

**REGIONE PUGLIA**  
**Dipartimento Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione**  
**Sezione Formazione**

**LA SPERIMENTAZIONE DEL SERVIZIO DI INDIVIDUAZIONE E  
VALIDAZIONE E DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE**

**Roma, 20.12.2023**

## Indice

1

*Quadro di sintesi sperimentazione*

2

*Configurazione del servizio*

3

*Profilo degli utenti della sperimentazione*

4

*Andamento della sperimentazione ed esiti*

5

*Il punto di vista degli utenti*

6

*Approfondimento sull'erogazione del servizio di Individuazione e validazione*

7

*Il punto di vista degli esperti*

8

*Il futuro del sistema IVC in regione Puglia*

## 1. Quadro di sintesi della sperimentazione

### Il sistema di IVC della regione Puglia: percorso e sperimentazione

- ✓ Definizione “**Linee Guida per la costruzione del Sistema di Validazione e Certificazione delle Competenze della Regione Puglia (SVCC-RP)**”. (D.G.R. 26 luglio 2016, n. 1147 – BURP 92/2016)
- ✓ **Avvio Sperimentazione sistema su target specifici (sperimentazione CAP – AD 756/2017)**
- ✓ **Creazione della rete dei servizi: Protocollo d’intesa Regione e Università- Regione e USR (CPIA)**
- ✓ **Sperimentazione «assistente familiare»**

**PRESUPPOSTO: D.G.R. n. 2273 del 13 novembre 2012** “Indirizzi generali per la creazione del Sistema Regionale di Competenze e istituzione del Comitato Tecnico regionale” è stata stabilita la partecipazione delle **Università pugliesi e dell’Ufficio Scolastico regionale** alle attività di costruzione e sviluppo del sistema istruzione-formazione-lavoro basato sulle competenze

## 1. Quadro di sintesi della sperimentazione

### SOGGETTI TITOLATI

**Centri Servizi e/o strutture analoghe delle Università di Bari, Foggia, Lecce e Politecnico di Bari**

- Missione educativa
- Attività di orientamento e placement
- Riconoscimento dei crediti e delle competenze, in particolare per gli stranieri

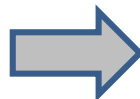
**Centri d'istruzione per gli Adulti (CPIA)**

- Missione educativa per gli adulti
- Centri di apprendimento permanente (Accordo 2014 reti territoriali)
- Rete capillare sul territorio
- Riconoscimento dei crediti e delle competenze, anche per gli stranieri

**PROTOCOLLO D'intesa  
D.G.R. 20 giugno 2017,  
n. 980**

**PROTOCOLLO  
D'intesa  
D.G.R. 14 marzo  
2019, n. 471**

Collaborazione nella definizione di una "PROPOSTA METODOLOGICA DI SPERIMENTAZIONE DEL "SISTEMA DI VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DELLA REGIONE PUGLIA" (SRVCC)" - A.D. n. 756/2017



- Prima applicazione delle procedure descritte nella normativa
- Valore aggiunto collaborazione Reg/Univ
- Rilievo all'esperienza informale
- Garantire l'opportunità di dimostrare «le competenze» attraverso valutazione diretta

## 1. Quadro di sintesi della sperimentazione

A gennaio 2021 si è conclusa la sperimentazione, avviata a novembre 2019, del servizio di **INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE** e della procedura di **CERTIFICAZIONE** a favore di personale occupato nell'ambito dei servizi socio-assistenziali e sanitari della Regione Puglia interessati a conseguire il certificato di qualifica di Assistente familiare

### I numeri della sperimentazione:

- ➔ 237 persone sono ammesse alla sperimentazione
- ➔ 216 utenti completano la validazione
- ➔ 215 utenti accedono e superano la certificazione
- ➔ 7 enti titolati coinvolti nell'erogazione del servizio (IV + C)
- ➔ 79 esperti formati

