

 **IL FONDO  
SOCIALE EUROPEO  
NEL VENETO** Più sai, più vai!

# ATTESTATO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO E DOSSIER DELLE EVIDENZE

Guida operativa



REGIONE DEL VENETO



**INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**

INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO  
DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO





## INTRODUZIONE

Gli interventi che per il 2011 la Regione del Veneto ha previsto per i lavoratori interessati dalle problematiche della crisi contengono alcuni elementi di novità rispetto alle precedenti edizioni. Tali elementi sono stati introdotti al fine di rafforzare la qualità delle prestazioni offerte ai lavoratori e alle imprese.

Tra i servizi offerti dalla DOTE è prevista l'opportunità del rilascio al lavoratore che affronta e porta a termine il servizio di Bilancio di competenze di un **dossier** che raccoglie le **evidenze delle competenze** rilevate e ritenute spendibili per la sua futura occupabilità. Inoltre è previsto il rilascio di un **attestato dei risultati di apprendimento** al termine di un percorso formativo concluso positivamente.

È stato scelto di offrire queste opportunità per rendere più leggibili e spendibili le competenze della persona sul mercato del lavoro.

Questa è una sfida che da qualche anno l'Europa ci ha lanciato e di cui la Regione del Veneto aveva già colto l'opportunità nel 2009 con la sperimentazione avviata nell'ambito della Dgr 1758/09 "Azioni di sistema per la realizzazione di strumenti operativi a supporto dei processi di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze".

Attraverso questa Guida operativa s'intendono portare in uso gli esiti di tale sperimentazione facilitando il lavoro degli operatori a beneficio dei lavoratori.

## STRUMENTI E INDICAZIONI OPERATIVE

Per facilitare la ricerca di un lavoro una delle questioni cruciali è comunicare ciò che le persone conoscono e sanno fare. L'elenco delle attività svolte e i titoli di studio rispondono solitamente in maniera parziale e lacunosa a questa esigenza. D'altro canto anche le aziende hanno spesso difficoltà a comunicare ciò che cercano.

L'**ATTESTATO** dei Risultati di Apprendimento e il **DOSSIER DELLE EVIDENZE** di seguito presentati mirano a superare tali difficoltà.

Ne presentiamo di seguito i format accompagnati da alcune note metodologiche utili alla loro costruzione.

Si ricorda che in questa prima fase in Veneto sono abilitati a rilasciare DOSSIER e ATTESTATO solamente gli operatori unici del mercato del lavoro impegnati nell'erogazione dei servizi delle DOTI LAVORO. Tali operatori possono accedere alla compilazione informatica dei due documenti dall'area riservata del sito gestionale [www.servizilavoro.veneto.it](http://www.servizilavoro.veneto.it).

I due documenti saranno tuttavia validi solo quando adeguatamente firmati e timbrati dall'ente che ha erogato la formazione, nel caso dell'Attestato, e dall'ente che ha curato la costruzione nel caso del Dossier.



## Attestato dei Risultati di Apprendimento Acquisiti

Visti gli atti di ufficio si attesta che il/la Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_ nato/a \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ nell'ambito degli Interventi di politica attiva per il reinsertimento, la riqualificazione, il reimpiego dei lavoratori del sistema produttivo colpiti dalla crisi economica (Codice progetto n° \_\_\_\_\_) ha preso parte al percorso formativo: " \_\_\_\_\_ " della durata pari a \_\_\_\_\_ ore di cui frequentate \_\_\_\_\_ ore.

ha acquisito i **RISULTATI DI APPRENDIMENTO** di seguito indicati

Competenza	Conoscenze	Abilità

Competenza	Conoscenze	Abilità

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il Rappresentante Legale

*L'attestato ha valore solo se timbrato e firmato dall'Ente erogatore.*



**INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**

INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO



**IL FONDO  
SOCIALE EUROPEO  
NEL VENETO** Più scsi, più vrali

DGR n.650 del 17/05/2011 e DDR n.438 del 6/06/2011

## Dossier individuale

del Sig. \_\_\_\_\_

cod. fisc. \_\_\_\_\_

dossier a cura di  
\_\_\_\_\_

Logo dell'organismo  
titolare del progetto

Logo dell'organismo  
che ha curato il dossier



**INVESTIAMO PER IL VOSTRO FUTURO**  
INIZIATIVA COFINANZIATA DAL FONDO SOCIALE EUROPEO, NELL'AMBITO  
DEL PROGRAMMA OPERATIVO 2007-2013 DELLA REGIONE DEL VENETO

Il dossier ha valore solo se timbrato e firmato.

