



**Competenze professionali per la rilevazione dei fabbisogni di  
formazione: metodologie di formalizzazione e validazione basate sul  
paradigma degli Open Badge**

*Report Intermedio Ebitemp*

*Roma*

*Novembre 2019*

## Indice

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. La rilevazione dei fabbisogni di formazione basata sulle competenze professionali.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Metodologie di formalizzazione e validazione delle competenze: la scelta degli Open Badge.....</b>	<b>13</b>
- 3.1- <i>La normativa UNI.....</i>	<i>14</i>
- 3.2 - <i>Il repertorio nazionale delle qualifiche.....</i>	<i>15</i>
- 3.3 - <i>L'Open Badge - lo standard digitale per mappare, acquisire e valorizzare le competenze.....</i>	<i>17</i>
- 3.4 - <i>La scelta del modello Open Badge: contesto d'uso e caratteristiche.....</i>	<i>18</i>
- 3.5 - <i>Complementarietà con l'impianto Stato – Regioni.....</i>	<i>23</i>
<b>4. Linee guida per la progettazione degli apparati valutativi sulla base della metodologia internazionale "Digital Badge" di validazione delle competenze.....</b>	<b>25</b>
- 4.1 - <i>Norme di riferimento.....</i>	<i>26</i>
- 4.2 - <i>Aspetti critici di ogni processo di valutazione delle competenze e validità e tipologia delle prove.....</i>	<i>27</i>
- 4.3 - <i>Peculiarità della valutazione espressa con gli Open Badge.....</i>	<i>29</i>
- 4.4 - <i>Principali requisiti organizzativi per il rilascio autonomo degli Open Badge....</i>	<i>33</i>
- 4.5 - <i>Tipologie e struttura dei Digital Badge IQC per la valutazione.....</i>	<i>34</i>

## 1. Introduzione

La collaborazione di tipo pubblico-privato tra Servizi per il lavoro e Agenzie per il lavoro (APL) è una leva essenziale per garantire il miglioramento del mercato del lavoro facilitando il sistema di incontro tra domanda e offerta di lavoro e per ridurre il mismatch occupazionale.

Le Agenzie Per il Lavoro hanno assunto nel tempo la funzione di veri e propri facilitatori del mercato del lavoro sia nel senso di migliorare l'incontro tra domanda e offerta, sostenendo il livello di partecipazione e supportando le imprese nel proprio sviluppo, sia limitando le dimensioni della disoccupazione, quella strutturale e quella frizionale.

Il modello di funzionamento del sistema dei Servizi pubblici per l'impiego e privati viene oggi definito di "coesistenza regolata", ovvero un sistema dove cooperano e interagiscono Servizi Pubblici per l'Impiego, Agenzie per il Lavoro autorizzate, nonché soggetti pubblici e privati in regime particolare (tra cui Università, Camere di commercio, l'Ordine nazionale dei consulenti del lavoro).

Vi è quindi oggi una molteplicità di soggetti pubblici e privati che svolgono attività di incontro tra domanda e offerta, erogano misure di politica attiva del lavoro (compresa la formazione), sono attivi nel reinserimento dei lavoratori nel mercato del lavoro oppure sono competenti per il sostegno al reddito.

Il sistema aperto ha assunto una forma ormai definita attraverso le deleghe previste dalla Legge n.183/14 (il cosiddetto Job's Act) ed in particolare con il Dlgs 14 Settembre 2015 n.150 recante "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive" che ha istituito la Rete Nazionale dei servizi per le politiche attive del lavoro coordinata dall'ANPAL e dal Ministero e dove appunto agiscono assieme alle istituzioni del lavoro ed al sistema dell'istruzione e formazione e a quello della bilateralità, le APL e gli altri soggetti autorizzati all'attività di intermediazione.

Le stesse previsioni normative hanno sancito la possibilità di coinvolgere le APL nell'erogazione dei servizi "acquistabili" mediante l'assegno di ricollocazione e quindi attribuito la facoltà alle Regioni di erogare i servizi per l'impiego e implementare le misure di politica attiva del lavoro sia direttamente, sia mediante il coinvolgimento di soggetti privati accreditati (articolo 18).

In quest'ultimo periodo si è registrato, dunque, un cambiamento nella definizione/costruzione degli interventi da parte delle amministrazioni nazionali e regionali con il riconoscimento al privato un ruolo determinante nella implementazione di interventi pensati per la ri-attivazione e l'occupazione dei lavoratori. Le attività delle Agenzie si sono, così, sempre più focalizzate ad implementare gli interventi nel campo delle Politiche attive: le Apl previo accreditamento regionale hanno potuto accedere agli avvisi che di volta in volta venivano promossi dalle amministrazioni in un sistema che vede a livello nazionale competenze concorrenti sui servizi per il lavoro da parte delle regioni con regole, strumenti e processi di lavoro differenti tra un territorio ed un altro.

Le Apl si sono confrontate con Sistemi di accreditamento ai SpL regionali anche fortemente differenziati da una regione ad un'altra, con un aggravio organizzativo significativo. Ogni normativa regionale ha previsto infatti per l'accredimento requisiti differenti non solo in termini di bilancio e strutturali/logistici ma anche per quanto riguarda le professionalità e le competenze richieste agli operatori. Ogni norma regionale declina, infatti, in maniera differente il numero minimo di operatori per ogni filiale accreditata, il titolo di studio richiesto, le competenze e abilità, oltre a specificare per i profili più alti, anni di servizio e modalità di riconoscimento delle esperienze maturate.

La cooperazione con i SPL comporta comunque problematiche organizzative, amministrative e funzionali complesse che si differenziano anche da Regione a regione. Si tratta di problematiche che possono ampliarsi ulteriormente anche a fronte del nuovo scenario in cui servizi pubblici e privati per il lavoro sono ormai importanti nodi della stessa rete e agiscono in modo regolato. Le Agenzie per il lavoro, sono chiamate, infatti, a contribuire a realizzare efficacemente l'incrocio domanda/offerta, in un'ottica di piena collaborazione e secondo i principi di case management, con i servizi pubblici personalizzando i servizi resi in base alla tipologia di utenza e prendendo in considerazione anche i target più distanti dal mercato del lavoro come quelli rappresentati dai soggetti beneficiari del reddito di cittadinanza<sup>1</sup>.

**Per dare compiutezza all'approccio partenariale e quindi lavorare efficacemente e rafforzare il raccordo tra Cpi e Agenzie per il lavoro consentendo alle Agenzie di agire**

---

<sup>1</sup> Anpal Servizi "Il ruolo delle Agenzie per il Lavoro nella promozione delle politiche attive in Italia Giugno 2019

**a pieno titolo come parte attiva della rete dei servizi per le politiche del lavoro e dando quindi piena efficacia** alla rete pubblico-privata, è indispensabile, quindi, non solo agevolare i processi amministrativi ma soprattutto costruire una base comune di servizi e professionisti che vi intervengono, fermo restando le specificità di chi opera in ambiti certamente simili ma non identici.

Per perseguire questo obiettivo strategico si tratta sviluppare e adottare un alfabeto comune, e un approccio condiviso a partire dalle figure professionali coinvolte e dalle funzioni chiamate a svolgere, predisponendo un piano completo per la formazione delle figure chiave delle ApL coinvolte nella gestione dei servizi di politica attiva.

La ricerca è rivolta dunque in primo luogo a definire gli ambiti di analisi ovvero quali figure prendere in considerazione e successivamente attorno a quale set normativi e regolamentari e dati esperienziali costruire i profili, visto che, come è noto, sia nei Cpi che nelle filiali accreditate delle ApL, sono diverse le funzioni agite e le professionalità messe in campo.

Tenuto conto degli assetti organizzativi tipici e anche sulla base delle interlocuzioni avviate con le amministrazioni regionali ed i referenti di Apl si è scelto di porre al centro del focus le due figure di riferimento di ciascuna struttura pubblica o privata: il **responsabile del centro per l'impiego/ Agenzia per il lavoro e l'operatore specialista del mercato del lavoro**.

Sulla base di questi obiettivi la ricerca mira a identificare gli items comuni alle diverse normative regionali, di rilevare le competenze chiave imprescindibili per costruire una proposta di struttura unica e condivisa di figure chiave del sistema dei servizi per il lavoro, operatori pubblici e operatori privati.

Il presente Report intermedio in relazione agli obiettivi conoscitivi della ricerca scandaglia l'approccio metodologico rispetto alla costruzione dei profili e fabbisogni formativi per competenze, descrivendo l'innovativo metodo Open Badge di **formalizzazione e validazione delle competenze in via digitale**. Questa analisi sarà parte integrante della proposta operativa che veicolerà la ricerca.