### Il percorso della sperimentazione IV+C:



## 2. Configurazione del servizio

Attraverso l'**INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE (IV)** un ente titolato dalla Regione Puglia all'erogazione del servizio riconosce le competenze acquisite dagli utenti in un contesto non formale o informale assumendo come riferimento la qualificazione di "Assistente familiare", compresa nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali (RRFP)



### Servizio di Individuazione e Validazione

Identificazione

Valutazione

Attestazione

Documento di validazione

*Riferimento: qualifica di "Operatore/operatrice per le attività di assistenza familiare (Assistente familiare)" COD. 428 del RRFP*

Il servizio di IV è propedeutico all'accesso alla **CERTIFICAZIONE** delle competenze, procedura che, a seguito del superamento di un esame, consentirà agli utenti di conseguire il Certificato di qualifica di Assistente familiare

### Procedura di Certificazione

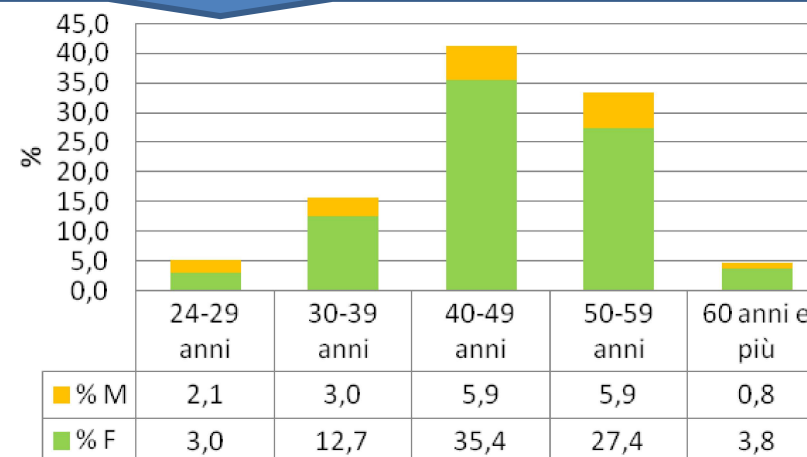
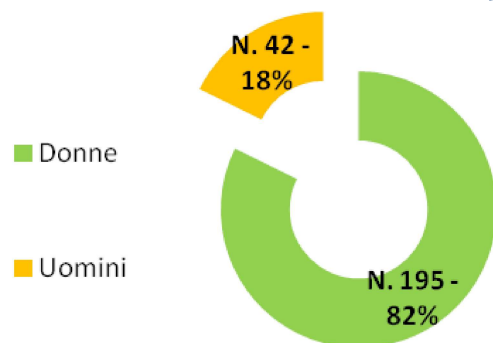
Esame per la qualifica

