



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLA PREVIDENZA SOCIALE**

**Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione**

IL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO

DAL DECRETO DEL 2005 ALLA SPERIMENTAZIONE:
MATERIALI E SUPPORTI METODOLOGICI



Temi&Strumenti

Studi e Ricerche

21

ISBN 978-88543-0022-5

L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è stato istituito con D.P.R. n. 478 del 30 giugno 1973, e riconosciuto Ente di ricerca con Decreto legislativo n. 419 del 29 ottobre 1999, è sottoposto alla vigilanza del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale. L'Istituto opera in base allo Statuto approvato con D.P.C.M. 19 marzo 2003, nel campo della formazione, delle politiche sociali e del lavoro al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione, al miglioramento delle risorse umane, all'inclusione sociale ed allo sviluppo locale.

L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione, consulenza ed assistenza tecnica. Fornisce un supporto tecnico-scientifico al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, ad altri Ministeri, alle Regioni e Province Autonome, agli Enti locali, alle Istituzioni nazionali, pubbliche e private, sulle politiche e sui sistemi della formazione ed apprendimento lungo tutto l'arco della vita, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale. Svolge incarichi che gli vengono attribuiti dal Parlamento e fa parte del Sistema Statistico Nazionale. Svolge inoltre il ruolo di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo, è Agenzia nazionale Life-long Learning Programme - Programma settoriale Leonardo da Vinci e Struttura Nazionale di Supporto Equal.

Presidente

Sergio Trevisanato

Direttore generale

Giovanni Principe

La collana *Temi&Strumenti* - articolata in *Studi e Ricerche, Percorsi, Politiche comunitarie* - presenta i risultati delle attività di ricerca dell'Isfol sui temi di competenza istituzionale, al fine di diffondere le conoscenze, sviluppare il dibattito, contribuire all'innovazione e la qualificazione dei sistemi di riferimento.

La collana *Temi&Strumenti* è curata da *Isabella Pitoni*, responsabile Ufficio Comunicazione Istituzionale Isfol.

2007 - ISFOL

Via G.B. Morgagni, 33

00161 Roma

Tel. 06445901

<http://www.isfol.it>



**MINISTERO DEL LAVORO
E DELLA PREVIDENZA SOCIALE**

**Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione**

ISFOL

IL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO

**DAL DECRETO DEL 2005 ALLA SPERIMENTAZIONE:
MATERIALI E SUPPORTI METODOLOGICI**

ISFOL Editore

Il presente volume, la cui pubblicazione si colloca nell'ambito delle attività di supporto tecnico connesse alla *Sperimentazione del Libretto Formativo del Cittadino*, si configura come proposta metodologica per la conduzione, da parte degli operatori, del processo di supporto alla compilazione e al rilascio del Libretto Formativo del Cittadino. Tale proposta è nata in seno al gruppo di lavoro Isfol dell'Area Sistemi e Metodologie per l'Apprendimento, diretto da Gabriella Di Francesco.

Il volume è a cura di Gabriella Di Francesco ed Elisabetta Perulli.

Sono autori del volume:

Gabriella Di Francesco Sezione 3: Cap. 3

Francesca Campisi Sezione 2: Cap. 2 e 4, Sezione 3: Cap. 1 e 2

Riccardo Mazzarella Sezione 3: Cap. 6

Elisabetta Perulli Introduzione, Sezione 3: Cap. 4 e 5, Conclusioni e prospettive

Marta Santanicchia Sezione 2: Premessa, Cap. 1 e 3.

Un particolare ringraziamento va al Ministero del Lavoro e in particolare a Vera Marincioni - Direttore Generale - ad Alessandra Tomai e a Lucia Scarpitti - Dirigenti di Divisione - per il supporto e la supervisione non rituale fornita in relazione ai temi oggetto del presente volume. Grazie anche ad Agata Ciasulli per la costante disponibilità e competenza nel raccordo con il Ministero.

Si ringraziano inoltre i referenti delle Regioni impegnate nella sperimentazione e la Tenostruttura delle Regioni per l'impegno profuso in tutte le fasi del lavoro.

Coordinamento editoriale della collana *Temi&Strumenti*:

Piero Buccione e Aurelia Tirelli.

Collaborazione di *Paola Piras.*

Prefazione	7
Introduzione	11
Sezione 1	
2005: I documenti base per la sperimentazione del Libretto Formativo del Cittadino	17
1. Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Decreto 10 ottobre 2005 - Approvazione del modello di Libretto Formativo del Cittadino	19
2. Documento tecnico di accompagnamento al format di Libretto Formativo del Cittadino approvato con D.M. 25 ottobre 2005	25
3. Linee guida per l'utilizzo del Libretto Formativo nella fase di Sperimentazione	37
4. Competenze e unità capitalizzabili per la gestione del processo di rilascio del Libretto Formativo	47
Sezione 2	
2006: Il processo di accompagnamento e supporto alla compilazione del Libretto Formativo: una guida per gli operatori	59
Premessa: il processo di accompagnamento e supporto in quattro fasi	61
1. Accoglienza, informazione e promozione del Libretto: prima fase	63
2. Ricostruzione dell'esperienza e delle competenze: seconda fase	67
3. Documentazione delle esperienze e delle competenze mediante evidenze: terza fase	71
4. Registrazione, compilazione e rilascio del Libretto Formativo: quarta fase	77
Sezione 3	
2007: Prospettive di approfondimento tematico	83
1. Informazione e promozione del servizio	85
2. Le diverse categorie di utenti e di fabbisogni	87
3. Approcci metodologici e strumenti per la ricostruzione dell'esperienza	93
4. Mappatura delle competenze dell'individuo	105
5. Certificazione e trasparenza in Italia e in Europa: tipologie di strumenti	113

INDICE

6. Modelli e strumenti per la formalizzazione delle competenze nel Libretto	123
Conclusioni e prospettive	137

PREFAZIONE

Da molti anni le istituzioni pubbliche di tutti i Paesi occidentali e l'Unione Europea sottolineano con energia la necessità strategica di assicurare ai cittadini la possibilità di apprendere lungo tutto l'arco della vita e di valorizzare e rendere leggibili le proprie esperienze e competenze "comunque acquisite" (nella scuola, nella formazione, ma anche nel lavoro e nella vita quotidiana), in quanto elementi chiave di un nuovo diritto alla cittadinanza attiva e all'occupabilità. Su questi cardini si fonda la strategia di Lisbona che, come noto, fonda le prospettive di crescita e competitività *"sulla conoscenza, l'innovazione e la valorizzazione del capitale umano"*.

L'accoglimento nel nostro Paese del principio della centralità dell'individuo porta a sviluppare iniziative che nascono in uno spirito di cooperazione e sinergia istituzionale. Ed è proprio da questa cooperazione istituzionale tra i Ministeri del Lavoro, dell'Istruzione e dell'Università, Regioni e Parti Sociali che nel 2005 ha visto la luce il Libretto Formativo del Cittadino.

L'istituzione del Libretto Formativo del Cittadino, prevista dal Decreto Legislativo n. 276/2003, sancita tramite Accordo Stato/Regioni e successi-

Prefazione

vamente tramite Decreto Ministeriale del 10 ottobre 2005, rappresenta un momento importante in cui il nostro Paese porta a compimento la sua azione nella prospettiva europea sopra descritta.

Il Libretto Formativo, infatti, è lo strumento privilegiato, condiviso a livello nazionale, concepito per documentare gli apprendimenti dei cittadini e dei lavoratori attraverso un formato che, come detto, pone in trasparenza e in valore le esperienze e le competenze delle persone, indipendentemente dal contesto in cui sono state acquisite.

La fase di Sperimentazione del Libretto Formativo, condotta su diversi territori regionali tra il 2005 e il 2007, ha dato interessanti risultati che potranno a breve essere diffusi e discussi nelle sedi opportune, anche al fine di disegnarne le prospettive future.

Il presente volume fornisce, oltre ai documenti di lavoro, indicazioni di carattere metodologico che sono state introdotte nel processo di sperimentazione anche grazie e al lavoro delle Amministrazioni regionali e al contributo fattivo degli operatori che vi hanno partecipato.

Il Libretto Formativo, da semplice format nel citato Decreto del 2005, prende vita e si presta oggi, in seguito a questa prima fase di sperimentazione, a diventare uno strumento concreto per un reale servizio al cittadino. Esso è stato oggetto di un impegno significativo da parte di molti soggetti, a partire dalle istituzioni regionali e provinciali, dai servizi e dagli operatori sul territorio, impegno lodevole che è andato nella direzione di sviluppare pratiche concrete di ricostruzione dell'esperienza individuale, di valorizzazione e trasparenza delle competenze.

Il Libretto, inoltre, si pone in coerenza e sinergia con la Borsa Continua del Lavoro per favorire l'incontro domanda-offerta di lavoro ed è dunque utile e fruibile dal mercato del lavoro e dal sistema dell'*education*.

Offrire al cittadino l'opportunità di ricostruire e rendere leggibile anche ciò che non è ufficialmente documentabile tramite titoli o certificati è una scelta importante e una sfida per le istituzioni.

Questa sfida si inquadra oggi anche nel processo più ampio e organico di costruzione di un sistema nazionale di apprendimento permanente che vede ad oggi almeno due momenti di grande rilievo:

- il Disegno di legge sull'apprendimento permanente, approvato dal Consiglio dei Ministri il 21/12/2007 e oggi all'esame del Parlamento. In tale testo di legge il Libretto Formativo è incardinato nel sistema nazionale di certificazione.
- il Tavolo Unico sul sistema di standard che opera dalla seconda metà del 2006 su iniziativa del Ministero del Lavoro, con i Ministeri dell'Istruzione e dell'Università, le Regioni e le Parti sociali con l'obiettivo di condividere un quadro di riferimento comune delle qualificazioni e

PREFAZIONE

delle competenze che consenta, tra le altre cose, anche la trasparenza e la validazione delle competenze comunque acquisite.

Prefazione

È auspicabile in questa fase che si possa effettivamente realizzare su questi temi una convergenza tra processi normativi top-down ed esperienze pratiche, in special modo quelle nate su elementi e metodologie condivise come è questa del Libretto Formativo. Ciò consentirà di raggiungere più tempestivamente ed efficacemente l'obiettivo di un reale beneficio in termini di supporto all'individuo, per la sua formazione e occupabilità, obiettivo che rimane al centro dall'azione istituzionale su questo tema.

Vera Marincioni
Direttore generale
politiche per l'orientamento e la formazione
Ministero del Lavoro

INTRODUZIONE

1. Il percorso istituzionale del Libretto Formativo tra il 2005 e il 2007

Lil Libretto Formativo nasce come strumento istituzionale finalizzato ad agevolare la messa in trasparenza delle competenze individuali acquisite anche in contesti non formali, ed utilizzabile lungo tutto l'arco di vita nell'ambito dei diversi percorsi di apprendimento e di carriera.

Come ampiamente condiviso, anche in contesti internazionali e comunitari, la possibilità di rendere leggibili e quindi valorizzabili le competenze individuali, al di là di quanto riportato nei titoli tradizionali, rappresenta un elemento cruciale nell'attuale contesto socio-occupazionale, in almeno tre prospettive virtuose:

- una prima, di sviluppo dell'auto-consapevolezza dell'individuo circa le proprie risorse e potenzialità. In questa prospettiva il Libretto si fa interprete di un approccio più attivo e critico nei confronti dei propri percorsi di vita e professionali;
- una seconda, di incremento del valore sociale dell'informazione. Il Libretto pone l'informazione in una forma fruibile e riconoscibile da più soggetti in numerosi e diversificati contesti (scuola, formazione, lavoro, volontariato, servizi al cittadino);

Introduzione

- una terza, di promozione di una concreta prospettiva di riconoscimento istituzionale delle competenze e dei crediti tra i sistemi educativi e formativi e nel mercato del lavoro. È una prospettiva questa altamente auspicabile a livello nazionale ed europeo, per la quale il Libretto andrebbe associato ad apposite procedure di validazione e certificazione.

A differenza di strumenti più tradizionali, come il Curriculum Vitae, il Libretto Formativo non è una forma di autodichiarazione, ma è un dispositivo caratterizzato da standard di processo (“come si registra”). In prospettiva poi, saranno anche definiti standard più cogenti di contenuto (“cosa si registra”). Gli standard sono assicurati dalle istituzioni che rilasciano il Libretto (Regioni) tramite servizi o enti opportunamente autorizzati.

Sulla base di questi elementi di opportunità, la previsione della realizzazione di un “libretto formativo” era già presente da diversi anni in numerosi provvedimenti normativi nazionali (Accordo Stato-Regioni del 18 febbraio 2000, DM 174/2001 sulla Certificazione delle competenze) nonché in una serie di iniziative attivate a livello regionale o settoriale negli ultimi anni.

Il Decreto 276/2003 che attua le disposizioni della Legge 30/2003 in materia di mercato del lavoro, conferma e integra ciò che era previsto dai precedenti provvedimenti avviando di fatto il percorso di definizione e condivisione socio-istituzionale del Libretto Formativo definito qui, quale strumento per la registrazione delle *“competenze acquisite durante la formazione in apprendistato, la formazione in contratto di inserimento, la formazione specialistica e la formazione continua svolta durante l’arco della vita lavorativa ed effettuata da soggetti accreditati dalle regioni, nonché [del]le competenze acquisite in modo non formale e informale secondo gli indirizzi della Unione Europea in materia di apprendimento permanente, purché riconosciute e certificate”*.

Alla definizione del format di Libretto ha provveduto un gruppo di lavoro promosso dal Ministero del Lavoro e composto dai ministeri coinvolti (Ministero del Lavoro e Ministero dell’Istruzione), dalle Regioni e Province autonome (coordinate tramite il Progetto Interregionale Competenze e assistite da Tecnostruttura) e dalle Parti sociali. L’ISFOL ha assicurato l’assistenza tecnica ai lavori del gruppo che si è costituito in aprile 2004.

A Giugno 2005 è stato raggiunto un accordo su:

- il format del Libretto Formativo;
- un documento tecnico di accompagnamento al format comprensivo di Linee Guida;

- l'intesa di avviare un percorso di sperimentazione, gestito in autonomia dalle singole Regioni, con una regia nazionale e con il supporto e il monitoraggio dell'Isfol.

Nel quadro di questo accordo, il format del Libretto Formativo del Cittadino è stato prima ratificato in sede di Conferenza Stato-Regioni e in seguito approvato ufficialmente con il Decreto Interministeriale (Ministero del Lavoro e Ministero dell'Istruzione) del 10 ottobre 2005: "Approvazione del modello di libretto formativo del cittadino, ai sensi del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, articolo 2, comma 1, lettera i)".

Questa prima fase del percorso ha prodotto nel complesso una serie di documenti di carattere tecnico e istituzionale che hanno costituito la dotazione base per la successiva fase di sperimentazione. Tali documenti sono raccolti nella Sezione 1 del presente Volume.

Successivamente si è entrati nella fase di Sperimentazione che, si è avviata concretamente nella seconda metà del 2006, avvalendosi della candidatura di 13 Regioni e Province Autonome (Bolzano, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Molise, Piemonte, Sicilia, Toscana, Trento, Valle D'Aosta, Friuli Venezia Giulia).

L'accordo tra le Regioni candidate prevedeva che le attività sarebbero state realizzate lungo l'arco di un anno (esteso poi a tutto il 2007) con modalità di applicazione differenziate nelle singole Regioni in quanto a tempi, dimensione, popolazione di riferimento e soggetti da coinvolgere, ma che in tutti i casi sarebbero stati osservati alcuni punti fermi.

2. Fasi e contesti di sperimentazione

In ognuno dei diversi contesti regionali il Libretto Formativo è stato sperimentato sulla base delle seguenti fasi operative:

a Predisposizione del contesto di sistema

La prima fase è stata finalizzata al necessario processo di consultazione e condivisione sul territorio, anche al fine di individuare le condizioni ottimali di fattibilità della Sperimentazione.

b Informazione/formazione degli operatori

Questa fase ha previsto 1) l'individuazione di una popolazione di operatori che avrebbero sperimentato il processo di rilascio del Libretto 2) la formazione degli operatori, ai fini della predisposizione di un "terreno comune", funzionale al presidio delle funzioni di accompagnamento.

c Erogazione

La terza fase è stata quella della effettiva sperimentazione dello Strumento e del processo di servizio presso i beneficiari finali.

Introduzione **d** *Valutazione*

L'ultima fase ha riguardato la raccolta e la sistematizzazione dei *feedback*, la condivisione a livello locale, la elaborazione di una valutazione complessiva (con proposte migliorative), e infine, la preparazione di un piano per la messa a regime del Libretto anche in funzione degli obiettivi stabiliti nella programmazione FSE 2007-2013.

Per quanto riguarda invece i contesti all'interno dei quali si è realizzata la Sperimentazione, le Regioni e le Province autonome partecipanti hanno collocato le attività sperimentali in due ambiti preferenziali:

- a) i *servizi per l'impiego*, considerando l'utenza che accede ai diversi servizi (informazione, orientamento, consulenza, facilitazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accesso alla formazione, promozione della imprenditorialità);
- b) gli *organismi di formazione/orientamento*, considerando in linea generale una utenza potenzialmente interessata alla trasparenza o al riconoscimento delle competenze acquisite, con un esplicito riferimento alle tipologie già definite dal D.Lgs 276/03 (apprendistato, contratti di inserimento, formazione continua);

3. Il supporto tecnico e il monitoraggio a cura dell'Isfol

L'Isfol, nell'ambito del processo di Sperimentazione si è collocato come responsabile a livello nazionale delle azioni di supporto tecnico e monitoraggio. Proprio in relazione al tema del supporto tecnico e metodologico fornito agli operatori, sono stati sviluppati i contributi contenuti nella Sezione 2 e 3 del presente Volume.

Il supporto tecnico dedicato alla Sperimentazione ha assunto un ruolo strategico e centrale per attribuire omogeneità alle attività che si realizzavano in una tale varietà di contesti. Il Libretto era infatti un tipo di strumento, che poteva sì rinviare a prassi già note, ma che richiedeva anche, come primo strumento istituzionale di trasparenza della competenze, una sua struttura concettuale ed operativa coerente con la molteplicità delle possibili funzioni e applicazioni.

Sulla base della peculiarità e complessità dello strumento, è stato necessario: sviluppare l'impianto di un processo-tipo relativo al servizio di erogazione del Libretto Formativo, ricavare dalla analisi di tale processo le attività fondamentali e le competenze necessarie¹ al presidio del processo di servizio e infine costruire delle note metodologiche relative

¹ Il principale risultato di tale fase del lavoro è rappresentato nella sezione 1 cap 4 "Competenze e unità capitalizzabili per la gestione del libretto formativo".

FIGURA 1. FASI DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL LIBRETTO FORMATIVO



Introduzione

Figura 1.
*Fasi del
 processo di
 erogazione
 del Libretto
 Formativo*

a ciascuna delle fasi del processo, riportate nella Sezione 2 del presente Volume.

Il processo-tipo di erogazione del Libretto, inteso come servizio di accompagnamento e supporto alla compilazione dello stesso, è stato articolato in quattro fasi sequenziali, ciascuna delle quali fondamentale per una corretta ed attendibile applicazione dello strumento (Vedi Figura 1).

Ad integrazione delle Note metodologiche elaborate per ciascuna delle quattro fasi in cui è stato articolato il processo di rilascio del Libretto, sono stati individuati alcuni temi chiave di approfondimento, che trovano spazio nella Sezione 3 del Volume. Essi rappresentano campi in parte

Introduzione

ancora aperti e sono di fatto consegnati ad una comune riflessione in vista dello sviluppo e della messa a sistema del Libretto Formativo.

Dall'insieme di queste diverse tipologie di documenti e materiali di lavoro nasce una raccolta di "risorse" inizialmente dedicata alla piccola comunità degli operatori che nelle diverse regioni si sono cimentati, nell'ambito della Sperimentazione, con lo strumento Libretto, materiali che hanno trovato spazio lungo l'arco della sperimentazione nelle pagine web riservate, accessibili dal sito *www.nrpitalia.it*², e che sono oggi resi disponibili ad una comunità più allargata tramite questa pubblicazione. Indipendentemente dagli esiti della sperimentazione, esiti che avranno a breve la dovuta diffusione, il *know how* comune sviluppato tramite questa ricca e attiva comunità virtuale di operatori rimarrà comunque un importante patrimonio, è tanto più importante dal momento che riunisce e contempera alcune riflessioni teoriche con una immediata esperienza concreta. Tale patrimonio testimonia un impegno considerevole in funzione di una sfida precisa, quella di rendere realmente praticabili e fruibili al cittadino i benefici derivanti dalla applicazione di principi che rimangono troppo spesso sulla carta: apprendimento permanente, centralità dell'individuo, trasparenza e riconoscibilità delle competenze. In questa chiave il Libretto rappresenta già una esperienza conosciuta e di successo in ambito internazionale, studiata e approfondita dall'OCSE e riconosciuta dalla Commissione Europea come prassi del tutto coerente con le raccomandazioni formulate e gli impegni assunti dai diversi Paesi in ordine alla trasparenza e alla valorizzazione dell'apprendimento anche non formale sviluppato dai cittadini.

