



SERVIZIO
MONITORAGGIO E
ANALISI



Servizio civile regionale: la sperimentazione sulla validazione delle competenze dei volontari

Il percorso e alcuni dati

Il percorso, che ha previsto preliminarmente le fasi di accoglienza e individuazione, è stato sviluppato fino alla fase della validazione; la fase certificativa non è stata realizzata, in attesa della normativa regionale, ma anche in considerazione della breve durata, limitata a 6 mesi, del Servizio Civile.

Le fasi del processo

L'**identificazione** ha previsto lo svolgimento di colloqui individuali di circa due ore, realizzati sul territorio, presso le Sedi ATS, e rivolti ai giovani e ai loro tutor per l'illustrazione della metodologia, degli obiettivi e degli strumenti.

Successivamente è stato aperto il Profilo di certificabilità e il Documento di trasparenza. E' stato fornito supporto individuale per la costruzione del Dossier.

Sono state realizzate attività formative e focus group rivolti a giovani, tendenzialmente omogenei per profilo di certificabilità e ai responsabili delle ATS.

Dopo la verifica della competenza richiesta e il recepimento del dossier, sono state date indicazioni metodologiche mirate al bisogno e al perfezionamento della documentazione.

La fase di **valutazione** del dossier è presidiata, a livello metodologico e procedurale, da ALFA in qualità di ente validatore e si compone di due azioni, la Preistrutturazione e la nomina della Commissione, composta da: un referente delle ATS - Comune di Genova; uno o più esperti di metodologia di valutazione di ALFA; un rappresentante dell'Ufficio Servizio Civile della Regione Liguria; uno o più esperti di settore indipendenti, per aree di competenze:

- servizi educativi: Centro studi integrazione lavorativa - ASL 3 Genovese
- amministrazione: Regione Liguria
- vendita e commercio: CCIAA
- competenze di cittadinanza: Ufficio Scolastico regionale

L'**attestazione** consiste nel rilascio del documento di validazione (con valore di parte II)

La ricerca

I giovani presentavano caratteristiche estremamente disomogenee: da NEET in senso proprio a brillanti laureati, motivati ad un'esperienza specifica in un settore di interesse professionale, frequentemente quello educativo. Si può quindi parlare di una sperimentazione che è stata, in alcuni casi, orientamento di primo livello, in altri, supporto al rafforzamento delle competenze e, in altri ancora, vera e propria validazione delle competenze, finalizzata ad un ingresso nel mercato del lavoro.

I numeri

Sono 4.077 i giovani che hanno usufruito delle misure di Garanzia Giovani. Al servizio civile regionale hanno partecipato 267 giovani sui tre gruppi.

Per quanto riguarda la distribuzione per ATS, il 44,9% converge su Genova, il 12,4 su Imperia, il 12% sulla Spezia e il 13,5 sul Tigullio.

Interessanti i dati riferiti all'età e al titolo di studio dei partecipanti, illustrati dalle seguenti tabelle:

Distribuzione per anni	Primo gruppo		Secondo gruppo		Terzo gruppo		Totale	
	V.A.	V. %	V.A.	V. %	V.A.	V. %	V.A.	V. %
31	5	5,7	3	5,1		0,0	8	3,0
30	8	9,1	3	5,1		0,0	11	4,1
29	8	9,1	1	1,7	6	5,0	15	5,6
28	3	3,4	8	13,6	10	8,3	21	7,9
27	10	11,4	6	10,2	8	6,7	24	9,0
26	11	12,5	4	6,8	7	5,8	22	8,2
25	10	11,4	4	6,8	8	6,7	22	8,2
24	5	5,7	6	10,2	6	5,0	17	6,4
23	9	10,2	7	11,9	2	1,7	18	6,7
22	6	6,8	3	5,1	4	3,3	13	4,9
21	3	3,4	4	6,8	6	5,0	13	4,9
20	3	3,4	0	0,0	4	3,3	7	2,6
19		0,0	1	1,7		0,0	1	0,4
MR	7	8,0	9	15,3	59	49,2	75	28,1
Totale	88	100,0	59	100,0	120	100,0	267	100,0

Fonte: Servizio Monitoraggio e Analisi ALFA Liguria – elaborazioni su BD Servizio Civile Garanzia Giovani Misura 6