Certificato

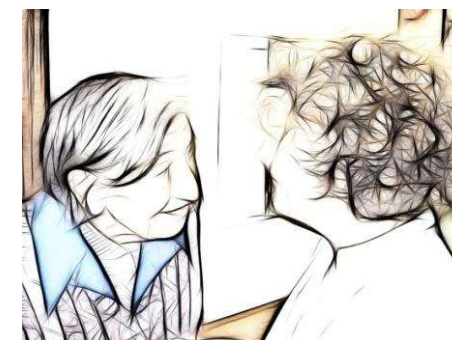
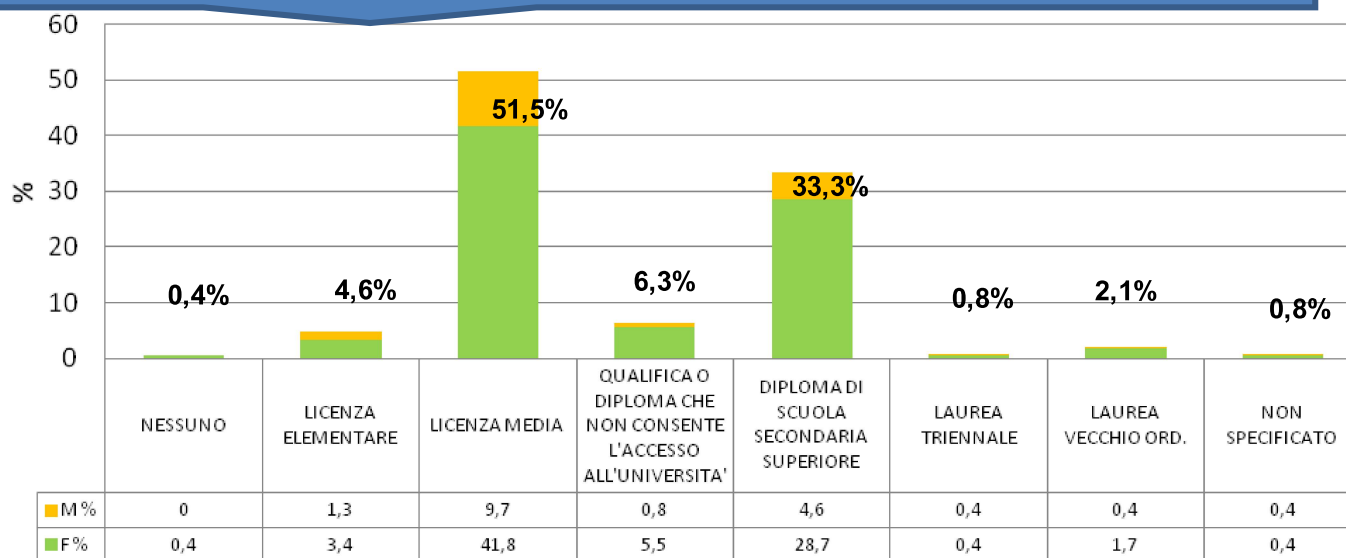
### 3. Profilo degli utenti della sperimentazione

N. 237 sono le persone ammesse a partecipare alla sperimentazione IVC. Sono di cittadinanza italiana, in massima parte donne (82%).

Il 79,3% degli ammessi alla sperimentazione ha un'età pari o superiore a 40 anni



Il 51,5% degli ammessi ha un livello di istruzione pari alla scuola secondaria inferiore. Ha un titolo superiore alla licenza media il 42,5% degli ammessi.