² Le stesse pagine web contengono una libreria di esempi di libretti già compilati e un'area riservata a disposizione degli operatori in cui è possibile compilare on-line i libretti e intervenire modificando e aggiornando quelli precedentemente compilati, ciò ai fini dell'omogeneizzazione delle pratiche e per facilitare le operazioni connesse al monitoraggio del processo di sperimentazione.

sezione 1

**2005: I DOCUMENTI BASE PER LA
SPERIMENTAZIONE DEL LIBRETTO
FORMATIVO DEL CITTADINO**

INDICE

1. **Ministero del lavoro e delle politiche sociali - decreto 10 ottobre 2005 - approvazione del modello di Libretto Formativo del Cittadino**
2. **Documento tecnico di accompagnamento al format di Libretto Formativo del Cittadino**
3. **Linee guida per l'utilizzo del libretto formativo nella fase di sperimentazione**
4. **Competenze e unità capitalizzabili per la gestione del Libretto Formativo**

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI - DECRETO 10 OTTOBRE 2005 - APPROVAZIONE DEL MODELLO DI LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO

Gazzetta Ufficiale N. 256 del 3 Novembre 2005

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI DECRETO 10 ottobre 2005: Approvazione del modello di libretto formativo del cittadino, ai sensi del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, articolo 2, comma 1, lettera i).

Il ministro del lavoro e delle politiche sociali di concerto con il Ministro dell'Istruzione dell'Università e della ricerca:

- Vista la legge 14 febbraio 2003, n. 30 in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Visto l'art. 2, comma 1, lettera i), del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, attuativo delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge n. 30 del 2003, che definisce il «Libretto formativo del cittadino»;
- Visto l'allegato B dell'Accordo Stato-Regioni del 18 febbraio 2000;
- Visto il decreto del Ministero del lavoro e della previdenza sociale del 31 maggio 2001, n. 174/2001, sul sistema di certificazione delle competenze nella formazione professionale;
- Visto il documento tecnico allegato all'«Accordo tra il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, le regioni, le province autonome di Trento e Bolzano per la definizione degli standard formativi, in attuazione dell'Accordo quadro sancito in Conferenza unificata il 19 giugno 2003» del 15 gennaio 2004;
- Visto l'Accordo intervenuto in sede di Conferenza unificata di cui all'art. 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, nella riunione del 28 ottobre 2004;

SEZIONE 1 - 2005 - CAPITOLO 1

- Vista la decisione del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 15 dicembre 2004, n. 2241/2004/CE inerente la definizione di un «Quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze - Europass»;
- Vista l'intesa sullo schema di libretto formativo del cittadino intervenuta in sede di Conferenza unificata nella riunione del 14 luglio 2005;

Sentite le parti sociali

Decreta:

Art. 1.

1. Ai sensi del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, art. 2, comma 1, lettera i), è **approvato il modello di libretto formativo del cittadino di cui all'allegato A che fa parte integrante del presente decreto.** Roma, 10 ottobre 2005

Il Ministro del lavoro e delle politiche sociali

Maroni

Il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca

Moratti

Il modello del Libretto

**Libretto Formativo
del Cittadino**

RILASCIATO DA (soggetto abilitato/autorizzato)

NELLA REGIONE/PROVINCIA

DATA DI PRIMO RILASCIO

DATA DI ULTIMO AGGIORNAMENTO

SEZIONE 1

1. INFORMAZIONI PERSONALI

Nome e Cognome _____

Codice Fiscale _____

Sesso _____

Data di nascita ____/____/____

Comune (o Stato estero) di nascita _____

Provincia _____

Nazionalità _____

Comune di residenza _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo di residenza _____

Comune di domicilio _____ CAP _____ Provincia _____

Indirizzo di domicilio _____

Numero di telefono cellulare _____

Numero di Telefono _____

Numero di Fax _____

Indirizzo di posta elettronica _____

2. ESPERIENZE LAVORATIVE/PROFESSIONALI (*)

Tipologia contrattuale _____

Data di inizio del rapporto di lavoro ____/____/____

Data di cessazione del rapporto di lavoro ____/____/____

Mansione svolta (qualifica SIL) _____

Settore economico (codice ISTAT) _____

Principali attività svolte _____

Nome del datore di lavoro _____

Indirizzo del datore di lavoro _____

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

3. TITOLI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE (*)

Titolo di studio _____

(se in apprendistato, indicare se:

apprendistato per il diritto dovere

apprendistato per l'alta formazione

Anno di conseguimento _____

Nome dell'Istituto Scolastico/Ente/Università _____

Sede dell'Istituto Scolastico/Ente/Università _____

votazione conseguita (numeratore/denominatore) ____/____

cum laude _____

ultimo anno frequentato (se abbandonato) _____

anno di frequenza (se in corso) _____

nr. esami sostenuti (se abbandonato o in corso) _____

tirocinio/stage Durata _____

ente/azienda ospitante _____

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

4. ESPERIENZE FORMATIVE (*)

Titolo attività formativa _____

- se ottenuto in apprendistato indicare:

apprendistato per il diritto dovere apprendistato professionalizzante apprendistato per l'alta formazione - indicare se ottenuto in contratto di inserimento

Soggetto che ha erogato l'attività formativa _____

Sede soggetto erogatore (comune o stato estero) _____

concluso nel _____

durata (specificare se in ore/giorni/mesi) _____

attestazione/ certificazione rilasciata o validata dall'ente pubblico _____

altre attestazioni _____

 tirocinio/stage Durata _____

ente/azienda ospitante _____

(*) da ripetersi per ogni esperienza citata

SEZIONE 2 - Competenze acquisite in percorsi di apprendimento

<i>Tipologia (*)</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Contesto di acquisizione (in quale percorsi/situazione sono state sviluppate le competenze indicate)</i>	<i>Periodo di acquisizione (anni in cui sono state sviluppate le competenze indicate)</i>	<i>Tipo di evidenze documentali a supporto dell'avvenuta acquisizione delle competenze descritte</i>

(*) In caso di competenze acquisite nell'ambito di percorsi di apprendimento formale, specificare l'articolazione in relazione alle tipologie di competenze individuate dall'accordo in Conferenza Unificata del 28.10.2004: competenze di base, competenze tecnico-professionali e trasversali. Per le Competenze di base derivanti da percorsi di istruzione e formazione si farà riferimento alle aree individuate dall'Accordo in Conferenza Unificata del 15.01.04: Area dei linguaggi, Area tecnologica, Area scientifica, Area storico-socio-economica.

DOCUMENTO TECNICO DI ACCOMPAGNAMENTO AL FORMAT DI LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO APPROVATO CON D.M. 25 OTTOBRE 2005

Riferimenti normativi del Libretto Formativo

La previsione della realizzazione di un “libretto formativo” è contenuta in vari provvedimenti normativi nazionali a partire dall’Accordo Stato-Regioni del 18 febbraio 2000 che, all’allegato B, individua nel Libretto Formativo del Cittadino lo strumento per “documentare il curriculum formativo e le competenze acquisite” dalle persone.

Il DM 174/2001 ribadisce che nel Libretto Formativo sono riportate le certificazioni delle competenze effettuate: “a) al termine di un percorso di formazione professionale di norma finalizzato all’acquisizione di una qualifica (...); b) in esito a percorsi di formazione parziale ovvero in caso di abbandono precoce del percorso formativo o in percorsi che non conducono all’acquisizione di qualifica (...); c) a seguito di esperienze di lavoro e di autoformazione su richiesta degli interessati (...)”.

Il D.Lgs. 276/2003 attuativo della L. 30/2003 integra quanto previsto dall’Accordo del 2000 e dal DM 174/2001, prevedendo che:

- la definizione del Libretto avvenga di concerto tra il MLPS, il MIUR previa intesa con la Conferenza Unificata Stato-Regioni e sentite le parti sociali;

- in esso siano registrate “le competenze acquisite durante la formazione in apprendistato, la formazione in contratto di inserimento, la formazione specialistica e la formazione continua svolta durante l’arco della vita lavorativa ed effettuata da soggetti accreditati dalle regioni, nonché le competenze acquisite in modo non formale e informale secondo gli indirizzi della Unione europea in materia di apprendimento permanente, purché riconosciute e certificate”

A seguito di quanto previsto dall’art. 2 comma i del citato D.Lgs. il Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali ha costituito un gruppo di lavoro con il compito di:

- individuare gli elementi costitutivi di una proposta di Libretto Formativo inteso come strumento per la messa in trasparenza delle competenze, prendendo atto e, quindi, tenendo conto:
 - a) dei vincoli e dei limiti attualmente costituiti dallo stato ancora non definito del confronto a livello nazionale sul tema degli standard minimi, del riconoscimento e della certificazione delle competenze;
 - b) delle indicazioni comunitarie in materia di trasparenza delle qualifiche e dei titoli (in particolare della Decisione del 15/12/2004 “Quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze - Europass);
 - c) di quanto già sviluppato in contesti specifici in tema di messa in trasparenza delle competenze (in particolare rispetto ad esperienze regionali);
- delineare e definire nel dettaglio la proposta di Libretto, unitamente a quella relativa ad una sua prima sperimentazione nelle Regioni e Province Autonome.

A tal fine il gruppo costituito presso il MLPS vede la partecipazione di rappresentanti oltre che dei due ministeri coinvolti (MLPS e MIUR), delle Regioni e Province autonome (Coordinamenti Istruzione e Formazione professionale-Lavoro) delle Parti sociali e dell’ISFOL quale organismo di assistenza tecnica.

Nella riunione di insediamento del gruppo di lavoro tenutasi il 22 aprile 2004, è stato deciso di individuare un gruppo ristretto di rappresentanti “tecnici” dei soggetti coinvolti, affidando ad esso il compito dell’elaborazione tecnica della proposta di Libretto e di percorso di sperimentazione dello stesso, nell’ambito di un preciso mandato che prevede:

- definizione di un format comune minimo di Libretto Formativo per la messa in trasparenza e registrazione delle competenze;

- definizione di linee guida per l'utilizzo dello strumento da parte degli operatori;
- definizione di un percorso di sperimentazione su scala nazionale dello strumento, relative azioni di formazione degli operatori che saranno chiamati ad attuare la sperimentazione ed azioni di divulgazione presso i cittadini.

Nell'affidamento del mandato al gruppo tecnico, sono stati ribaditi i limiti dell'operazione, rappresentati dall'attuale stato del dibattito, che non è ancora giunta alla definizione di un sistema nazionale di standard minimi di competenze e per il riconoscimento e certificazione delle stesse. In tal senso, il gruppo tecnico dovrà lavorare ad uno strumento che, inevitabilmente, rispecchierà il carattere "in progress" della situazione all'interno del paese, ma allo stesso tempo dovrà avere la necessaria flessibilità che possa permetterne l'adeguamento sulla base dell'evoluzione del confronto.

Il gruppo tecnico ha lavorato ad una proposta che individua la struttura del Libretto Formativo e gli elementi essenziali al percorso per una sua prima sperimentazione; in essa si è tenuto conto dei risultati già sanciti in sede di Conferenza Stato-Regioni e Conferenza Unificata in materia di standard delle competenze di base e certificazioni intermedie e finali nei sistemi di Istruzione e Formazione Professionale.

Tuttavia, la proposta formulata, proprio in quanto tiene conto del mandato e dei relativi vincoli, non può costituire una componente di un percorso di confronto più ampio per la definizione di standard minimi di competenze. Quest'ultimo deve restare, infatti, l'obiettivo prioritario che il sistema-paese deve perseguire, anche individuando opportune sedi per realizzare il confronto tra tutti gli attori istituzionali e non coinvolti, per poter sostenere le sfide lanciate ai sistemi di istruzione-formazione-lavoro di tutti i paesi europei dalla strategia di Lisbona. Senza il perseguimento di tale obiettivo di fondo, gli strumenti sino ad ora definiti e sanciti e la stessa proposta di Libretto, rimanendo elementi "spuri" non inseriti in un contesto complessivo organico e condiviso, non sono in grado di produrre quegli effetti, direttamente misurabili in termini di garanzia del diritto della persona a vedersi riconosciute le competenze comunque acquisite, per i quali sono stati pensati.

Di seguito si riportano i risultati del confronto avviato dalle Regioni e Province autonome nell'ambito del Progetto Interregionale *"Descrizione e certificazione per competenze e famiglie professionali - Standard minimi in una prospettiva di integrazione tra istruzione, formazio-*

ne professionale e lavoro”, rivisti alla luce delle osservazioni emerse nella riunione del gruppo tecnico tenutasi il 9 dicembre 2004. Costituisce parte integrante della proposta anche la Nota preliminare che ha la finalità di chiarire i termini del mandato affidato al gruppo tecnico sopra citato ed il contesto più ampio in cui esso - ed i risultati del lavoro che esso svolge - deve necessariamente essere inquadrato.

Elementi di contestualizzazione della proposta

- a) Il lavoro svolto si colloca nell’ambito di quanto specificatamente previsto dall’articolo 2 del D.Lgs. 276/2003; è pertanto indispensabile prioritariamente sottolineare alcuni aspetti fondamentali che emergono dall’esame della citata normativa.

I diversi provvedimenti affrontano il tema del Libretto Formativo con angolature diverse, ma intendendolo sempre come *strumento di registrazione*. Mentre, infatti, l’Accordo del 2000 ed il DM 174/2001 guardano al Libretto soprattutto dalla prospettiva del sistema di formazione professionale (il primo per l’individuazione di linee di coordinamento “*delle attività finalizzate alla formazione professionale*”, tra le quali risultano prioritarie quelle connesse all’“*individuazione degli standard delle qualifiche professionali e dei crediti formativi*”; il secondo per garantire la trasparenza delle certificazioni e delle relative modalità di registrazione e raccolta delle stesse nel sistema della formazione professionale), il D.Lgs 276/2003 adotta un approccio al Libretto dal versante del sistema del lavoro individuando in esso lo strumento per la raccolta e la registrazione delle competenze del cittadino-lavoratore comunque acquisite, ovvero in contesti formali, non formali ed informali, “*purché riconosciute e certificate*”.

Non sfugge, quindi, che il Libretto così come sino ad ora delineato, si configura come una delle misure per l’attuazione delle politiche di *lifelong* e *lifewide learning* promosse dall’Unione Europea, poiché punta ad una maggiore trasparenza delle qualifiche in funzione della garanzia per ogni individuo di vedersi riconosciuto il proprio patrimonio di competenze soprattutto in situazioni di mobilità formativa o lavorativa.

- b) In quanto tale esso ha una natura trasversale, poiché riguarda diversi contesti e sistemi che l’individuo si trova ad “*attraversare*” nel suo percorso di apprendimento permanente. Coerentemente, pertanto, la sua definizione - come previsto dall’articolo 2 del citato D.Lgs 276/2003 e dallo “*spirito*” del lavoro in atto nell’ambito del gruppo tecnico costituito - non può che essere frutto di una cooperazione istituzionale (tra Regioni/Province autonome e tra queste ed i Ministeri) e di concertazione (con le forze sociali). Alla luce di ciò appare opportuno individua-

re momenti di raccordo con il percorso di costruzione del portfolio delle competenze, previsto dal Decreto del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca n. 100/2002 art. 7 e adottato, pur senza riferimenti ad un format unitario e condiviso a livello nazionale, nelle procedure attuative della legge 53/2003, con particolare riferimento alla scuola per l'infanzia. Altrettanto coerentemente, però, esso deve tenere conto delle diverse realtà che va ad intercettare ed in particolare, trattandosi di strumento di registrazione di competenze, la sua elaborazione non può prescindere dall'attuale confronto in atto a livello nazionale sul tema dell'individuazione di standard minimi di descrizione, riconoscimento e certificazione delle competenze, ulteriormente sollecitato negli ultimi anni dalle recenti riforme introdotte nel mercato del lavoro e nel sistema di istruzione e formazione professionale.

- e) Infine, dovendo il Libretto accogliere le registrazioni delle competenze “*riconosciute e certificate*”, la definizione dello stesso non può costituire un'operazione “chiusa” nel tempo, ma deve configurarsi come *percorso* necessariamente raccordato a quello in atto per l'individuazione degli standard di riconoscimento e certificazione.

I principi ispiratori della proposta

Avendo a riferimento gli elementi sopra evidenziati, i principi che ispirano la presente proposta possono essere sintetizzati come segue.

1. La finalità prioritaria del Libretto riguarda la persona; esso infatti è uno strumento al servizio del cittadino in generale ed in particolare per il cittadino-lavoratore per renderne riconoscibili e trasparenti le competenze acquisite, e renderle quindi utilizzabili, soprattutto in “situazioni di transito” e cambiamento nel contesto di lavoro o di formazione; si tratta quindi di pensare ad uno strumento che abbia un “valore sociale” effettivo, ovvero spendibile dall'individuo nel rapporto con i contesti in cui si svolge la sua “vicenda” di sviluppo professionale/lavorativo e di vita.
2. In quanto strumento *del* cittadino finalizzato a conferire valore di scambio al patrimonio di competenze dallo stesso acquisite, esso non si identifica in una misura burocratica, ma anzi deve ispirarsi ad una logica di massima semplificazione concentrando la propria efficacia sull'”operazione” di far emergere tale patrimonio nella sua integrità, ovvero rispettando l'unicità della persona.



In tal senso esso costituisce un raccoglitore di informazioni aggregate ed “evolutive” delle competenze della persona e, in quanto tale, si distingue da altri strumenti di raccolta dati più “statici” e frammentati.

3. Il Libretto, costruito mediante il confronto tra tutti gli attori - istituzionali e non - che operano e governano i sistemi Istruzione, Formazione e Lavoro, consente la comunicazione intersistemica e permette la valorizzazione degli strumenti e dei dispositivi che in ciascuno di tali sistemi attengono ai processi di sviluppo delle competenze e alla loro validazione

↳ In quanto risultante da un confronto tra tutti gli attori esso propone un format omogeneo a livello nazionale e trasversale ai diversi sistemi

4. Proprio in quanto strettamente connesso a tali sistemi, il Libretto nella fase attuale non potrà che rispecchiarne il grado di condivisione raggiunto in merito al tema degli standard di riconoscimento e certificazione. Si tratta, quindi, di configurare uno strumento *in progress* che dovrà essere adeguato ed integrato mano a mano che si andranno definendo le caratteristiche di un sistema condiviso di standard minimi a livello nazionale, con riferimento a quanto già definito congiuntamente e richiamato nella premessa di cui al punto 1. del *documento tecnico allegato all'“Accordo tra il Ministro dell'istruzione dell'università e della ricerca, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano per la definizione degli standard formativi in attuazione dell'Accordo quadro sancito in Conferenza Unificata il 19 giugno 2003”* del 15 gennaio 2004. La proposta qui presentata costituisce pertanto una prima tappa di definizione dello strumento la cui piena operatività potrà, essere garantita unicamente a seguito della individuazione delle condizioni minime comuni a livello nazionale per la riconoscibilità e certificabilità delle competenze, ovvero di quegli standard minimi nazionali che *restano* la priorità assoluta rispetto alla quale le Regioni e le Province autonome intendono agire per l'attuazione delle politiche di lifelong learning.

↳ In tal senso il Libretto si configura allo stato attuale come **strumento di registrazione unitaria** delle competenze, comunque acquisite, descritte e/o certificate secondo le procedure in vigore presso le amministrazioni regionali dai diversi organismi preposti.

Attraverso la condivisione di tali principi, del percorso di costruzione del Libretto e la condivisione dei significati degli “oggetti” in esso registrati le Istituzioni e le Parti Sociali possono attribuire e dare valore **condiviso** alle competenze delle persone per l'effettiva mobilità formativa e professionale delle stesse, pur nella diversità delle procedure di descrizione e certificazione delle competenze attualmente in vigore, e in ogni caso nella prospettiva di garantire le predette condizioni minime comuni quando a regime saranno individuati gli standard minimi nazionali.

Le caratteristiche operative del Libretto

I principi sopra delineati sono operativamente declinati nella presente proposta per costruire uno strumento che:

- risponda alla funzionalità **primaria** di *documentazione trasparente* delle acquisizioni in termini di competenza a supporto delle *transizioni* in ambito formativo e lavorativo;
- costituisca in **seconda battuta** anche un momento di *riflessione della persona sul proprio percorso* al fine di renderla consapevole (o maggiormente consapevole) delle proprie potenzialità;
- permetta l'avvio di percorsi di "accertamento", in modo da rendere maggiormente spendibili le competenze possedute, consentire l'inserimento della persona in percorsi formativi in modo da completare la formazione posseduta e formalizzare ulteriori acquisizioni.

In tal senso esso dovrà presentare caratteristiche di *facile approccio* sia per la persona che intenda utilizzarlo sia per i destinatari, rispondendo all'esigenza di semplificazione, senza sovrapporsi ad altri strumenti.

Dovrà inoltre e conseguentemente distinguersi da:

- curriculum vitae europeo, che costituisce uno strumento di trasparenza completamente "autogestito" dalla persona, che ne resta l'unica responsabile (con un valore sociale dello stesso limitato);
- scheda anagrafico-professionale, che ha una natura amministrativa, costituendo il supporto informativo nell'erogazione di servizi da parte dei soggetti competenti in materia di servizi al lavoro, come definiti dal D.Lgs. 297/2002, e la base per lo scambio di informazioni nell'ambito della Borsa continua nazionale del lavoro;
- Portfolio delle competenze.