La scelta di costruire i profili e la rilevazione dei fabbisogni formativi delle figure chiave dei servizi per il lavoro attorno al sistema delle competenze, scaturisce dalla consapevolezza che sul concetto di competenza si informano oggi i processi che



accompagnano, definiscono e valutano i risultati delle pratiche di alternanza scuola-lavoro e di orientamento scolastico e professionale. Il concetto è ormai acquisito anche nella gestione delle risorse umane a livello di singola impresa, nel reclutamento del personale, nei processi di assegnazione di benefici e dei meriti nelle progressioni di carriera. Per quanto riguarda le Metodologie di formalizzazione e validazione delle competenze, nel report si descrivono le metodiche possibili e si evidenzia l'opportunità di adottare il paradigma degli indicatori digitali di competenze o Open e digital Badge per mappare, validare e quindi valorizzare le competenze stesse secondo standard innovativi e in forte espansione su scala globale.

## **1. La rilevazione dei fabbisogni di formazione basata sulle competenze professionali**

La costruzione dei profili e la rilevazione dei fabbisogni formativi delle figure chiave dei servizi per il lavoro è stata costruita attorno al sistema delle competenze.

Il significato di competenza è stato definito nel corso degli anni in modo non univoco con accezioni differenti non sempre sovrapponibili. Nel tempo si è parlato ad esempio di "qualità professionale di un individuo in termini di conoscenze, capacità e abilità, doti professionali e personali..." (Quaglino, 1990) o è stato inteso come "insieme delle risorse messe in gioco dal soggetto nell'affrontare il compito lavorativo alla luce della relazione fra le caratteristiche del soggetto e le caratteristiche del compito..." (Bresciani, 1997) o si è fatto riferimento alla competenza come "...conoscenza, esperienza, atteggiamenti e caratteristiche personali esibite da un individuo..." (Krogh, Ross, 1996). La convergenza delle diverse visioni porta oggi a considerare la competenza (INAPP 2016), innanzitutto, come "un comportamento organizzativo visibile, risultato dell'acquisizione individuale di una specifica padronanza nell'affrontare problemi e nell'individuare soluzioni poste dall'agire (professionale e non) in un dato contesto".

Così concepita, la competenza assume la funzione di identificare non tanto e non solo le conoscenze, le abilità e/o le capacità possedute dalla persona quanto di connotarne la riconoscibilità effettiva all'interno di un determinato contesto.

Sulla definizione anche il legislatore ha voluto circoscriverne il senso. Recentemente si è provveduto a declinare il concetto di competenza attraverso il D.Lgs. 16/01/2013, n. 132 che ha rappresentato lo strumento regolativo attorno al quale è stato ricostruito e validato l'intero dibattito sulle competenze avviato nel nostro Paese nel corso dell'ultimo decennio, definendo competenza la "...capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale".

Come ha evidenziato l'INAPP la competenza sembra possedere, se osservata in questa visuale, una natura fortemente soggettiva, dinamica e processuale. Essa indica, in altri termini, la capacità che ogni persona possiede di "mobilitare" le proprie risorse in

---

<sup>2</sup> D. Lgs. 13/2013 "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92. (13G00043) (GU Serie Generale n.39 del 15-2-2013)".

rapporto a un contesto, al fine di prendere in carico determinati compiti, combinando dinamicamente saperi e abilità<sup>3</sup>.

Oggi promuovere analisi e progettazioni per "competenze" è divenuto un vincolo per molteplici ragioni.

In un sistema in continua modificazione, la necessità di predisporre al nuovo e alla mobilità sociale richiede il riconoscimento oggettivo delle risorse già presenti. È una necessità sia per le persone che per le organizzazioni. Nessuno si può rinnovare se non facendo riferimento a quel repertorio di "competenze" che costituisce la risorsa già disponibile, la strumentazione per acquisire il nuovo.

L'apprendimento non è più legato solo ad esperienze di istruzione formalizzata: si impara a scuola e nei corsi, ma anche fuori dalle aule scolastiche, nelle routine quotidiane e nelle pratiche lavorative e professionali, a contatto con gli altri e con i media. È necessario quindi non trascurare ma al contrario rilevare le nuove risorse acquisite nei diversi ambiti.

In un contesto socio – lavorativo che vive di "transizioni", va dato valore oggettivo al nucleo di professionalità che la persona porta con sé: nella mobilità del lavoro, nella mobilità geografica (siamo pur sempre in un mercato del lavoro non solo italiano o di una sola regione), nel percorso di carriera e nel suo progressivo maturare esperienza. È centrale il concetto di life-long learning<sup>4</sup>.

Perfino negli impetuosi cambiamenti prodotti dallo sviluppo tecnologico l'integrazione tra sapere e saper fare resta centrale e non reggono né una formazione che fornisca solo

---

<sup>3</sup> La definizione presente nel Dgls 13/13 va integrata da quanto previsto dalla RACCOMANDAZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (Testo rilevante ai fini del SEE) (2008/C 111/01) che definisce sia le competenze, descritte in termini di autonomia e responsabilità, direttamente connesse alle conoscenze e alle abilità che ne completano la corretta contestualizzazione. La Raccomandazione utilizza le seguenti definizioni: «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 del Quadro europeo delle qualifiche le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche; «abilità»: indicano le capacità di applicare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi. Nel contesto del Quadro europeo delle qualifiche 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); «competenze»: 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 del Quadro europeo delle qualifiche le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia.

<sup>4</sup> UE ecc.



conoscenze, per quanto sofisticate, né una formazione puramente addestrativa. Ambedue non offrono garanzie di qualità ma soprattutto patiscono l'incapacità di auto aggiornarsi. È necessario che l'integrazione sia rilevabile nella capacità di affrontare problemi professionali reali e di apprendere dalla loro evoluzione.

Va infine considerato che, nel caso specifico di questa ricerca, la sua finalità di strumento per la progettazione di un piano formativo vincola a realizzare un quadro riconoscibile anche all'interno delle mappe metodologiche delle Regioni stakeholder. Un risultato quindi a standard EQF e compatibile con il "quadro nazionale delle professioni e delle qualifiche"<sup>5</sup> che le Regioni hanno adottato nella declinazione territoriale.

L'approccio che è stato applicato in questa ricerca alla rilevazione delle competenze ha superato la rigidità delle *job description* per compiti e procedure, visto che nello specifico delle professioni analizzate all'esecuzione di un compito specifico non fa riscontro una specifica competenza. L'identificazione tra performance eseguita e competenza professionale posseduta è frutto di uno slittamento semantico, che identifica il lavoro con il lavoratore<sup>6</sup>. In realtà le stesse competenze legate al lavoro sono costituite da un insieme di conoscenze, capacità, atteggiamenti (legate sia a saperi specifici, sia al senso comune) la cui efficacia dipende non solo dal livello di padronanza acquisito, ma sovente anche dal contesto che deve venire compreso e decodificato; tale decodifica implica poi capacità astratte non necessariamente legate alle singole competenze, ma più spesso attivabili nella interrelazione tra competenze e situazioni, ad esempio con la corresponsabilizzazione di tutti i soggetti coinvolti in una certa attività.

"La stessa competenza legata al lavoro è costituita da un insieme di conoscenze disciplinari e di senso comune, la cui efficacia dipende da situazioni e problemi che devono essere decodificati: tale decodifica richiede un livello adeguato di capacità formali e astratte che agiscono in rapporto ad altri saperi con cui è difficile stabilire gerarchie, poiché il dato prevalente è costituito dalle varie interrelazioni e dalla loro dinamica"<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Quadro professioni e qualifiche .....

<sup>6</sup> Concetto espresso già dai fondatori in Italia della analisi delle competenze - F. Butera in *Il Castello e la rete*, F. Angeli, Milano 1990

<sup>7</sup> Anche Meghnagi, negli studi realizzati a partire dell'esperienze realizzate per le Organizzazioni Sindacali segue l'approccio avviato da Butera - S. Meghnagi, *Conoscenza e competenza*, Loescher, Torino 1992

Le capacità "astratte" di comprensione delle situazioni sarebbero cioè attivabili probabilmente più in base al rapporto tra competenze e situazioni che sulla base di una padronanza della competenza intesa in senso stretto. Questo sembra valere soprattutto laddove entrino in gioco situazioni imprevedute o competenze particolarmente complesse.