## 4. Andamento della sperimentazione ed esiti

### SOGGETTI TITOLATI

9 SOGGETTI  
TITOLATI  
"ACCREDITATI"

6 Centri  
Provinciali  
Istruzione Adulti

3 CAP, Centri servizi,  
strutture placement  
UNIVERSITA'

### FORMAZIONE

18 ORE DI  
FORMAZIONE in  
presenza + MOOC  
INAPP

5 Edizioni  
formative in  
tutto il territorio  
regionale

80 Operatori  
formati

### PROCEDURA CERTIFICAZIONE

7 SESSIONI D'ESAME  
SVOLTE

215/216  
PERSONE  
QUALIFICATE

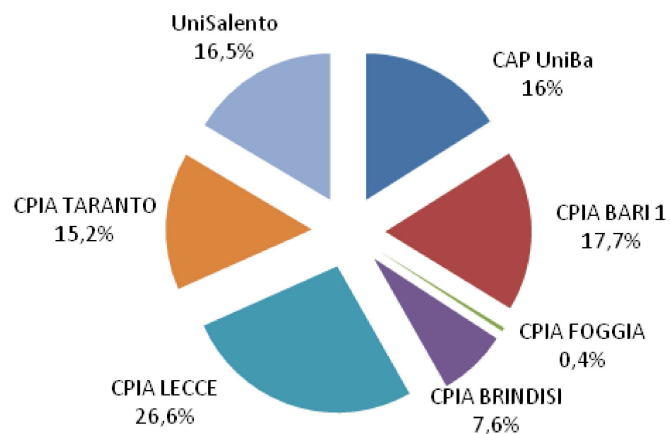
100% di  
QUALIFICATI su  
Candidati

99% degli  
ammessi  
VALIDAZIONE



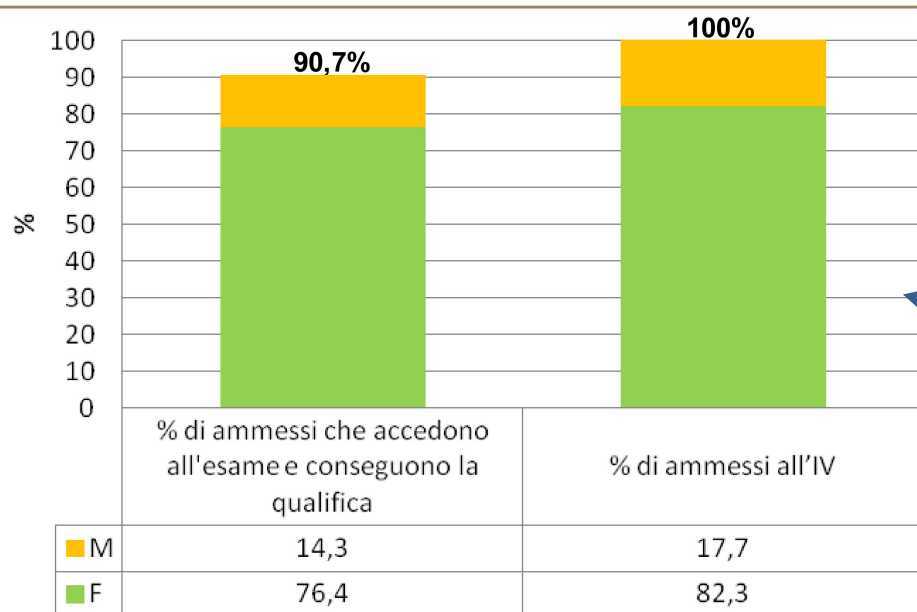
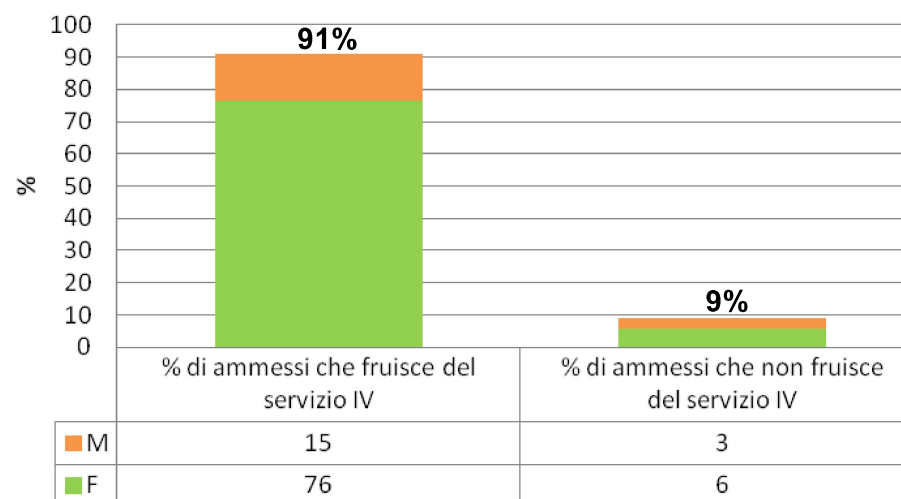
## 4. Andamento della sperimentazione ed esiti

Gli ammessi hanno fruito del servizio di **INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE** presso i diversi soggetti titolari coinvolti. L'assegnazione è avvenuta secondo criteri di prossimità territoriale.



N. 216 ammessi, ossia il 91% del totale, hanno fruito del servizio IV pervenendo alla validazione di tutte le UC della qualifica.