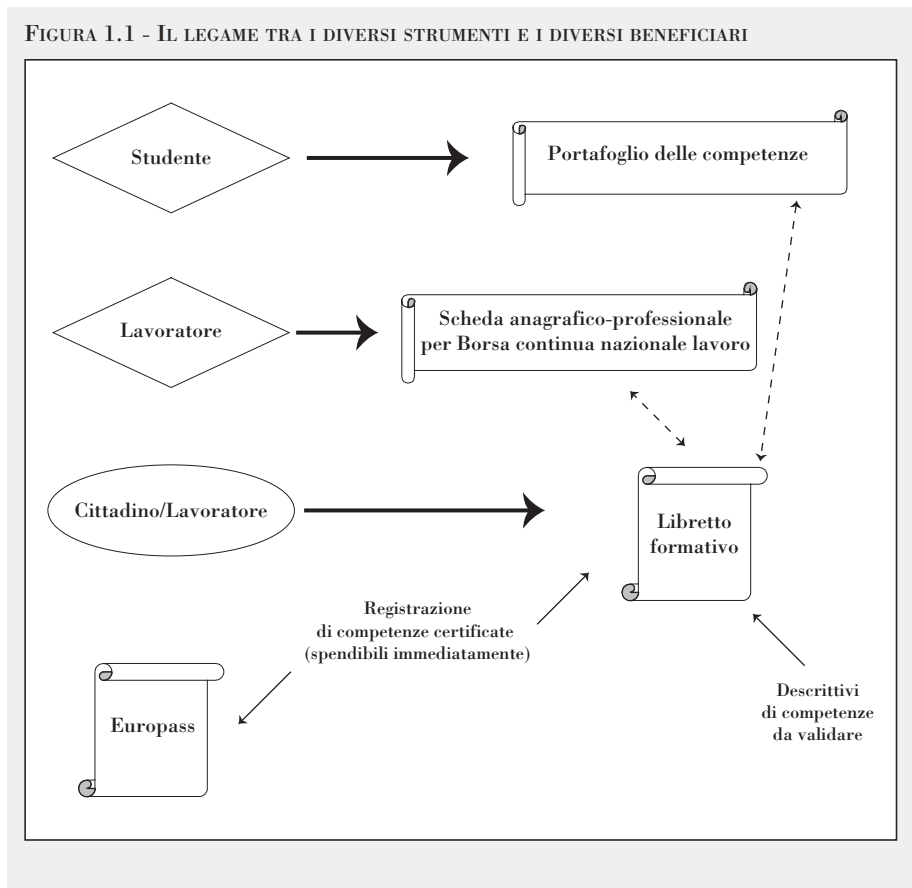
La non confusione con altri strumenti è un elemento fondamentale per fare chiarezza sull'uso dello strumento.

È da sottolineare, infatti, che benché i quattro strumenti presi nel loro complesso (scheda anagrafico-professionale, Libretto Formativo, curriculum vitae europeo e portfolio) siano tutti centrati sul cittadino e al fine di consentire la spendibilità delle sue competenze, ciascuno di essi si focalizza su aspetti diversi e su diversi supporti alla compilazione. Pertanto:

- non è assolutamente necessario che tutte le informazioni che compaiono in uno strumento appaiano anche nell'altro;
- è invece assolutamente necessario che tutte le informazioni comuni a due o più di tali strumenti siano rilevate con lo stesso formato. A partire dal codice anagrafico, problema di per sé semplice, ma di non banale soluzione rispetto alle modalità con cui viene digitato.

Si tratta, pertanto, di individuare un format minimo comune e procedure condivise di compilazione assistita, sulla base dei principi e delle caratteristiche sopra indicate. Quest'ultima opzione risulta particolarmente indicata nel momento di avvio per distinguere e collegare i diversi strumenti e potrà svilupparsi nel futuro per la migrazione elettronica dei dati e per sviluppare un unico strumento integrato. A tale livello si potrà anche a seguito dei dati della sperimentazione esplorare eventuali modalità di compilazione autogestita. È evidente, comunque, che dovrà essere sempre garantita la trasparenza dello strumento anche rispetto alla diversa valenza che esso assume in relazione alle due modalità di compilazione (completamente autogestito dalla persona, co-gestito dalla persona e dal soggetto autorizzato il quale ne cura anche il rilascio). Si riporta di seguito uno schema (figura 1.1) che sintetizza il legame tra i diversi strumenti e i diversi beneficiari.

Figura 1.1
*Il legame tra
 i diversi
 strumenti e i
 diversi
 beneficiari*



Il format minimo comune

Nella presente proposta, il Libretto si articola in due sezioni:

la **prima sezione** deve riguardare le principali informazioni personali connesse ai dati anagrafici e alle diverse tipologie di esperienze lavorative/professionali ed ai titoli di studio e di formazione professionale conseguiti. Nella definizione di questa sezione però si è operata:

- una verifica rispetto all'effettiva coincidenza del formato dei dati contenuti nella sezione stessa con quello dei dati analoghi previsti nella scheda anagrafico-professionale e con quello dei dati previsti nel Curriculum Vitae Europeo; ciò al fine di permettere che la persona che si trova ad attivare per la prima volta uno degli strumenti formalizzati fornendo i propri dati (scheda anagrafico-professionale (Borsa lavoro), Curriculum Vitae Europeo, Libretto) non debba replicare l'inserimento di questi ultimi successivamente, qualora attivi un altro di tali strumenti (ovviamente con tutte le misure di tutela della privacy previste dalla vigente normativa);
- una selezione delle informazioni da inserire nella sezione, vista la diversa finalità del Libretto rispetto alla scheda anagrafico-professionale.

La **seconda sezione** è dedicata alla “descrizione” della persona mediante il linguaggio delle competenze, al fine di restituire nella sua unitarietà il patrimonio di quanto acquisito nei diversi contesti di vita e di lavoro.

Il format di questa sezione deve innanzitutto rendere ragione della attuale parzialità dello strumento e, di conseguenza, restituirne evidenza.

In assenza, infatti, di un sistema nazionale di standard minimi per la descrizione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze, il quadro ricostruito mediante un percorso assistito dovrà evidenziare quali competenze hanno già avuto una validazione, in quanto presupposto di titoli e certificazioni in uscita a percorsi formativi formali, e quali, invece, pur emergendo quale componente importante della personalità, non hanno ancora ricevuto alcuna forma di validazione, riconoscimento, certificazione.

Ciò al fine del rendere ragione del differente “grado di socializzazione” del valore delle competenze descritte; laddove infatti una competenza è certificata, ovvero resa certa in un contesto di regole identificato e condiviso, essa assume quel valore di scambio che tutti i soggetti che condividono tale contesto le riconoscono.

È evidente che la mancanza di un quadro di riferimento comune a livello nazionale che individui standard minimi per i processi di validazione e riconoscimento delle competenze acquisite in contesti di diversa natura,

rende attualmente “debole” il valore sociale di questa ricostruzione; tale valore sarà limitato verosimilmente alle competenze acquisite in contesti di tipo formale.

È altrettanto evidente, tuttavia, sulla base della progressiva definizione di tale quadro di riferimento - che, come ricordato, resta la “priorità nazionale” - la ricostruzione e la restituzione proposta in questa sezione assumerà un valore sociale sempre più marcato e, di conseguenza, un valore di scambio per la persona effettivamente sempre più forte.

Relativamente alle competenze acquisite in contesti di apprendimento di tipo formale, è possibile descrivere meglio le competenze facendo riferimento all’articolazione delle tipologie di competenze riportata nell’Accordo raggiunto in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004.

In esso le tipologie di competenze sono articolate in:

- **competenze di base;**
- **competenze tecnico-professionali e trasversali.**

Per le competenze di base acquisite in percorsi di istruzione e formazione si farà altresì riferimento alle aree individuate dal citato Accordo del 15.01.2004.

Per quanto concerne le competenze acquisite in contesti di tipo informale e non formale, invece, le evidenze a supporto, almeno in fase transitoria, non avendo un uguale livello di “certezza condivisa” assumeranno un “valore” diverso rispetto a quelle costituite da certificazioni (ovvero quelle la cui certezza è data da un sistema di regole condivise).

Per tutte le competenze descritte, comunque, devono essere indicate le evidenze che supportano tale descrizione e che ne comprovano il possesso.

Tuttavia, proprio nell’ottica della messa in trasparenza anche dei diversi livelli di riconoscimento effettivo cui le competenze descritte sono state sottoposte, la sezione rende possibile evidenziare le specificità che attualmente esistono in proposito all’interno dei sistemi regionali.

È possibile prevedere che il Libretto contenga anche in allegato le documentazioni citate nella sezione 2: si tratta comunque di un’opzione la cui verifica attiene al format fisico del Libretto. Pertanto, una volta decisa l’inclusione di questa sezione, ciascun Regione e Provincia autonoma deciderà come organizzarla:

- in caso di Libretto Formativo cartaceo, si prevede di allegare per intero le copie delle certificazioni e delle altre tipologie di evidenze (lettere di referenze, attestazioni diverse);
- in caso di Libretto informatizzato (mediante card o altro) è evidente che la realizzazione di tale opzione va adeguata al tipo di supporto (formati pdf etc.).

Le procedure di compilazione

Le scelte operative che ciascuna Regione e Provincia autonoma effettuerà per l'attivazione e la gestione del Libretto, dovranno anch'esse ispirarsi ad una serie di "comportamenti" condivisi a garanzia dell'unitarietà dello strumento stesso.

Innanzitutto, ciascuna Regione e Provincia autonoma individuerà le tipologie di soggetti preposti a supportare la persona - almeno nella fase di introduzione e sperimentazione dello strumento - nella compilazione ed aggiornamento del Libretto Formativo, garantendone, mediante idonee misure di controllo, la effettiva capacità e competenza a svolgere il servizio.

In particolare, esse dovranno garantire i seguenti requisiti minimi:

- che nell'attivazione del Libretto i soggetti autorizzati ad assistere i singoli individui abbiano le competenze professionali necessarie per instaurare una corretta relazione con gli stessi;
- che rispettino il carattere volontario dello strumento e, quindi, delle scelte che la persona opera rispetto a ciò che intende mettere in trasparenza;
- che mantengano costantemente centrale la prospettiva di valorizzazione dell'individuo, anche al fine di orientarlo nei progetti professionali e nelle scelte di vita, o indirizzarlo in percorsi per la successiva validazione delle competenze non ancora certificate.

Le Regioni e le Province autonome dovranno inoltre garantire, in coerenza con il piano di attivazione ed implementazione dello strumento che verrà definito congiuntamente agli altri attori istituzionali e non, a livello nazionale e, nell'ambito di esso, delle relative azioni realizzate a livello regionale, la massima diffusione ed informazione circa le caratteristiche dello strumento stesso presso i potenziali utilizzatori.

Le prospettive di sviluppo dello strumento

Appare opportuna una riflessione sulla valenza che al Libretto si intende dare in una prospettiva di breve, di medio e di lungo termine. Se, infatti, è vero che, stante l'attuale fase del dibattito sugli standard minimi sopra richiamata, esso si configura come uno strumento che soltanto parzialmente può identificarsi in quell'insieme di strumenti di trasparenza delineato dalla decisione concernente **Europass**, lo sviluppo del lavoro di definizione, procedendo di pari passo con quanto emergerà in tema di standard, dovrà configurare il Libretto come strumento progressivamente sempre più completo e funzionale alle esigenze di mobilità e trasparenza poste dalla società europea.

LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DEL LIBRETTO FORMATIVO NELLA FASE DI SPERIMENTAZIONE

Lil Libretto Formativo del Cittadino rappresenta lo strumento chiave per la trasparenza dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita. I concetti di *lifelong e lifewide learning* sottolineano la necessità, per gli individui, di potersi formare, valorizzare le proprie esperienze e apprendere in modo continuo esercitando i propri diritti di cittadinanza e di sviluppo professionale.

Oggi è infatti fondamentale saper utilizzare gli strumenti e i linguaggi della società dell'informazione, ma anche saper leggere la realtà, affrontare percorsi formativi e lavorativi differenziati, sapersi orientare e muovere nella vita e nel lavoro.

In questo contesto il Libretto Formativo si pone come strumento di documentazione trasparente e formalizzata di dati, informazioni, certificazioni, utilizzabile dall'individuo nel suo percorso di apprendimento, crescita e mobilità professionale.

Questa concezione del Libretto è coerente con le strategie e le azioni dell'Unione Europea finalizzate alla trasparenza delle competenze e alla mobilità delle persone tanto che il Libretto può essere considerato il cor-

rispettivo italiano di EUROPASS³. Se infatti Europass rappresenta il passaporto delle qualifiche e delle competenze che favorisce la “portabilità” delle stesse in Europa, il Libretto rappresenta la carta d’identità per muoversi sia sul territorio nazionale, sia attraverso le diverse esperienze di apprendimento e lavoro.

Il Libretto inoltre si pone in coerenza e sinergia con la Borsa Continua del Lavoro per favorire l’incontro domanda-offerta di lavoro.

Il Libretto è dunque utile e fruibile dal mercato del lavoro e dal sistema dell’*education*, ma è primariamente uno strumento di valorizzazione della persona, che volontariamente sceglie di utilizzarlo, nonché riconoscibile dalle istituzioni per la garanzia e la tutela dei soggetti.

Utilità per la persona

Il Libretto Formativo, rappresenta, per la persona, uno strumento di comunicazione che risponde a tre obiettivi principali:

- fornire informazioni sul soggetto e sul suo curriculum di apprendimento formale, non formale e informale, per la ricerca di un lavoro, per la mobilità professionale e per il passaggio da un sistema formativo all’altro;
- rendere riconoscibili e trasparenti le competenze comunque acquisite e sostenere in questo modo l’occupabilità e lo sviluppo professionale;
- aiutare gli individui a mantenere consapevolezza del proprio bagaglio culturale e professionale anche al fine di orientare le scelte e i progetti futuri.

Utilità per il mercato del lavoro

Per il mercato del lavoro e per il sistema delle imprese, il Libretto Formativo, rappresenta uno strumento di informazione, finalizzato a:

- evidenziare in modo omogeneo ed attendibile il percorso formativo e professionale del soggetto, dando visibilità al patrimonio complessivo della persona e ai suoi punti di forza;
- facilitare la riconoscibilità di professionalità e competenze individuali all’interno di un percorso di inserimento (ad esempio nei contratti di apprendistato) e mobilità lavorativa (ad esempio nelle varie forme di contratto flessibile).

³ Decisione del Parlamento europeo e del Consiglio dell’Unione europea relativa al quadro unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass), del 15 dicembre 2004.

Utilità per le istituzioni

Per le istituzioni locali e per il sistema dell'*education* (istruzione e formazione professionale), il Libretto Formativo rappresenta uno strumento di garanzia finalizzato a:

- formalizzare e definire standard minimi di un servizio utile alla concreta valorizzazione delle esperienze e competenze della singola persona espresse in un quadro sintetico in funzione di una loro migliore spendibilità;
- garantire - anche in una dimensione europea - la trasparenza e la leggibilità delle informazioni e dei dati formativi e professionali della persona, anche attraverso la condivisione di un linguaggio istituzionale delle competenze;
- garantire la visibilità delle competenze e delle esperienze maturate dagli individui in una logica di mobilità geografica e professionale e di apprendimento su tutto l'arco della vita.

Compilare il format

Il Libretto Formativo, per le sue caratteristiche, deve essere fruibile e gestibile da più soggetti, in primo luogo l'individuo stesso che ne è titolare.

Il Libretto inoltre raccoglie informazioni di diversa natura riguardanti sia i percorsi di istruzione e di formazione certificati con un titolo di studio o di qualifica, sia esperienze effettuate in ambito educativo/formativo, in ambito lavorativo, in ambito sociale, ricreativo o familiare.

Per questi motivi, sono previste all'interno del Libretto Formativo, due sezioni organizzate in modo dinamico e selettivo a seconda delle caratteristiche del soggetto utilizzatore. Ciò significa che ognuna delle sezioni potrà avere una diversa ampiezza e una composizione variabile (si potrebbe dire "a fisarmonica") a seconda delle informazioni prevalenti e più significative del soggetto, pur in un quadro unico di leggibilità. A tale scopo un formato elettronico del Libretto agevolerà questo carattere dello strumento. Ad esempio per un giovane al primo inserimento nel mercato del lavoro saranno prevalenti le informazioni sul percorso formativo e sulle competenze di base; per una persona adulta occupata o in mobilità sarà invece necessario ampliare ed articolare la componente tecnico professionale delle competenze e il quadro complessivo della professionalità.

Le sezioni del Libretto:***Sezione 1******1. Informazioni personali***

I dati contenuti in questo quadro sono analoghi a quelli attualmente previsti nella scheda anagrafico-professionale⁴ e nel Curriculum Vitae europeo; ciò al fine di permettere che la persona che si trova ad attivare per la prima volta uno degli strumenti formalizzati fornendo i propri dati (scheda anagrafico-professionale - Borsa lavoro - Curriculum Vitae Europeo, Libretto) non debba replicare l'inserimento di questi ultimi successivamente, qualora attivi un altro di tali strumenti (ovviamente con tutte le misure di tutela della privacy previste dalla vigente normativa). Coerentemente con gli orientamenti che emergono anche in altri Paesi europei, si deve garantire che nel Libretto non siano inserite informazioni personali che possano introdurre elementi di potenziale discriminazione individuale e sociale rispetto alla possibilità di essere presi in considerazione per una occupazione.

2. Esperienze Lavorative/professionali

Oltre ai dati codificati relativi a ciascuna esperienza lavorativa (contratto, date, mansione, datore di lavoro), alla voce PRINCIPALI ATTIVITÀ SVOLTE è opportuno descrivere in modo chiaro e sintetico le attività e/o le caratteristiche dell'esperienza di lavoro, indicando quelle di maggior valorizzazione.

3. Titoli di istruzione e formazione

In questo quadro vanno inserite le informazioni essenziali riguardanti unicamente i percorsi di istruzione o formazione che danno luogo ai relativi titoli rilasciati dal Miur (titoli scolastici o universitari) o dalle Regioni (Qualifiche e specializzazioni, anche conseguite nell'ambito dell'apprendistato per l'assolvimento del diritto-dovere, o di quello per l'alta formazione) o da entrambi (IFTS).

4. Esperienze Formative

Questo quadro contiene le informazioni riguardanti tutte le esperienze formative che non sono riconducibili al box 3 (ad esempio la formazione prevista nelle diverse tipologie di apprendistato che non si sia conclusa con un rilascio di qualifica, la formazione in contratto di inserimento, la formazione specialistica, la formazione continua, i tirocini, ecc...).

⁴ È prevista una integrazione alle presenti Linee Guida a partire dal lavoro già realizzato in sede di Progetto Interregionale sulla codifica dei dati anagrafici.

Sezione 2 - Competenze acquisite in percorsi di apprendimento

Per la compilazione di questa sezione è fondamentale la ricostruzione di un quadro essenziale delle competenze dell'individuo, comunque acquisite, quadro che non risponderà necessariamente a criteri di assoluta esautività bensì a criteri di trasparenza e valorizzazione dei punti di forza del patrimonio individuale. Si partirà dalla collaborazione del titolare del Libretto, sottolineando il carattere di volontarietà dello strumento, in particolare se si tratta di un adulto con consistenti esperienze, al fine di superare le difficoltà derivanti da una necessaria riduzione e semplificazione della complessità legata all'esperienza individuale.

È tuttavia necessario sottolineare che il format di questa sezione deve innanzitutto rendere ragione della attuale parzialità dello strumento e, di conseguenza, restituirne evidenza.

In assenza di un sistema nazionale di standard minimi per la descrizione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze il quadro ricostruito (anche mediante una assistenza che sarà calibrata in base alle potenzialità di auto-ricostruzione della persona stessa) dovrà evidenziare complessivamente sia le competenze che possono essere registrate in quanto collegate a titoli e certificazioni formative, sia competenze che, pur emergendo quale componente importante della professionalità, non sono documentabili.

Nell'ultima colonna della tabella della sezione 2 dovranno essere riportate le evidenze documentali per tutte le competenze comunque acquisite, indipendentemente dal contesto, tenendo naturalmente conto del loro diverso grado di formalizzazione (certificazione, esperienza ecc.) che avvalorano in diverso grado la competenza stessa:

- se una competenza è certificata, ovvero resa certa in un contesto di regole identificato e condiviso, essa assume quel valore di scambio che tutti i soggetti che condividono tale contesto le riconoscono;
- se una competenza è legata all'esperienza, assume valore diverso a seconda dei contesti.

Tipologia

Relativamente alle competenze acquisite in contesti di apprendimento di tipo formale, è possibile indicarne la tipologia facendo riferimento all'articolazione delle tipologie di competenze riportata nell'Accordo raggiunto in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004.

In esso le tipologie di competenze sono articolate in:

- competenze di base;
- competenze tecnico-professionali e trasversali.

Per le competenze di base acquisite in percorsi di istruzione e formazione si farà altresì riferimento alla nota posta in calce alla sezione.

Descrizione

Questo riquadro della Sezione 2 rappresenta un punto complesso nell'ottica dell'operatore che registra le competenze. Tuttavia la sua compilazione si pone come una fase essenziale per la massima trasparenza e valorizzazione delle competenze comunque acquisite. Inoltre nell'ottica della messa in trasparenza anche dei diversi livelli di riconoscimento effettivo cui le competenze descritte sono state sottoposte, la sezione rende possibile evidenziare le specificità che attualmente esistono in proposito all'interno dei sistemi regionali.