### *Il Modello di competenza applicato*

Opportuno innanzitutto recuperare la distinzione tra conoscenze esplicite e conoscenze tacite. La neuro linguistica definisce quest'ultima come una conoscenza che l'individuo possiede e che influenza i processi cognitivi (ma non solo), ma che egli non necessariamente esprime in maniera esplicita e/o consapevole. Ora mentre la conoscenza esplicita è consapevolmente accessibile e può venire rappresentata in vari modi, quella tacita è più complessa e non sempre rappresentabile. Alle conoscenze tacite appartengono quelle conoscenze introiettate e rese tacite nel momento della messa in pratica (es, nell'utilizzo di strumenti), ma anche quei modi di "guardare il mondo" che una cultura veicola senza che coloro che vi appartengono sappiano necessariamente renderli espliciti o giustificarli. Un altro centrale contributo suggerito dalla psicologia cognitiva riguarda la distinzione tra conoscenze dichiarative (sapere cosa) e conoscenze procedurali (sapere come): le prime statiche, le seconde dinamiche, le prime legate a nozioni, fatti, fenomeni, le seconde riguardanti le pratiche, le routine, le strategie.

Il riferimento per questa ricerca è stato originariamente il modello INAPP – Regioni che rispetta lo standard europeo EQF. Il modello cataloga le competenze in tre grandi categorie:

- le Competenze di base,
- le Competenze specifiche (tecnico-professionali),
- le Competenze trasversali o soft skill (quelle necessarie per incrementare le competenze possedute e per adattarle alle richieste emergenti. Es: saper diagnosticare, relazionarsi e comunicare, cooperare e negoziare, progettare e decidere).

Conoscenza - E' uno degli elementi della competenza. Denota prevalentemente l'avvenuta acquisizione e memorizzazione di un contenuto conoscitivo (fatti, regole, norme, concetti, teorie, ecc.); è una padronanza mentale, formale, di per sé astratta dall'operatività. Attiene al sapere – e quindi anche al sapere come fare (know how) – non al fare, né all'essere.

Capacità - E' uno degli elementi della competenza. Denota l'essere in grado di utilizzare specifici strumenti operativi (tecniche, metodi, tecnologie ecc.) per la realizzazione di un compito. Attiene al (saper) fare. Unitamente agli altri elementi di competenza (conoscenze, valori e comportamenti) costituisce la competenza.

Comportamento - E' uno degli elementi della competenza (unitamente a conoscenze e ad abilità o capacità). Coniuga doti e attitudini personali con necessità espresse dall'organizzazione e dalle persone clienti/utenti. Denota l'essere in grado di comunicare, operare, interagire, ecc. in coerenza con uno specifico contesto ambientale e organizzativo e con i suoi valori di riferimento. Attiene al (saper) essere.

Rispetto ai comportamenti la classificazione più efficace indica convenzionalmente:

- comportamenti orientati al processo produttivo (es. tensione al risultato, attenzione alla qualità, precisione e rispetto di procedure aziendali, ecc.)
- comportamenti orientati al servizio/assistenza alle persone (attenzione, ascolto, eterocentratura, orientamento al cliente e all'utente, ai suoi bisogni, ecc.).
- comportamenti orientati alla gestione organizzativa delle risorse umane (comunicazione interna, esercizio della leadership, valorizzazione e sviluppo delle competenze dei collaboratori, responsabilità/delega, motivazione, condivisione della vision e dei valori aziendali , ecc.)
- comportamenti orientati all'efficacia personale (doti personali di affidabilità e maturità nei confronti del lavoro, qualità strategiche, iniziativa e tenacia, flessibilità personale, orientamento alla soluzione di problemi, assunzione di rischi personali, ecc.)
- comportamenti orientati a realizzare i valori aziendali, a rinforzare e a testimoniare l'identità aziendale e l'appartenenza ad un contesto organizzativo

Competenza - In sede di analisi organizzativa o di un solo processo produttivo, la competenza qualifica l'operatore che è in grado di realizzare l'output di un'attività



principale/intermedia (un output, quindi, che pur essendo intermedio per il processo, ha una propria completezza, una propria "autonomia", un proprio valore quotabile anche in termini economici).

Il concetto di competenza proposto viene esplicitato così: «La competenza è un comportamento derivante dal possesso e dall'applicazione di conoscenze teoriche, di know how specialistici, di capacità, di atteggiamenti ed orientamenti mentali da parte delle persone»<sup>8</sup>. La competenza, che di per sé è "in potenza", diventa osservabile, valutabile, sviluppabile solo si trasforma "in atto", cioè se si traduce nella realizzazione dell'output di un'attività richiesta in una specifica situazione. Essa è la "matrice" dell'output (e quindi della prestazione).

---

<sup>8</sup> ISFOL 2014

## **2. Metodologie di formalizzazione e validazione delle competenze: la scelta degli Open Badge**

Prima di sviluppare le analisi scaturenti dalla rilevazione delle competenze dei due profili oggetto della ricerca, nella previsione del loro utilizzo in un piano di formazione, è necessario approfondire tutti gli aspetti relativi all'adozione di una metodologia di formalizzazione e validazione delle stesse che offra un solido impianto concettuale e strumentale.

Rispetto alla ricerca sui profili professionali degli operatori dei Servizi per l'impiego occorre individuare metodologie in grado di superare le difficoltà legate al fatto che le figure oggetto di ricerca non sono presenti, neppure parzialmente, nel Repertorio nazionale delle qualifiche e delle professioni. Inoltre, presupposto del progetto è che la formalizzazione delle competenze sia valida in diversi contesti regionali e in differenti contesti operativi (sia quello pubblico che quello privato), permettesse la mobilità degli operatori. Determinante è anche che la metodologia di validazione da un lato si basi su di una sintassi di uso universale e dall'altro mantenga un basso livello di complessità procedurale e burocratica.

Con questi criteri principali sono stati analizzati tre approcci presenti ora nel contesto italiano.

I tre approcci individuati si differenziano per soggetti promotori, modalità di certificazione e normativa di riferimento. Nel primo caso (normativa UNI) si tratta di un percorso di certificazione auto-determinato e promosso dal soggetto interessato sulla base di normativa europea; il secondo approccio è invece etero-determinato da norme nazionali e regionali (tavolo nazionale professioni/Atlante INAPP) e riguarda specifiche figure professionali. L'ultimo percorso presentato (Open Badge) rappresenta un approccio "market oriented" auto-determinato e volto alla certificazione non formale delle competenze acquisite lungo tutto il percorso professionale del lavoratore.

### 3.1 - La normativa UNI

La normativa UNI trova nella Legge n. 4/2013 il proprio fondamento normativo a livello nazionale (in particolare all'art. 6 dove si regola l'ambito delle competenze riferendosi alle professioni non ordinistiche) recependo la direttiva CE n. 36/2005 con l'obiettivo di aprire il mercato delle professioni a livello europeo, come è stato per i beni e servizi. La norma prevede una complementarità tra l'azione legislativa e la normazione tecnico-volontaria, promuovendo la "autoregolamentazione volontaria" e la "qualificazione della prestazione professionale".

Lo sviluppo dell'approccio UNI alla normazione nell'ambito delle attività professionali non regolamentate può essere ricondotto, in prima istanza, all'elaborazione della Guida CEN 14, le linee guida nate con l'obiettivo di far convergere in un unico documento normativo aspetti relativi alle competenze/formazione di una determinata figura professionale, così come i requisiti di processo/servizio dell'attività professionale, fino ai requisiti dell'organizzazione che eroga detto servizio professionale e al suo eventuale sistema di gestione. Si passa quindi da un approccio di tipo amministrativo, basato sul sistema ordinistico o comunque su procedure autorizzatorie, ad un approccio diverso, più legato al mercato ed all'autoregolamentazione, di cui la certificazione costituisce una parte fondamentale, insieme all'attestazione rilasciata dalle singole associazioni ed alla certificazione di parte terza da parte di un organismo accreditato rispetto a un'attestazione rilasciata unilateralmente ai propri soci da un'associazione, pur prestigiosa.