Timbro dell'organismo  
che ha curato il dossier:

Firma del lavoratore

e evidenze

posta



di \_\_\_\_\_ (cod. fisc. \_\_\_\_\_)

Risultati di Apprendimento		
Competenza	Conoscenze	Abilità

  

Tipologia di evidenza	Motivazione alla scelta dell'evidenza proposta

## DOSSIER DELLE EVIDENZE

Gli elementi fondanti dell'ATTESTATO dei Risultati di Apprendimento e del DOSSIER DELLE EVIDENZE sono analoghi e si basano sul concetto che, indipendentemente dall'ambito in cui sia avvenuto un apprendimento, i suoi risultati possono essere descritti in termini di competenze declinate in conoscenze e abilità.

Di seguito sono proposte alcune indicazioni operative, inerenti il linguaggio e la sintassi, utili alla descrizione dei Risultati di Apprendimento (RdA) in termini di competenze, conoscenze e abilità.



## COMPETENZA

Comprovata capacità di utilizzare conoscenze, abilità e capacità personali, sociali e/o metodologiche, in situazioni di lavoro o di studio e nello sviluppo professionale e personale. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

*Fonte: Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio, 23 aprile 2008.*

### Sintassi per esprimere la competenza

A titolo esemplificativo, la **denominazione** della competenza è esprimibile attraverso un verbo di azione all'infinito coerente alla attività/compito da svolgere e, a seguire, l'**oggetto** che corrisponde "al risultato" atteso e la **specificazione** con la quale si precisano le condizioni in cui la competenza viene agita.

### Indicazioni/ punti di attenzione

- La competenza è tale quando si riferisce ad attività/compiti grazie ai quali si producono risultati dotati di completezza, autonomia o valore di scambio secondo le regole dei contesti specifici.
- Si tenga presente che nell'indicare la competenza è sempre implicita la locuzione "essere in grado di..." ma non è opportuno riportarla ogni volta.
- Si sottolinea che, nel caso in cui sia possibile ricondurre la competenza a standard o a repertori codificati (nazionali o regionali), l'operatore deve farvi riferimento citando la fonte.

### Esempio

"realizzare la progettazione di una ricerca di mercato secondo le specifiche tecniche..."

Verbo all'infinito

Oggetto

Specificazione

# CONOSCENZE

Risultato dell'assimilazione di informazioni attraverso l'apprendimento. Le conoscenze sono un insieme di fatti, principi, teorie e pratiche relative ad un settore di lavoro o di studio. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche.

Fonte: Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio, 23 aprile 2008

## Sintassi per esprimere le conoscenze

A titolo esemplificativo e non esaustivo, la **denominazione** delle conoscenze è esprimibile attraverso una **locuzione** che indichi: concetti; fatti; principi; teorie; procedure; metodi o tecniche; processi e un **sostantivo** che ne specifichi il riferimento.

## Indicazioni/ punti di attenzione

- È necessario indicare le conoscenze "essenziali"/"connotative" che hanno cioè rilevanza discriminante per l'esercizio della competenza.
- Occorre evitare il ricorso ad alcune conoscenze molto analitiche ed altre eccessivamente generiche.
- Non è opportuno scrivere "teorie e tecniche di progettazione" bensì "teorie di progettazione" - "tecniche di progettazione" in modo da distinguere gli elementi di conoscenza.
- È opportuno esplicitare anche l'ambito di riferimento (ad es. tecniche di lavorazione del *legno*, tecniche di progettazione del *mobile*..).