Per esigenze di leggibilità e praticabilità della fase sperimentale sarà opportuno tenere conto dei seguenti criteri sottoelencati:

Con riferimento alla descrizione delle competenze:

criterio di sintesi: è opportuno, al termine della sperimentazione arrivare ad un *range* minimo/massimo di righe/competenze compatibilmente con l'estensione e la complessità del patrimonio di esperienza individuale. Si propone pertanto che tale range vada da un minimo di 10 ad un massimo di 25 righe. La variabilità sarà dunque non tanto nel numero di competenze trascritte quanto nella consistenza e nel peso attribuibile a ciascuna competenza che viene descritta nel Libretto.

criterio di omogeneità sintattica: si conviene che le competenze siano descritte con una sintassi omogenea tramite una azione (in forma di verbo o sostantivo), accompagnata da un oggetto e da una specifica (ad es. integrando ove necessario il grado di autonomia e responsabilità, o il livello di competenze, o altro) e/o un ambito di riferimento. In questo modo sarà necessario scegliere con attenzione il verbo (o il sostantivo) di azione che rappresenta il nucleo della competenza e successivamente lavorare a descrivere l'estensione e lo spessore della competenza tramite l'oggetto, la specifica e/o l'ambito di riferimento (esempio: *Utilizza strumenti tecnologici ed informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare dati*).

La sintassi proposta rappresenta un tentativo di sistematizzare ed omogeneizzare il complesso processo di trascrizione delle competenze attraverso due fondamentali scelte:

- la descrizione della competenza schematizzata in un verbo, un oggetto ed un ambito/contexto, la cui radice è sempre l'azione, di cui gli altri due elementi costituiscono la contestualizzazione comunque modificabile;

- i verbi utilizzabili possono essere riferiti a diverse tipologie di azioni: verbi che si riferiscono a comportamenti operativi (utilizzare, operare su, ecc.), a operazioni cognitive (diagnosticare, interpretare, elaborare, affrontare, ecc.), verbi relativi a comportamenti relazionali (partecipare, interfacciarsi, comunicare, ecc.) e verbi relativi ad attività gestionali (coordinare, gestire, occuparsi di, dirigere, ecc.)

Con riferimento alla individuazione delle competenze

criterio di organicità: tramite questo quadro viene restituita necessariamente una sintesi della complessità dell'esperienza. Per tale ragione la trascrizione delle competenze dovrà avvenire in modo da sottendere una struttura organica del patrimonio individuale, struttura che verrà individuata insieme al titolare stesso del Libretto. A tal scopo potrà essere utile individuare, nell'ambito della ricostruzione, un focus principale dell'esperienza, dando ad esso priorità ed evidenza nelle prime righe della sezione. Tale focus potrà essere rappresentato⁵:

- per un giovane dal titolo di studio più recente;
- per un adulto dal principale o più recente ruolo professionale ricoperto o ancora da un insieme strutturato di competenze maturate in contesti diversi.

L'associazione dei tre criteri proposti faciliterà la leggibilità e la trasparenza della sezione nel suo complesso permettendo anche eventuali margini di miglioramento sia nel formato sia nelle prassi comuni di utilizzo. È utile infine richiamare l'attenzione sulla necessità di fare cenno in questa sezione al possesso e al livello delle competenze ritenute unanimemente fondamentali in funzione dell'occupabilità secondo gli orientamenti europei: lingua straniera e informatica; tali competenze sono peraltro collegabili a standard internazionali (Portfolio Europeo delle Lingue, ECDL).

Contesto di acquisizione, periodo di acquisizione

Per compilare questi campi è sufficiente indicare il/i contesto/i in cui sono state sviluppate le competenze descritte e il periodo a cui risale o il documento che ne comprova il possesso o il processo stesso di acquisizione.

⁵ Con riferimento a questo ultimo criterio le presenti Linee Guida saranno integrate da esemplificazioni riguardanti le principali tipologie di utenti, ciò al fine di agevolarne l'interpretazione da parte degli operatori.

Tipo di evidenze documentali a supporto dell'avenuta acquisizione delle competenze descritte

Per tutte le competenze descritte, devono essere indicate le evidenze che supportano tale descrizione e che ne comprovano il possesso. Se non sono disponibili documenti di supporto è possibile o non registrare la competenza o registrarla indicando “autodichiarazione”.

Per quanto concerne le competenze non certificate in ambito formativo, le evidenze a supporto, almeno in fase transitoria, non avendo un uguale livello di “certezza condivisa” assumeranno un “valore” diverso rispetto a quelle costituite da certificazioni (ovvero quelle la cui certezza è data da un sistema di regole condivise).

A tal fine, in questa sezione, possono essere indicate le seguenti tipologie di documenti.

1. **Titoli di istruzione e formazione rilasciati dal MIUR o dalle Regioni** (*diplomi nazionali del sistema scolastico o accademico, attestati di qualifica, certificati di specializzazione tecnica superiore*).
2. **Certificazioni e attestazioni formative** (*certificati di competenze regionali, certificazioni riguardanti percorsi brevi o parziali, dichiarazioni di competenze, attestati di frequenza, attestazioni di credito formativo, altre forme di certificazione formativa previste e riconosciute negli ordinamenti regionali, nonché attestazioni riguardanti esperienze formative realizzate in ambito privato o comunque non comprese nel sistema regionale di formazione professionale*).
3. **Documenti rilasciati in ambito professionale o lavorativo** (*abilitazioni professionali, patentini, lettere di referenze, attestazioni o dichiarazioni del datore di lavoro*).
4. **Altra documentazione** (*auto-dichiarazioni o evidenze proposte dal soggetto titolare del Libretto*)

È possibile prevedere che il Libretto contenga anche in allegato le documentazioni elencate nella sezione 2: si tratta comunque di un'opzione la cui verifica attiene al format fisico del Libretto. Pertanto, una volta decisa la raccolta degli allegati, ciascuna Regione e Provincia autonoma deciderà come organizzarla:

- in caso di Libretto Formativo cartaceo, si può scegliere di far allegare le copie dei soli frontespizi delle certificazioni e le copie delle altre tipologie di evidenze (lettere di referenze, attestazioni diverse), oppure di allegare le copie per intero di tutte le evidenze;
- in caso di Libretto informatizzato (mediante card o altro) è evidente che la realizzazione di tale opzione va adeguata al tipo di supporto (formati pdf, ecc.).

Accompagnamento e supporto

Il Libretto Formativo si pone come uno strumento che ha carattere di servizio e di volontarietà per il cittadino. In ragione di ciò responsabile della manutenzione del Libretto è essenzialmente l'individuo, che ne è titolare e che ha il compito di aggiornarlo, ampliarlo e migliorarlo.

Tuttavia, quanto meno in fase sperimentale, gli operatori preposti nell'ambito di ciascuna realtà regionale, avranno il compito di assistere gli individui (proporzionalmente al fabbisogno) nell'attività di gestione e aggiornamento del Libretto, fornendo loro conoscenze e competenze necessarie a selezionare le informazioni, valutare le proprie esperienze anche di tipo informale e non formale e trascriverle nel Libretto. In tal senso l'azione sperimentale deve fornire indicazioni utili alla definizione delle modalità a regime di gestione e aggiornamento del Libretto.

Il Libretto Formativo accompagna l'individuo nel percorso di apprendimento e di mobilità professionale su tutto l'arco della vita e rappresenta una "carta d'identità" professionale e personale.

In tale prospettiva l'utilizzo del Libretto Formativo è previsto a partire dai giovani, raccogliendo, ove necessario e utile, informazioni relative al percorso di apprendimento realizzato dopo la scuola dell'obbligo.

Tuttavia può essere rilasciato anche a persone adulte con consistenti esperienze pregresse al fine di agevolare il rientro in formazione, la mobilità interprofessionale o geografica, la transizione lavorativa.

La gestione del Libretto, non potrà, pertanto, limitarsi ad una mera e burocratica registrazione, ma assolve anche al compito di sostenere l'identità socio-professionale dell'individuo e la spendibilità delle competenze acquisite.

In questa prospettiva le presenti "Linee Guida" prevedono 3 passaggi incrementali:

1° passaggio***Accoglienza e orientamento***

La stesura del Libretto dovrebbe sempre essere preceduta da una funzione di prima accoglienza volta ad informare l'utente sulle caratteristiche, il valore e l'utilizzo del Libretto e ad approfondire le motivazioni, il fabbisogno formativo e la progettualità individuale collegate alla fase del rilascio, ciò a garanzia e nel rispetto delle istanze del cittadino /utente. Le modalità con cui realizzare tale funzione potranno essere definite in coerenza con la natura e i servizi che caratterizzano la struttura che provvede al rilascio del Libretto ma dovranno tuttavia essere sostenute da operatori competenti, attenti alla qualità dell'informazione offerta e della relazione con i singoli utenti.

2° passaggio

Ricostruzione dell'esperienza e delle competenze (compilazione della Sezioni 1 e 2 del Libretto)

Si tratta di sostenere l'individuo nella ricostruzione e sintesi del proprio percorso formativo e professionale e del proprio patrimonio di competenze al fine di predisporre la base di informazioni che saranno contenute nel Libretto.

Si procederà dunque ad analizzare il percorso di istruzione scolastica e di formazione professionale, l'esperienza di lavoro o di autoformazione i cui esiti sono dichiarati sotto la responsabilità dello stesso individuo.

La ricostruzione dell'esperienza individuale ai fini dell'utilizzo del Libretto non va confusa con prassi di bilancio di competenze che tuttavia possono realizzarsi in modo complementare alla procedura di compilazione del Libretto.

Il Bilancio di Competenze è infatti finalizzato ad incrementare la auto-consapevolezza e progettualità dell'individuo ed assume pertanto prevalentemente un valore orientativo e di supporto.

La compilazione e il rilascio del Libretto, essendo invece finalizzate alla messa in valore e spendibilità delle competenze dell'individuo, assume una valenza sociale ed istituzionale di trasparenza verso l'esterno.

3° passaggio

Documentazione delle esperienze e competenze (compilazione e raccolta allegati per la Sezione 2 del Libretto)

Una volta realizzata la ricostruzione (o a regime l'auto-ricostruzione) è necessario individuare ed esplicitare (o eventualmente incrementare) il grado di documentabilità e trasparenza delle informazioni.

Questa fase può esaurirsi nella semplice raccolta dei documenti tradizionalmente disponibili come ad esempio nel caso di persone giovani o in caso di prevalenza di percorsi formativi tradizionali e formali.

In caso contrario è opportuno documentare meglio la ricostruzione già effettuata, avvalorandola con maggiori 'evidenze' e documentazioni di sostegno (dichiarazioni di datori di lavoro e/o di committenti-clienti; esempi di prodotti realizzati; ecc.).

Questo lavoro di approfondimento in prospettiva potrà avvenire, ove richiesto, anche tramite la realizzazione di prove di accertamento finalizzate alla validazione delle competenze acquisite in esperienze non formali o informali o comunque in caso di competenze possedute ancorché poco o scarsamente documentabili.

COMPETENZE E UNITÀ CAPITALIZZABILI PER LA GESTIONE DEL PROCESSO DI RILASCIO DEL LIBRETTO FORMATIVO

QUADRO DI UNITÀ CAPITALIZZABILI			
N.	U.C.	Competenze	Peso relativo
1	Gestire l'accoglienza, l'informazione e la promozione del Libretto Formativo del Cittadino	predisporre i materiali informativi sul servizio offerto	1
		realizzare sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto Formativo e del servizio di supporto alla compilazione	
		accogliere il cliente-utente, analizzandone e riconoscendone le motivazioni e le aspettative	
		erogare informazioni sulle caratteristiche del Libretto Formativo del Cittadino e del servizio offerto, finalizzate anche alla stipula di un 'patto di servizio'	

Quadro di
unità
capitalizzabili

segue

SEZIONE 1 - 2005 - CAPITOLO 4

QUADRO DI UNITÀ CAPITALIZZABILI			
<i>N.</i>	<i>U.C.</i>	<i>Competenze</i>	<i>Peso relativo</i>
2	Realizzare la ricostruzione dell'esperienza e delle competenze	supportare il cliente-utente nella ricostruzione della propria biografia formativa e professionale	2
		supportare il cliente-utente nell'individuazione e descrizione delle competenze acquisite	
		organizzare le informazioni ricevute in vista della redazione del Libretto Formativo del Cittadino	
3	Supportare il cliente-utente nel documentare le esperienze e le competenze mediante evidenze	supportare la ricerca ed il reperimento da parte del cliente-utente delle necessarie evidenze documentali di supporto	1
		supportare il cliente-utente nella verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte nella ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale	
		organizzare la documentazione	
4	Effettuare la registrazione dei dati e la compilazione del Libretto Formativo	supportare il cliente-utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino	1
		valutare insieme al cliente-utente i possibili sviluppi della attività svolta	
		valutare la soddisfazione del cliente-utente	

UC 1 Gestire l'accoglienza, l'informazione e la promozione del Libretto Formativo del Cittadino

Il soggetto è in grado di:

- predisporre i materiali informativi sul servizio offerto
- realizzare sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto Formativo e del servizio di supporto alla compilazione
- accogliere il cliente-utente, analizzandone e riconoscendone le motivazioni e le aspettative
- erogare informazioni sulle caratteristiche del Libretto Formativo del Cittadino e del servizio offerto, finalizzate anche alla stipula di un 'patto di servizio'

1. Per predisporre i materiali informativi sul servizio offerto il **soggetto deve sapere come:**

- selezionare le informazioni più rilevanti e pertinenti da utilizzare per la promozione del Libretto e del servizio offerto, congruenti con le caratteristiche dei clienti-utenti potenziali
- ordinare le informazioni raccolte secondo criteri di sinteticità, coerenza e sequenzialità
- predisporre materiali informativi sulle caratteristiche del Libretto Formativo e sul servizio offerto (motivazioni, finalità, processo operativo, effetti)
- organizzare i materiali e le informazioni da esporre nella modalità più opportuna per la loro divulgazione e fruizione

2. Per realizzare sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto Formativo e del servizio di supporto alla compilazione il **soggetto deve sapere come:**

- progettare soluzioni per la gestione di sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto Formativo
- pubblicizzare l'esistenza di queste opportunità scegliendo i canali informativi più opportuni
- individuare i possibili soggetti interessati a questa tipologia di informazione e promozione e le modalità per contattarli
- gestire sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto Formativo e del servizio di accompagnamento e supporto alla compilazione

3. Per accogliere il cliente-utente, analizzandone e riconoscendone le motivazioni e le aspettative **il soggetto deve sapere come:**
 - salutare il cliente
 - mettere il cliente-utente a proprio agio, verificando che siano risolti eventuali barriere alla comunicazione (es. lingua)
 - accompagnarlo in un luogo idoneo per il colloquio
 - recepire le aspettative e le motivazioni del cliente-utente
 - valutare se il servizio di affiancamento alla compilazione del Libretto Formativo può rispondere alle aspettative espresse
 - tutelare la privacy e i dati sensibili forniti, sia che l'intervento si svolga oppure no

4. Per erogare informazioni sulle caratteristiche del Libretto Formativo del Cittadino e del servizio offerto, finalizzate anche alla stipula di un 'patto di servizio', **il soggetto deve sapere come:**
 - identificare i contenuti informativi più rilevanti riguardo il Libretto Formativo ed il servizio di affiancamento alla compilazione
 - effettuare la presentazione del Libretto Formativo illustrandone, anche mediante esempi scelti a misura dell'interlocutore, le finalità individuali e socio istituzionali, gli effetti potenziali e le caratteristiche specifiche (dimensioni, formato, etc.)
 - effettuare la presentazione del servizio offerto di affiancamento alla compilazione
 - illustrare le fasi e le azioni che sostanziano questo accompagnamento e supporto
 - esplicitare gli impegni che l'operatore e il cliente-utente reciprocamente si assumono
 - rispondere ad eventuali richieste di chiarimenti e specificazioni
 - stipulare il 'patto di servizio' con il cliente-utente

SEZIONE 1 - 2005 - CAPITOLO 4

	il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1	Progettare la messa a disposizione del materiale informativo sulle caratteristiche del Libretto e sul servizio offerto che è stato messo a disposizione, in modo che possa essere di facile consultazione per un'eventuale utente del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Completezza delle informazioni raccolte• Informazioni raccolte e organizzate in modo completo tra di loro• Informazioni raccolte e organizzate con una sequenza utile alla loro fruizione da parte degli utenti potenziali
2	Progettare sessioni collettive di informazioni che presentino e promuovano il Libretto Formativo, illustrandone soluzioni, tempistica e materiali utilizzati	<ul style="list-style-type: none">• Coerenza dei tempi rispetto alle informazioni che si vogliono comunicare• Coerenza delle soluzioni con la tipologia di destinatari• Completezza delle informazioni che si vogliono comunicare/attività da svolgere rispetto alle caratteristiche del Libretto Formativo• Funzionalità degli strumenti utilizzati per la realizzazione rispetto alle informazioni che si vogliono comunicare
3	Formalizzare la procedura di accoglienza di un utente indicando la modulistica che deve essere compilata	<ul style="list-style-type: none">• Correttezza della modulistica indicata• Completezza della procedura illustrata• Correttezza delle fasi della procedura illustrata
4	Sulla base di esperienze reali/simulate/descritte di erogazione di informazioni esplicitare le principali criticità nell'erogazione delle informazioni e le conseguenti possibili soluzioni	<ul style="list-style-type: none">• Completezza delle criticità individuate• Correttezza delle soluzioni proposte in merito alle criticità individuate in coerenza con le finalità del servizio

*UCI
Accoglienza*

UC 2 Realizzare la ricostruzione dell'esperienza e delle competenze

Il soggetto è in grado di:

- supportare il cliente-utente nella ricostruzione della propria biografia formativa e professionale
- supportare il cliente-utente nell'individuazione e descrizione delle competenze acquisite
- organizzare le informazioni ricevute in vista della redazione del Libretto Formativo del Cittadino

1. Per supportare il cliente-utente nella ricostruzione della propria biografia formativa e professionale il soggetto deve sapere come:

- scegliere metodologia e strumenti più idonei (intervista, colloquio, griglie di analisi, check-list, etc.)
- supportare il cliente-utente nella ricostruzione della biografia formativa e professionale
- analizzare le tappe ed esperienze emergenti dalla biografia (istruzione, formazione professionale, università, tirocini ed altre esperienze di alternanza lavoro, attività informale, autoformazione) distinguendole in formative o professionali e focalizzando contenuti informativi pertinenti e rilevanti
- verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli al cliente-utente

2. Per supportare il cliente-utente nell'individuazione e descrizione delle competenze acquisite **il soggetto deve sapere come:**

- identificare le principali attività svolte nelle tappe formative e professionali (posizioni lavorative ricoperte, processi aziendali in cui è stato coinvolto ecc.)
- analizzare le attività svolte dal cliente-utente nelle diverse tappe del proprio percorso
- supportare il cliente nell'identificare prestazioni/risultati che reputa in grado di garantire in autonomia (da solo o in team), in relazione alla specificità dei contesti di esercizio e/o di apprendimento
- supportare il cliente-utente nell'identificare le competenze che ha sviluppato nelle attività individuate
- supportare il cliente-utente nel descrivere le competenze sviluppate nei diversi contesti di azione con un linguaggio comprensibile e socialmente (istituzionalmente) condiviso

- verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli al cliente
3. Per organizzare le informazioni ricevute in vista della redazione del Libretto Formativo del Cittadino il **soggetto deve sapere come**:
- scegliere i criteri per l'organizzazione delle informazioni ricevute, in vista della redazione del Libretto Formativo, in coerenza con la tipologia di cliente-utente
 - ipotizzare sintesi significative delle informazioni raccolte, accorpandole in gruppi omogenei
 - organizzare le informazioni in modo coerente con la sequenza, la articolazione ed il formato previsti dal Libretto Formativo (le due sezioni e l'articolazione in quattro punti interna alla prima sezione)
 - tutelare la privacy e i dati sensibili forniti

	il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1	Esplicitare le specifiche e le modalità di utilizzo degli strumenti da utilizzare per ricostruire la biografia formativa e professionale di un cliente-utente	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza degli strumenti previsti • Correttezza delle specifiche e delle modalità di utilizzo di ciascun strumento
2	Formalizzare la procedura da seguire per la descrizione delle competenze individuate	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza delle procedure con le 'linee guida per l'utilizzo del Libretto Formativo nella fase di sperimentazione
3	Esplicitare i criteri per organizzare le informazioni in relazione alle diverse tipologie di clienti-utenti	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza dei criteri con la tipologia di cliente-utente e le 'linee guida per l'utilizzo del Libretto Formativo nella fase di sperimentazione'

UC 3 Supportare il cliente-utente nel documentare le esperienze e le competenze mediante evidenze

Il soggetto è in grado di:

- supportare la ricerca ed il reperimento da parte del cliente-utente delle necessarie evidenze documentali di supporto
- supportare il cliente-utente nella verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte nella ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale
- organizzare la documentazione

1. Per supportare la ricerca ed il reperimento da parte del cliente-utente delle necessarie evidenze documentali di supporto **il soggetto deve sapere come:**