Distribuzione per titolo di studio	Primo gruppo		Secondo gruppo		Terzo gruppo		Totale	
	V.A.	V. %	V.A.	V. %	V.A.	V. %	V.A.	V. %
nessuno	1	1,1	1	1,7		0,0	2	0,7
obbligo scolastico	10	11,4	9	15,3	16	13,3	35	13,1
qualifica professionale	3	3,4	3	5,1	6	5,0	12	4,5
diploma	36	40,9	23	39,0	59	49,2	118	44,2
laurea	30	34,1	14	23,7	31	25,8	75	28,1
master	1	1,1		0,0		0,0	1	0,4
MR	7	8,0	9	15,3	8	6,7	24	9,0
Totale	88	100,0	59	100,0	120	100,0	267	100,0

Fonte: Servizio Monitoraggio e Analisi ALFA Liguria – elaborazioni su BD Servizio Civile Garanzia Giovani Misura 6

Gli esiti

Sul totale, 114 giovani si sono fermati all'apertura del documento di trasparenza, 83 hanno presentato il dossier ma senza ottenere validazione, 70 hanno ottenuto la validazione.

Di seguito la tabella della suddivisione degli esiti per titolo di studio:

Titolo di studio TOTALE	Documento Trasparenza	Non Validati	Validati	Totale complessivo
Attestato di qualifica	6	5	1	12
Diploma	46	40	32	118
Laurea	20	23	25	68
Laurea magistrale		1	2	3
Laurea triennale	0	1	3	4
Master universitario di secondo livello		0	1	1
Neanche obbligo	1	0	1	2
Obbligo	19	11	5	35
MR	21	3	0	24
Totale complessivo	113	84	70	267

Fonte: Servizio Monitoraggio e Analisi ALFA Liguria – elaborazioni su BD Servizio Civile Garanzia Giovani Misura 6

Considerazioni

Da segnalare come anche coloro che non hanno avuto accesso alla validazione - il 70% - hanno colto l'opportunità, per analizzare l'esperienza e per definire scelte successive.

Non pare ci sia una correlazione tra l'esito positivo della validazione e un elevato titolo di studio, mentre è sicuramente un fattore determinante la motivazione del volontario.

La sperimentazione ha messo in evidenza la possibilità, soprattutto per le fasce più deboli e per i più giovani, di raggiungere un approccio più consapevole al mercato del lavoro, superando la logica del "compito" che tuttora permea la cultura del lavoro. Imparare a ragionare "per competenze" ha infatti obbligato molti a un'indagine che ha tenuto conto, delle aspirazioni professionali, ma anche delle competenze realmente possedute.

Al tempo stesso questa metodologia ha obbligato gli Enti ospitanti a riflettere sul valore aggiunto dell'esperienza per il giovane, riducendo l'autoreferenzialità e obbligando a un maggior confronto con la realtà esterna.

La fotografia del dopo

A conclusione della sperimentazione, è stata effettuata un'indagine sugli esiti, attraverso un questionario, non obbligatorio, somministrato in formato elettronico a dicembre 2016.

Sono state raccolte 56 risposte sul totale complessivo di 267 partecipanti.

Questa la situazione, a conclusione dell'esperienza di SC:

Attualmente sta svolgendo un'attività retribuita?	Frequenze	%
Attualmente sono a casa col mio bimbo nato da un mese	1	1,8
ho un contratto di apprendistato	1	1,8
ho un contratto di collaborazione occasionale, fuori dalla Liguria.	1	1,8
non lavoro	16	28,6
servizio civile nazionale	1	1,8
sono occupato/a con contratto "atipico" (cocopro/voucher/...)	6	10,7
sono occupato/a con contratto a tempo determinato	11	19,6
sono occupato/a con contratto a tempo indeterminato	3	5,4
sono un lavoratore autonomo (Partita Iva/...)	2	3,6
sto svolgendo servizio civile regionale o nazionale	12	21,4
sto svolgendo un tirocinio/stage	2	3,6
Totale complessivo	56	100,0

Fonte: Servizio Monitoraggio e Analisi ALFA Liguria – elaborazioni su BD Servizio Civile Garanzia Giovani Misura 6

Fra le altre situazioni analizzate: l'attività formativa e la ricerca di lavoro. Risulta che 8 giovani stanno frequentando un corso di laurea e 1 un corso di formazione professionale. 28 persone stanno cercando lavoro, mentre 23 non stanno effettuando nessuna ricerca.