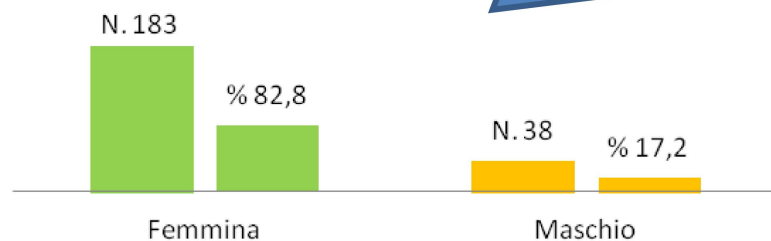
Grafico 5 - Fruizione del servizio di IV



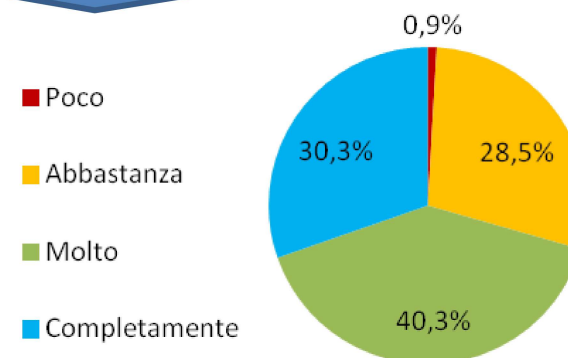
N. 215 utenti hanno acceduto alla procedura sperimentale di **CERTIFICAZIONE**, superato l'esame e conseguito il certificato di qualifica di *Operatore/Operatrice per le attività di Assistenza familiare, RRFP RP*

## 5. Il punto di vista degli utenti (1/2)

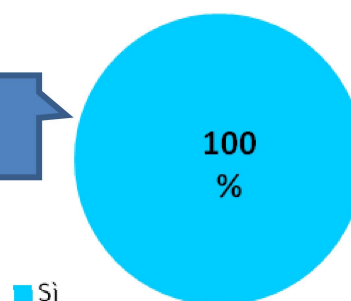
221 utenti che hanno partecipato alla sperimentazione IV hanno compilato un questionario anonimo finalizzato a cogliere le opinioni relative alla qualità e utilità percepita del servizio.



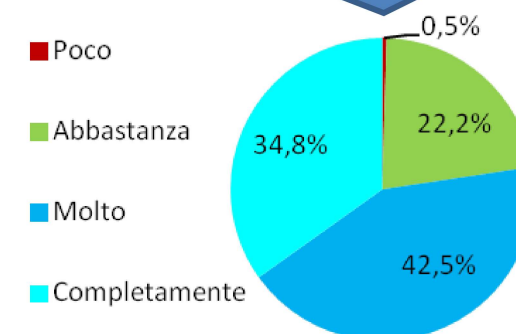
La massima parte degli utenti ha sostenuto che la sperimentazione IV ha soddisfatto le proprie aspettative



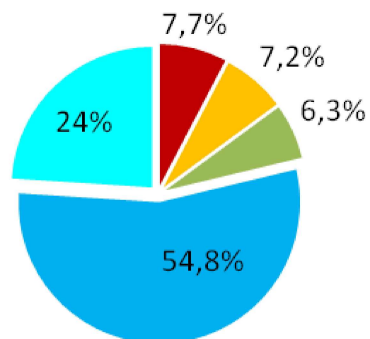
Il 100% degli utenti consiglierebbe ad altri la fruizione del servizio IV



La massima parte degli utenti si è sentito supportato dagli operatori durante la sperimentazione IV



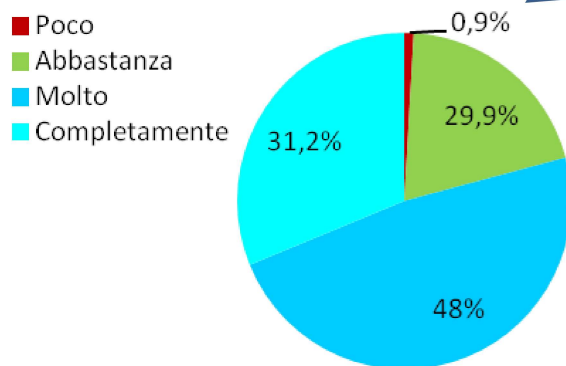
- Molto onerosa
- Abbastanza onerosa
- In parte onerosa, in parte no
- Abbastanza semplice
- Molto semplice



