



CONVEGNO

PRIMO RAPPORTO DI MONITORAGGIO DEL SISTEMA NAZIONALE DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE: ESPERIENZE E PROSPETTIVE

L'attuazione degli standard di sistema e l'operatività dei servizi nelle Regioni e Province autonome

Roma 20 dicembre 2023

Giuseppa Montalbano e Rita Porcelli



CONTENUTI

INTRODUZIONE

METODOLOGIA

I PRINCIPALI DATI

PROSPETTIVE



INTRODUZIONE

Gli esiti del primo monitoraggio relativo all'attuazione nelle Regioni e Province autonome degli **standard di sistema e all'operatività dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze**, offrono importanti informazioni su quanto sia stato raggiunto a dieci anni dalla pubblicazione del decreto legislativo n.13 del 2013 e a due anni dalla pubblicazione delle Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del SNCC.



L'evoluzione dei dispositivi regionali di certificazione delle competenze si pone come elemento fondamentale nel quadro dei servizi necessari alla **piena attuazione delle politiche attive e all'esercizio effettivo del diritto all'apprendimento permanente** in ogni fase e ambito della vita, nell'ottica della costruzione di un sistema condiviso, territorialmente integrato e coordinato a livello nazionale dei servizi di istruzione, formazione e lavoro.



INTRODUZIONE

Il panorama dei servizi di IVC può essere definito come un sistema al contempo “unitario e plurivoco”, in cui

- ✓ è possibile evidenziare una sostanziale coerenza di fondo rispetto agli standard minimi e ai LEP definiti dalla normativa attuativa del D.Lgs. n. 13/2013
- ✓ sono evidenziabili gli effetti delle differenze di implementazione, ascrivibili alle caratteristiche strutturali e di policy making proprie dei diversi contesti locali.



Nel complesso sono stati raggiunti importanti risultati grazie ai grandi sforzi compiuti dalle Regioni e dalle P.A. per allinearsi alla normativa vigente e assicurare la conformità alle disposizioni in materia di accesso e fruizione dei servizi di IVC.



METODOLOGIA



Monitoraggio pilota

Anni: 2018 – 2019

Output:

- Analisi di tipo «on desk» su **19 Regioni + 2 Province autonome**
- Analisi quantitativa su **12 Regioni + 2 Province autonome rispondenti**

Primo monitoraggio del SNCC

Anni: 2018 – 2019 – 2020 - 2021

Output:

- Analisi di tipo «on desk» di **19 Regioni + 2 Province autonome**
- Interviste semi strutturate a dirigenti/funzionari/professionisti
- Analisi quantitativa su **15 Regioni + 2 Province autonome rispondenti**



METODOLOGIA



1 - Regione Abruzzo

Riferimenti normativi e regolamentari delle condizioni di fruizione e garanzia del servizio

Provvedimento	Oggetto
DGR n. 1101 del 29/12/2015 e ss.mm.ii.	Approvazione del Repertorio delle Qualificazioni e dei Profili professionali della Regione Abruzzo. D.D. n. 218/DPG009 del 23/10/2018 - Adeguamento tecnico descrittori profili professionali del Repertorio delle qualificazioni e dei profili professionali della Regione

2 - Regione Basilicata

Provvedimento	Oggetto
D.G.R. n. 243 del 23 febbraio 2011	Documento metodologico per la costruzione del Repertorio Regionale dei Profili Professionali, degli standard di processo per il riconoscimento, la valutazione e la certificazione delle competenze e degli standard per la progettazione e l'erogazione dei percorsi formativi
DGR n. 1625 del dell'8 novembre 2011	Istituzione del "Repertorio Regionale dei Profili Professionali della Basilicata 2011"
DGR n. 625 del 17 maggio 2012	Istituzione del Repertorio Regionale delle attestazioni – Standard minimi

5 - Regione Emilia-Romagna

Provvedimento	Oggetto
DGR n. 13: L.R. n. 12 del 30/06/2003	"Norme per l'opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro"
DGR n. 936 del 17/05/2004	"Orientamenti, metodologie e struttura per la definizione del Sistema regionale delle qualifiche"
DGR n. 1434 del 12/09/2005	"Orientamenti metodologia e struttura per la definizione del sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze"
DGR n. 2166 del 19/12/2005	"Aspetti generali e articolazione della procedura sorgente nel sistema regionale delle qualifiche"
DGR n. 530 del 19/04/2006	"Il sistema regionale di formalizzazione e certificazione delle competenze"
DGR n. 841 del 19/06/06	"Adozione di procedura di evidenza pubblica e approvazione di modalità e requisiti per il reclutamento dei ruoli professionali di cui all'allegato B della DGR 530/06"
DGR n. 1467 del 08/10/07	"Modifiche alla DGR 841/2006 06 "Adozione di procedura di evidenza pubblica e approvazione di modalità e requisiti per il reclutamento dei ruoli

