Nella conduzione del colloquio tecnico occorre decidere a priori quale tra i soggetti valutatori, condurrà il colloquio. Se è l'EVAC, toccherà all'ESP il ruolo di osservatore, e viceversa. L'osservatore compila una check list, anche semplificata, in cui appunta le proprie osservazioni sull'andamento del Colloquio.

7. La valutazione finale avviene a porte chiuse, mediante un confronto tra EVAC ed ESP con i quali

interagiscono anche il Responsabile e l'EITC. I soggetti deputati alla valutazione finale sono tuttavia soltanto l'EVAC e l'ESP. Qualora tra i due vi fosse un profondo dissidio nella determinazione degli esiti del colloquio, vince il parere 'terzo' del Responsabile del processo. In ogni caso sono verbalizzate le ragioni pro o contro sostenute dai due valutatori.

8. L'esito del colloquio viene comunicato - in tempi certi - al candidato. A cui fa seguito – quando applicabile - la consegna degli attestati previsti dalla DGR 988/2019.

A conclusione ha senso precisare che il colloquio tecnico sarà strutturato sui focus che sono connessi alle competenze o elementi delle stesse non coperti da evidenze. La valutazione in sede di validazione deve essere esaustiva e non a campione, quindi tutto ciò che non è coperto dal dossier va verificato in questa fase. La durata e il numero dei colloqui necessari quindi è parametrata sulla quantità e sul "peso" dei focus da verificare. In particolare:

a) se si tratta di parti rilevanti di competenze ovvero di ADA o attività dell'ADA il focus sarà la verifica della "performance" cioè il candidato dovrà dimostrare di conoscere adeguatamente contesto, risorse, strumenti, procedure e risultati attesi nonché criticità connesse alla esecuzione e ripetizione efficace di quella attività, pertanto le domande stimolo dovranno essere a questo riferite e sostenere una narrazione tecnica strutturata;

b) se si tratta di singole conoscenze o abilità i focus e le relative domande stimolo potranno essere più nette e prevedere singole risposte non narrative.

Esempi di domanda stimolo per la narrazione tecnica (su focus di ADA o attività dell'ADA ovvero per conoscenze e capacità integrate)

"Supponga di dover realizzare/eseguire questo prodotto/risultato/attività" con descrizione della situazione tipo con eventuale riferimento come supporto anche alle relative schede di caso sull'Ada corrispondente dell'Atlante del lavoro INAPP.
"Descriva quello che farebbe nel dettaglio pensando a quando lo ha fatto o a come lo fa in una normale giornata di lavoro ma con precisione, come se dovesse spiegarlo o insegnarlo a qualcuno. In particolare, descriva:

- *la situazione di partenza*
- *di cosa ha bisogno (strumenti, persone, decisioni, luogo)*
- *che procedura che usa ovvero la sequenza delle azioni mentali o materiali che esegue*
- *a cosa deve stare attento e cioè quali errori si potrebbero fare*
- *il risultato finale ovvero l'output di questa attività."*

Esempi di domande "nette" (su focus relativi a singole conoscenze o abilità)

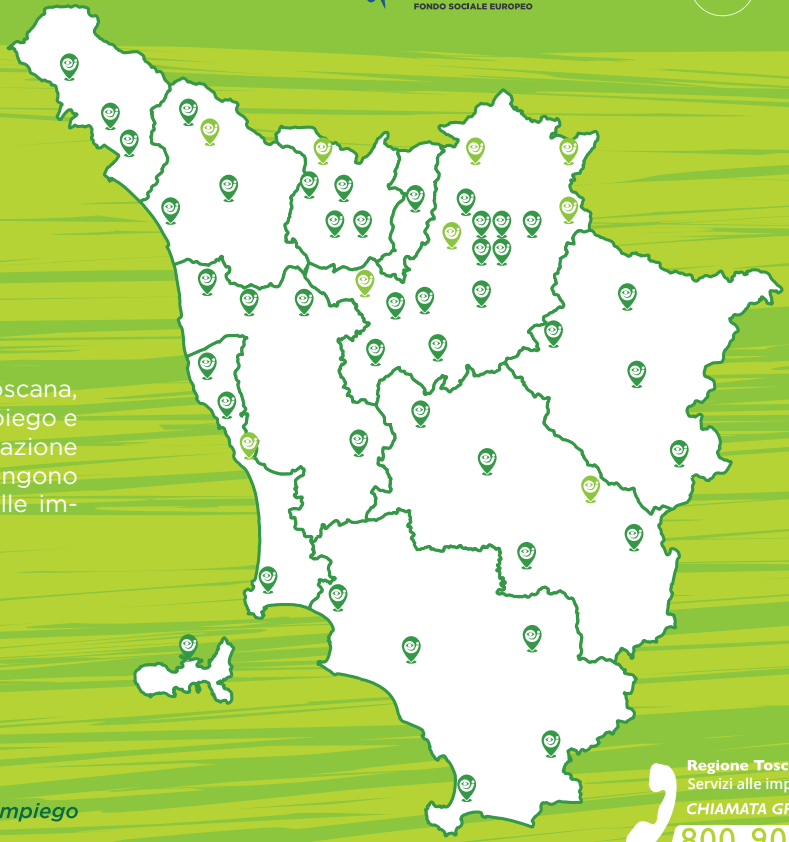
Quali sono le materie prime per questa lavorazione?
Conosce questo strumento?
Quale è tra queste la posizione migliore per compiere questa operazione senza rischi?
Quanti tipi di modi conosce per realizzare questo prodotto?
Cosa dice la normativa su questo ambito di attività?
Da cosa si riconosce un prodotto realizzato bene in questo ambito?

Nel caso i candidati appartengano a categorie di soggetti con svantaggio o difficoltà di verbalizzazione si

potrà ricorrere a una narrazione maggiormente guidata in ognuno dei passaggi sopra descritti dando alla persona più tempo e tranquillità per raccontare e incoraggiandone l'espressione oppure si potrà ricorrere a immagini o filmati o disegni che siano stati predisposti come stimolo dal valutatore oppure prodotti dallo stesso candidato. Qualora siano prodotti in sede di valutazione dal candidato questi documenti configurano non più evidenze come quelle raccolte nel Dossier, ma documenti integrativi alla valutazione nel colloquio e quindi saranno valutati con i relativi indicatori e soglie e verbalizzati nella fase di validazione.

Regione Toscana
POR FSE
2014•2020
FONDO SOCIALE EUROPEO

Tu, al centro dei nostri obiettivi



Sedi dei Centri per l'Impiego

La rete dei servizi per l'Impiego della Toscana, costituita da 53 sedi - 44 Centri per l'Impiego e 9 servizi territoriali - rappresenta l'articolazione degli uffici regionali per il lavoro in cui vengono erogati servizi gratuiti alle persone e alle imprese

www.regione.toscana.it/centri-impiego
https://arti.toscana.it/

Regione Toscana
Servizi alle imprese
CHIAMATA GRATUITA
800-904-504
Dal lunedì al venerdì ore 8:30-13:30 e 14:30-17:30