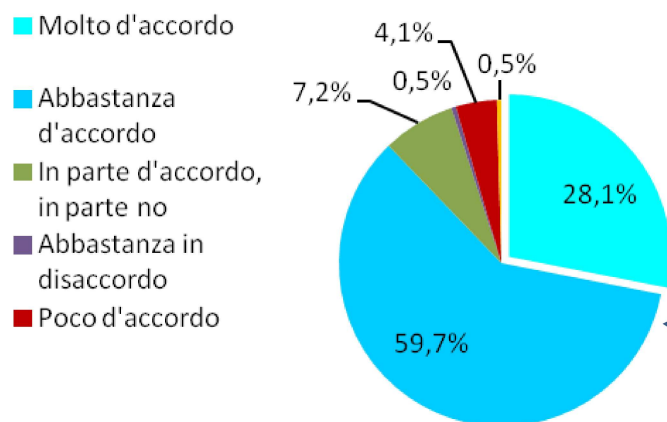
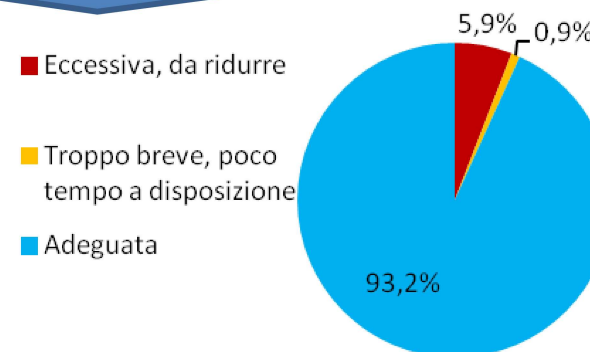
Il 54,8% degli utenti ha assertedo che la raccolta delle evidenze è risultata "abbastanza semplice" ed un 24% la ha ritenuta "molto semplice". Il 15% dei partecipanti ha assertedo che la raccolta è stata onerosa.

## 5. Il punto di vista degli utenti (2/2)

La massima parte degli utenti è risultato soddisfatto degli esiti della validazione



Il 93% degli utenti ha ritenuto adeguata la durata del servizio IV



Gli utenti del servizio IV, in larga parte, ritengono che questo abbia permesso di valorizzare competenze di cui non erano consapevoli

## 6. Approfondimento sull'erogazione del servizio di Individuazione e validazione (1/2)

Dati riferiti ad un campione di utenti (N. 60 utenti, 81,7% donne) che ha fruito del servizio IV presso N. 2 enti titolati.  
*I dati sono stati acquisiti attraverso un'attività di monitoraggio in itinere e riguardano andamento ed esiti delle fasi varie fasi del processo di IV.*

Fase di **ACCESSO/ACCOGLIENZA**: il 96,7% delle persone ammesse al servizio ha aderito all'iniziativa

STATO ACCESSO/ACCOGLIENZA	N. Utenti	%
ASSENTE ALLA CONVOCAZIONE	2	3,3
PRESENTE ALLA CONVOCAZIONE, ADERISCE	58	96,7
<b>Totale complessivo</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fase di **INDIVIDUAZIONE**: il 100% degli utenti che ha aderito al servizio ha ultimato l'Identificazione