La customer

Il giudizio complessivo sull'esperienza di SC è molto positivo: 22 persone hanno espresso un giudizio ottimo, 26 buono, 3 discreto, solo 2 giovani hanno indicato un giudizio sufficiente e 3 insufficiente.

La positività dell'esperienza è testimoniata dal perdurare, anche dopo il periodo di SC, dei rapporti con l'Ente ospitante (39 persone).

Alla domanda se il giovane consiglierebbe il procedimento di validazione ad un altro, 27 hanno risposto positivamente, 20 negativamente.

Rispetto alle 40 persone che hanno richiesto la validazione delle competenze, circa la metà l'ha ritenuta utile o parzialmente utile. Mentre 16 non l'hanno richiesta.

Per quel che riguarda il valore dell'esperienza, 30 giovani hanno segnalato l'utilità nell'individuazione dei propri punti di forza e debolezza, 15 dell'orientamento alla scelta di un percorso professionale, 8 di un percorso formativo; 3 non hanno riscontrato alcuna utilità.

L'esperienza dalla parte del volontario

Punti di forza

- Crescita personale: riflessione sul sè
- Sviluppo di nuove competenze e rafforzamento di quelle già possedute
- Occasione di formazione
- Strumento di scelta del percorso successivo
- Inserimento in un ambiente lavorativo
- Scoperta di ambiti lavorativi nuovi
- Sviluppo di relazioni con gli utenti

Punti di debolezza

- Tempo necessario per la compilazione del dossier (lunghezza del lavoro, ma anche compatibilità con il servizio)
- Rapporto costo/beneficio (validazione non è certificazione)
- Complessità della struttura del dossier
- Poca chiarezza e sicurezza sui potenziali usi del dossier/validazione
- Maggior supporto del tutor e degli esperti

I primi due punti sono collegati alla specificità del percorso di SC, infatti la richiesta di sviluppare il dossier insieme all'attività di servizio, senza prevedere tempi dedicati a priori, talvolta ha comportato un sovraccarico o l'impossibilità di svolgere un lavoro accurato.

L'utilizzo del dossier

Una parte di giovani ha dichiarato di aver comunque utilizzato il dossier e le principali modalità sono le seguenti:

- Supporto alla scelta di percorsi formativi coerenti con la figura professionale oggetto del dossier
- Supporto ad integrazione del CV
- Analisi dell'esperienza di SC

- Utilizzo di estratti per ulteriori presentazioni e/o attività lavorative.

Chi non consiglierebbe ai colleghi di accedere al processo di validazione delle competenze e alla compilazione del dossier adduce, come motivazione principale, l'inutilità del lavoro e l'elevato impegno richiesto; l'inutilità è maggiormente sottolineata da coloro che non hanno ottenuto la validazione, pur presentando il dossier; coloro che hanno svolto il SCGG nella prima tornata indicano un supporto parziale da parte dei tutor, situazione che è sicuramente giustificata dalla novità del sistema e dalla conseguente scarsa familiarità dei tutor con il percorso.

Criticità, punti di forza e proposte per il futuro da parte degli operatori

Competenze di cittadinanza

Le competenze di cittadinanza hanno rappresentato in molti casi un'opzione indispensabile per coloro che non avessero interesse o potenzialità rispetto ad uno specifico percorso professionale.

Tuttavia non sono state scelte solo da persone con esperienze professionali brevi o con il solo obbligo scolastico, ma anche da chi ha saputo valorizzarle nell'ambito di percorsi professionali e/o di studio più complessi.

Da molti operatori è condivisa l'opinione che siano proprio queste competenze ad essere maggiormente maturate e consolidate durante il servizio civile.

Proposte

Un'ulteriore revisione con un'accentuazione delle competenze civiche, partecipative e di attenzione ai valori di sostenibilità potrebbe ulteriormente rafforzare l'importanza di queste competenze nell'ambito del processo di certificazione.

Gruppo di lavoro

Dopo il primo gruppo, avendo chiarito meglio struttura e finalità, le ATS hanno individuato referenti "dedicati" anche a supporto degli altri membri delle ATS.

Si è pertanto trovata una mediazione tra presa in carico da parte degli enti e supporto di ALFA, che si è concentrato sulla formazione iniziale e sulla verifica del dossier.