- presentare i diversi tipi di informazioni producibili a supporto della ricostruzione effettuata (auto-dichiarazioni, dichiarazioni ed attestazioni di terzi, certificati e titoli formali, prodotti intermedi e finali di attività svolte, etc.), pertinenti con le sezioni ed articolazioni interne del Libretto
- stimolare la ricerca e la produzione di evidenze in grado di confermare, di documentare e specificare la ricostruzione effettuata
- supportare (anche agendo da interfaccia con istituzioni, enti, uffici, soggetti) il reperimento, da parte del cliente-utente, delle evidenze di diverso tipo, in grado di documentare e specificare le caratteristiche delle esperienze maturate e delle attività svolte, nonché la tipologia ed il livello delle competenze in esse sviluppate

2. Per supportare il cliente-utente nella verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte nella ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale **il soggetto deve sapere come:**

- distinguere le evidenze prodotte a documentazione in base alla fonte (auto-dichiarazioni del cliente-utente; dichiarazioni di terzi; titoli formali) e in base al tipo (attestazioni; auto-descrizioni; etc.)
- valutare l'affidabilità delle evidenze presentate, comunicandone gli esiti al cliente-utente anche al fine di modificare o di integrare la documentazione raccolta

- supportare il cliente-utente nella verifica della coerenza e congruenza tra le informazioni fornite (nel processo di ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale e delle competenze maturate) e le evidenze documentali raccolte
 - supportare, in caso di incoerenze, l'eventuale conseguente ridefinizione delle informazioni
 - promuovere un'ulteriore ricerca e produzione di evidenze documentali
3. Per organizzare la documentazione **il soggetto deve sapere come:**
- riesaminare, alla luce della documentazione raccolta, i criteri e le ipotesi di sintesi significative definite al termine del processo di ricostruzione delle esperienze e delle competenze
 - organizzare i contenuti informativi, i prodotti e la documentazione raccolta (auto-dichiarazioni, dichiarazioni ed attestazioni di terzi, certificati e titoli formali, prodotti intermedi e finali di attività svolte, etc.) nell'ambito delle due sezioni del Libretto Formativo
 - verificare la completezza dei contenuti informativi, dei prodotti e della documentazione raccolta ai fini della compilazione delle due sezioni del Libretto Formativo

Per essere in grado di:

- supportare la ricerca ed il reperimento da parte del cliente-utente delle necessarie evidenze documentali di supporto
- supportare il cliente-utente nella verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte nella ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale
- organizzare la documentazione

	il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1.2.3	Produrre una mappa di correlazione tra tipologie di evidenze documentali, soggetti che possono rilasciarli e le sezioni del Libretto	<ul style="list-style-type: none"> • Completezza dell'elenco delle evidenze documentali, dei soggetti e delle sezioni • Correttezza delle correlazioni

UC 4 Effettuare la registrazione dei dati e la compilazione del Libretto Formativo

Il soggetto è in grado di:

- supportare il cliente-utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino
- valutare insieme al cliente-utente i possibili sviluppi della attività svolta
- valutare la soddisfazione del cliente-utente

1. Per supportare il cliente-utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino **il soggetto deve sapere come:**

- supportare il cliente nella compilazione della 1a sezione del Libretto, secondo i dati già organizzati
- supportare il cliente nell'utilizzare i codici ISTAT e SIL per la classificazione delle attività svolte nell'ambito della seconda parte della 1a sezione
- supportare il cliente nell'aggregare le competenze stesse in gruppi omogenei, nella descrizione aggregata di tali competenze e nel trascriverle nell'apposita colonna "descrizione" della IIa sezione, organizzandole - se necessario/opportuno - per *tipologia* (di base, trasversali, tecnico professionali) e trascrivendole nell'apposita colonna "tipologia" della IIa sezione
- supportare il cliente nella compilazione delle restanti parti della IIa sezione, sulla base dei dati di documenti già precedentemente organizzati
- verificare l'accuratezza e la pertinenza delle informazioni presentate nelle diverse sezioni del Libretto Formativo

2. Per valutare insieme al cliente-utente i possibili sviluppi della attività svolta **il soggetto deve sapere come:**

- valutare, in modo condiviso con il cliente-utente, il suo grado di autonomia nella gestione del Libretto Formativo
- promuovere la scelta del cliente-utente di collocare le informazioni raccolte nell'ambito di un data-base o su altri supporti (scheda personale, ecc)
- supportare il cliente-utente nella verifica della spendibilità delle competenze
- inviare il cliente-utente ad altri servizi per migliorare la formazione, la professionalità, l'occupazione

- valutare con il cliente-utente l'opportunità di concordare eventuali interventi e progetti di percorsi personalizzati
3. Per valutare la soddisfazione del cliente-utente **il soggetto deve sapere come:**
- Analizzare complessivamente, insieme al cliente-utente, il Libretto Formativo compilato
 - verificare la misura nella quale egli vi si riconosce (percezione della qualità del prodotto)
 - verificare il grado di soddisfazione del cliente-utente per l'attività svolta, e per i risultati complessivi del 'patto di servizio' stipulato in sede di accoglienza (percezione della qualità del servizio)

Per essere in grado di:

- supportare il cliente-utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino
- valutare insieme al cliente-utente i possibili sviluppi della attività svolta
- valutare la soddisfazione del cliente-utente

	il soggetto deve dimostrare di:	gli indicatori sono:
1	Compilare in modo corretto le varie parti del Libretto Formativo utilizzando le informazioni e le evidenze documentali a disposizione	<ul style="list-style-type: none"> • Correttezza nell'utilizzo dei dati raccolti per compilare i campi del Libretto • Correttezza delle aggregazioni di competenze presentate nel Libretto • Correttezza dell'aggregazione per tipologia (di base, trasversali e tecnico professionali) delle competenze presentate • Completezza della compilazione delle diverse parti del Libretto
2	Elaborare una proposta argomentata di un percorso di valorizzazione e di sviluppo delle competenze documentate nel Libretto	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza tra il percorso e le competenze possedute, motivazioni ed esigenze del cliente-utente • Coerenza tra il percorso proposto e le argomentazioni addotte
3	Costruire uno strumento per la rilevazione della soddisfazione del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Coerenza dello strumento con le finalità del servizio di supporto e accompagnamento alla compilazione

sezione 2

**2006: IL PROCESSO
DI ACCOMPAGNAMENTO
E SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE
DEL LIBRETTO FORMATIVO:
UNA GUIDA PER GLI OPERATORI**

INDICE

Premessa: il processo di accompagnamento e supporto in quattro fasi

1. Accoglienza, informazione e promozione del Libretto: prima fase
2. Ricostruzione dell'esperienza e delle competenze: seconda fase
3. Documentazione delle esperienze e delle competenze: terza Fase
4. Registrazione, compilazione e rilascio del Libretto: quarta fase

PREMESSA: IL PROCESSO DI ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO IN QUATTRO FASI

Questa sezione raccoglie le indicazioni metodologiche essenziali fornite agli operatori che si sono cimentati con lo strumento Libretto e con il processo di rilascio testato nel corso della sperimentazione. Tali indicazioni sono state estrapolate dai documenti base predisposti nella fase di avvio della sperimentazione e conservano il disegno originale con cui sono state proposte agli operatori, quello di un processo di servizio strutturato in quattro fasi (come già mostrato a pagina 13):

Figura 2.1
Fasi in cui è stato articolato il processo di rilascio del Libretto

FIGURA 2.1 FASI IN CUI È STATO ARTICOLATO IL PROCESSO DI RILASCIO DEL LIBRETTO



ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E PROMOZIONE DEL LIBRETTO: PRIMA FASE

Come sottolineato nelle *Linee Guida per la compilazione*, che hanno accompagnato il Libretto, l'utilizzo di questo strumento dovrebbe sempre essere preceduto da una funzione di prima accoglienza volta ad informare l'utente sulle caratteristiche, le finalità e il valore d'uso del Libretto e ad approfondire le motivazioni, il fabbisogno e la progettualità individuale collegata alla fase del rilascio, cioè a garanzia e nel rispetto delle istanze del cittadino/utente.

Le modalità con cui realizzare tale funzione potranno essere definite in coerenza con la natura e i servizi che caratterizzano la struttura che provvede al rilascio del Libretto, ma dovranno in ogni caso essere sostenute da una attenzione alla qualità dell'informazione offerta e della relazione con i singoli utenti.

Per realizzare questa prima fase del processo, nell'ambito della quale sono state individuate le funzioni di:

- Accoglienza
- Individuazione del bisogno
- Presentazione del Libretto
- Esame di realtà e patto di servizio

L'operatore dovrà focalizzare la sua attenzione sul singolo utente, tenendo conto che il suo ruolo d'intervento in questa fase è prevalentemente mirato ad informare la persona e promuovere il Libretto in funzione di un patto di servizio, ovvero quella alleanza di lavoro che permette di porre le basi per un'efficace utilizzo del Libretto stesso.

È fondamentale, affinché non si verifichino situazioni di frustrazione dell'aspettativa dell'utente, che vengano anche previste azioni di *screening* della domanda. In questo modo si eviteranno gli inconvenienti connessi alla possibile non-coincidenza tra le finalità dello strumento e il bisogno dell'utente; potrebbe essere questo il caso ad esempio della rilevazione di una esigenza di orientamento o di sostegno psicologico. È quindi molto importante avere chiari i confini della tipologia d'intervento che si sta attuando.

Nel momento iniziale di incontro, quello in cui si accoglie l'utente, è necessario creare un clima di fiducia e disponibilità, verificando che non ci siano ostacoli fisici o di comunicazione (ad es. prevenire la presenza di un mediatore interculturale per gli utenti stranieri).

Successivamente, si esploreranno le caratteristiche e gli orientamenti della persona, al fine di comprendere ed identificare il bisogno prioritario che egli esprime. La domanda che l'operatore deve porsi è: *di cosa ha veramente bisogno quest'utente?*

I bisogni "altri" rispetto all'uso del Libretto, come già anticipato, potrebbero essere:

- il bisogno di essere orientato;
- il bisogno di informazioni specifiche (in merito a percorsi formativi, assistenza sociale, sussidi, ecc.);
- il bisogno di sostegno psicologico o sociale.

È una fase delicata, quindi, perché segna il momento d'impatto con l'utente, con il suo personale vissuto e con una serie di aspettative, che potrebbero dipendere dalla "novità" del Libretto.

Inoltre si può ben presumere come la corretta gestione di questa fase, proprio per i suoi specifici obiettivi, possa influenzare in modo determinante gli esiti finali dell'intero processo, permettendo che si realizzi un percorso realmente dinamico e interattivo piuttosto che meramente burocratico.

In particolare l'operatore deve essere capace di:

- **Riconoscere le caratteristiche dell'utente** (target di riferimento)
 - **Effettuare l'analisi della domanda**
 - **Gestire la fase informativa**, anche nel caso di rinvio ad altri servizi
- Curando la relazione con l'utente.

Infine a prescindere dal fatto che l'intervento si realizzi o meno, è estremamente importante **tutelare la privacy** e i dati sensibili forniti, evitando accuratamente un loro uso improprio.

La fase di accoglienza e analisi della domanda potrebbe essere schematizzabile sulla base dei seguenti passaggi:

1. Accoglienza

- ☞ presentazione dell'operatore e della sua funzione;
- ☞ esplicitazione degli obiettivi dell'incontro;
- ☞ indicazione circa tempi e modalità del primo colloquio.

2. Individuazione del bisogno

- ☞ prima raccolta dei dati generali relativi all'utente e al suo problema, idee sul lavoro ed aspettative;
- ☞ approfondimento delle motivazioni, del fabbisogno e della progettualità individuale, sulla base di quanto esplicitato dall'utente;
- ☞ approfondimento di quelle motivazioni che spesso non sono esplicitate, o risultano poco chiare, o si percepiscono come cariche di aspettative irrealistiche: in questo caso domande dell'operatore mirate a ridefinire l'argomento aiutano l'utente a fare chiarezza e a recepire le informazioni in modo più puntuale e realistico.

Esempio 1:

L'utente è una donna di 48 anni con un diploma di maestra d'asilo, che vorrebbe riprendere a lavorare (dopo 15 anni), visto che le sue due figlie di cui si è sempre occupata ormai vanno a scuola; è molto interessata a compilare il Libretto Formativo....

Il colloquio fa emergere prioritariamente un bisogno di orientamento, in funzione del quale risulta opportuno indirizzare l'utente verso l'apposito servizio. Una volta però chiarite meglio le finalità del Libretto e del processo "ricostruttivo" ad esso associato, può essere comunque opportuno (se possibile attivando un processo condiviso con il servizio orientamento) proporre l'avviamento del percorso di compilazione del Libretto. In questo caso la finalità principale sarebbe quella di veicolare un'auto-riflessione sul personale bagaglio di esperienze e competenze, soprattutto in relazione al lungo periodo di allontanamento dal mondo del lavoro.

Esempio 2:

L'utente è un uomo di 35 anni che da un mese è stato licenziato dall'ultima azienda in cui lavorava come magazziniere, ha due figli piccoli, anche sua moglie è disoccupata. In questo periodo vive con loro una zia anziana che non ha altri parenti. Deve mantenere la

famiglia e vuol fare il Libretto “così magari lo riassumono dove l’hanno licenziato”.

Anche qui è evidente come il bisogno espresso non coincida immediatamente con le funzioni sottese al Libretto. Si evidenziano delle aspettative che non sarebbero soddisfatte con il rilascio dello strumento. Sarebbe opportuno in questo caso che la persona venisse indirizzata verso altri servizi (sindacato, servizi sociali, servizio di orientamento). Solo in un secondo momento potrebbe essere considerata la possibilità di affrontare con l’utente il percorso guidato finalizzato al rilascio del Libretto.

3 Presentazione del Libretto

- ☞ descrizione delle finalità individuali e istituzionali, degli effetti potenziali e del valore d’uso in relazione al bisogno dell’utente (formativo, di primo inserimento, *placement*, nuova occupazione, ecc.);
- ☞ descrizione del servizio di affiancamento alla compilazione (fasi e modalità di azione previste);

4 Esame di realtà e patto di servizio

- ☞ è la fase strettamente “contrattuale”, di verifica, di condivisione di intenti e di presa di decisione fra l’operatore e l’utente: l’operatore dichiara gli obiettivi e il metodo, riformulando la funzione del Libretto, riassumendo e ridefinendo gli elementi emersi e le motivazioni dell’utente;
- ☞ definizione dei tempi e delle modalità che il servizio richiede. L’operatore risponderà anche ad eventuali necessità di chiarimento;
- ☞ proposta di un’alleanza di lavoro e di un patto di servizio: è indispensabile sollecitare l’attiva **collaborazione** dell’utente, la sua presa di decisione in merito all’adesione al patto, il **carattere di volontarietà dello strumento**. Questo al fine di ovviare ad eventuali difficoltà che possono sorgere nella gestione delle varie fasi, come quella derivante ad esempio da una necessità di intervento di sintesi rispetto alla complessità dell’esperienza individuale. Il patto di servizio inoltre facilita un processo di assunzione personale e diretta delle responsabilità in ordine alle proprie scelte.

Una volta stipulato il patto di servizio e di collaborazione in funzione di un obiettivo chiaro e condiviso, sarà possibile procedere nelle successive fasi di del processo di utilizzo ed erogazione del Libretto Formativo.

RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA E DELLE COMPETENZE: SECONDA FASE

In questa fase si tratta di sostenere l'individuo nella ricostruzione e sintesi del proprio percorso formativo e professionale e del proprio patrimonio di competenze al fine di predisporre la base di informazioni che saranno contenute nel Libretto.

Si procederà dunque ad analizzare il percorso di istruzione scolastica e di formazione professionale, l'esperienza di lavoro o di autoformazione i cui esiti saranno successivamente documentati, validati o dichiarati sotto la responsabilità dello stesso individuo.

È una fase chiave del processo di erogazione del Libretto, senza dubbio la più impegnativa sul piano tecnico-metodologico. Andrà dunque particolarmente curata la preparazione degli operatori, anche tramite simulazioni ed esercitazioni, nonché affinate le competenze attraverso la pratica in situazione.

Per realizzare questa fase del processo sono state individuate le funzioni di:

- Ricostruzione della biografia formativa e professionale del cliente-utente
- Individuazione e descrizione delle competenze acquisite

- Organizzazione delle informazioni ricevute in vista della redazione del Libretto Formativo del Cittadino.

Alle quali l'operatore dovrà far fronte:

- avendo chiare le sezioni e le aree d'indagine per la ricostruzione dell'esperienza previste dal format del Libretto;
- formalizzando la procedura da seguire per l'analisi e la descrizione delle competenze in coerenza con le linee guida per l'utilizzo del Libretto;
- avendo chiari i criteri per organizzare le informazioni in relazione alle diverse tipologie di clienti-utenti.

La fase di ricostruzione dell'esperienza può essere processualizzata come segue:

1. Ricostruzione della biografia formativa e professionale dell'utente

È il momento in cui operatore e utente entrano nel cuore del percorso: l'utente raccontandosi e l'operatore ascoltando, registrando le informazioni che mano a mano emergono, avendo cura che nulla venga tralasciato e che si crei la necessaria sintonia nella relazione.

In particolare sarà necessario che l'operatore ponga attenzione a:

1. avere chiare le sezioni e le aree d'indagine per la ricostruzione dell'esperienza previste dal format del Libretto;
2. riferirsi ad uno specifico modello metodologico nell'effettuare le attività di analisi e di ricostruzione dell'esperienza;
3. scegliere la metodologia e gli strumenti più idonei (intervista, colloquio, griglie di analisi, check-list, etc.);
4. analizzare le tappe e le esperienze emergenti dalla biografia (istruzione, formazione professionale, università, tirocini ed altre esperienze di alternanza lavoro, attività informale, autoformazione) differenziandole ed evidenziandone i dati e i contenuti più significativi in termini di punti di forza;
5. analizzare e valorizzare sia le competenze maturate che i meccanismi e i processi che presidono e sostengono la loro acquisizione da parte dell'utente in relazione agli ambiti formativi e lavorativi di riferimento;
6. verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli all'utente.

Il modello metodologico e i diversi strumenti che in questa sede proponiamo e che coerentemente ad essi e alle proprie attitudini professionali l'operatore deciderà di utilizzare, saranno i punti di riferimento di questo primo step di esplorazione, riflessione e approfondimento.

2. Individuazione e descrizione delle competenze acquisite

È il passaggio successivo alla ricostruzione dell'esperienza in cui dopo aver focalizzato le tipologie e gli ambiti di percorsi di apprendimento realizzati dal cliente-utente, aver raccolto le informazioni in merito alle attività svolte, ai saperi appresi, alle risorse messe in atto dall'utente-cliente nei diversi ambiti, si prosegue con una più specifica azione di analisi e riflessione mirata ad identificare in modo specifico le singole e differenziate competenze, ovvero a dare un nome preciso, definito, e un'organizzazione a quello che all'inizio potrebbe risultare un insieme di informazioni amorfe e confuse, troppo denso o troppo esiguo.

A tal fine sarà necessario:

1. identificare le principali attività svolte nelle tappe formative e professionali (posizioni lavorative ricoperte, processi aziendali in cui è stato coinvolto, mansioni, ecc.);
2. analizzare le attività svolte dall'utente nelle diverse tappe del proprio percorso;
3. supportare l'utente nell'identificare prestazioni/risultati che pensa sia in grado di garantire in autonomia (da solo o in team), in relazione alla specificità dei contesti di esercizio e/o di apprendimento;
4. supportare l'utente nell'identificare le competenze che ha sviluppato nelle attività individuate;
5. supportare l'utente nel descrivere le competenze sviluppate nei diversi contesti di azione con un linguaggio comprensibile e socialmente (istituzionalmente) condiviso;
6. verificare eventuali incoerenze o limiti delle informazioni presenti nella ricostruzione effettuata segnalandoli al cliente.

Per l'efficace implementazione di queste azioni, l'operatore si servirà in questa fase della tecnica del colloquio o dell'intervista e della mappa concettuale di classificazione delle competenze.

È importante inoltre che, nella "traduzione" dei dati e delle informazioni in competenze, il lavoro venga svolto ancora sinergicamente dall'operatore insieme all'utente, coinvolgendolo con domande tese alla verifica, all'approvazione di quella scelta sintattica, alla condivisione del linguaggio usato. Ciò per evitare la burocratizzazione del particolare step che, inevitabilmente, avrebbe risonanze nella relazione e nei risultati.

3. Organizzazione delle informazioni ricevute in vista della redazione del Libretto Formativo del Cittadino

È il momento conclusivo in cui l'operatore è chiamato a supportare l'utente nella sistematizzazione, in termini organizzativi, all'insieme di competenze emerse tale da essere pronto per le fasi successive, ovvero la scelta ed il reperimento delle prove documentali ad esse e la redazione del Libretto.

All'operatore viene in questa sede richiesto di:

1. scegliere i criteri per l'organizzazione delle informazioni ricevute, in vista della redazione del Libretto Formativo, in coerenza con la tipologia di cliente-utente;
2. ipotizzare sintesi significative delle informazioni raccolte, accorpandole in gruppi omogenei;
3. organizzare le informazioni in modo coerente con la sequenza, la articolazione ed il formato previsti dal Libretto Formativo (le due sezioni e l'articolazione in quattro punti interna alla prima sezione);
4. tutelare la privacy e i dati sensibili forniti.