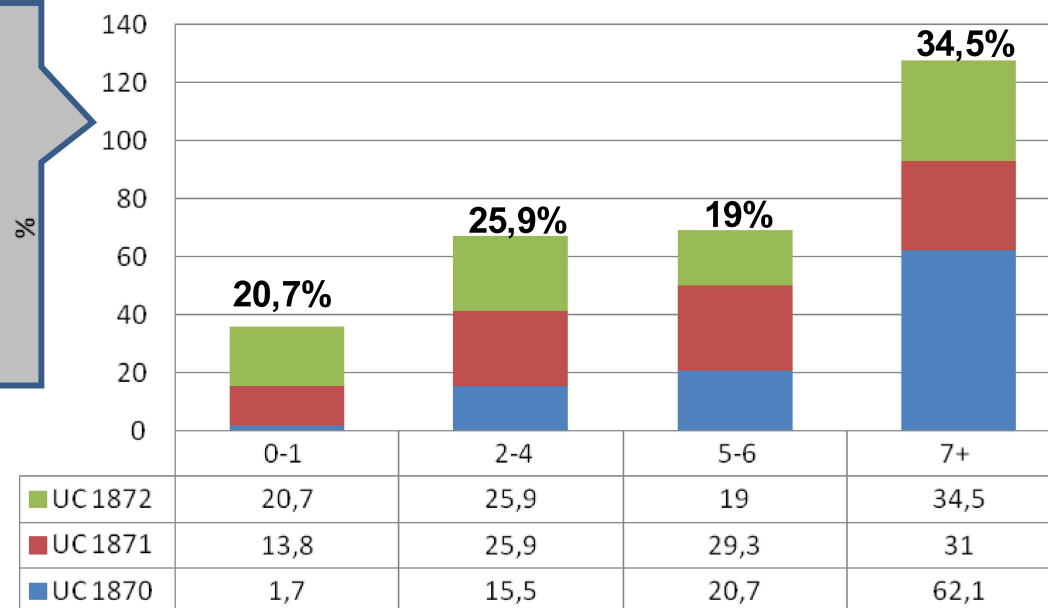
STATO IDENTIFICAZIONE	N. utenti	%
REALIZZA IL PRIMO E SECONDO COLLOQUIO	20	34,5
REALIZZA, OLTRE AL PRIMO E SECONDO, ANCHE UN ULTERIORE COLLOQUIO	38	65,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>
<b>CONSEGUE L'IDENTIFICAZIONE DI TUTTE LE UC DELLA QUALIFICA</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>

## 6. Approfondimento sull'erogazione del servizio di Individuazione e validazione (2/2)

Le Unità di competenza identificate sono state testimoniate con varie evidenze

**I dati mostrano che, nella fase di IDENTIFICAZIONE, è stato svolto un significativo lavoro di documentazione**

Fase di **VALIDAZIONE**: i 58 utenti che hanno concluso la fase di Identificazione hanno fruito integralmente della validazione.



STATO VALIDAZIONE	N. utenti	%
PARTECIPA AL COLLOQUIO TECNICO	38	34,5
PARTECIPA AL COLLOQUIO TECNICO E PROVE INTEGRATIVE	20	65,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>
<b>CONSEGUE LA VALIDAZIONE DI TUTTE LE UC DELLA QUALIFICA</b>	<b>55</b>	<b>94,8</b>

## 7. Il punto di vista degli esperti (soggetti titolati) (2/5)

### CONSIDERAZIONI GENERALI

Il supporto all'utenza è stato essenziale per la riuscita della sperimentazione che si è svolta in larga parte "a distanza" ed ha coinvolto utenti con limitate competenze digitali

La sperimentazione è stata ben studiata e ciò ha limitato l'insorgere di criticità

L'elevato livello di motivazione degli utenti coinvolti ha influito positivamente sulla riuscita della sperimentazione

Apprezzata la formazione. Per nuove edizioni declinare i contenuti in funzione del soggetto titolato e dedicare più tempo alla parte pratica



## 7. Il punto di vista degli esperti (soggetti titolati) (3/5)

### CONSIDERAZIONI GENERALI

Opportuno riconsiderare le tempistiche previste nella D.G.R. n. 632/2019 che talvolta sottostimano le durate delle diverse fasi del processo



