



PRINCIPI METODOLOGICI E STANDARD DI PROCESSO

PER L'AGGIORNAMENTO E LA MANUTENZIONE DEL REPERTORIO REGIONALE DEI TITOLI E DELLE QUALIFICAZIONI

Sommario

1 – INTRODUZIONE. 2 – SCOPI DEL DOCUMENTO. 3 – PRINCIPI METODOLOGICI. 4 – GOVERNO E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'. 5 – AUTO-CONTROLLO DELLE ATTIVITA'. 6 – CONTROLLO DELLE ATTIVITA'. 7 – GESTIONE DEGLI EVENTI E DEGLI AUDIT DI SISTEMA. 8 – STANDARD DI PROCESSO.

1 – INTRODUZIONE

Coerentemente con le finalità, i principi e gli ambiti di intervento descritti dalla Procedura di aggiornamento e manutenzione del Repertorio dei Titoli e delle Qualificazioni adottata con decreto n. 527 del 18 ottobre 2022, il presente documento muove dai primi risultati delle esperienze condotte con i Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze nell'ambito delle citate procedure, che hanno già consentito di avviare una pluralità di confronti di tipo metodologico-procedurale e tecnico tra i referenti dell'ufficio regionale competente e i rappresentanti degli stessi CSSC. Gli esiti di tali confronti sono traducibili in una pluralità di esigenze innanzitutto riferibili all'opportunità di superare l'approccio di tipo burocratico-amministrativo a favore di un approccio basato sulle competenze e sulle evidenze. Ciò anche affinché il RRTQ possa realmente giocare un ruolo strategico nell'ambito:

- della progettazione formativa da parte dei soggetti accreditati e degli altri attori dei sistemi di formazione continua,
- dei sistemi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze,
- delle attività di orientamento specialistico,
- dei processi di anticipazione e previsione dei fabbisogni professionali e formativi nelle diverse filiere economico-produttive,
- dell'orientamento agli investimenti pubblici e privati per la formazione, il lavoro, l'inclusione e lo sviluppo economico.

Dal punto di vista squisitamente tecnico sono svariate le istanze derivanti da tali confronti, anche alla luce delle attività di benchmark con altre esperienze regionali, nazionali ed internazionali, che puntano ad un processo di miglioramento continuo:

- dei descrittori degli standard professionali e formativi esposti dal RRTQ,
- della specificità e della granularità delle abilità e delle conoscenze descritte,
- dei sistemi di referenziazione nazionali ed internazionali previsti,
- dei documenti rilasciati nell'ambito dell'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze.

Ulteriori opportunità, infine, concernono la definizione ed il popolamento di strumenti valutativi idonei a supportare i citati sistemi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze. Stanti gli elevati livelli di complessità e di integrazione delle questioni trattate, nonché il dinamismo atteso in ragione del descritto ruolo strategico dei RRTQ, i citati confronti hanno condotto alla definizione dei principi metodologici e degli standard di processo per l'aggiornamento e la manutenzione del Repertorio dei Titoli e delle Qualificazioni, che aggiornano le procedure precedentemente adottate, per lo svolgimento delle relative attività da parte dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze. La definizione di principi metodologici e standard condivisi, al di là delle tipiche finalità di performance, ripetibilità e validazione, consente anche di perfezionare il governo di tutti i processi coinvolti, il coordinamento delle attività ed il relativo on-boarding di tutti i Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze.

2 – SCOPI DEL DOCUMENTO

Scopo del presente documento è la definizione dei principi metodologici e degli standard di processo nell'ambito di un sistema di monitoraggio e miglioramento continuo delle procedure di aggiornamento e manutenzione del Repertorio dei Titoli e delle Qualificazioni, affinché le attività dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze possano validarsi nell'ambito di un modello condiviso di qualità totale. Gli standard di processo, infatti, costituiscono un modo condiviso, performante e ripetibile di condurre le attività, in grado di risparmiare tempo e risorse, eliminare processi ridondanti e duplicati e aumentare l'efficienza. Il rispetto degli standard di processo consente di mantenere la conformità dell'intero sistema di gestione delle procedure interessate e di operare un cambiamento volto al miglioramento nel tempo. Il monitoraggio del sistema aiuta, inoltre, ad individuare eventi inaspettati, incidenti, deviazioni e non conformità e a rispondervi prontamente. Tra le classificazioni note, il sistema e i relativi standard di processo definiti dal presente documento si annoverano tra le cosiddette "guide", stante l'esigenza di condensarvi conoscenze complesse e di favorire pratiche che riflettano principi amministrativi e scientifici condivisibili. Il sistema, nella sua complessità, deve inoltre definire:

- le modalità di governo e di coordinamento delle attività,
- le modalità di auto-controllo delle attività da parte dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze,
- le modalità di controllo da parte dell'ufficio regionale competente,
- le modalità di gestione degli eventi, degli incidenti, delle deviazioni e delle non conformità, nonché degli audit di sistema.

I principi metodologici e le caratteristiche del sistema sopra indicate sono descritte nei paragrafi immediatamente successivi. A seguire viene riportata la descrizione analitica degli standard di processo riferiti alle specifiche attività affidate ai Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze, raggruppate in macro-aree.

3 – PRINCIPI METODOLOGICI

Tra i principi metodologici cui fonda il citato sistema di monitoraggio e miglioramento continuo delle procedure di aggiornamento e manutenzione del Repertorio dei Titoli e delle Qualificazioni, si annoverano:

- il principio di imparzialità, quale preciso obbligo di svolgere le attività evitando ogni discriminazione e arbitrio nell'attuazione dell'interesse pubblico;
- il principio di trasparenza, inteso quale garanzia di accesso a tutte le informazioni, i dati e i documenti concernenti le attività di interesse;
- il principio di pubblicità, affinché sia favorita la conoscibilità e la conoscenza delle attività in essere da parte di tutti gli stakeholder, nonché la relativa partecipazione degli stessi;
- il principio di efficacia, di un sistema che nella sua complessità possa favorire ed attestare la capacità di raggiungere gli obiettivi condivisi;

- il principio di economicità, nei termini di massimizzare l'efficienza delle risorse impiegate e delle performance raggiunte;
- i principi comunitari, con particolare riferimento a quelli di responsabilità, di buona fede e di precauzione.

Sul fronte delle conoscenze e dei principi scientifici da condensare nell'ambito del sistema, i relativi principi metodologici fanno riferimento ad un approccio basato sulle competenze e sulle evidenze, fruibile principalmente dagli attori delle filiere regionali, che includono cittadini, Pubbliche Amministrazioni, imprese, istituzioni formative, servizi per il lavoro pubblici e privati. L'approccio per competenze basato sulle evidenze, tra l'altro, ha visto una rapida accelerazione nell'ambito dei programmi regionali ed è alla base dell'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze, nonché dei costituendi sistemi per la gestione dei flussi dei dati amministrativi, della condizionalità e per la fruizione continua dei servizi di accompagnamento. L'approccio consente di evidenziare le relazioni tra le caratteristiche della forza-lavoro e le richieste del mercato, in un contesto produttivo caratterizzato da un elevato tasso di cambiamento e di innovazione. Tale approccio, inoltre, consente ai descritti attori di migliorare la capacità di previsione, di adeguamento, flessibilità e tempestività nell'intervenire sugli skills gap/mismatch, di progettare adeguati interventi di recruiting, upskilling e/o reskilling. L'accesso ad informazioni ben organizzate sul mercato del lavoro, può dunque aiutare tutti gli attori del sistema a comprendere meglio la domanda di knowledge/skills e le sue dinamiche, sostenere i datori di lavoro nelle politiche di sviluppo o di adattamento delle risorse umane, migliorare il targeting dei servizi per il lavoro, i counsellor dell'orientamento e i fornitori di servizi di formazione, mettere in grado gli individui di fare scelte migliori di carriera e di sviluppo delle competenze.