### Approccio UNI

- **Processo.** L'elaborazione di una norma UNI prevede 2 fasi fondamentali: **la fase pre-normativa** (l'insieme di attività istruttorie che precedono l'elaborazione della norma tesa a verificare la pertinenza e fattibilità di una data proposta, nonché ad intercettare eventuali relativi rischi/criticità. Tale fase si conclude con la fase istituzionale di Inchiesta Pubblica Preliminare) e **la fase normativa** (l'elaborazione vera e propria del documento normativo (sia esso norma, specifica tecnica o rapporto tecnico) e che culmina con la fase istituzionale di Inchiesta Pubblica Finale). Uni agisce in fase di normazione ma è il MISE che autorizza l'iscrizione delle associazioni professionali.
- **Tempi:** 6/12 mesi
- **Costi:** dai 300 ai 600 euro + mantenimento annuale (100-250€)
- **Vantaggi:** il passaggio alla certificazione UNI delle competenze/figure professionali coinvolte nei servizi per il lavoro potrebbe costituire una risorsa per il superamento delle problematiche relative alla coesistenza dei diversi regimi regionali, consentendo la mobilità trans-regionale degli operatori.
- **Svantaggi:** tempistiche lunghe e rigidità del sistema.

### *3.2 - Il repertorio nazionale delle qualifiche*

Nel 2007 è stato istituito il "Tavolo unico per la costruzione del sistema nazionale di standard minimi professionali, di certificazione e formativi", promosso dal Ministero del lavoro, e al quale partecipano MIUR, Regioni, Province autonome e parti sociali. A prescindere dal Tavolo alcune Regioni hanno normato dispositivi di definizione dei profili professionali, degli standard formativi e alcune anche modalità per riconoscere le competenze acquisite, naturalmente con un valore riferito solo all'ambito della singola Regione.

È intervenuto poi il D.Lgs. 13/2013 che disciplina l'attuazione del sistema pubblico nazionale di certificazione delle competenze (definito operativamente dal D.L. 30 giugno 2015) con due linee di intervento prioritarie:

- la costituzione del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali, che rappresenta il riferimento dell'attività di certificazione in termini di contenuti professionali ed è funzionale a mettere tra loro in relazione, standardizzandole, le qualificazioni rilasciate dalle singole Regioni;
- la definizione degli standard minimi di sistema e processo e dei requisiti di attestazione, funzionale a disciplinare le modalità di erogazione dei servizi.

Successivamente il lavoro congiunto tra Stato e Regioni ha portato alla costituzione dell'Atlante lavoro" a cura di INAPP. L'Atlante descrive i contenuti del lavoro in termini

### **Repertorio nazionale delle qualifiche**

- **Processo.** Il quadro è organizzato sulla base di una classificazione dei settori economico-professionali (ATECO + CP), ossia di un sistema che combina i codici di classificazione relativi alle attività economiche (ATECO) e alle professioni (CP) e aggrega in 24 settori l'insieme delle attività e delle professionalità che operano nel mercato del lavoro. Ciascuno dei 24 settori è articolato secondo una sequenza descrittiva che prevede la identificazione dei processi produttivi di beni e servizi, l'individuazione delle Aree di attività (ADA) e delle singole attività che le compongono.
- **Tempi:** L'Atlante è in fase di implementazione con tempi ancora non certi.
- **Costi:** Non sono previsti finanziamenti specifici per la certificazione a livello nazionale. Alcune amministrazioni regionali hanno attivato con risorse proprie, Albi dei certificatori, ma non con interventi sistemici, anche a causa dei costi elevati per avviare commissioni di esame con prove pratiche e teoriche.
- **Vantaggi:** uniformità e generalizzazione a livello nazionale con rimandi al Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF) che collega i diversi sistemi nazionali di qualificazione ed agevola la comunicazione fra loro.
- **Svantaggi:** scarsa aderenza dei profili professionali contenuti nel repertorio nazionale alla realtà del mercato del lavoro (rigidità e scarsa modularità delle competenze individuate); non superamento dei differenti modelli di *governance* delle Regioni.



di attività (task, compiti) e di prodotti-servizi potenzialmente erogabili nello svolgimento delle stesse attività descritte e costituisce l'elemento tecnico di riferimento principale per la composizione del Quadro nazionale delle qualificazioni regionali. La classificazione dei settori economico-professionali (SEP) è stata ottenuta utilizzando i codici delle classificazioni adottate dall'ISTAT, relativamente alle attività economiche (ATECO 2007) e alle professioni (Classificazione delle Professioni 2011), ed è interamente ad esse connessa. La classificazione SEP è composta da 23 settori più un settore denominato Area Comune. L'Area Comune raccoglie tutte quelle

attività lavorative non caratterizzate da uno specifico settore come attività riguardanti: l'amministrazione, il marketing, la comunicazione e le pubbliche relazioni, gli affari generali, la gestione delle risorse umane. L'Area Comune è quindi da considerarsi come un addendum rispetto agli altri 23 settori di cui è composta la classificazione.

### *3.3 - L'Open Badge - lo standard digitale per mappare, acquisire e valorizzare le competenze*

L'Open Badge è uno standard open source per attestare, rappresentare e condividere digitalmente una competenza acquisita, un risultato raggiunto o l'appartenenza a una community. È di fatto una "fotografia digitale" delle esperienze formative/di lavoro che hanno rilasciato competenze in contesti non formali e informali. All'immagine, che è la parte sempre visibile del Badge, sono associati metadati che descrivono la competenza, il modo in cui viene verificata, l'indicazione di chi l'ha verificata, l'identità di chi l'ha conquistata e quando.

- I soggetti coinvolti all'interno nel processo di emissione e gestione dell'open badge sono molteplici:
- I learner, ovvero le persone in apprendimento continuo.
- Le Organizzazioni (Enti pubblici o Imprese) che definiscono le competenze di cui hanno bisogno, ma sono anche esse stesse creatrici di competenze e possono decidere di attestarle (issuer).
- I formatori che offrono risorse per apprendere competenze definite da Badge.

- Gli endorser che possono riconoscere il valore delle competenze rappresentate nel Badge, esprimendo così fiducia nell'organizzazione che assegna il Badge.

I Badge possono essere anche raccolti all'interno dell'e-portfolio, un curriculum vitae digitale in grado di mostrare il percorso professionale del learner, tramite link, testi video.

### Open Badge

- **Processo.** L'*Open Badge* viene generato da una *Open Badge Factory* per conto di chi lo assegna (Issuer), ma poi è di proprietà di chi lo riceve (Badge owner): non è legato a una specifica piattaforma, se non per verificarne la validità. Il badge contiene sempre titolo, descrizione, indicazione dell'issuer, elenco delle competenze acquisite, indicazioni dei criteri secondo i quali viene attestata l'acquisizione della specifica competenza. L'*endorsement* di un'azienda/un ente esterno è un elemento facoltativo.
- **Tempi:** dipendono dai tempi di strutturazione del *badge* da parte dell'ente emittente. L'emissione vera e propria da parte della piattaforma è un processo quasi istantaneo.
- **Costi:** 3.000 euro circa anno ad issuer per un numero illimitato di badge, comprensivi di assistenza e qualificazione.
- **Vantaggi:** poter andare oltre i titoli di studio ufficiali, aggiungendo la traccia-verificata – di competenze acquisite nei più diversi contesti, consentendo il continuo aggiornamento di pezzi di competenze e la portabilità per il detentore, con il costante obiettivo di garantire la vicinanza al mercato. Aderenza ai requisiti del Quadro Europeo delle Qualifiche - EQF
- **Svantaggi:** dipendenza dalla *reputation* dell'issuer e possibile arbitrarietà nella fissazione dei criteri per l'emissione.

### 3.4 - La scelta dell'approccio Open Badge : contesto d'uso e caratteristiche

A fronte delle analisi degli approcci possibili rispetto alla rilevazione delle competenze e alla loro valorizzazione, va osservato che Assolavoro nel suo *Position Paper* sulle **5 Sfide Strategiche per il mercato del lavoro che cambia** (2018), ha individuato quali elementi decisivi per affrontare le sfide del mercato del lavoro e della competizione globale le nuove forme di apprendimento, il riconoscimento e

pag. 18

valorizzazione delle competenze, le trasformazioni nel lavoro indotte dalla rivoluzione digitale. Nello scenario delineato da questa analisi il tema degli OPEN BADGE si inserisce proprio per la caratteristica di essere oggi la proposta più aderente alla necessità di affiancare ai sistemi istituzionali di riconoscimento e certificazione delle competenze, forme e soluzioni nuove capaci di corrispondere a tendenze, domande, opportunità del mercato, delle persone e delle imprese, basate sulle tecnologie digitali.

Analizzate le diverse caratteristiche dei tre approcci la scelta è caduta sui Digital badge nella versione proposta da Italian Quality (IQc)<sup>9</sup> per le motivazioni che vengono illustrate di seguito.