Monitoraggio qualitativo ha previsto:

- ✓ Un aggiornamento dell'**elenco della normativa** per regione, a partire dal documento di monitoraggio pilota
- ✓ Realizzazione di schede monografiche regionali successive alla pilota
- ✓ Le monografie hanno rappresentato il materiale informativo di partenza per l'ulteriore approfondimento qualitativo (aggiornato a giugno 2023)



METODOLOGIA



L'approfondimento qualitativo è stato realizzato con interviste mirate a target specifici con competenze e ruoli diversi nel sistema, motivo per il quale si redigono tracce differenti seguendo la tipologia di interlocutore.

Dirigenti regionali

Visione di insieme del Sistema utile a individuare gli obiettivi cardine che ne hanno guidato lo sviluppo

Funzionari regionali

Dettaglio sulle procedure e le modalità di rilascio delle certificazioni con integrazione di un primo spaccato quantitativo

- Figure prof.li a presidio dei servizi IVC
- Operatori pubblici
- Operatori privati dei servizi per i lavoro

Descrizione della concreta applicazione delle attività indipendentemente dagli operatori coinvolti

86 interviste

Le informazioni si integrano in una logica incrementale per cui dalla visione generale si passa a quella particolare e di dettaglio.



ANNO EUROPEO
DELLE
COMPETENZE



I PRINCIPALI DATI

- STATO DI ATTUAZIONE DEGLI STANDARD DI SISTEMA E DEI LEP
- IMPLEMENTAZIONE DEL QNQR
- LE FUNZIONI PREVISTE PER I SERVIZI DI IVC
- GLI ENTI TITOLATI



I PRINCIPALI DATI

I dati raccolti sull'attuazione degli **standard di sistema** e sull'**operatività dei servizi di individuazione, validazione e certificazione** delle competenze ci indicano che i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze a livello delle singole Regioni e Province autonome, seppure con livelli diversificati di avanzamento per alcuni standard,



- ✓ sono delineati in tutte le amministrazioni e,
- ✓ nella maggior parte dei casi, sono attivi e/o in fase di sperimentazione nell'ambito della cornice nazionale dei servizi di politica attiva del lavoro



Quadro di sintesi della implementazione dei LEP del SNCC a livello delle Regioni/P.A.



SERVIZIO	LEP ATTUATO E SERVIZI OPERATIVI	LEP ATTUATO E SERVIZI IN SPERIMENTAZIONE	LEP IN FASE DI REALIZZAZIONE E SERVIZI NON ATTIVI
A) Accoglienza e prima informazione - Art. 5, co. 1, lett. b)	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Toscana, Umbria	Friuli-Venezia Giulia, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto	Campania, Calabria, Molise
B) Individuazione e validazione delle competenze - Art. 2, co. 1, lett. i)	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Toscana	Friuli-Venezia Giulia, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria	Campania, Calabria, Molise
C) Certificazione delle competenze Art. 2, co. 1, lett. l)	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Toscana	Friuli-Venezia Giulia, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria	Campania, Calabria, Molise