DOCUMENTAZIONE DELLE ESPERIENZE E DELLE COMPETENZE MEDIANTE EVIDENZE: TERZA FASE

Lil Libretto Formativo del Cittadino è uno strumento di trasparenza di natura istituzionale. Ciò significa che è particolarmente importante documentare e sostenere con “evidenze” le informazioni che vi sono riportate. La presente fase del processo è dunque finalizzata alla ricerca, raccolta e verifica della quantità e tipologia dei documenti (certificati, attestati, dichiarazioni, ecc.) che l’utente è in grado di produrre a sostegno di quanto è stato ricostruito nella fase precedente. È una fase complessa questa, sia perché esistono oggi molte forme di certificazione e/o attestazione con diversi gradi di “ufficialità”, sia perché la documentazione potrebbe essere scarsa o non facilmente recuperabile.

È tuttavia necessario porre grande attenzione alla valenza di questa fase del processo poiché da essa dipende la riconoscibilità e il livello di attendibilità sociale alle competenze che saranno registrate sul Libretto.

Per realizzare tali obiettivi sono state individuate le funzioni di:

- Ricerca e reperimento delle evidenze documentali
- Verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte
- Organizzazione della documentazione

Nelle *Linee guida alla compilazione del Libretto Formativo del Cittadino*, nella definizione e descrizione dei passaggi del processo di supporto e accompagnamento, relativamente alla fase di documentazione delle esperienze e competenze, si legge:

“Una volta realizzata la ricostruzione, è necessario individuare ed esplicitare (o eventualmente incrementare) il grado di documentabilità e trasparenza delle informazioni.

Questa fase può esaurirsi nella semplice raccolta dei documenti tradizionalmente disponibili, come ad esempio nel caso di persone giovani o in caso di prevalenza di percorsi formativi tradizionali e formali.

In caso contrario è opportuno documentare meglio la ricostruzione già effettuata, avvalorandola con maggiori ‘evidenze’ e documentazioni di sostegno (dichiarazioni di datori di lavoro e/o di committenti-clienti; esempi di prodotti realizzati; ecc.).

Questo lavoro di approfondimento in prospettiva potrà avvenire, ove richiesto, anche tramite la realizzazione di prove di accertamento finalizzate alla validazione delle competenze acquisite in esperienze non formali o informali o comunque in caso di competenze possedute ancorché poco o scarsamente documentabili.

Una volta decisa la raccolta degli allegati, ciascun Regione e Provincia autonoma deciderà come organizzarla:

- *in caso di Libretto Formativo cartaceo, si può scegliere di far allegare le copie dei soli frontespizi delle certificazioni e le copie delle altre tipologie di evidenze (lettere di referenze, attestazioni diverse), oppure di allegare le copie per intero di tutte le evidenze;*
- *in caso di Libretto informatizzato (mediante card o altro) è evidente che la realizzazione di tale opzione va adeguata al tipo di supporto (formati pdf, ecc.).”*

Nelle *Linee guida del Libretto Formativo* viene inoltre specificato che *“per tutte le competenze descritte, devono essere indicate le evidenze che supportano tale descrizione e che ne comprovano il possesso. Se non sono disponibili documenti di supporto è possibile o non registrare la competenza o registrarla indicando “autodichiarazione”.*

Per quanto concerne le competenze non certificate in ambito formativo, le evidenze a supporto, almeno in fase transitoria, non avendo un uguale livello di “certezza condivisa” assumeranno un “valore” diverso rispetto a quelle costituite da certificazioni (ovvero quelle la cui certezza è data da un sistema di regole condivise).

A tal fine, in questa sezione, possono essere indicate le seguenti tipologie di documenti.

- *Titoli di istruzione e formazione rilasciati dal MIUR o dalle Regioni (diplomi nazionali del sistema scolastico o accademico, attestati di qualifica, certificati di specializzazione tecnica superiore).*
- *Certificazioni e attestazioni formative (certificati di competenze regionali, certificazioni riguardanti percorsi brevi o parziali, dichiarazioni di competenze, attestati di frequenza, attestazioni di credito formativo, altre forme di certificazione formativa previste e riconosciute negli ordinamenti regionali, nonché attestazioni riguardanti esperienze formative realizzate in ambito privato o comunque non comprese nel sistema regionale di formazione professionale).*
- *Documenti rilasciati in ambito professionale o lavorativo (abilitazioni professionali, patentini, lettere di referenze, attestazioni o dichiarazioni del datore di lavoro).*
- *Altra documentazione (auto-dichiarazioni o evidenze proposte dal soggetto titolare del Libretto)”*

A partire da queste indicazioni è possibile costruire un processo:

1. Ricerca e reperimento delle evidenze documentali

Dopo aver realizzato l'analisi e la ricostruzione dell'esperienza dell'utente, avendo così ottenuto un quadro organizzato di informazioni e competenze: reperimento delle prove documentali atte a sostenere le informazioni rilevate.

È qui richiesto all'operatore un intervento da facilitatore di processo a due livelli:

a) da un lato una funzione motivante alla ricerca attiva delle prove documentali, anche quelle più difficili da reperire, proprio per il valore probante che esse assumono nella redazione del Libretto. Potrà essere qui utile sottolineare all'utente la necessità di tali documenti per il loro carattere di riconoscibilità a livello istituzionale e nell'ambito del Mercato del Lavoro.

Tale funzione si traduce operativamente nello stimolare modi e possibilità di ricerca, recupero e produzione di evidenze in grado di confermare, documentare e specificare la ricostruzione effettuata;

b) dall'altro, una funzione specificamente informativa nel presentare in modo chiaro ed esaustivo i diversi tipi di documenti producibili a supporto della ricostruzione effettuata.

In particolare l'operatore dovrà:

- informare l'utente sulle diverse tipologie di documenti producibili a supporto delle informazioni e dei dati emersi, pertinenti con le sezioni ed articolazioni interne del Libretto suddividendole in:
 - certificazioni formali (valore ufficiale)

- dichiarazioni e attestazioni varie (valore negoziale)
- auto-dichiarazioni (valore personale)
- stimolare la ricerca attiva e la produzione di evidenze in grado di confermare, documentare e specificare la ricostruzione effettuata
- supportare il reperimento, da parte dell'utente, delle evidenze in grado di: documentare e specificare le caratteristiche delle esperienze maturate e delle attività svolte, nonché la tipologia ed il livello delle competenze in esse sviluppate.

L'operatore dovrà anche fornire una serie di specifiche e puntuali indicazioni, a seconda delle informazioni emerse, di quali siano, caso per caso, le istituzioni, gli enti, gli uffici, i soggetti, le organizzazioni, le associazioni a cui rivolgersi.

È bene sottolineare che l'operatore è chiamato in questa fase a valutare ancora una volta, a seconda della tipologia di utenti che incontrerà, l'opportunità di fare da interfaccia tra l'utente e i diversi uffici competenti per il rilascio della documentazione. Soprattutto nel caso di persone svantaggiate (immigrati, rifugiati, detenuti, ecc).

La stessa funzione specificamente supportiva per la redazione delle auto-dichiarazioni, gli è richiesta in quei casi in cui l'utente non sia in grado di fornire un documento rilasciato da altri a sostegno di significative competenze, come potrebbe accadere nel caso di lavoro sommerso, di percorsi di autoformazione, di documentazione smarrita e di difficoltà a reperire la documentazione in un'azienda (perché ad esempio non più esistente).

2. Verifica della corrispondenza e completezza tra le evidenze documentali prodotte e le informazioni raccolte

A seguito della raccolta delle prove documentali, sarà necessario supportare l'utente, nel:

1. differenziare la documentazione prodotta in base alla fonte (auto-dichiarazioni; dichiarazioni di terzi; certificazioni e titoli formali) e in base alla tipologia (titoli, attestazioni; auto-descrizioni; etc.);
2. valutare quanto tali evidenze risultino affidabili, parlandone con l'utente anche al fine o nell'eventualità di modificare o di integrare la documentazione raccolta;
3. supportare l'utente nella puntuale verifica della coerenza e congruenza tra le informazioni fornite (nel processo di ricostruzione dell'esperienza formativa e professionale e delle competenze maturate) e le evidenze documentali raccolte;
4. in caso di incoerenze, aiutarlo nell'eventuale conseguente ridefinizione delle informazioni. In questo caso, sarà necessario da parte

dell'operatore promuovere un'ulteriore ricerca e produzione di evidenze documentali.

3. Organizzazione della documentazione

Quando ad ogni informazione o gruppi di informazioni corrisponderà la relativa prova documentale, si passerà al momento conclusivo di questa fase, in cui l'operatore dovrà:

- ricapitolare e riorganizzare il tutto, riesaminando i criteri e le ipotesi di sintesi in relazione alle competenze possedute.

In pratica si tratterà di tradurre le informazioni in quelle competenze o gruppi di competenze, che si andranno a trascrivere successivamente nella sezione 2 del Libretto (tipologia, descrizione, contesto di acquisizione, periodo di acquisizione, tipo di evidenza documentale).

- organizzare i contenuti informativi, i prodotti e la documentazione raccolta nell'ambito delle due sezioni del Libretto Formativo.
- verificare ai fini della compilazione del Libretto Formativo, ulteriormente e attentamente la completezza:
 - delle informazioni (relative ai quadri della Sezione 1 del Libretto),
 - delle competenze (Sezione 2 del Libretto)
 - della documentazione raccolta (ultima colonna della Sezione 2)

Resta da sottolineare la possibilità, nell'ambito di questa fase, di procedere a due possibili funzioni aggiuntive, non previste per ora per la totalità della sperimentazione ma opzionabili dalle singole Regioni e province autonome:

1. l'istituzione di un dossier o portfoglio di documenti in accompagnamento al Libretto;
2. la "validazione" delle competenze prive di documentazione e quindi solo auto-dichiarate dall'utente.

Nel caso del dossier-portfolio, si tratta di una scelta dettata da ragioni organizzative e procedurali ma che non presenta particolari difficoltà sul piano tecnico. Si richiamano, ancora una volta su questo, le *Linee Guida per la compilazione*:

“Una volta decisa la raccolta degli allegati, ciascun Regione e Provincia autonoma deciderà come organizzarla:

- *in caso di Libretto Formativo cartaceo, si può scegliere di far allegare le copie dei soli frontespizi delle certificazioni e le copie delle altre tipologie di evidenze (lettere di referenze, attestazioni diverse), oppure di allegare le copie per intero di tutte le evidenze;*
- *in caso di Libretto informatizzato (mediante card o altro) è evidente che la realizzazione di tale opzione va adeguata al tipo di supporto (formati pdf, ecc.).”*

Nel secondo caso, la validazione delle competenze, esistono invece questioni aperte di carattere istituzionale, procedurale nonché tecnico che rendono questa opzione non ancora praticabile in larga scala nel nostro Paese.

REGISTRAZIONE, COMPILAZIONE E RILASCIO DEL LIBRETTO FORMATIVO: QUARTA FASE

È questa la fase conclusiva in cui l'utente viene sostenuto nel processo di inserimento delle informazioni raccolte (biografia formativa e professionale, esperienze, competenze ed evidenze) nel format del Libretto Formativo.

Per questa funzione sarà necessario pervenire progressivamente, anche tramite la sperimentazione, ad un insieme di criteri comuni che garantiscano la leggibilità, la trasparenza e la equa valorizzazione del patrimonio individuale. A tal fine, in attesa di poter disporre di un quadro di riferimento comune (standard), anche istituzionale, tale da consentire una omogenea definizione e formalizzazione delle competenze, si forniscono in questo capitolo alcune prime indicazioni metodologiche assunte sulla base del grado di consenso istituzionale già raggiunto a livello inter-regionale, nazionale ed europeo.

Queste prime e sperimentali indicazioni chiamano tutti ad un impegno significativo, a partire dalle istituzioni fino agli operatori dei servizi che saranno impegnati nelle azioni di supporto, impegno che andrà nella direzione di incrementare e sviluppare prassi basate sulla trasparenza e sulla leggibilità anche socio-istituzionale delle competenze.

Per realizzare tali obiettivi sono state individuate le seguenti funzioni di:

- Supporto dell'utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino;
- Valutazione, insieme all'utente, dei possibili sviluppi dell'attività svolta;
- Valutazione della soddisfazione dell'utente.

Di seguito vengono indicati gli elementi essenziali relativi a ciascuna funzione tramite una mappa di processo:

1. Supportare l'utente nella redazione delle due sezioni del Libretto Formativo del Cittadino

È questa la fase della compilazione vera e propria del Libretto Formativo in vista della quale è stata realizzata, nelle fasi precedenti, la raccolta di dati e la focalizzazione delle competenze che rappresentano il patrimonio professionale dell'utente, comprovati e supportati dalle relative prove documentali.

Si tratterà quindi in questa sede di compilare in modo corretto le varie parti delle due sezioni del Libretto, utilizzando le informazioni e le evidenze documentali a disposizione.

Ciò presupporrà verificare ancora una volta che i dati sin qui raccolti siano utilizzati in modo corretto per la compilazione dei vari campi; che correttamente siano definite le aggregazioni di competenze evidenziate, ed in particolare le aggregazioni per tipologia (di base, trasversali e tecnico professionali) delle stesse.

Il format del Libretto prevede al suo interno due sezioni organizzate in modo dinamico e selettivo a seconda delle informazioni emerse.

Pertanto, la realizzazione di questa fase richiederà all'operatore inizialmente di:

- supportare il cliente nella compilazione della sezione 1 del Libretto, sulla base dei dati già organizzati;
- supportare il cliente nell'aggregare le competenze stesse in gruppi omogenei tenendo conto degli aspetti principali e peculiari della storia professionale della persona (nuclei di competenze). Il supporto dovrà riguardare anche la descrizione aggregata di tali competenze e la loro trascrizione nell'apposita colonna "descrizione" della sezione 2, organizzandole per tipologia (di base, trasversali, tecnico professionali);
- supportare il cliente nella compilazione delle restanti parti della sezione 2, sulla base dei dati e dei documenti già precedentemente organizzati;
- verificare l'accuratezza e la pertinenza delle informazioni presentate nelle diverse sezioni del Libretto Formativo, nonché la completezza della compilazione delle diverse parti del Libretto.

Dal punto di vista strettamente operativo sarà quindi necessario estrapolare dal complesso delle esperienze dell'utente, pochi nuclei di competenze.

Questi "nuclei", dovrebbero focalizzare in poche categorie il maggior numero di competenze, fino ad arrivare ad una descrizione completa e sintetica del patrimonio individuale.

La scelta di questi nuclei dovrebbe avvenire in base ad alcune considerazioni:

- la tipologia di persona e le esperienze da mettere in rilievo;
- il progetto di vita dell'individuo;
- il contesto ambientale e le richieste che esprime.

A questo punto, i nuclei di competenze identificate saranno differenziati in due modalità diverse:

- quelli acquisiti in **processi di apprendimento formale**;
- quelli acquisiti in **altri processi**.

Dopo averle differenziate è necessario utilizzare alcune specifiche logiche di classificazione e descrizione delle competenze di cui è portatore il soggetto.

Innanzitutto i nuclei di competenze identificati derivanti da **processi di apprendimento formali** (percorsi di istruzione o formazione professionale), sulla base di quanto espressamente indicato nelle linee guida alla compilazione del Libretto, saranno distinti in due tipologie:

- di base;
- tecnico professionali/trasversali.

Per quanto riguarda poi la rappresentazione delle competenze è auspicabile che l'operatore faccia riferimento a modelli già esistenti a livello nazionale o a specifiche indicazioni fornite a livello regionale.

Anche per le competenze derivate da altri contesti di apprendimento l'operatore potrà scegliere di utilizzare, tra i modelli di riferimento attualmente disponibili, quello più vicino/consono alle proprie esigenze professionali.

Pur nella libertà di scelta del modello da utilizzare è importante però che l'operatore cerchi di preservare la coerenza con il modello di competenze, proposto per gli apprendimenti formali, in modo da conferire al Libretto un'utilità maggiore e all'individuo un servizio migliore, in funzione del riconoscimento sociale delle competenze.

Una volta differenziate le competenze per aree, si passerà alla descrizione di ogni competenza secondo il linguaggio specifico adottato nel modello e in modo rispondente alle indicazioni contenute nelle Linee Guida relative ai criteri di:

1. **Sintesi:** secondo cui viene proposto di arrivare ad un *range di righe/competenze*, compatibile con l'estensione e la complessità del patrimonio di esperienza individuale, che va da un minimo di 10 a un massimo di 25 righe (laddove la variabilità è in funzione non tanto del numero di competenze evidenziate, quanto della *consistenza* e del *peso* che si attribuisce a ciascuna competenza messa in valore).
2. **Omogeneità sintattica:** che richiede che le competenze siano descritte con una sintassi omogenea in cui sono enunciati:
 - il verbo o sostantivo d'azione, per descrivere il nucleo della competenza;
 - l'oggetto
 - e la specifica relativa a diverse dimensioni di specificazione (quali ad esempio il grado di autonomia e responsabilità, il livello di competenza, ecc.) e/o ambito di riferimento, per descrivere l'estensione e lo spessore della competenza.

Per questo sarà necessario per l'operatore scegliere con attenzione il verbo (o il sostantivo) di azione che rappresenta il *nucleo della competenza* e successivamente passare a descrivere l'estensione e lo spessore della competenza tramite l'oggetto, la specifica e/o l'ambito di riferimento.

Ad esempio

1: *Utilizza strumenti tecnologici ed informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare dati*

2: *Conduce veicoli di grossa e piccola cilindrata in ambito pubblico e privato in aree urbane ed extraurbane*

È evidente come particolare attenzione va posta da parte dell'operatore a questi due criteri con i quali è possibile realizzare la descrizione delle competenze in modo efficace e sintetico attraverso la *scelta di un verbo chiave* che renda la *complessità* della competenza e la *scelta della specificazione dell'oggetto e del contesto* di applicazione che diano conto dell'*ampiezza* della competenza.

Un altro aspetto di cui tener conto è il **3. Criterio di organicità:** che propone di individuare, nell'ambito della ricostruzione, un *focus principale dell'esperienza* (da evidenziare nella prima parte della sezione), al fine di rendere visibile la struttura organica del patrimonio individuale di esperienza o di "direzionare" le proprie competenze in vista di nuova progettualità professionale, la cui complessità viene trasfusa in sintesi nel descrittivo delle competenze elaborato.

Questo criterio richiede che si costruisca un percorso di competenze compatibile ed integrato anche con le evidenze documentali proposte dal soggetto, in modo da rafforzare la spendibilità del suo patrimonio sul mercato.

Infine, dopo aver completato la descrizione del bagaglio di competenze dell'utente, sarà cura dell'operatore riconsiderare e verificare insieme allo stesso se la descrizione effettuata è completa, se deve essere integrata da altre competenze, oppure se risulta troppo estesa e, quindi, poco funzionale perché troppo prolissa.

2. Valutare insieme all'utente i possibili sviluppi dell'attività svolta

A redazione ultimata, il processo si completa con ulteriori due momenti di verifica e riflessione che riguardano l'utente a due livelli:

- in termini di **progettualità professionale** per quel che concerne l'utilizzo dello strumento acquisito
- in termini di **percezione e soddisfazione** per ciò che riguarda la valutazione del percorso esperito

Per quanto attiene al primo livello si valuterà in modo condiviso con l'utente, il suo grado di autonomia nella gestione del Libretto Formativo.

A tal fine all'operatore è richiesto di elaborare insieme all'utente, una proposta argomentata, in termini di **piano d'azione**, di un percorso di valorizzazione e di sviluppo delle competenze documentate nel Libretto, proposta che sarà possibile realizzare partendo da un lato dalla coerenza tra il percorso e le competenze possedute, le motivazioni e le esigenze dell'utente; dall'altro dalla coerenza tra il percorso proposto e le argomentazioni esplicitate dallo stesso utente, anche in fase di accoglienza.

Qualora l'utente non mostri un chiaro e definito progetto concretizzato operativamente in un **piano d'azione** finalizzato a nuovi obiettivi formativi o di ricerca lavorativa, insieme all'operatore potrà valutare la possibilità di farsi aiutare da un servizio funzionale ai suoi specifici bisogni (bisogno **informativo** se necessita di precise e nuove informazioni, ad esempio indirizzi di nuove aziende cui proporsi; bisogno di **orientamento e counseling** nel caso in cui non gli fosse chiaro come muoversi circa la spendibilità delle competenze emerse; ecc.).

Allo stesso modo sarà cura dell'operatore promuovere altresì, azioni di stimolo e di "rinforzo motivante" nei confronti dell'utente, rispetto alla potenzialità rappresentata dal Libretto, quali:

- promuoverne la scelta/possibilità di collocare le informazioni raccolte nell'ambito di un data-base o su altri supporti (scheda personale, borsa lavoro continua, ecc);

- supportare l'utente nella verifica della spendibilità delle competenze;
- inviare l'utente ad altri servizi per migliorare la formazione, la professionalità, l'occupazione (Centri di Formazione professionale ed Enti di Formazione, Centri per l'Impiego, Uffici Tirocini nel caso di adolescenti o studenti o giovani disoccupati; Agenzie di out-placement nel caso di utenti in transizione volontaria o obbligata, ecc.);
- valutare con l'utente l'opportunità di concordare eventuali interventi e progetti di percorsi personalizzati, rinviandolo ai servizi più opportuni.