## Esempi

Metodi di stagionatura dei formaggi, procedure di controllo qualità, tecniche di elaborazione dati, tipologie di prodotti per il trattamento chimico delle pelli, processi di trasformazione del latte.



# ABILITÀ

Indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto dell'European Qualifications Framework (EQF) le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) o pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

*Fonte: Raccomandazioni del Parlamento Europeo e del Consiglio, 23 aprile 2008*

## Sintassi per la denominazione delle abilità

La **denominazione** delle abilità è esprimibile attraverso l'impiego di un **verbo** all'infinito che esprima una operazione concreta (es. manovrare, utilizzare, condurre) o astratta (calcolare, memorizzare, associare), un **sostantivo** che esprima l'oggetto dell'operazione e possibilmente una **specificazione**.

Tale modalità di esprimere le abilità risponde in modo più immediato al "senso comune" (= linguaggio "naturale") sia che si tratti di abilità operative in senso stretto che di abilità relazionali o cognitive.

## Indicazioni/ punti di attenzione

- È necessario indicare le abilità che hanno rilevanza discriminante per l'esercizio della competenza.
- Occorre evitare il ricorso ad abilità molto analitiche e altre eccessivamente generiche.
- L'abilità è indicativa di un unico oggetto e quindi non è opportuno, scrivere: "Applicare tecniche di taglio e cucito", bensì: "Applicare tecniche di taglio" - "Applicare tecniche di cucito".

## Esempi

Applicare metodologie di analisi delle competenze, applicare tecniche di analisi dei costi, utilizzare strumenti per l'etichettatura merci, utilizzare dispositivi per la sicurezza, utilizzare software di impaginazione, condurre carrelli elevatori; manovrare pallets, calcolare percentuali; memorizzare testi teatrali; associare nomi a volti; etc.



## LA COSTRUZIONE

Come si è evidenziato precedentemente, gli elementi oggetto dell'ATTESTATO dei Risultati di Apprendimento e del DOSSIER DELLE EVIDENZE sono i medesimi ossia le competenze, le abilità e le conoscenze.

La costruzione vera e propria dei due documenti richiede però **modalità e processi** tra loro diversi. Questo perché l'Attestato ha per oggetto gli apprendimenti che sono avvenuti in un contesto organizzato e strutturato, appositamente progettato come tale (formale), temporalmente prossimo e in cui è possibile e necessario prevedere modalità di verifica diretta.

Invece la costruzione del Dossier necessariamente si focalizza su apprendimenti avvenuti in tempi e modi che non sono noti all'operatore e che il lavoratore con il supporto dello stesso operatore ricostruisce attraverso l'analisi di esperienze maturate in ambiti di lavoro e di vita sociale. Si tratta dei cosiddetti apprendimenti maturati in ambiti non formali e informali.

In altre parole, l'Attestato dei Risultati di Apprendimento ha per oggetto specifici apprendimenti appena acquisiti e verificati nell'ambito di un'iniziativa formativa di norma appena conclusa, mentre il dossier è una "ricostruzione argomentata" di apprendimenti progressi. Di seguito sono proposte alcune indicazioni operative relative alle modalità di costruzione dei due documenti.

- 1) Apprendimento formale.** Apprendimento erogato in un contesto organizzato e strutturato appositamente progettato come tale (in termini di obiettivi di apprendimento e tempi o risorse per l'apprendimento). L'apprendimento formale è intenzionale dal punto di vista del discente. Di norma sfocia in una convalida e in una certificazione.
- 2) Apprendimento non formale.** Apprendimento erogato nell'ambito di attività pianificate che non sono specificamente concepite come apprendimento (in termini di obiettivi, di tempi o di sostegno all'apprendimento). L'apprendimento non formale è intenzionale dal punto di vista del discente.
- 3) Apprendimento informale.** Apprendimento risultante dalle attività della vita quotidiana legate al lavoro, alla famiglia o al tempo libero. Non è strutturato in termini di obiettivi di apprendimento, di tempi o di risorse dell'apprendimento. Nella maggior parte dei casi l'apprendimento informale non è intenzionale dal punto di vista del discente.