### *Il contesto d'uso*

L'evoluzione digitale ha cambiato e cambierà ancora il nostro comportamento come persone, indipendentemente dal contesto privato o di lavoro. Anzi, sarà sempre più evidente la pervasività della dimensione digitale che, senza soluzione di continuità, coinvolgerà le persone in tutto e per tutto, con strumenti e applicazioni sia nell'ambito di lavoro, sia nel tempo libero, sia nelle relazioni di business e di amicizia.

Sul terreno professionale i nuovi modus operandi digitali non possono venire trascurati, pena l'emarginazione dall'evoluzione e dalla capacità di essere significativi nel proprio contesto.

L'innovazione tecnologia permette oggi di rendere sostenibili i costi di raccolta e gestione delle informazioni per applicazioni industriali e sociali, interessando in questo modo moltissimi operatori. Le capacità di acquisire dati, da più fonti anche diverse tra loro, la possibilità di analisi ed elaborazione a costi contenuti, la possibilità di condividere tutto in tempo reale.

Se si esclude quello che avviene con alcuni social network, tipo LinkedIn, che comunque sono autoreferenziali e con un sistema di endorsement debole, emerge una situazione fondamentalmente ancorata alla dimensione "analogica" degli strumenti che rappresentano e governano la sfera del sapere e delle competenze delle persone (conoscenze, abilità, competenze trasversali e competenze professionali). Titoli di studio, corsi professionalizzanti, corsi di specializzazione, corsi di aggiornamento, tutti vissuti come momenti separati gli uni dagli altri, tessere di un mosaico che nulla dicono se non ordinate e composte.

---

<sup>9</sup> Tratto da IQc - "Requisiti di processo e di struttura dei badge IQc per la loro emissione digitale" Bologna - 2019

Interrogandosi su queste questioni la start up italiana IQc ha cercato di comprendere se parallelamente all'evoluzione tecnologia che tocca la scienza, gli impianti, le cose (IOT - Internet of Things), la socializzazione delle informazioni ed i modelli di sviluppo sociale ed economico, vi fosse un modo che permettesse alle persone, di interconnettere le proprie conoscenze, abilità e competenze, con il contesto economico, industriale e sociale. In altri termini un Internet of Competence (IOC).

Sulla spinta di queste considerazioni, IQc<sup>10</sup> ha realizzato la Piattaforma C-BOX, per la rappresentazione e la gestione digitale delle competenze delle persone e della conoscenza nelle organizzazioni attraverso l'uso dello strumento digitale "Open Badge" con la finalità ultima di favorire l'inclusione digitale delle persone nell'era della evoluzione tecnologica Impresa 4.0 in una prospettiva sociale, culturale e occupazionale con ricadute di utilità pratica per le «persone» e le «organizzazioni» soprattutto in un contesto di continua evoluzione dei saperi delle professioni dei mercati.

#### *Cos'è l'Open Badge*

L'Open Badge è un oggetto digitale (indicatore digitale di competenze) definito secondo lo Standard infrastrutturale aperto (OBI) ideato da Mozilla Foundation, che contiene in sé la speciale caratteristica di poter supportare dati e informazioni ricche di contenuti utili per identificare il badge e qualificare le persone che lo ricevono.

Non solo immagini che rappresentano la parte esterna e visibile del badge, ma anche una infrastruttura interna; per cui, grazie alla sua "anatomia", l'Open Badge è:

- Evidence Based: contiene dati e informazioni in grado di oggettivarne i contenuti; si veda al riguardo il capitolo successivo sulla valutazione;
- Archiviabile: i badges possono essere collezionati e archiviati on line
- Trasportabile e Trasferibile in quanto Interoperabile: i badges ed i dati e le informazioni ivi contenute possono essere condivisi on line e su tutte le piattaforme social; la portabilità dell'Open Badge e la possibilità di gestirlo nelle transizioni di lavoro (o formazione) incrementandone il contenuto con il contributo di differenti Issuer può accrescere il Capitale Relazionale di un lavoratore, patrimonio fondamentale
- Di credibilità garantita dalla certificazione ottenuta dagli issuer dopo formazione qualificante con revisione periodica;

<sup>10</sup> IQc ha promosso la costituzione di un tavolo di lavoro (al quale sono presenti Istituzioni pubbliche, Enti di Formazione, Consorzi privati, Università e Assolavoro) con l'obiettivo di mettere a punto gli standard evolutivi del modello.

- Espresso in linguaggio naturale, cioè con la terminologia utilizzata dal mercato di chi utilizza i Badge, Imprese, persone e Istituzioni;
- Aperto all'evoluzione costante necessaria a rispettare le richieste espresse dal Mercato del Lavoro in nuove figure, nuove specializzazioni, nuove conoscenze.

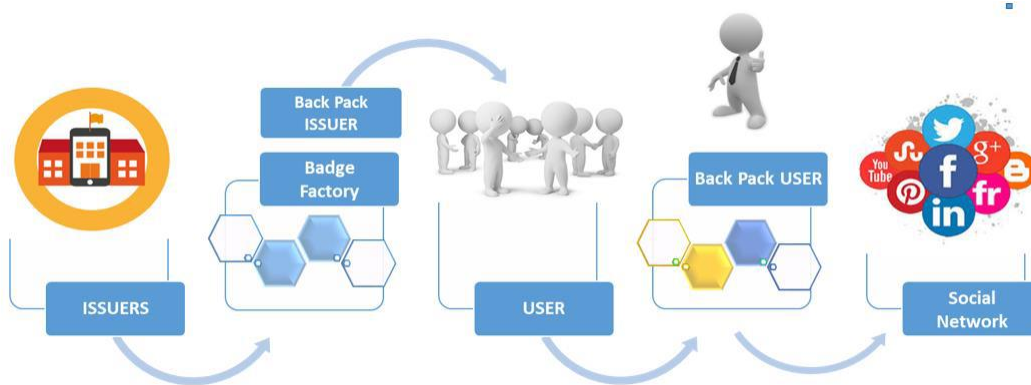
Sappiamo del resto che i percorsi nel mercato del lavoro sono, e sempre più saranno, caratterizzati da discontinuità e da occasioni e opportunità di natura diversa, da percorsi non lineari fra contesti e forme contrattuali, e le competenze utili alla mobilità nel lavoro saranno sempre più ibride, dinamiche, in evoluzione continua, difficilmente riconducibili ad un quadro formalizzato di descrittivi delle professioni e delle competenze che richiedono tempi lunghi di produzione e aggiornamento e si legano necessariamente ad elementi di stabilità delle caratteristiche della produzione e della domanda di prodotti e servizi.

### *Il processo di Digital Badging*

Dentro una piattaforma che gestisce gli Open Badges, ovvero conforme allo Standard Infrastrutturale Open (OBI) di Mozilla Foundation, la cui gestione ed evoluzione è stata trasferita da Gennaio 2017 a IMS Global Learning Consortium<sup>11</sup>, chiunque (ISSUER) può rappresentare la propria offerta di contenuti e servizi attraverso la creazione di badges grazie alla funzione Badge Factory e renderli pubblici nel Back Pack Issuer. Le persone (USER) possono visualizzarli, approfondirne i contenuti e decidere quali acquisire nel rispetto dei criteri di rilascio definiti. I badges acquisiti sono conservati nel Back Pack User che può renderli pubblici e diffonderli via social.

---

<sup>11</sup> IMS Global è un consorzio nato nel 1997 con l'obiettivo di "Migliorare l'apprendimento attraverso tecnologie di apprendimento avanzate (better learning from better learning technology)". Il consorzio raggruppa oltre 494 soci sostenitori provenienti da oltre 22 Paesi e rappresentanti settori di e-learning, istituzioni formative, agenzie governative, importanti aziende informatiche, esperti multimedia. IMS attraverso il suo operato intende diffondere sistemi univoci di comunicazione e trasmissione dei dati affinché questi possano essere scambiati in tutto il mondo senza limiti di frontiere di spazio e di contenuto tecnologico.



### *I valori dei Digital Badge*

IQc ha colto nell'Open Badge lo strumento digitale, agile, dinamico e innovativo più idoneo, in linea con l'evoluzione tecnologica in atto, per dare concretezza al diritto all'apprendimento permanente disciplinato dalla normativa italiana in materia, definito formalmente per la prima volta dalla Legge 28 giugno 2012, n. 92 come "qualsiasi attività intrapresa dalle persone in modo formale, non formale e informale, nelle varie fasi della vita, al fine di migliorare le conoscenze, le capacità e le competenze, in una prospettiva personale, civica, sociale ed occupazionale".