4 – GOVERNO E COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'

La standardizzazione dei processi costituisce un'opera collettiva, che non può non coinvolgere i rappresentanti delle organizzazioni che hanno l'esperienza e le conoscenze tecniche richieste nell'ambito di una procedura di aggiornamento e manutenzione del Repertorio dei Titoli e delle Qualificazioni. Affinché tale opera possa condursi in modo continuo ed integrato, il sistema esige:

- un comitato tecnico individuato nell'ambito del GTR, di cui all'art. 5, comma 2, lett. a) del Regolamento Regionale 2 aprile 2010, n. 9. Il comitato tecnico è addetto al monitoraggio continuo degli standard ed al loro costante miglioramento. Il comitato tecnico è composto dal referente dell'ufficio regionale competente per il coordinamento metodologico delle attività del GTR, dal referente dell'ufficio regionale competente per il coordinamento operativo degli asset professionali, strumentali ed organizzativi funzionali alla realizzazione delle attività, dai rappresentanti dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze;
- l'utilizzo degli strumenti di trasparenza, pubblicità, partecipazione e collaborazione, tra quelli resi disponibili dall'ufficio regionale competente. L'utilizzo di tali strumenti, rendendo trasparenti e pubbliche le attività condotte e i relativi standard di processo

- applicati, consente di spostare la validazione sull'intero sistema anziché sul singolo output generato;
- da una funzione di raccordo tra le attività dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze e quelle dei Centri per l'Impiego, garantita dalla partecipazione alle stesse dei componenti del gruppo pilota Antenne Territoriali nell'ambito della rete dei Centri per l'Impiego della Campania.

5 – AUTO-CONTROLLO DELLE ATTIVITA'

I Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze si dotano di un sistema di auto-controllo delle attività, fondato sul rispetto dei relativi standard di processo e sulle relative azioni di accountability. Gli esiti dell'auto-controllo sono resi pubblici e consentono all'ufficio regionale competente di validare e monitorare l'intero sistema anziché il singolo output generato a seguito delle attività svolte.

6 – CONTROLLO DELLE ATTIVITA'

L'ufficio regionale competente monitora costantemente le attività ed i relativi processi di autocontrollo realizzati dai Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze, valutandone periodicamente la rispondenza agli standard di processo definiti, anche al fine di rilevarne eventuali eventi critici, incidenti, deviazioni o non conformità. Tali attività si realizzano nell'ambito del descritto comitato tecnico.

7 – GESTIONE DEGLI EVENTI E DEGLI AUDIT DI SISTEMA

La rilevazione di eventuali eventi critici, incidenti, deviazioni o non conformità, comunque rilevate, determina l'avvio di un audit di processo nell'ambito del descritto comitato tecnico, volto ad analizzare i processi interessati allo scopo di verificarne l'efficacia, l'efficienza ed il soddisfacimento. Il comitato tecnico realizza audit di sistema periodici, con cadenza almeno annuale, con lo scopo di verificare se il sistema nel suo insieme contribuisce a raggiungere i suoi obiettivi strategici. Gli esiti dell'auto-controllo sono resi pubblici.

8 – STANDARD DI PROCESSO

La tabella che segue fornisce l'elenco degli standard di processo riferiti alle specifiche attività affidate ai Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze, raggruppate in macro-aree e finalizzate ad affermare un approccio basato sulle competenze e sulle evidenze, ma anche sulla partecipazione, nell'ambito dell'aggiornamento e della manutenzione del Repertorio Regionale dei Titoli e delle Qualificazioni.