## ATTESTATO DEI RISULTATI DI APPRENDIMENTO ACQUISITI

Al termine dell'attività formativa realizzata nei Percorsi brevi collettivi (B1.1) e Percorsi brevi individuali (B1.2) dovrà essere rilasciato al destinatario l'Attestato dei risultati di apprendimento acquisiti<sup>1</sup>. Si precisa che uno degli obiettivi con cui è stato proposto l'Attestato dei Risultati di Apprendimento (RdA) consiste nel fatto che si vuole promuovere l'uso di un format unico che utilizzi un linguaggio condiviso e coerente con le indicazioni europee e nazionali. In questo modo si intende porre fine a fuorvianti proliferazioni di documenti che rischiano di creare confusione. Si sottolinea che l'Attestato dei Risultati di Apprendimento (RdA) dovrà essere consegnato anche nel caso in cui sia previsto il rilascio di un'abilitazione o di un patentino.

Il formato dell'attestato prevede oltre ai dati anagrafici del lavoratore e ai riferimenti del progetto anche il titolo, la durata in ore e l'esplicitazione dei risultati di apprendimento acquisiti e verificati nell'ambito del precorso formativo secondo quanto previsto dalla sintassi sopra riportata. Attenzione particolare dovrà essere posta alla necessità che questi elementi (titolo, durata, competenze, conoscenze e abilità) siano riportati nell'attestato in modo coerente<sup>2</sup>.

*1 - Si precisa che tale attestato è documento diverso dall'Attestazione di erogazione dei servizi. Quest'ultimo serve ai fini della rendicontazione. Si ricorda che tutte le attività svolte dovranno essere registrate su portale [www.serviziilavoro.venetolavoro.it](http://www.serviziilavoro.venetolavoro.it) e che l'esito della registrazione dovrà essere stampata da PSL in duplice copia e firmata dall'operatore e dal destinatario.*

*2 - A titolo di esempio non sarebbe coerente rilasciare un attestato che riporti come RdA sette competenze con i relativi elementi di conoscenze e abilità in esito a un percorso della durata di otto ore. Per altre esemplificazioni si rinvia alle slide pubblicate sul portale servizi lavoro, così come presentate nel corso degli incontri con i Responsabili delle Unità Operative (luglio e agosto 2011) e nei successivi laboratori con gli operatori unici del mercato del lavoro (ottobre 2011).*

### Elenco dei servizi di politica attiva offerti ai lavoratori dagli enti accreditati per i servizi al lavoro nell'ambito dei percorsi delle doti lavoro

<b>A1</b>	Elaborazione PAI
A1.1	Colloquio di accoglienza di primo livello e firma del Patto di Servizio
A1.2	Colloquio di secondo livello per analisi esperienze e attese
A1.3	Colloquio di definizione del Piano di Azione Individuale
<b>A2</b>	Counselling
A2.1	Colloquio di counselling individuale (solo per lavoratori in CIG in deroga)
A2.2	Colloquio di counselling di gruppo (solo per lavoratori in CIG in deroga)
A2.3	Bilancio di competenze (attività individuali)
A2.5	Bilancio di competenze (attività di gruppo)
<b>A3</b>	Tutorship inserimento lavorativo
A3.1	Scouting aziendale e ricerca attiva individuale
A3.2	Tutorato all'inserimento lavorativo e al tirocinio (solo per lavoratori in mobilità in deroga)
<b>B</b>	Percorsi di formazione (continua e permanente)
B1.1	Percorsi brevi collettivi
B1.2	Percorsi brevi individuali
B1.5	Tutorato di Stage (solo per lavoratori in mobilità in deroga)



## IL DOSSIER DELLE EVIDENZE

In esito al servizio A2 Counselling, in particolare al Bilancio di competenze, è prevista la costruzione del **Dossier individuale delle evidenze**.

Il Bilancio di competenze si propone di fare acquisire al lavoratore maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro trasferibilità in vista della definizione di un progetto professionale individuale.

Il processo di counselling in questo caso si configura come un servizio “personalizzato” in cui è possibile anche l’alternarsi di modalità di erogazione di tipo individuale con momenti collettivi.