3. Valutare la soddisfazione dell'utente

Questo momento presupporrà che l'operatore abbia già preventivamente pianificato e organizzato i tempi e gli strumenti pertinenti a valutare e verificare la soddisfazione dell'utente in relazione alle modalità, ai tempi e ai contenuti esperiti nelle diverse fasi del percorso realizzato.

A tal fine sarà necessario quindi:

- costruire uno strumento mirato alla rilevazione della soddisfazione del cliente (scheda di rilevazione, intervista semi-strutturata, questionario, ecc.);
- analizzare complessivamente, insieme all'utente, il Libretto Formativo compilato;
- verificare la misura nella quale egli vi si riconosce (percezione della qualità del prodotto);
- verificare il grado di soddisfazione dell'utente per l'attività svolta, e per i risultati complessivi del "patto di servizio" stipulato in sede di accoglienza (percezione della qualità del servizio).

sezione 3
2007: PROSPETTIVE
DI APPROFONDIMENTO TEMATICO

INDICE

1. **Informazione e promozione del servizio**
2. **Le diverse categorie di utenti e di fabbisogni**
3. **Approcci metodologici e strumenti per la ricostruzione dell'esperienza**
4. **La mappatura delle competenze dell'individuo**
5. **Certificazione e trasparenza in italia e in europa: tipologie di strumenti**
6. **Modelli e strumenti per la formalizzazione delle competenze nel Libretto**

INFORMAZIONE E PROMOZIONE DEL SERVIZIO

Al di fuori del contesto sperimentale, la fase di informazione sul Libretto e di promozione del servizio di rilascio rivestirà un ruolo centrale rispetto alle possibilità di dispiegamento delle potenzialità dello strumento. In questo senso, tenendo conto delle differenti popolazioni di utenza, andranno:

- elaborati strumenti informativi;
- pianificati tempi e luoghi dell'informazione.

Per quanto riguarda la definizione dei contenuti dell'informazione, attenzione prioritaria dovrà essere rivolta ad evitare che si crei confusione rispetto alle finalità dello strumento o false aspettative in relazione al suo valore d'uso, soprattutto fin tanto che il Libretto non sarà "agganciato" a procedure di validazione delle competenze non formali e informali che trovano documentazione al suo interno.

Nell'elaborazione del materiale informativo sarà opportuno che venga data una risposta concreta, e con sufficiente anticipo, a domande solo apparentemente scontate, come ad esempio:

- Quali sono le informazioni pertinenti e rilevanti da dare in relazione al servizio che si intende offrire?

- Come organizzare le informazioni in relazione al contesto di riferimento e agli utenti a cui ci si rivolge?

Sulla base delle risposte date sarà possibile progettare il materiale informativo, che potrà consistere in manifesti, locandine, brochure. Potrà essere anche opportuno utilizzare avvisi o aree dedicate su web e mailing list. Ogni materiale andrà poi posizionato in luoghi strategici, che possano favorire una comunicazione mirata rispetto a categorie di beneficiari differenziate. Anche le sessioni collettive di informazione potrebbero essere funzionali alle esigenze di diffusione di uno strumento come il Libretto. Per la realizzazione di tali sessioni occorrerà progettare delle soluzioni mirate: seminari, presentazioni a tema, incontri di gruppo, aventi ad oggetto il Libretto, ma anche più in generale la cultura delle competenze.

Per tali iniziative sarà necessario:

- individuare e definire il potenziale target di utenza: Chi sono e quanti sono? Quali bisogni esprimono? Dove si trovano? Come reperirli?
- pianificare i contenuti delle iniziative di promozione ad hoc per ogni target di utenza;
- individuare e definire i canali e le modalità di reperimento dell'utenza. Potrà essere utile a tal riguardo:
- sfruttare le reti esistenti o creare nuove reti con gli altri servizi e gli attori chiave del territorio;
- organizzare i tempi e i luoghi delle iniziative;
- progettare strategie di pubblicizzazione sia interne che esterne (volantini, mailing list, network territoriale, ecc.);
- pianificare e programmare incontri con gruppi omogenei di utenti, contraddistinti da bisogni e caratteristiche comuni (adolescenti in diritto-dovere, disoccupati, occupati, ecc). Ciò sia per ottimizzare tempi e risorse, sia per utilizzare le occasioni di incontro al fine di rilevare questioni critiche ricorrenti da approfondire prima della vera e propria erogazione del servizio;
- predisporre una procedura su misura per ogni target di utenza ed evitare di proporsi in modo indifferenziato a tutti i potenziali utenti.

Fra le attività che si collocano temporalmente prima della vera e propria fase di erogazione vanno inserite:

- a. la pianificazione e la formalizzazione della procedura di accoglienza dell'utente, anche dal punto di vista della modulistica che andrà utilizzata;
- b. l'analisi delle possibili criticità connesse alla conduzione di ogni fase del processo di rilascio del Libretto, per focalizzare possibili soluzioni, funzionali al raggiungimento degli obiettivi del servizio.

LE DIVERSE CATEGORIE DI UTENTI E DI FABBISOGNI

Sia per la gestione efficace della relazione in fase di accoglienza, sia per evidenziare di volta in volta le funzionalità specifiche del Libretto rispetto al progetto dell'utente, è importante che venga fatta una riflessione approfondita sulle diverse categorie di beneficiari potenziali dello strumento.

Da questo punto di vista, è ipotizzabile una certa corrispondenza tra utenti potenziali del Libretto e soggetti interessati a pratiche di messa in trasparenza della competenze, interventi di orientamento, servizi di supporto alla carriera. Tuttavia esistono anche dei fabbisogni specifici legati all'utilizzo del Libretto. Proviamo dunque ad esplorare in linea teorica tali popolazioni e fabbisogni, fermo restando che questa proposta rimane una panoramica orientativa e non esaustiva.

Adolescenti in percorsi formativi di Diritto-Dovere e studenti universitari, ovvero:

- studenti frequentanti l'ultimo anno di percorsi del secondo ciclo per l'assolvimento del diritto-dovere nei sistemi d'istruzione o di istruzione e formazione professionale;

- giovani in fase di transizione post-diploma/scelta università o formativa professionale e post-diploma/mondo del lavoro
- adolescenti apprendisti

Per questi utenti il Libretto potrebbe rappresentare:

- uno strumento con una forte valenza educativa in termini di orientamento e auto-rappresentazione personale e pre-professionale;
- un importante presupposto per la possibile validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nei sistemi educativi o formativi e il riconoscimento di competenze spendibili per l'acquisizione di crediti;
- per i giovani e giovanissimi apprendisti evidenzierà competenze in via di sviluppo rilevanti per successivi percorsi formativi e professionali.

In questa fascia di popolazione sarà probabilmente più semplice l'attività di prima stesura del Libretto, ma sarà poi essenziale porre le basi per un periodico aggiornamento o addirittura ristesura dello stesso, man mano che il ragazzo maturerà esperienze e apprendimenti successivi.

Adulti in transizione lavorativa volontaria o obbligatoria: dipendenti pubblici o privati, liberi professionisti, quadri, impiegati, neolaureati, lavoratori interinali, lavoratori a rischio di turn-over, lavoratori autonomi o piccoli imprenditori.

Per questi utenti il Libretto potrebbe:

- rendere trasparenti (e documentate) le competenze significative acquisite nello svolgimento delle proprie mansioni, valorizzare il patrimonio professionale più della/le semplice qualifica/che professionale o della/le mansioni svolte;
- riassumere e sintetizzare le attività comprese nella mansione specificandone al contempo gli aspetti qualitativi delle performance;
- per la sua specifica caratteristica di "trasparenza istituzionale" delle competenze, rappresentare un valore aggiunto qualitativo rispetto al semplice CV in relazione anche alla flessibilità e all'alto livello di competitività richiesta dalle imprese.

Per questa fascia di utenza la criticità principale sul piano operativo risiede nella fase di prima stesura in cui sarà essenziale la ricostruzione dell'esperienza pregressa in una chiave di sintesi e rappresentazione della complessità del patrimonio individuale.

Esiste, particolarmente per questa tipologia di utenti, il rischio concreto che il significato del Libretto venga "frinteso" dall'utente (o anche da un

datore di lavoro) che potrebbero considerarlo in modo ristretto come strumento “negoziale” di un rapporto di lavoro già esistente.

Ciò va evitato poiché potrebbe vanificare il peculiare significato del Libretto come strumento della persona, finalizzato allo sviluppo della professionalità del lavoratore, fonte propulsiva di “strategie imprenditive” nello sviluppo professionale.

Per evitare questo (o ammortizzarne gli effetti) anche qui sarebbe importante che gli utenti/clienti recepissero l'importanza del personale patrimonio di competenze comunque acquisito in termini di empowerment personale.

Le cosiddette “Fasce deboli” del Mercato del Lavoro” quali:

- disoccupati, quelli economicamente sostenuti con un sussidio previdenziale (lavoratori in cassa integrazione o mobilità), ma anche quelli che tale sussidio non ce l'hanno in quanto precari (hanno avuto solo forme di lavoro flessibili: contratto a Progetto, prestazioni occasionali, interinale).
- donne uscite da alcuni anni dal mercato del lavoro e con necessità di riconversione, aggiornamento e ricollocazione
- categorie di utenza svantaggiate: detenuti ed ex-detenuti, tossicodipendenti, immigrati, diversamente abili.

Per questo tipo di utenza il Libretto può rappresentare:

- l'occasione di fruire di un processo fortemente supportivo in termini di auto-consapevolezza e auto-riflessione sul personale patrimonio di competenze derivanti da percorsi di apprendimento non formale che il Libretto rende trasparenti e documentabili e potenzialmente riconoscibili dal mercato e dalle Istituzioni;
- un presupposto per la validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nei sistemi educativi o formativi e/o finalizzate ad un inserimento lavorativo o ricollocazione.

Un esempio è quello delle donne la cui permanenza a casa ha permesso di sviluppare diverse e consolidate competenze potenzialmente trasferibili sul mercato (lavoro di cura, amministrativo, di gestione, ecc.).

Per questo tipo di popolazione il Libretto potrà svolgere prevalentemente un ruolo di supporto, più comprensibile se si pensa al significato che la competenza veicola in termini di eccellenza della performance (il concetto stesso di competenza in letteratura nasce per indicare caratteristiche di eccellenza in ambito organizzativo) (*Boyatzis 1982*). Tale “eccellenza” sostanzia qualitativamente il patrimonio di apprendimenti

appartenenti alla persona assumendo, in questi termini, risonanza positiva sull'autostima del soggetto che ne è consapevole e quindi sul suo complessivo benessere. Questa tesi è ampiamente sostenuta e condivisa a partire da quegli approcci della psicologia e della medicina che si occupano della prevenzione e della promozione della salute, secondo cui la "cultura della competenza" attiva processi di rinforzo e di ricerca; rende visibile attraverso continue azioni costruttive e trasformative il valore del proprio potenziale; rende consapevoli della propria vitalità; aiuta costruire un'identità forte e creativa soprattutto davanti alle difficoltà.

Ciò contribuisce a sviluppare l'empowerment della persona, ponendola nelle condizioni di rinforzarsi continuamente, costruendo un forte motore interno (Locus of control interno) che rinsalda il senso d'identità da un lato, e dall'altro, attraverso il miglior uso delle proprie risorse attuali e delle potenziali acquisibili, amplia le sue possibilità di scelta.

In questo senso il Libretto, come espressione della propria professionalità e veicolo di empowerment personale permetterebbe:

- di rinforzare il proprio potere decisionale;
- di affrontare la flessibilità del mercato in modo proattivo e competente piuttosto che subirne gli effetti come un destino ineluttabile: trasformo le mie capacità in potere, in termini di atteggiamento e strategie imprenditoriali.

Se la precarietà può condurre ad un vissuto di svalorizzazione, la consapevolezza della propria "eccellenza" può diventare sfida potente (empowerment) e creativa (senza cadere in irrealistici quanto poco sani deliri di onnipotenza) con lo stesso spirito vitale del surfista che cavalca l'onda.

Se come sappiamo, la motivazione e l'atteggiamento positivo sono efficaci nell'influenzare ad esempio un colloquio di lavoro, può davvero sembrare irrealistico ipotizzare simili effetti di "potere" della competenza per neutralizzare la prolungata condizione di flessibilità e precariato?

Infine se i percorsi di orientamento e counselling sono supporto per una più attiva ed efficace ricerca e progettazione professionale, il Libretto assume il valore di supporto qualitativo all'espressione delle professionalità.

Alle categorie di beneficiari sopra citati, si possono aggiungere utenti meno frequenti o classificabili; ad esempio:

- gli inoccupati "puri", ovvero coloro che non hanno mai lavorato né sono dentro ad un percorso formativo (e possono essere giovani, adulti, svantaggiati);
- gli emigrati che rientrano dall'estero (occupati o disoccupati);

- i pensionati (per questi utenti il Libretto potrebbe essere strumento di validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nell'offerta educativa o formativa destinata alla terza età).

Per questi utenti, o per quelli maggiormente svantaggiati che rientrano nelle categorie già menzionate, è necessario valutare attentamente l'opportunità di utilizzo del Libretto anche tramite un previo invio ai servizi di orientamento e counselling.

APPROCCI METODOLOGICI E STRUMENTI PER LA RICOSTRUZIONE DELL'ESPERIENZA

L'attività di ricostruzione dell'esperienza finalizzata alla compilazione del Libretto si sviluppa intorno a due processi/nuclei tematici fondamentali:

1. La ricostruzione della storia e delle esperienze formative, professionali ed extra-professionali della persona
2. La individuazione e descrizione delle competenze che la persona ha sviluppato attraverso le proprie esperienze di formazione e lavoro.

Per ciò che concerne **il processo di ricostruzione della storia e delle esperienze formative, professionali ed extra-professionali della persona**, il ruolo che l'operatore è chiamato ad assumere è principalmente di facilitatore, attraverso le tecniche di comunicazione e di gestione della relazione d'aiuto, di un processo di attivazione partecipe e di responsabilizzazione del cliente-utente al fine di ripercorrere le tappe e i passaggi fondamentali della sua esperienza formativa e professionale.

Gli obiettivi che si perseguono in questa parte dell'attività possono essere esemplificati in:

- la *raccolta dei dati informativi* presenti nella narrazione dell'individuo relativi ai tre ambiti d'esperienza maturata (formativa, lavorativa, extra lavorativa, ovvero formal, non formal, informal),
- la *valorizzazione e l'analisi* dei contenuti proposti dal cliente-utente, al fine di individuare in essi gli elementi maggiormente significativi per l'identificazione delle competenze espresse.

In particolare allora, il compito dell'operatore sarà quello di stimolare e guidare il cliente-utente nella ricognizione delle esperienze, sollecitando la descrizione accurata degli ambiti e delle attività svolte e proponendo alcune categorie descrittive che possono facilitare tale ricostruzione

Ad esempio: nella ricostruzione delle esperienze di lavoro, per ognuna delle attività professionali svolte l'operatore stimolerà il cliente-utente a ricordare ed esplicitare il nome dell'impresa o ente in cui ha lavorato, il settore di attività, le caratteristiche dell'azienda, la tipologia del contratto di lavoro, l'ufficio/reparto/area funzionale in cui era assegnato, il ruolo ricoperto e le principali attività svolte, gli strumenti e le tecnologie utilizzate.

Dopo aver raccolto tali dati aiuterà il cliente-utente a sviluppare una più mirata riflessione su:

- quelle che erano le caratteristiche delle attività e i compiti che gli erano assegnati
- i tipi di problemi o le situazioni che di volta in volta si è ritrovato ad affrontare, le modalità e le risorse utilizzate

In particolare, nella descrizione delle attività bisognerà anche soffermarsi su:

- tipo di autonomia e di intervento personale sul lavoro
- rete di relazioni e l'efficacia percepita nello svolgimento delle diverse attività.

Ciò costituirà la base informativa essenziale per comprendere la natura e le caratteristiche principali dell'esperienza realizzata e poter quindi avviare parallelamente il processo attraverso il quale identificare, il repertorio di competenze in essa contenuto.

Non è superfluo ricordare che in questa fase viene richiesto all'operatore l'utilizzo, accanto alle tecniche del colloquio e dell'ascolto attivo, di quelle risorse quali pazienza, tempo e attenzione alle diverse componenti presenti nell'interazione, per facilitare la riflessione e la lettura dell'esperienza in funzione delle esigenze di analisi richieste dal processo di compilazione del Libretto.

Ciò potrà richiedere all'operatore, un intervento "più attivo" in termini di stimolo finalizzato all'ampliamento e all'approfondimento delle informazioni, sia in estensione - cioè per quel che riguarda le diverse esperienze presenti nella carriera - sia in profondità - in riferimento alle caratteristiche peculiari di ogni esperienza di lavoro. Questo soprattutto nel caso in cui la persona tenda a fornire poche informazioni, a causa di difficoltà comunicative o ad esempio a causa di un'esigua quantità di esperienze, come potrebbe essere per un utente appartenente alle fasce deboli.

Per quanto concerne l'**individuazione e la descrizione delle competenze** che la persona ha sviluppato attraverso le proprie esperienze di formazione e lavoro, i dati e le informazioni emerse permetteranno, attraverso la collaborazione sinergica di operatore-cliente/utente di evidenziare il repertorio di competenze sviluppate da quest'ultimo.

Il passaggio dalle attività di analisi a quelle di descrizione richiederà all'operatore e al cliente-utente, un ulteriore sforzo di riflessione e approfondimento finalizzato a:

- a. riprendere le informazioni e i dati che sono emersi e che caratterizzano le sue esperienze
- b. identificare con la persona, attraverso un processo di tipo inferenziale o deduttivo, le risorse, le abilità, le modalità tipiche d'azione sviluppate nei contesti e nelle attività di lavoro.

L'insieme di informazioni prodotte nell'attività di ricostruzione dell'esperienza può essere analizzato a diversi livelli:

Il **primo livello** fa riferimento al contenuto informativo manifesto. L'operatore e il cliente-utente, facendo riferimento ai dati prodotti, possono concordare quali competenze sono riferibili all'esperienza di lavoro o sono sollecitate dalle caratteristiche peculiari dell'esperienza stessa.

Il **secondo livello** è da intendere come una meta-analisi che aiuta a specificare e confermare, da un lato, quanto presente nel contenuto verbale espresso e, dall'altro, seppur con un grado di astrattezza maggiore, quali competenze trasversali caratterizzano le modalità di rapporto con le attività svolte dall'individuo.

L'operatore può utilizzare alcuni riferimenti e criteri generali per regolare questa attività di analisi.

Ad esempio, la complessità degli eventi gestiti, la quantità e la qualità delle informazioni prodotte in una determinata area di contenuto, la padronanza auto percepita di determinati contenuti e processi presenti

nelle attività svolte, la ricorrenza di determinate modalità di porsi nei confronti del lavoro, ecc.

Il **terzo livello** d'analisi riguarda in particolare la verifica congiunta di aspetti connessi agli interessi o valori professionali, alle motivazioni, allo stile personale, ecc.

Metodologie e strumenti per l'indagine

Tutto il processo di affiancamento alla compilazione del Libretto Formativo si svolge, abbiamo detto, in una situazione comunicativa e interpersonale faccia a faccia.

Come per la fase dell'accoglienza e analisi della domanda ancor più in questa fase, l'operatore si avvale in modo privilegiato del colloquio e dell'intervista come strumenti prioritari di sostegno al processo di analisi, descrizione ed organizzazione delle informazioni attraverso cui il cliente-utente può dare una forma e una struttura alla sua esperienza e, per questa via, renderla visibile, comunicabile e utilizzabile per gli scopi desiderati e richiesti dalla situazione.

L'operatore sa già che la conduzione adeguata di un colloquio o di un'intervista, sia in generale, che nello specifico di questo servizio, è correlata alle conoscenze inerenti i processi cognitivi ed emozionali presenti nella dinamica interattiva, alla padronanza dei contenuti oggetto di scambio e alla capacità di utilizzo di specifiche tecniche comunicative, conoscenza che gestita efficacemente permetterà il raggiungimento degli obiettivi.

Tale intenzionalità si esprime in particolare riconoscendo che ciò che accade e si produce in termini di dati, informazioni e risultati, in una situazione interattiva, è sempre influenzato da diversi fattori:

- le caratteristiche del contesto fisico, sociale e culturale; i ruoli, le regole e le norme che caratterizzano la struttura che eroga il servizio;
- le caratteristiche degli interlocutori, il loro stile, il loro patrimonio di conoscenze e competenze comunicative;
- le rappresentazioni della situazione interattiva e le attese che gli interlocutori hanno rispetto alla situazione.

Utilizzare la relazione interpersonale come metodo di conoscenza e aiuto al cliente-utente in questa fase, implica, in altri termini, lo sviluppo nell'operatore di una consapevolezza della sua natura sistemica e dei processi di reciproco influenzamento in essa strutturalmente presenti, che devono essere accettati e gestiti anche attraverso l'uso di specifiche tecniche comunicative.

Va da sé che la gestione dei diversi fattori delineati deve essere esercitata a livello generale (organizzativo), identificando e definendo con precisione le finalità, gli obiettivi e la struttura temporale del dispositivo che si avvale dell'interazione come strumento di lavoro.

A tale scopo andranno utilizzati un modello generale di riferimento e una mappa di contenuti che definiscono, quali oggetti d'indagine devono essere esplorati per raggiungere le finalità previste dal servizio, come fin qui descritto.