In particolare, la Legge 92/2012, il DLgs 13/2013 e il D.M. 30 giugno 2015 promuovono l'apprendimento permanente quale diritto della persona ad accrescere e aggiornare conoscenze, abilità e competenze acquisite nei diversi contesti formativi (formale, non formale e informale), e ne richiedono la messa in trasparenza e la validazione, per assicurare a tutti pari opportunità di riconoscimento e valorizzazione delle competenze.

Nella visione IQc, l'Open Badge è uno strumento di utilità pratica per accompagnare le persone in tutto l'arco di vita e rappresentare, ovvero mettere in trasparenza, i saperi acquisiti in tutti gli ambiti formativi ed esperienziali. I Badge rilasciati possono essere collezionati nel Back Pack dello USER (contenitore in cui sono collezionati tutti i badge guadagnati a fronte dei criteri di rilascio previsti dall'Issuer) che rappresenta un'evoluzione dell'Europass<sup>12</sup> in quanto favorisce la diffusione delle conoscenze e la

<sup>12</sup> Il modello diffuso velocemente in USA, viene adottato, in anni più recenti, anche in Europa tanto che, nel 2016, l'Open Badge di Mozilla viene raccomandato dal Consiglio Europeo come lo strumento più adatto alla validazione delle competenze acquisite in ambito non formale e informale.

riduzione dei gap formativi tra la domanda di competenza espressa dal mercato del lavoro e l'offerta di competenze sviluppate dal sistema di istruzione e formazione.



Affinché gli Open Badge possano «rappresentare valori» di utilità pratica per i percorsi professionalizzanti (Persone) e per l'economia (Imprese) ne deve essere garantita credibilità, affidabilità e intellegibilità. La caratteristica Open, certamente molto affascinante per il principio di inclusione che sottintende, crea comunque alcuni problemi alla garanzia della fiducia nella "transazione delle competenze". (Il tema viene trattato nel capitolo sulla valutazione.)

### 3.5 - Complementarietà dell'Open badge con l'impianto Stato - regioni<sup>13</sup>

La complessa metodologia da applicare al percorso di certificazione delle competenze è stata di recente consolidata in via definitiva a livello nazionale con l'accordo delle Regioni

<sup>13</sup> Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari (articolo 3, comma 5, decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13) - Versione definitiva 6 giugno 2019.

Le Linee guida approvate allargano l'area dei servizi relativi al riconoscimento delle competenze ma lo mantengono entro i confini dei repertori già definiti: *"possono accedere al servizio di individuazione e validazione le persone che dimostrino o autodichiarino di avere maturato esperienze di apprendimento in qualunque contesto, purché adeguate e pertinenti ad una o più qualificazioni ricomprese nei repertori di rispettiva pertinenza degli enti pubblici titolari presso i quali presentano la richiesta di accesso al servizio"*.

L'attenzione viene posta alla produzione di un quadro completo, esaustivo di tutte le fonti che dovrebbero concorrere a costruire il bagaglio delle competenze della persona in esito a percorsi di apprendimento, di formazione e ad esperienze professionali. Chiudere però il servizio nel perimetro delle qualifiche già presenti ne limita di molto la portata<sup>14</sup> e lascia aperto lo spazio per altre rilevazioni e validazioni che offrano al certificatore elementi che con il percorso normato non può acquisire.<sup>15</sup>

In sostanza le informazioni formalizzate negli Open Badge possono integrare i documenti (alcune Regioni li chiamano "dossier delle evidenze" sulla base dei quali viene poi rilasciata la certificazione o si avvia il processo di aggiornamento di una figura professionale.

---

<sup>14</sup> (idem) Alla pagina 3 definisce le caratteristiche del servizio: "Ai sensi (...)i servizi di individuazione e validazione e certificazione delle competenze si fondano sull'esplicita richiesta della persona e sulla valorizzazione del suo patrimonio di esperienze di vita, di studio e di lavoro. Centralità della persona e volontarietà del processo richiedono la garanzia, per tutti i cittadini, dei principi di semplicità, accessibilità, trasparenza, oggettività, tracciabilità, riservatezza del servizio, correttezza metodologica, completezza, equità e non discriminazione."

<sup>15</sup> (idem) Prosegue identificando lo strumento che permette a un rilevatore di competenze formalizzate in Open Badge di contribuire al processo di certificazione pubblico. "Il processo di individuazione e validazione può completarsi con il rilascio di un documento, comunque denominato secondo le norme in vigore presso i rispettivi enti pubblici titolari, identificabile sotto la comune denominazione «Documento di validazione», con valore di atto pubblico e di attestazione almeno di parte seconda, oppure può proseguire con la procedura di certificazione"



### **3. Linee guida per la progettazione degli apparati valutativi sulla base della metodologia internazionale “Digital Badge” di validazione delle competenze**

Come già evidenziato, i Digital Badge per loro logica, struttura e modalità di rilascio devono affrontare il tema della credibilità ed affidabilità della valutazione che riportano.

Questo capitolo illustra le soluzioni che permettono al badge di soddisfare entrambi i requisiti a garanzia dell’utente che ha ottenuto il badge e lo rende visibile e di chi ne utilizza le informazioni per un processo di assessment.

È doverosa una premessa: **i dubbi sulla eventuale credibilità del badge sono identici a quelli che possono nascere per una valutazione espressa da un qualunque ente di formazione inserito nel percorso di rilevazione –validazione-certificazione normato dalle linee guida Stato –Regioni.<sup>16</sup> <sup>17</sup>**

Comunque in entrambi i casi la certificazione, con le sue caratteristiche di validità normata e formale, compete all’Ente pubblico. Il soggetto terzo fornisce solo la propria documentazione, quanto più accurata, completa e coerente con i requisiti di una valutazione corretta.

Allo stesso modo la valutazione richiede sempre l’esame della correttezza e coerenza della struttura formale dell’impianto di valutazione, ma qui si ferma. Il Certificatore non entra nel merito della scientificità e del contenuto delle prove <sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Linee guida per l’interoperatività degli enti pubblici titolari (articolo 3, comma 5, decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13) - Versione definitiva 6 giugno 2019.

<sup>17</sup> È in effetti un po’ paradossale che si possa ritenere di maggior valore una convalida espressa da un Ente Pubblico rispetto a quella formulata da Ente privato, soprattutto da un soggetto come l’Impresa che operando nel mondo reale del lavoro - e non nella sovrastruttura – genera know how e conoscenza, ne vede l’applicazione e la può misurare. Al netto della necessità di regole comuni di qualità la diffidenza verso la capacità dei privati di valutare sembra il residuo della cultura statalista del secolo scorso.

<sup>18</sup> Si usa qui il termine generico e onnicomprensivo “prove” ad indicare le differenti modalità con cui può venire appurata la presenza di una competenza.

L'Open badge può proporre al certificatore pubblico le evidenze rilevate, senza certificarle, ma – ancor prima - le sottopone al vaglio critico degli utilizzatori nel mercato del lavoro.

È il mercato, con l'esposizione, l'accettazione e l'incremento dei badge di una persona, che ne esprime il livello di validità.

Esaminiamo separatamente tre aspetti:

1. Norme di riferimento
2. Aspetti critici di ogni processo di valutazione delle competenze
3. Peculiarità della valutazione degli Open Badge

#### 4.1 - Norme di riferimento

I riferimenti validi per ogni processo relativo alla rilevazione – valorizzazione – certificazione delle competenze (sia di natura pubblica che privata) sono univoci e vengono riportati di seguito.

- Legge 92/2012, DL 13/2013, D.M. 31 giugno 2015 (sistema di certificazione delle competenze)
- Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari (articolo 3, comma 5, decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13) - Versione definitiva 6 giugno 2019.
- Legge 4/2013 (professioni non regolamentate)
- Guida CEN 14 (normazione qualificazione professionale)
- Modello EQF (quadro europeo delle qualifiche)
- Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale- CEDEFOP
- Raccomandazione del Segretariato Generale del Consiglio Europeo del 23 Novembre 2016 sui nuovi approcci per lo sviluppo delle potenzialità giovanili
- ISO 17024 (organismi di certificazione persone)
- ISO 17065 (organismi di certificazione di prodotto)
- ISO 9001 / ISO 29990 (Management System)

Come si potrà constatare nei paragrafi successivi, l'impianto di valutazione degli Open Badge soddisfa tutti requisiti contenuti nei documenti elencati, così come – per altro – lo fanno tutti gli Enti che seguono le "Linee guida" Stato – Regioni.