Il percorso può configurarsi in cinque fasi:

- 1** - Una prima **RICOGNIZIONE delle competenze dichiarate dalla persona**.
- 2** - La **SCELTA di quali competenze porre al centro dell’analisi**. Dovranno essere oggetto di analisi quelle ritenute più strategiche per la crescita dell’occupabilità della persona coerentemente ad un progetto professionale fattibile e realistico.
- 3** - L’**ANALISI DELLE ESPERIENZE** connesse alle competenze ritenute strategiche.
- 4** - La **SELEZIONE DELLE EVIDENZE** (Prodotti/Output Documentazioni formali).
- 5** - La **loro ARGOMENTAZIONE** sulla base di tre criteri: coerenza, validità completezza.

Il format per la raccolta delle evidenze deve essere compilato per ciascuna competenza ritenuta strategica per l’occupabilità della persona tenendo in debita considerazione il Piano di Azione Individuale (PAI) definito nel servizio “A1 Elaborazione PAI”.

Risultati di Apprendimento		
Competenza	Conoscenze	Abilità

	Tipologia di evidenza	Motivazione alla scelta dell’evidenza proposta
1		
2		
3		
4		
5		



È necessario indicare la competenza oggetto di identificazione, esplicitando la tipologia di evidenza che si intende presentare e le motivazioni per cui si è scelta quella particolare tipologia di evidenza.

Per la compilazione del format si chiede di utilizzare la “sintassi” già esposta.

Nella colonna **Tipologia di evidenza** si devono riportare le tipologie di evidenze proposte come prova delle competenze/abilità/conoscenze indicate come oggetto d’identificazione.

Nella colonna **Motivazione alla scelta dell’evidenza proposta** si devono esplicitare le motivazioni per cui è stata scelta quella particolare tipologia di evidenza in relazione al relativo Risultato di Apprendimento.

Possono essere utilizzate due tipologie di evidenza:

1) **Prodotti/output**: costituiscono evidenza nel momento in cui sono chiaramente correlabili a competenze e/o elementi di competenza.

Si può trattare di progetti, report, pianificazioni, fotografie di prodotti realizzati dalla persona stessa comprovanti l’esercizio e quindi il possesso di competenze specifiche.

2) **Documentazioni formali**: contratti, dichiarazioni del datore di lavoro o di clienti/committenti, attestati che si riferiscono ad attività realizzate dalla persona in specifici contesti organizzativi/professionali/sociali che comprovino l’acquisizione di competenze e/o di elementi di competenza.

Le documentazioni formali per essere significative devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) ruolo ricoperto;
- b) periodo di prestazione del lavoro/servizio;
- c) attività svolte.

Il dossier può ritenersi argomentato se risponde a dei **criteri di accettabilità** e quindi se le motivazioni che hanno condotto alla scelta dell’evidenza proposta sono esplicitate in modo valido, coerente e completo.

Un’evidenza è **valida** se è significativa e rilevante rispetto al risultato di apprendimento.

In questa sede è utile considerare la competenza come un Risultato di Apprendimento “Speciale” in quanto a fronte di un compito/problema è ciò che consente alla persona di affrontarlo/risolverlo utilizzando le risorse a sua disposizione tra cui le conoscenze e le abilità acquisite. Un’evidenza è **coerente** se risulta chiaramente collegata all’apprendimento che deve essere riconosciuto. Infine, un’evidenza è **completa** se esplicita tutte le informazioni utili a comprendere se l’apprendimento dichiarato sia stato effettivamente messo in pratica e quindi realmente conseguito.

**Ulteriori informazioni sulla pagina web  
[www.regione.veneto.it/lavoro](http://www.regione.veneto.it/lavoro)**



Regione del Veneto  
Assessorato all'Istruzione, alla Formazione e al Lavoro  
Segreteria Regionale per l'Istruzione, il Lavoro e la Programmazione  
Rio Tre Ponti - Dorsoduro 3494/A  
30123 Venezia

Numero Verde 800-998300