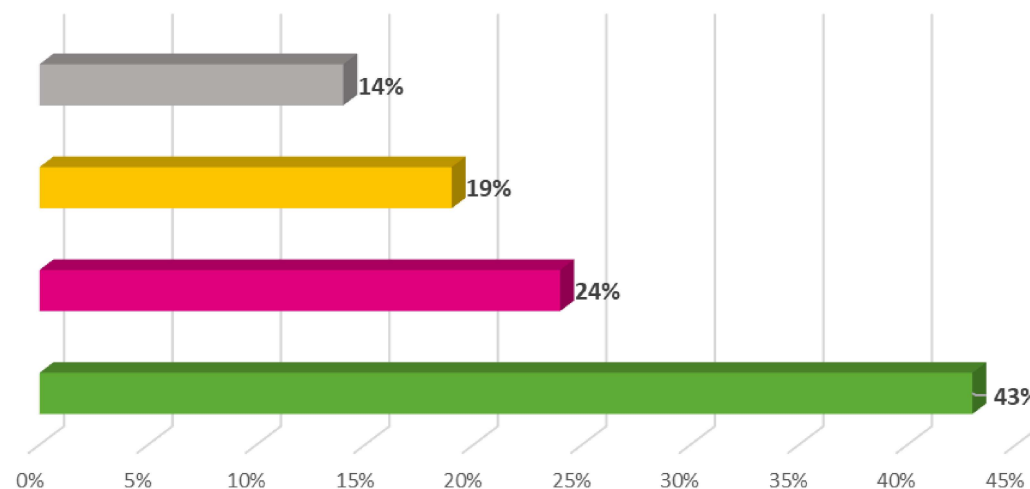


SERVIZI DI IVC ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE



Tra le diciotto Regioni e P.A. in cui la fase di accoglienza e prima informazione ai servizi di IVC è operativa o in fase sperimentale, l'accesso al servizio avviene prevalentemente con due modalità:

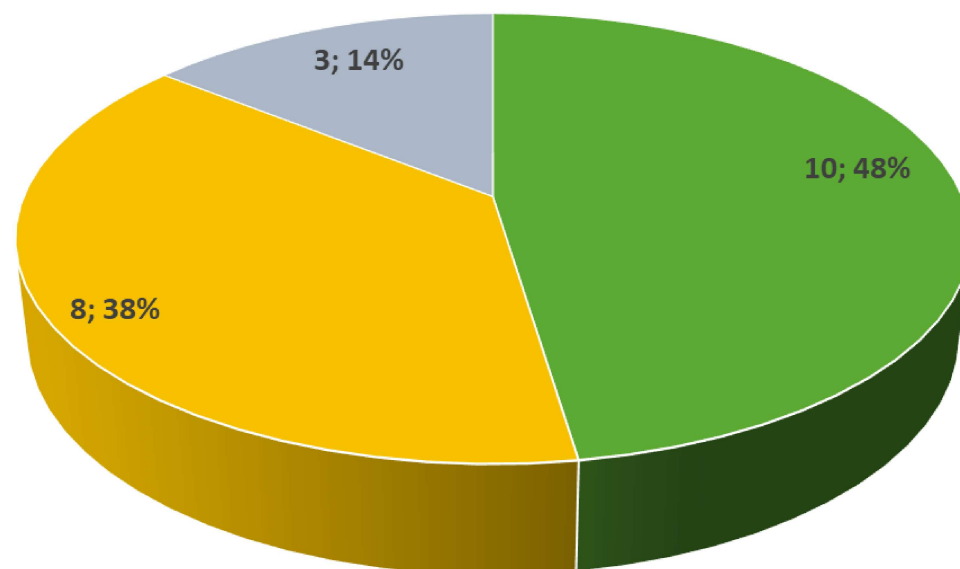
- ✓ tramite **avvisi/bandi** o
- ✓ **su richiesta diretta del cittadino.**



- Servizi non attivi: Calabria, Campania, Molise
- Richiesta diretta del cittadino: Basilicata, PA Bolzano, PA Trento, Sicilia
- Avvisi e/o bandi: Lazio, Marche, Puglia, Valle d'Aosta, Veneto
- Entrambe le modalità: Abruzzo, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Sardegna, Toscana, Umbria



SERVIZI DI IVC INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE



Servizi in sperimentazione: Friuli Venezia Giulia, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria

Servizi operativi: Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Toscana

Servizi non attivi: Calabria, Campania, Molise

L'attuazione del processo deve assicurare degli **elementi minimi** nelle diverse fasi di identificazione, (Doc. trasparenza), valutazione e attestazione (Doc. di validazione)

Rilasci documentali:
forte allineamento



SI EVIDENZIA UN BUON GRADO DI STANDARDIZZAZIONE DELLE PROCEDURE E DELLE ATTESTAZIONI IN ESITO ALLA FASE DI INDIVIDUAZIONE E VALIDAZIONE

SERVIZI DI IVC CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

CERTIFICAZIONE NEGLI AMBITI DI APPRENDIMENTO FORMALE:

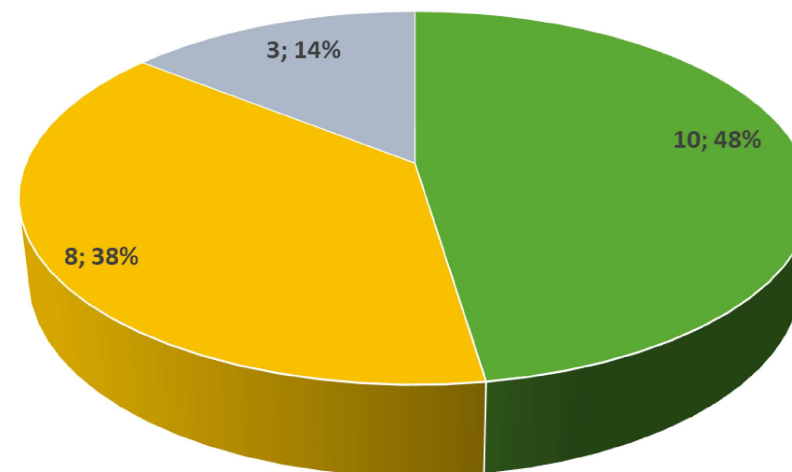
- ✓ SISTEMA ATTIVO IN TUTTE LE REGIONI E P.A.

STATO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI CERTIFICAZIONE IN ESITO A PERCORSO IV:

- ✓ SERVIZIO OPERATIVO IN 10 REGIONI E P.A.
ALMENO SU SPECIFICI INSIEMI DI
QUALIFICAZIONI E/O TARGET DI DESTINATARI
- ✓ SERVIZIO IN FASE DI SPERIMENTAZIONE IN 8
REGIONI



Certificazione delle competenze da IVC



■ Servizi in sperimentazione: Friuli Venezia Giulia, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria

■ Servizi operativi: Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Toscana

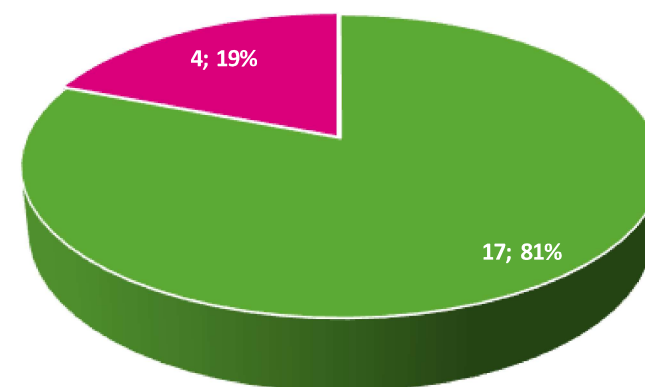
■ Servizi non attivi: Calabria, Campania, Molise



SERVIZI DI IVC RICONOSCIMENTO DEI CREDITI FORMATIVI

LA MAGGIOR PARTE DELLE
AMMINISTRAZIONI HANNO
INTEGRATO LE PROCEDURE DI
**RICONOSCIMENTO DEI CREDITI
FORMATIVI** NEL QUADRO
COMPLESSIVO DEI SERVIZI DI
INDIVIDUAZIONE, VALIDAZIONE E
CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE



Il sistema per il riconoscimento dei crediti formativi



-  Sistema **integrato** con le procedure IVC: Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto
-  Sistema **non integrato** con le procedure IVC: Calabria, Marche, Molise e Puglia



STANDARD MINIMI DEL SNCC



STANDARD MINIMI DI SISTEMA

- A) Garantire l'operatività di uno o più Repertori di qualificazioni
- B) Garantire l'operatività di un quadro regolamentare unitario delle condizioni di fruizione e garanzia del servizio e di relativi format e procedure standardizzati
- C) Adozione di misure di informazione relative ai servizi di individuazione e validazione e certificazione
 - Descrizione dei servizi e delle relative procedure
 - Normativa nazionale di riferimento
 - Regolamentazione attuativa di riferimento e relativa modulistica
 - Collegamento attivo del Repertorio o dei Repertori di qualificazioni di rispettiva titolarità al Repertorio nazionale.
- D) Personale addetto all'erogazione dei servizi, idoneo al presidio degli aspetti di contenuto curriculare, professionale e di metodologia valutativa
- E) Funzionalità di un sistema informativo interoperativo nell'ambito della dorsale informativa unica ai fini del monitoraggio, della valutazione, della tracciabilità e conservazione delle attestazioni rilasciate
- F) Conformità delle procedure alle disposizioni in materia di semplificazione, accesso agli atti amministrativi e tutela dei dati personali
- G) Previsione di condizioni che assicurino collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza nelle fasi del processo di individuazione e validazione e della procedura di certificazione delle competenze e nelle commissioni di valutazione
- H) Adozione di dispositivi che disciplinano criteri, soglie e modalità di verifica, monitoraggio e vigilanza riferite agli ambiti soggettivo, strutturale, finanziario e professionale al fine di assicurare gli standard minimi di erogazione dei servizi da parte degli enti titolati
- I) Predisposizione di un elenco degli enti titolati pubblicamente accessibile e consultabile per via telematica