Macro-aree	Attività	ID	Standard
A - Analisi desk e consultazione	Definizione periodica delle priorità di intervento, condivisione con il comitato tecnico e pubblicità	A1	Verbale periodico del comitato di coordinamento per la condivisione delle priorità di intervento
		A2	Pubblicazione delle priorità di intervento nella sezione dedicata del portale
	Istituzione e gestione del registro degli stakeholders riferiti a specifiche aree/settori/filiere	A3	Gestione delle richieste di iscrizione nel registro degli stakeholders
	Analisi degli standard professionali/formativi già presenti nel RRTQ e identificazione nuovi standard sulla base delle priorità di intervento	A4	Gestione delle proposte e delle buone pratiche provenienti dagli stakeholders
		A5	Raccolta di buone pratiche, benchmarking nazionale ed internazionale, analisi normativa, settoriale e/o riferita a specifiche certificazioni, analisi dell'offerta formativa esistente
B - Manutenzione e aggiornamento degli standard professionali e formativi	Esiti dell'analisi degli standard professionali/formativi già presenti nel RRTQ e identificazione nuovi standard sulla base delle priorità di intervento	B1	Pubblicazione del consultation paper concernente le proposte, le buone pratiche e le analisi raccolte
		B2	Pubblicazione del qualification design per la consultazione, concernente l'architettura degli standard professionali/formativi, referenziazioni, unità di competenza e formative, risorse professionali e strumentali, durata ed E-Learning
	Confronto ed approfondimento metodologico	B3	Pianificazione e realizzazione di azioni di confronto/animazione (metodo GOPP, focus group, bar camp, ecc.) con gli stakeholders, specialisti e metodologi
		B4	Pubblicità e diffusione delle azioni di confronto/animazione con gli stakeholders, gli specialisti e i metodologi
	Validazione del qualification design	B5	Pubblicazione del qualification design validato, implementazione su sistema informatico CAPIRE e pubblicazione della data di implementazione

C - Manutenzione e aggiornamento degli strumenti valutativi	Popolamento banca dati standard di valutazione	C1	Popolamento della banca dati item a risposta multipla per unità di competenza
		C2	Popolamento della banca dati prove prestazionali per unità di competenza
	Analisi degli standard di valutazione	C3	Utilizzo strumenti di collaboration per il coinvolgimento degli stakeholders per le verifiche di conferenza
		C4	Attività docimologica per il perfezionamento degli item e delle prove conferenti
	Validazione degli strumenti di valutazione	C5	Pubblicazione delle banche dati item e prove prestazionali validate ed implementazione su sistema informatico CAPIRE
D - Manutenzione degli strumenti di standardizzazione	Revisione dei data set standard	D1	Proposte al comitato di coordinamento per la implementazione/revisione dei data set concernenti gli standard professionali e formativi sulla base delle priorità di intervento
		D2	Assessment e supporto tecnologico per la implementazione/revisione di data set concernenti gli standard professionali e formativi, sulla base di quanto definito dal comitato di coordinamento
		D3	Pubblicazione documento di assessment e design concernente la revisione dei data set
	Revisione dei documenti IVC	D4	Proposte al comitato di coordinamento per la implementazione/revisione dei documenti IVC rilasciati dal sistema informatico regionale
		D5	Assessment e supporto tecnologico per la implementazione/revisione dei documenti IVC rilasciati dal sistema informatico regionale, sulla base di quanto definito dal comitato di coordinamento
		D6	Pubblicazione documento di assessment e design concernente la revisione dei documenti IVC
E - Rilevazione nuovi fabbisogni di competenze e profili	Azioni di confronto e animazione per l'identificazione e l'anticipazione di fabbisogni di competenze e profili professionali	E1	Pianificazione e realizzazione di azioni di confronto/animazione (metodo GOPP, focus group, bar camp, ecc.) con gli stakeholders, specialisti e metodologi

		E2	Pubblicità e diffusione delle azioni di confronto/animazione con gli stakeholders, gli specialisti e i metodologi
	Documenti di rilevazione dei fabbisogni di competenze e di profili professionali	E3	Pubblicazione documenti di rilevazione dei fabbisogni di competenze e di profili professionali
F - Governo, miglioramento e autocontrollo delle attività	Linee guida	F1	Proposte al comitato di coordinamento di implementazione/aggiornamento di Linee guida per ciascuna macro-attività
		F2	Pubblicazione delle Linee guida e/o degli aggiornamenti, sulla base di quanto definito dal comitato di coordinamento
	Autocontrollo delle attività	F3	Pubblicazione degli esiti dell'autocontrollo da parte dei Centri Sperimentali di Sviluppo delle Competenze
	Audit di sistema	F4	Pubblicazione degli audit di sistema periodici e/o di processo da parte del comitato di coordinamento