Proposte

Un gruppo di lavoro con alcuni elementi stabili è molto utile per un supporto continuativo che segua anche l'evoluzione del sistema, supportando gli enti attraverso formazione e accompagnamento.

In prospettiva potrebbe essere funzionale anche alla preparazione della certificazione.

Formazione interna al sistema

E' stato costantemente curato l'aggiornamento di tutti i componenti del gruppo di lavoro; tuttavia la variabilità dello stesso ha comportato alcune difficoltà organizzative e di presidio continuativo di tutte le attività.

Proposte

Il gruppo di lavoro è composto da personale strutturato e da consulenti con elevati livelli di professionalità in questo campo. E' però importante che si organizzi una struttura di coordinamento, anche in vista della costituzione del Centro Risorse e la produzione di manuali e guide messe a disposizione del sistema futuro.

Un gruppo di supporto e accompagnamento e contemporaneamente di attuazione, richiede un costante aggiornamento e la presenza di alcune risorse in continuità per garantire l'omogeneità del processo, oltre che la terzietà.

Formazione per il personale degli enti

Data la novità del processo e del sistema di certificazione, la formazione generale è risultata molto utile.

Proposte

Da prevedere ad ogni avvio di attività, per referenti ATS e tutor, una formazione generale sul sistema, e, negli anni successivi, un aggiornamento su procedure, riferimenti normativi e repertorio. Sarebbe auspicabile nella formazione valoriale/generale obbligatoria, rivolta ai giovani in Servizio Civile, prevedere una sezione dedicata alla metodologia di validazione e certificazione delle competenze.

Il processo a regime di validazione delle competenze acquisite nel Servizio Civile

Il processo che potrebbe essere consolidato è il seguente:

La fase di avvio

- Acquisizione dalla Regione degli elenchi dei giovani avviati, con i riferimenti degli enti ospitanti; costruzione dell'indirizzario per le comunicazioni e il monitoraggio
- Incontro di presentazione con i tutor e i referenti degli Enti
- Richiesta compilazione documento di trasparenza, attraverso il supporto dei tutor dell'ente; trasmesso via e-mail agli uffici entro 15gg dall'avvio del servizio civile
- Incontro di avvio con i volontari, accompagnati dai tutor di riferimento e/o dal tutor coordinatore per ATS
- Incontri organizzati in base alle competenze individuate nei documenti di trasparenza dopo 30gg dall'avvio del servizio civile ed entro 60gg.
- Definizione e comunicazione delle scadenze intermedie e finali del processo (indicativamente: consegna del documento di trasparenza definitivo ove modificato, consegna facoltativa della bozza di dossier; consegna definitiva del dossier, termine della valutazione e conseguente comunicazione dei risultati)
- Incontri ricorrenti di formazione per il personale degli enti di servizio civile, su richiesta delle ATS e/o degli uffici regionali competenti

La fase di accompagnamento all'individuazione delle competenze

Viene svolta dai tutor degli enti, per la conferma o revisione della competenza scelta in prima istanza; eventuale revisione del documento di trasparenza.

La fase di accompagnamento alla stesura del dossier

Viene svolta dai tutor degli enti con il supporto degli uffici regionali: può essere richiesto via mail o in presenza, inviando il dossier in bozza

La fase di raccolta e valutazione dei dossier

- Raccolta dei dossier, secondo le procedure di consegna prestabilite
- Verifica di ammissibilità
- Pre istruttoria

- Nomina della Commissione
- Organizzazione delle sedute di validazione: valutazione con compilazione di schede; stesura del verbale

La fase di comunicazione degli esiti

Viene data comunicazione degli esiti ai volontari, alla Regione e alle ATS.

Proposte

- Passare dalla fase sperimentale ad uno standard di servizio
- Prevedere un riconoscimento formale del ruolo dei tutor
- Verificare le modalità di certificazione nel quadro del nascente sistema Regionale
- Affiancare una sperimentazione per la creditizzazione in percorsi formativi formali dell'istruzione (CPIA – Università) della certificazione ottenuta.

*Dal 'Report progetto sperimentale di validazione delle competenze acquisite durante il percorso di SC in GG Regione Liguria e riflessioni per la costruzione del sistema regionale di certificazione delle competenze'
(febbraio 2015 –dicembre 2016)*

a cura di Elisabetta Garbarino, Michela Grana, Nicoletta Piccardo

*elaborazione di Silvia Dorigati e Paola Mainini-
ALFA Liguria*