Quadro di sintesi della implementazione degli standard minimi del SNCC a livello delle Regioni/ P.A. (segue 1 di 2)



STANDARD MINIMI DI SISTEMA	ATTUATO	PARZIALMENTE ATTUATO	IN FASE DI ATTUAZIONE	
A) Garantire l'operatività di uno o più Repertori di qualificazioni	Tutte le Regioni			
B) Garantire l'operatività di un quadro regolamentare unitario delle condizioni di fruizione e garanzia del servizio e di relativi format e procedure standardizzati	Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto,	Marche	Calabria, Molise	
C) Adozione di misure di informazione relative ai servizi di individuazione e validazione e certificazione	Descrizione dei servizi e delle relative procedure	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Sardegna, Sicilia, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria	Campania, Marche, Puglia	Calabria, Molise
	Normativa nazionale di riferimento	Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria	Marche, Sicilia	Calabria, Molise
	Regolamentazione attuativa di riferimento e relativa modulistica	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Sardegna, Sicilia, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto, Umbria	Campania, Marche, Puglia, Sicilia	Calabria, Molise
	Collegamento attivo del Repertorio o dei Repertori di qualificazioni di rispettiva titolarità al Repertorio nazionale	Tutte le Regioni		

Quadro di sintesi della implementazione degli standard minimi del SNCC a livello delle Regioni/ P.A. (segue 2 di 2)



D) Personale addetto all'erogazione dei servizi, idoneo al presidio degli aspetti di contenuto curriculare, professionale e di metodologia valutativa	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Toscana, Umbria, Veneto	Campania, Marche, Puglia, Sardegna, Sicilia, Valle d'Aosta Calabria, Molise
E) Funzionalità di un sistema informativo interoperativo nell'ambito della dorsale informativa unica ai fini del monitoraggio, della valutazione, della tracciabilità e conservazione delle attestazioni rilasciate	Campania, Emilia-Romagna, Liguria, Piemonte, Sardegna, Toscana,	Abruzzo, Basilicata, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Lombardia, Marche, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sicilia, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto Calabria, Molise
F) Conformità delle procedure alle disposizioni in materia di semplificazione, accesso agli atti amministrativi e tutela dei dati personali	Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto	Calabria, Molise
G) Previsione di condizioni che assicurino collegialità, oggettività, terzietà e indipendenza nelle fasi del processo di individuazione e validazione e della procedura di certificazione delle competenze e nelle commissioni di valutazione	Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto	Calabria, Molise
H) Adozione di dispositivi che disciplinano criteri, soglie e modalità di verifica, monitoraggio e vigilanza riferite agli ambiti soggettivo, strutturale, finanziario e professionale al fine di assicurare gli standard minimi di erogazione dei servizi da parte degli enti titolari	Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta, Veneto	Calabria, Molise
I) Predisposizione di un elenco degli enti titolari pubblicamente accessibile e consultabile per via telematica	Abruzzo, Basilicata, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, P.a. Bolzano, P.a. Trento, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Valle d'Aosta, Veneto	Campania, Umbria Calabria, Molise

Le Regioni e Province Autonome



- si sono dotate di un **repertorio** che identifica gli standard professionali
- hanno integrato il proprio Repertorio nell'ambito del **Quadro nazionale delle qualificazioni regionali (QNQR)**
- hanno definito le **procedure di aggiornamento** dei repertori con specifici provvedimenti
- hanno reso disponibili i propri repertori online sui **siti regionali** (i Repertori sono importati nel Repertorio Nazionale, nell'ambito del QNQR, e sono consultabili attraverso il sito dell'*Atlante del lavoro e delle qualificazioni*, nella sezione "Atlante e Qualificazioni")
- hanno garantito il **collegamento delle qualificazioni al SEP e alle Aree di Attività (ADA) dell'Atlante del lavoro**, ma non sempre i siti regionali riportano tale informazione in maniera immediata;
- per quanto concerne i **repertori regionali degli standard di percorso formativo**, prevedono modalità e grado di dettaglio delle informazioni disponibili diversificate







PERSONALE ADDETTO: QUADRO GENERALE



Standard:

“Personale addetto all'erogazione dei servizi, idoneo al presidio degli aspetti di contenuto curricolare, professionale e di metodologia valutativa”