Valorizzare le attività di coordinamento, amministrative in generale e le attività di assistenza agli utenti non previste nella D.G.R. n. 632/2019

Snellire la documentazione con eliminazione di ridondanze e accompagnare gli strumenti con indicazioni utili alla compilazione

## 7. Il punto di vista degli esperti (soggetti titolati) (4/5)

### CONSIDERAZIONI SULLA FASE DI IDENTIFICAZIONE

Aspetti di metodo: chiarire come trattare le esperienze che si ripetono ed hanno le medesime caratteristiche e/o quelle che non sembrerebbero pertinenti

Aspetti di metodo: perché non prevedere, già in fase di identificazione, la possibilità di valutare la copertura da parte delle evidenze delle competenze





## 7. Il punto di vista degli esperti (soggetti titolati) (1/5)

Ad un campione di esperti (EITC, EVCC, ESFP) è stata somministrata un'intervista di gruppo, per acquisire osservazioni/riflessioni su andamento della sperimentazione, aspetti positivi, eventuali criticità riscontrate. Sono stati coinvolti 31 esperti (il 39,2% del totale) individuati direttamente dai soggetti titolati tra coloro che sono stati maggiormente coinvolti nella sperimentazione

Il parere degli esperti coinvolti nell'erogazione del servizio di Individuazione e Validazione è complessivamente positivo.

Grazie alle interviste è stato possibile apprezzare il lavoro che concretamente gli enti titolati hanno svolto nell'erogazione del servizio

Soggetti titolati	EITC	EVCC	EITC/EVCC	ESFP	Referente	Tot.
Intervista 1 - CPIA Lecce	4	2		3		9
Intervista 2 - Università del Salento	2	2		1	1	6
Intervista 3 - CAP UNIBA	1	3		1		4
Intervista 4 - CPIA Bari 1		1	3	1		4
Intervista 5 - CPIA Brindisi	3	3				6
<b>Tot.</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

## 7. Il punto di vista degli esperti (soggetti titolati) (5/5)

### CONSIDERAZIONI SULLA FASE DI VALUTAZIONE

Aspetti di metodo: possibile distinguere in modo più netto la valutazione nella validazione dalla valutazione nella certificazione?

Aspetti di metodo: possibile modulare gli accertamenti anche in funzione del livello EQF delle competenze di riferimento per la valutazione?

Aspetti di metodo: possibile prevedere una soglia minima per il superamento del colloquio tecnico?



## 8. Il futuro del sistema IVC in regione Puglia

- ✓ Sperimentazione del riconoscimento delle “soft skills” nelle politiche giovanili (politiche di attivazione e SCU) e con Università di Bari su target rifugiati
- ✓ Revisione della procedura di Certificazione nei percorsi formali: revisione linee guida esami
- ✓ Creazione degli elenchi degli esperti: Elenco Presidenti i Commissioni d’esame (già attivo dal 2020), Elenco EVCC, Elenco ESFP con il partenariato socio economico
- ✓ Revisione delle **“Linee Guida per la costruzione del Sistema di Validazione e Certificazione delle Competenze della Regione Puglia (SVCC-RP)”**. (D.G.R. 26 luglio 2016, n. 1147 – BURP 92/2016)
- ✓ **Attivazione “accreditamento” degli Operatori del servizio IV**
- ✓ **Avvisi servizi IVC su specifici Target (GOL/FSE+)**

## REGIONE PUGLIA

Dipartimento Politiche del Lavoro, Istruzione e Formazione  
Sezione Formazione

# LA SPERIMENTAZIONE DEL SERVIZIO DI INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE E DELLA PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

## GRAZIE

### Rossana Ercolano

Funzionaria P.O. - Attuazione sistema delle competenze

Regione Puglia – Sezione Formazione

[r.ercolano@regione.puglia.it](mailto:r.ercolano@regione.puglia.it) - [servizio.formazioneprofessionale@regione.puglia.it](mailto:servizio.formazioneprofessionale@regione.puglia.it)

ROMA, 20.12.2023