Vi è una unica differenza che presenta ricadute rilevanti: la validazione degli Open Badge, per la sua natura di processo in regime volontario rinforza e rende più cogenti una serie di requisiti di garanzia di correttezza\*.

#### *4.2 - Aspetti critici di ogni processo di valutazione delle competenze<sup>19</sup> e validità e tipologia delle prove*

In linea generale, l'uso di qualsiasi prova che sfidi il candidato a dimostrare la sua competenza intende mettere alla prova non il ricordo di una conoscenza o il riconoscimento di una procedura, bensì la capacità di giocare un ruolo nel contesto ascripto. Le prove così intese vogliono allora rappresentare situazioni in cui mettere alla prova la capacità di risolvere la complessità di problemi reali o di agire in contesti a variabili multiple.

Alcuni peraltro segnalano come queste prove, in genere, non riescano ad accertare le competenze di un soggetto, se per competenza intendiamo una complessa realtà fatta di conoscenze, capacità, atteggiamenti, orientamenti. La banalità delle prove /test può finire per accertare il ricordo di conoscenze fattuali, ma non il "groviglio" che deriva dall'aver a che fare con i problemi complessi, ed a volte non completamente prevedibili, che la vita reale propone.

Comunque a rendere più certo il valore delle prove concorre un elemento decisivo, su cui i ricercatori concordano, la precisa definizione degli obiettivi: senza una chiarezza circa gli obiettivi operativi per cui si svolge l'accertamento l'analisi risulta non solo incompleta, ma addirittura invalida.

#### *"Validità" delle prove*

Criterio generale per la definizione delle prove è la loro focalizzazione sulle competenze (conoscenze, capacità, comportamenti) oggetto di analisi.

I requisiti generali sono:

- precisione delle prove,

---

<sup>19</sup> U. Trivellato (a cura di) analisi e proposte in tema di valutazione degli effetti di politiche del lavoro 2008 Torino, UNITO

- dimostrazione della correlazione tra performance nella prova e padronanza della specifica competenza
- comparabilità dei risultati ottenuti da diversi soggetti

La validità di una prova riguarda il rapporto tra prove e oggetto dichiarato dell' rilevazione e validazione: essa è dunque la capacità del test di misurare proprio quel che si vuole misurare.

Il procedimento base per determinare la validità del test è costituito dal confronto tra il rendimento al test e altri fatti – esterni alla prova e osservabili – relativi al comportamento preso in esame.

È chiaro che trattandosi di valutazione di una competenza non vanno messi sotto esame separatamente gli elementi che la costituiscono (conoscenze, abilità, comportamenti). È sempre la competenza nella sua unitarietà l' oggetto della valutazione.

La prova è quindi valida se contiene un campione significativo delle caratteristiche della capacità di risoluzione del problema da affrontare e se la esamina nell'atto di applicarle; le prove devono infatti contenere i più importanti aspetti della competenza da valutare.

Resta aperto il problema della continuità della prestazione accertata in sede di prova, cioè l'efficacia che ha nel predire il mantenimento in altre e successive situazioni di un certo comportamento rilevato un volta in sede di valutazione. (Cfr. al riguardo la specificità della valutazione nel caso degli Open Badge)

Da ultimo va trattato l'aspetto del coinvolgimento del soggetto nella valutazione. La valutazione rappresenta sempre un momento di confronto con un soggetto esterno e può acquisire una valenza formativa e non semplicemente sanzionatoria. È un aspetto sempre presente in ogni valutazione ma a maggior ragione quando l'oggetto è una competenza: oggetto che per sua natura attiva più componenti e aspetti di una personalità.

Si vedrà più avanti come con l'Open Badge questo aspetto assuma una particolare valenza

### *Tipologie di prove*

Nel caso che stiamo esaminando vi sono tre possibilità:

- a) case study, che richiedano analisi e risposta
- b) simulazione, con osservazione diretta delle modalità agite sulla base di una check list predefinita
- c) osservazione, di utilizzo di strumenti, anche in questo caso sulla base di una check list predefinita.

È comunque anche possibile indagare separatamente i componenti della competenza, per esempio attraverso le modalità riportate di seguito.<sup>20</sup>

Tipologia	Prova	Caratteristiche	Livelli valutabili
Stimolo chiuso / risposta chiusa	Completamenti, corrispondenze, scelte multiple, Vero/Falso	Prevedono risposte univoche, possono essere utilizzate anche per abilità più complesse (con risposte sovrabbondanti)	Conoscenza / comprensione di termini, nozioni, regole.
Stimolo chiuso / risposta aperta	Saggi brevi, problemi	Quesiti strutturati, risposte lasciate alla elaborazione personale (es: quali sono le differenze tra...)	Conoscenza, comprensione, applicazione, analisi di: termini, nozioni, regole, teorie
Stimolo aperto / risposta aperta 1)	Quesiti aperti, temi, interrogazioni, case history	Poco strutturate, modalità di lettura non predeterminate	Conoscenze, comprensione, analisi, sintesi, valutazione di nozioni, regole, principi, teorie
Stimolo aperto / risposta aperta 2)	Simulazioni, role play	Poco strutturate. Valutazione tramite check list di comportamenti osservabili	Approcci comportamentali / soft skills

#### 4.3 - Peculiarità della valutazione espressa con gli Open Badge

La metodologia di valutazione Open Badge assume le definizioni del quadro Europeo delle Qualifiche, come fanno anche le Linee guida Stato – Regioni<sup>21</sup>. Nel caso degli Open

<sup>20</sup> Elaborazione da: G. Grandi, Misurazione e valutazione, La Nuova Italia, 2010

<sup>21</sup> Linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari (articolo 3, comma 5, decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13) - Versione definitiva 6 giugno 2019.

Badge il riferimento è di particolare valenza visto che il Badge nasce proprio per consentire la "portabilità" del bagaglio professionale di una persona e la conseguente libera circolazione dei professionisti in ambito almeno europeo.

La terminologia di riferimento è la seguente:

**Risultati dell'Apprendimento:** descrizione di ciò che un discente conosce, capisce ed è in grado di realizzare al termine di un processo d'apprendimento. I risultati sono definiti in termini di conoscenze, abilità e competenze.

**Validazione/convalida dei risultati dell'apprendimento:** per validazione o convalida dei risultati dell'apprendimento si intende il processo di conferma, da parte di un'autorità competente, dell'acquisizione di un risultato di apprendimento, avvenuto in un contesto formale, non formale o informale

**Conoscenze (KNOWLEDGE):** 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 del **Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF)** le conoscenze sono descritte come teoriche e/o pratiche e sono divise in 8 livelli:

level 1 Conoscenza generale di base

level 2 Conoscenza pratica di base in un ambito di lavoro o di studio

level 3 Conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio

level 4 Conoscenza pratica e teorica in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio

level 5 Conoscenza teorica e pratica esauriente e specializzata, in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza

level 6 Conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che presuppongano una comprensione critica di teorie e principi

level 7 Conoscenze altamente specializzata, parte delle quali all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio, come base del pensiero originario e/o della ricerca; consapevolezza critica di questioni legate alla conoscenza all'interfaccia tra ambiti diversi

level 8 Le conoscenze più all'avanguardia in un ambito di lavoro o di studio e all'interfaccia tra settori diversi.

**Abilità:** indicano le capacità di applicare ed utilizzare conoscenze e di utilizzare know-how per portare a termine compiti e risolvere problemi.

Nel contesto del Quadro Europeo delle Qualifiche le abilità sono descritte come cognitive (comprendenti l'uso del pensiero logico, intuitivo e creativo) e pratiche (comprendenti l'abilità manuale e l'uso di metodi, materiali, strumenti).