Criterio: identificazione delle figure/funzioni che presidiano le fasi del sistema IVC

-  Diversa denominazione o nomenclatura delle figure / funzione nei singoli sistemi
-  Presenza o meno di percorsi formativi a supporto della acquisizione delle qualificazioni
-  Come qualificazioni, fra loro differenziate in termini di articolazione per Unità di Competenza e livello di copertura dei risultati attesi delle ADA di riferimento
-  Requisiti previsti nell'allegato 8 del D.I. 30 giugno 2015



FUNZIONI E ADA



D.I. 30 giugno 2015 / D.I. 5 gennaio 2021

Funzione di accompagnamento e supporto alla individuazione e messa in trasparenza delle competenze

Funzione di pianificazione e realizzazione delle attività valutative

Funzione di realizzazione delle attività valutative per gli aspetti di contenuto curricolare e professionale

SEQUENZA DI PROCESSO: Individuazione, validazione e certificazione delle competenze

ADA.18.01.17 – Supporto alla individuazione e alla messa in trasparenza delle competenze

ADA.18.01.18 – Cura degli aspetti metodologici per la valutazione delle competenze ai fini della validazione e/o certificazione

ADA.18.01.19 – Realizzazione di prove di valutazione tecnica settoriale delle competenze

19 Regioni/P.A. hanno definito le caratteristiche professionali a presidio delle diverse fasi dei servizi di IVC:

Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia, P.A. Bolzano, P.A. Trento, Toscana, Sardegna, Sicilia, Valle D'Aosta, Umbria e Veneto



ENTI TITOLATI



Standard (*“Predisposizione di un elenco degli enti titolati pubblicamente accessibile e consultabile per via telematica”*)

Sono possibili in via teorica diverse architetture:

- totale ricorso a soggetti esterni per l'insieme delle funzioni, previa definizione di set di requisiti oggettivi e soggettivi, secondo modelli di accreditamento;
- esternalizzazione focalizzata solo su alcune funzioni;
- assunzione diretta da parte delle Amministrazioni dei servizi di IVC, con specifica assegnazione di compiti attuativi ad ambiti organizzativi funzionali (p.e. Centri per l'impiego) o soggetti posti sotto il diretto coordinamento e controllo (p.e. Agenzie per il Lavoro).

Tutte le tipologie di architettura sono effettivamente presenti:

- assunzione diretta dei compiti da parte degli enti titolati, svolti attraverso proprie strutture: 4 casi (Basilicata, Marche, Provincia Autonoma di Bolzano, Toscana);
- regime misto (8 casi), inteso come compresenza di soggetti pubblici e soggetti privati (tipicamente organismi formativi e servizi per l'impiego già accreditati) nei quali la certificazione resta competenza diretta dell'Amministrazione, per alcuni contesti con supporto meramente tecnico di soggetti titolati;
- regime esternalizzato (7 casi), inteso come affidamento in regime di concessione dell'interrezza dei servizi di IVC a soggetti terzi, a differente natura, restando in capo alle Amministrazioni gli atti di indirizzo, monitoraggio, controllo e rilascio attestatorio finale.



*Contenuti e soggetti della titolazione
Presenza sul sito istituzionale*



PROSPETTIVE



Il sistema dell'apprendimento permanente è ora normativamente attrezzato per supportare il processo di implementazione del SNCC, ma la sua attuazione a regime necessita importanti investimenti di natura strutturale rivolti essenzialmente:

- ❖ superamento dei limiti oggettivi di natura quantitativa nella dotazione delle risorse professionali a presidio delle funzioni
- ❖ sviluppo e ottimizzazione dei sistemi informativi a livello locale
- ❖ *capacitazione* piena e consapevole degli enti pubblici titolari, degli enti pubblici e privati titolati, degli operatori/professionisti impegnati nei servizi e dei cittadini



PROSPETTIVE



Riconoscere ed innovare rapidamente le competenze di coloro che decidono di entrare nei contesti produttivi o che sono nel mercato del lavoro passa attraverso un processo di conoscenza e responsabilità sociale agita:

- Conoscenza che si produce nella relazione cittadino-operatore, nella relazione tra impresa e enti pubblici e privati, nella relazione tra quanti si occupano di politiche attive del lavoro
- Responsabilità sociale che si manifesta nell'agire consapevole di processi che oltre ad essere normativamente possibili sono oggi tecnicamente possibili





GRAZIE PER L'ATTENZIONE



www.inapp.gov.it