Sono individuabili con:

- Abilità di base necessarie a svolgere mansioni /compiti semplici
- Abilità cognitive e pratiche di base necessarie all'uso di informazioni pertinenti per svolgere compiti e risolvere problemi ricorrenti usando strumenti e regole semplici
- Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a svolgere compiti e risolvere problemi scegliendo e applicando metodi di base, strumenti, materiali ed informazioni
- Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie a risolvere problemi specifici in un campo di lavoro o di studio
- Una gamma esauriente di abilità cognitive e pratiche necessarie a dare soluzioni creative a problemi astratti
- Abilità avanzate, che dimostrino padronanza e innovazione necessarie a risolvere problemi complessi ed imprevedibili in un ambito specializzato di lavoro o di studio
- Abilità specializzate, orientate alla soluzione di problemi, necessarie nella ricerca e/o nell'innovazione al fine di sviluppare conoscenze e procedure nuove e integrare la conoscenza ottenuta in ambiti diversi
- Le abilità e le tecniche più avanzate e specializzate, comprese le capacità di sintesi e di valutazione, necessarie a risolvere problemi complessi della ricerca e/o dell'innovazione e ad estendere e ridefinire le conoscenze o le pratiche professionali esistenti

**Competenze (COMPETENCE):** 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 del Quadro Europeo delle Qualifiche le competenze sono descritte in termini di responsabilità e autonomia e si individuano con:

- Lavoro o studio, sotto la diretta supervisione, in un contesto strutturato
- Lavoro o studio sotto la supervisione con un certo grado di autonomia
- Assumere la responsabilità di portare a termine compiti nell'ambito del lavoro o

dello studio

- Adeguare il proprio comportamento alle circostanze nella soluzione dei problemi
- Sapersi gestire autonomamente, nel quadro di istruzioni in un contesto di lavoro o di studio, di solito prevedibili, ma soggetti a cambiamenti
- Sorvegliare il lavoro di routine di altri, assumendo una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento di attività lavorative o di studio
- Saper gestire e sorvegliare attività nel contesto di attività lavorative o di studio esposte a cambiamenti imprevedibili
- Gestire attività e progetti tecnico-professionali complessi assumendo la responsabilità di decisioni in contesti di lavoro o di studio imprevedibili
- Assumere la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di persone e gruppi
- Gestire e trasformare contesti di lavoro o di studio complessi, imprevedibili che richiedono nuovi approcci strategici; assumere la responsabilità di contribuire alla conoscenza e alla prassi professionale e/o di verificare le prestazioni strategiche dei gruppi
- Dimostrare effettiva autorità, capacità di innovazione e autonomia, integrità tipica dello studioso e del professionista e impegno continuo nello sviluppo di nuove idee o processi all'avanguardia in contesti di lavoro, di studio e di ricerca.

**Soft Skills:** abilità che attengono ad aspetti o tratti della personalità quali la capacità di negoziazione, l'empatia o la capacità di lavorare in gruppo, la modalità di interrelazionarsi. Cambiano a seconda della cultura in cui si vive e delle aspettative della società. Non vengono solitamente insegnate sui libri o a scuola e non c'è un percorso definito o un grado condiviso di eccellenza. Possono essere associate alle competenze relazionali apprese in ambiti informali.

**Digital Badge:** strumento digitale per la rappresentazione e la condivisione delle competenze (conoscenze, abilità e competenze) acquisite nei vari ambiti formativi ed esperienziali e per la qualifica/validazione delle competenze non formali ed informali e delle soft skills.

**Issuer:** organismo che emette Open e Digital Badges. Può essere riconosciuto idoneo a gestire in autonomia la Piattaforma C-BOX oppure può essere ospitato sulla piattaforma C-BOX di IQC per la emissione e rilascio di Digital Badge IQC. In ogni caso deve esistere un contratto che mette in relazione l'Issuer ed IQC srl.



**Learner:** persona che ha vissuto una esperienza di formazione non formale o informale, ottiene il badge relativo ed ha la facoltà di renderlo o meno visibile.

**Endorser:** soggetto che riconosce la competenza espressa in un badge rilasciato da un Issuer.

#### *4.4 - Principali requisiti organizzativi per il rilascio autonomo degli Open Badge*

Per poter utilizzare in autonomia la Piattaforma C-BOX, l'Issuer deve dimostrare il possesso di requisiti di processo a garanzia del livello di credibilità, affidabilità ed intellegibilità dei Digital Badge IQC creati ed emessi su Piattaforma C-BOX.

L'Issuer deve documentare la propria struttura organizzativa, descrivendo compiti e responsabilità del personale coinvolto nella gestione del processo di Digital Badging con particolare riferimento alla:

- definizione e attuazione di politiche di digitalizzazione delle competenze;
- definizione e attuazione di procedure per la gestione del processo di Digital Badging in riferimento ai seguenti aspetti:
  - o identificazione degli eventi di apprendimento delle competenze oggetto di Digital Badging
  - o progettazione del Digital Badge su piattaforma C-BOX in riferimento alle Linee Guida definite dal Digital Badge Stakeholders Table (D.B.S.T.) per garantire intellegibilità, credibilità ed affidabilità dei Digital Badge emessi
  - o decisioni relative al rilascio, al mantenimento, al rinnovo, all'estensione e alla revoca del Badge
  - o attività di valutazione per il rilascio dei Digital Badge, in termini di metodologie e strumenti utilizzati

Il personale coinvolto nella gestione del processo di Digital Badging deve possedere la competenza necessaria per lo svolgimento dei compiti affidati e delle responsabilità delegate e deve conformarsi alle regole definite dall'ISSUER, comprese quelle relative a riservatezza, imparzialità, conflitto di interessi e privacy.

In fase di progettazione l'issuer deve eventualmente dare evidenza, ove pertinente, dei criteri di mantenimento delle competenze acquisite che potranno per esempio comprendere:

- corsi di aggiornamento teorico-pratici

- standard di attività pratiche da svolgere su base periodica
- altri strumenti di informazione periodica

#### 4.5 - Tipologie e struttura dei Digital Badge IQC per la valutazione

I Badge, possono testimoniare l'apprendimento informale e non formale di oggetti di differenti caratteristiche e valore.

Sono previste 5 tipologie di Digital Badge che possono anche venire combinate tra loro. Per esempio un Badge di competenza può comunque fare riferimento a soft skill presenti anche se non specificamente valutate.

Oppure le valutazione di una serie di competenze afferenti ad una unica figura professionale possono venire raccolte in un unico Job Description Badge.

I Badge previsti sono:

1. **Open Badge** per la rappresentazione del sapere generato dalla partecipazione ad evento
2. **Competence Badge** per la rappresentazione di conoscenze, abilità, soft skills e competenze acquisite dalla persona in un determinato evento formativo e/o esperienziale o in generale attraverso opportunità/situazioni di apprendimento anche informali generate dall'Issuer (è il caso preso in esame nel presente paragrafo).
3. **Job Description Badge** per la rappresentazione di competenze, conoscenze, abilità, soft skills in relazione a processi di lavoro, compiti, responsabilità di ruolo, anche se non riconducibili a figure professionali codificate
4. **Recollection Badge** per la rappresentazione di conoscenze, abilità, soft skills e competenze **pregresse**, cioè che la persona ha generato durante la sua storia formativa ed esperienziale
5. **Soft Skills Badge** per la rappresentazione delle soft skills della persona, evidenziate dagli indicatori comportamentali.

I paragrafi precedenti soddisfano le esigenze di credibilità formale dell'Issuer (il responsabile finale della valutazione anche se rilasciata da un docente per suo conto) nel rispetto di requisiti organizzativi e di corrispondenza alla sintassi adottata dalle norme italiane ed europee.

Resta da illustrare come la struttura di un Badge offra ancora maggiori garanzie di scientificità<sup>22</sup> di una normale valutazione riportata in un attestato.

I motivi risiedono nelle caratteristiche dei Digital Badge.

Il Badge riporta, come per ogni altra valutazione espressa da qualunque Ente, i dati di riferimento del soggetto che l'ha rilasciata. In aggiunta però il Badge riporta i criteri di valutazione utilizzati e la struttura della prova utilizzata. Rinforza cioè la credibilità del valutatore con la visibilità dello strumento che ha utilizzato.

Alla valutazione sono allegati tutti i principali contenuti del corso di formazione o la formalizzazione del contesto organizzativo in cui si è realizzata l'esperienza o il riferimento alla strumentazione che il *Learner* ha appreso ad utilizzare.

È sempre difficile dimostrare il trasferimento in contesto di lavoro di una competenza accertata in fase di prima formazione. Il processo di Endorsement, con cui un Ente diverso dall'Issuer convalida la competenza resa visibile da una persona, richiede ugual scientificità e fornisce una oggettivazione di parte terza della valutazione espressa.

La portabilità del Badge nelle diverse transizioni da lavoro a lavoro o, in caso di permanenza, a fronte dell'intensificarsi o del modificarsi dell'esperienza permette un percorso incrementale che accompagna i processi formali di life long learning.

---

<sup>22</sup> Come sempre nelle scienze sociali, qui per scientificità intendiamo ciò che si ottenuto attraverso un processo rigoroso – scientifico appunto – che offra garanzie di qualità