Se il colloquio in accoglienza era finalizzato all'analisi della domanda e all'identificazione del bisogno della persona, in questa sede l'operatore è chiamato a creare le condizioni facilitanti lo scambio comunicativo e la comprensione e l'esplicitazione dell'esperienza dell'altro finalizzato a far emergere quelle competenze che andranno poi descritte e trascritte sul Libretto.

Si tratta in particolare, da parte dell'operatore, di esercitare una competenza comunicativa e relazionale, tesa all'ascolto attivo, al coinvolgimento, al sostegno degli sforzi che il cliente-utente fa per farsi capire, informare, progettare e dare un significato alla sua storia, ecc.

Si tratta inoltre di aiutarlo a utilizzare la situazione interattiva come una opportunità per chiarire e definire con più precisione ciò che pensa in rapporto alla situazione e alla sua finalità.

La letteratura specialistica e l'esperienza sul campo testimoniano l'utilità pratica di considerare **l'intervista e il colloquio come due strumenti distinti**.

Colloquio e intervista focalizzano specifici aspetti dell'interazione comunicativa ed enfatizzano diversamente gli elementi informativi che la caratterizzano permettendo la realizzazione degli obiettivi prefissi. Essi tendono inoltre a gestire diversamente i processi d'influenzamento presenti nella situazione.

L'intervista

L'intervista si focalizza essenzialmente sui contenuti informativi espliciti, diretti e strutturati. È come sappiamo uno strumento con una struttura precisa di contenuti e di domande, che sono presentate in una sequenza più o meno standardizzata e che ci permette di recepire e registrare ciò che l'interlocutore dice o può dire ed esplicita.

Rileva cioè quello che è stato predefinito con precisione in una fase antecedente l'interazione concreta. Gli elementi informativi da ricercare e necessari alla produzione di conoscenza della realtà o dell'esperienza dell'intervistato rappresentano e attualizzano il modo di intendere

l'oggetto di indagine e di intervento e la procedura che deve essere implementata.

Nell'intervista l'operatore gestisce in modo diretto i tempi e i contenuti dell'interazione lasciando all'utente-cliente il ruolo di fonte informativa, con una sollecitazione di natura strutturale ed esprimendo una motivazione che tende, in qualche modo, all'influenzamento dell'utente cliente. Tale processo deve essere preventivamente considerato in fase di elaborazione della struttura e dei contenuti dell'intervista.

L'intervista potrebbe essere considerata una sorta di "investigazione" che si fonda su un sistema interpretativo o di riferimento preventivamente e formalmente definito. È quindi focalizzata sulla registrazione delle informazioni che sono state preventivamente giudicate indicative della realtà da esaminare.

Il colloquio d'indagine

Come già sappiamo, si focalizza sui contenuti informativi espliciti, e soprattutto su come tali contenuti sono presentati nella situazione e come sostanziano l'esperienza dell'utente-cliente.

A differenza dell'intervista, presenta una struttura ampia nella quale sono definite le aree da esplorare, ma non sono predeterminati i contenuti specifici, né le domande da porre.

L'operatore utilizzando tale tecnica nell'interazione tenderà a costruire con il cliente-utente una struttura che terrà conto dei tempi di elaborazione, delle modalità tipiche di analisi e di comprensione dei contenuti trattati, delle idiosincrasie, ecc., mantenendo per sé il ruolo di facilitatore dell'andamento e dello scambio delle informazioni.

Nel colloquio i processi di reciproco influenzamento sono progressivamente accettati come utili allo sviluppo di conoscenza degli ambiti e dei contenuti oggetto di esplorazione.

La motivazione si struttura in funzione degli esiti giudicati utili e soddisfacenti dal cliente-utente e della qualità della relazione che mano a mano verrà instaurandosi.

Poiché già conosciamo le caratteristiche di questo strumento, si vuole qui definire in modo più specifico come utilizzarlo in modo mirato in questa fase per ricostruire insieme i temi e gli argomenti da esplorare in questa fase del processo di compilazione del Libretto.

Visto che facilitiamo un processo di analisi e di ricostruzione la non direttività dello strumento può consentire maggiormente al cliente-utente di esprimersi con le modalità che ritiene più opportune.

Riteniamo opportuno quindi mettere in grado l'operatore di fare riferimento a uno schema concettuale che lo aiuti a differenziare i diversi stru-

menti fondati sulla relazione interpersonale, individuando di volta in volta, in relazione alle fasi attraversate e ai temi trattati, lo strumento che appare più pertinente e adeguato rispetto alla finalità perseguita e alle condizioni in cui esso è operativamente utilizzato e, complessivamente, il mix di strumenti che si adatta maggiormente alle esigenze e all'andamento dello specifico processo consulenziale.

Si potrebbe affermare che per le interazioni (o fasi delle interazioni) operatore-utente finalizzate alla conoscenza di caratteristiche dell'esperienza di un individuo, definibili oggettive o che riguardano fatti certi della storia di quell'individuo, l'intervista sembra essere lo strumento che presenta la maggior efficacia ed efficienza. Ad esempio può rivelarsi utile e più funzionale con quei clienti-utenti con un'esperienza vasta e diversificata, che interagiscono attivamente e sono più inclini all'eloquio,

Per le interazioni (o fasi delle interazioni) finalizzate all'aiuto, alla consulenza e/o allo sviluppo di conoscenze dell'insieme d'elementi che caratterizzano l'esperienza della persona, il colloquio rappresenta lo strumento principale d'intervento. Come potrebbe essere nel caso degli utenti delle fasce deboli o che hanno maggiori difficoltà a raccontarsi, a ricordare o ad organizzare l'esperienza.

Aspetti tecnici della comunicazione interpersonale da padroneggiare sia nell'intervista che nel colloquio

In questa sede ci soffermeremo su alcuni aspetti tecnici della comunicazione interpersonale che è utile padroneggiare sia nella gestione di una intervista, che nella gestione di un colloquio, ed in particolare nella fase di confronto e di esplorazione dell'esperienza formativa e professionale del nostro interlocutore. Intendiamo con questo sottolineare ciò che l'operatore dovrebbe aver presente e fare, per aumentare l'efficacia della sua azione.

In questo senso l'intervista e il colloquio assumono il valore di situazioni in cui si scambiano informazioni finalizzate alla definizione congiunta di una "realtà" che è utile rappresentare.

Il processo di analisi e di raccolta delle informazioni, seppur con gradi di difficoltà e automatismi diversi, implica sempre la presenza e la gestione di processi ricostruttivi e interpretativi.

Per facilitare l'attività interpretativa e la comprensione delle informazioni, propria e dell'interlocutore, è indispensabile che l'operatore si prepari all'incontro chiarendo: "che cosa sa e pensa" dei contenuti che tratterà, prefigurando le caratteristiche dell'utenza a cui si rivolge ed elaborando uno schema o una mappa delle questioni o delle criticità che potrebbero presentarsi nell'interazione.

Durante l'interazione dovrà essere specifico, evitare generalizzazioni, scegliere termini adeguati all'interlocutore, adottando un linguaggio conciso e comprensibile al cliente-utente.

Nella fase di raccolta delle informazioni dedicherà particolare attenzione all'ascolto, concentrandosi sul cliente-utente, evitando di interromperlo e, soprattutto, evitando di preparare ulteriori richieste mentre l'interlocutore sta parlando, stando sempre attento a riformulare con le proprie parole ciò che l'utente-cliente ha detto e a verificare il suo livello di soddisfazione.

Dopo aver esplorato ogni ambito, sarà sempre utile ricapitolare ciò che è stato esplicitato e ricercare e produrre un accordo e una sorta di "validazione" di quanto è emerso nello scambio comunicativo.

Per quanto riguarda gli aspetti non linguistici del parlato, è utile in questa sede evidenziare che l'efficacia e l'efficienza dello scambio delle informazioni è correlato al controllo dell'intonazione, al ritmo e alla velocità di esposizione e all'enfatizzare con il tono della voce le informazioni che sono ritenute importanti. Il tono dovrebbe essere medio basso e il ritmo e la velocità dovrebbero non essere elevati e permettere una buona articolazione delle parole.

Nello scambio informativo, ovviamente, rimane presente e attiva la dimensione non verbale dell'interazione. Ma mentre con l'intervista, questa dimensione tende ad essere collocata nello sfondo; nel colloquio è elemento essenziale della comprensione dell'esperienza dell'altro e in questa fase specifica gli elementi non verbali presenti nell'interazione dovrebbero essere considerati informazioni aggiuntive trasmesse dagli interlocutori, più o meno consapevolmente, per confermare, relativizzare, suggerire l'interpretazione del contenuto e soprattutto per stabilire un rapporto o influenzare la relazione.

Nel colloquio l'operatore deve essere attento in particolare alla coerenza tra verbale e non verbale e ricercare una sorta di sincronia con le modalità non verbali dell'interlocutore.

Infine non è superfluo ricordare che l'importanza della modalità e della tecnica con cui l'operatore può facilitare la produzione e lo scambio delle informazioni su un particolare contenuto che non possono essere date per scontate.

Nell'intervista la maggior strutturazione rende in parte meno rilevante l'uso di specifiche tecniche come quelle della riformulazione e della domanda, alla qualità dell'ascolto correlata alla chiarezza dell'obiettivo di ascolto e alla consapevolezza degli elementi rilevanti sui quali concentrare l'attenzione.

L'ascolto attivo permetterà all'operatore di integrare armoniosamente la fase di registrazione degli stimoli informativi, e quella di riorganizzazio-

ne degli stimoli colti, collocandoli in una struttura che esprime uno specifico significato.

Tale tecnica inoltre ancor più di quanto richiesto nella fase di accoglienza, richiede all'operatore di essere paziente, disponibile, autenticamente interessato a comprendere ciò che l'interlocutore comunica.

Inoltre vista la complessità del processo di analisi e di descrizione delle competenze è importante verificare nella situazione concreta attraverso l'utilizzo della nota tecnica della riformulazione, l'esattezza dei contenuti e dei significati che questi veicolano.

Tutto ciò attraverso una modalità e ad un linguaggio quanto più simile a quella utilizzato dallo stesso cliente-utente.

Operativamente la comprensione dell'esperienza dell'altro si fonda sulla produzione di una circolarità dello scambio attraverso l'utilizzo di domande. In particolar modo, e l'operatore che lavora in quest'ambito lo sa bene, servono a:

- specificare,
- precisare
- ampliare la gamma delle informazioni che possono essere utilizzate per comprendere ciò che l'altro dice rimanendo centrati nel qui ed ora della interazione con l'utente attraverso tutti i canali comunicativi.

Le domande, oltre a permettere di approfondire argomenti, verificare la comprensione o l'esattezza di una informazione, assolvono a diverse funzioni:

- aiutano a focalizzare l'attenzione su un contenuto e fanno intendere che quel contenuto è rilevante per le finalità dell'incontro;
- mettono in evidenza i collegamenti tra diversi aspetti del discorso, creano delle possibili connessioni tra le aree tematiche trattate e stimolano una migliore organizzazione della descrizione di ciò che sta emergendo.

Durante la preparazione dell'incontro può essere utile a tal riguardo, avere in mente una semplice classificazione dei tipi di domande e una mappa dei probabili effetti nell'interazione comunicativa. Le domande possono essere classificate in tre tipi:

- aperte,
- chiuse
- e alternative.

Le domande aperte tendono a comprendere una situazione, un punto di vista, un problema e per specificare. Sviluppano quantitativamente le

informazioni e stimolano l'utente-cliente a raccontarsi. È utile formularle quando si ritiene opportuno ottenere delle risposte di carattere generale o più informazioni insieme.

Ad esempio, le formulazioni tipo "... quale idea si è fatta dell'azienda...", "... come valuta la sua situazione...", "...cosa si aspetta da..." sono domande aperte.

Le domande chiuse servono per concludere un argomento e per verificare la comprensione di una situazione o di un problema: esse non aggiungono informazioni, ma confermano o disconfermano la comprensione.

Vanno formulate quando si ha un'ampia gamma di informazioni e si ritiene opportuno effettuare una verifica intermedia o si vuole verificare l'esattezza della nostra comprensione.

Sono quelle domande che presuppongono un risposta del tipo "... sì/no...": "... allora vorrebbe lavorare in ambito pubblico...", "... considera utile questa riflessione, sì o no...", "... in definitiva mi sta dicendo che è disponibile per il corso di informatica ..." sono esempi di domande chiuse.

Le domande alternative servono per avere informazioni specifiche e precise: non aggiungono informazioni, ma stimolano l'interlocutore a prendere delle decisioni o a valutare con maggior attenzione i diversi aspetti di ciò di cui si sta parlando.

Sono utili quando si ritiene essenziale passare dal generale allo specifico o quando si coglie una incertezza o una difficoltà espositiva: "... questo o quello..." rappresenta la formulazione tipo.

Nel colloquio e nell'intervista le domande aperte, chiuse o alternative si alternano e rappresentano nell'insieme un sistema di regolazione dell'interazione e del processo conoscitivo.

Tendenzialmente all'inizio del colloquio si pongono domande aperte; man mano che si procede si propone la sequenza aperte-chiuse-alternative-aperte; al termine si formulano domande tendenzialmente chiuse.

Particolare attenzione bisogna infine porre ai possibili **errori di comprensione** quali l'effetto alone, l'errore logico, il pregiudizio, l'effetto indulgenza che sono alcuni dei principali errori riscontrati nella conduzione del colloquio o dell'intervista:

- *l'effetto alone* riguarda in particolare la tendenza a trasferire su altre aree di contenuto le informazioni raccolte in un'area; l'errore logico riguarda il processo di correlazione automatica delle informazioni che emergono nell'interazione con altre informazioni che noi possediamo;
- il *pregiudizio* riguarda i nostri personali convincimenti che ci portano a recuperare e privilegiare nell'interazione le informazioni che confer-

mano ciò che noi già pensiamo dell'interlocutore o dell'oggetto di esplorazione;

- *l'effetto indulgenza* è la tendenza ad essere “buoni” con l'interlocutore, privilegiando inconsciamente l'aspetto affettivo dell'interazione e mettendo in secondo piano o non considerando gli aspetti informativi che possono minacciare la relazione.

Questo non per identificare e suggerire una strategia specifica che ci permetta di evitarli, visto che l'esperienza quotidiana conferma spesso il contrario un po' perché siamo esseri umani un po' per il loro essere “strutturali” della dinamica interattiva presente nel colloquio e nell'intervista, quanto per ricordarci *l'attenzione a ri-conoscerli e gestirli autenticamente* nella situazione, mantenendo una buona padronanza di sé e la consapevolezza delle proprie risorse psicologiche e sociali.

Insieme a questi due strumenti possono essere utilizzati a supporto, strumenti operativi di auto-valutazione delle abilità possedute e schede che facilitano la ricostruzione delle esperienze personali, formative e lavorative.

Possono essere:

- griglie contenenti punti di attenzione per la gestione dei colloqui
- diario di bordo dell'operatore
- schede di auto-valutazione sulle risorse personali
- schede di descrizione delle attività e dei ruoli ricoperti e delle relative competenze esercitate o apprese
- schede di descrizione dell'esperienze di studio e formazione
- schede strutturate
- mappe descrittive
- questionari di auto-valutazione su attitudini, interessi, attività extra professionali.

Il loro utilizzo è consigliato in maniera flessibile rispetto alle proprie consuetudini operative nonché alla tipologia di utenti che si affronta, ricordando sempre la subordinazione dello strumento al processo e alla relazione che risulta invece sempre prioritaria.

MAPPATURA DELLE COMPETENZE DELL'INDIVIDUO

Come già evidenziato, prevalentemente alla compilazione della seconda sezione del Libretto sono finalizzate le attività di analisi e ricostruzione dell'esperienza, traducibili in un quadro essenziale delle competenze dell'individuo. Questo quadro non risponderà necessariamente a criteri di assoluta esaustività bensì a **criteri di trasparenza e valorizzazione dei punti di forza** del patrimonio individuale.

Si partirà, per il processo di mappatura, dalla collaborazione del titolare del Libretto, sottolineando il carattere di volontarietà dello strumento, in particolare se si tratta di un adulto con consistenti esperienze, al fine di superare le difficoltà derivanti da una necessaria riduzione e semplificazione della complessità legata all'esperienza individuale.

È tuttavia necessario sottolineare che il format della Sezione 2 deve innanzitutto rendere ragione della attuale stato di "work in progress" dello strumento e, di conseguenza, restituirne evidenza. In assenza, infatti, di un sistema nazionale di standard minimi per la descrizione, il riconoscimento e la certificazione delle competenze, il quadro ricostruito dovrà evidenziare complessivamente sia le competenze che possono essere registrate in quanto collegate a titoli e certificazioni formative, sia

competenze che, pur emergendo quale componente importante della professionalità, non sono documentabili.

Nell'ultima colonna della tabella della Sezione 2 dovranno essere riportate le evidenze documentali per tutte le competenze comunque acquisite, indipendentemente dal contesto, tenendo naturalmente conto del loro diverso grado di formalizzazione (certificazione, esperienza ecc.) che avvalorata in diverso grado la competenza stessa:

- se una competenza è certificata, ovvero resa certa in un contesto di regole identificato e condiviso, essa assume quel valore di scambio che tutti i soggetti che condividono tale contesto le riconoscono;
- se una competenza è legata all'esperienza, assume valore diverso a seconda dei contesti di apprendimento/esercizio della stessa.

Tipologia

Relativamente alle competenze acquisite in contesti di apprendimento di tipo formale, è possibile indicarne la tipologia facendo riferimento all'articolazione delle tipologie di competenze riportata nell'Accordo raggiunto in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004.

In esso le tipologie di competenze sono articolate in:

- **competenze di base;**
- **competenze tecnico-professionali e trasversali.**

Per le competenze di base acquisite in percorsi di istruzione e formazione si farà altresì riferimento alla nota posta in calce alla sezione che distingue Area dei linguaggi, Area tecnologica, Area scientifica, Area storico-socio-economica.

Definizione e caratteristiche della competenza

Il concetto di competenza ha una storia nella quale ha attraversato mondi diversi assumendo connotazioni e sfumature diverse a seconda degli approcci e modelli utilizzati per definirla.

La competenza è un oggetto di studio che assume rilevanza nelle discipline pedagogiche, nella formazione professionale e manageriale, nello studio e analisi delle carriere professionali, nella gestione della risorsa-uomo nelle organizzazioni, nella psicologia differenziale e vocazionale, nell'orientamento professionale e nella varie forme di counseling.

In tali ambiti di ricerca e di intervento diverse sono state le prospettive di studio adottate in relazione al concetto di competenza che veicolano modelli diversi di persona e di lavoratore, attribuiscono più o meno rilevanza all'esperienza, differenziando i criteri di valutazione e infine, predefinendo il campo di applicazione concreta (cfr. *“Elementi concettuali*

per la condivisione di un linguaggio delle competenze” in *www.nrpitalia.it Area riservata Libretto* - Per saperne di più, materiali fase 2).

Tra il 1993 e il 1998 l’Isfol ha sviluppato una linea di ricerca in tema di competenze al fine di realizzare un sistema di standard formativi per la formazione professionale.

Nell’ambito di questo lavoro, che ha avuto notevole diffusione e successivi sviluppi concettuali, ha elaborato la seguente definizione oramai ampiamente condivisa nella comunità istituzionale e operativa del nostro paese:

“La competenza è il patrimonio complessivo di risorse di un individuo nel momento in cui affronta una prestazione lavorativa o il suo percorso professionale. È costituita da un insieme strutturato conoscenze, abilità e risorse personali”

Tra gli elementi costitutivi della competenza, alcuni hanno a che fare con la natura del lavoro e si possono quindi individuare analizzando compiti e attività svolte; altri invece (Es. Motivazione, capacità di comunicazione, capacità di problem solving) hanno a che fare con caratteristiche “personali” del soggetto-lavoratore che si mettono in gioco quando un soggetto si attiva nei contesti operativi”.

A partire da questo concetto, si propone la definizione di una mappa concettuale a sostegno del processo di analisi dell’esperienza formativa e professionale dell’utente/cliente al fine operativo di facilitarne la **trascrizione delle competenze** in modo leggibile e il più possibile attendibile nella sezione 2 del Libretto.

Il riquadro della Sezione 2 rappresenta una punto complesso nell’ottica dell’operatore che registra le competenze. Tuttavia la sua compilazione si pone come una fase essenziale per la massima trasparenza e valorizzazione delle competenze comunque acquisite.

Per esigenze di leggibilità e praticabilità della fase sperimentale sarà opportuno tenere conto dei seguenti criteri sotto elencati, indicati nelle *Linee Guida* per la Compilazione:

1. con riferimento alla descrizione delle competenze:

- 1.1 **criterio di sintesi:** è opportuno, al termine della sperimentazione arrivare ad un range minimo/massimo di righe/competenze compatibilmente con l’estensione e la complessità del patrimonio di esperienza individuale. Si propone pertanto che tale rango vada da un minimo di 10 ad un massimo di 25 righe. La variabilità sarà dunque non tanto nel numero di competenze trascritte quanto

nella consistenza e nel peso attribuibile a ciascuna competenza che viene descritta nel Libretto.

- 1.2 **critério di omogeneità sintattica**: al fine di utilizzare un comune linguaggio e metodologia condivisibili è necessario che le competenze emerse siano descritte con una sintassi omogenea

2. Con riferimento alla individuazione delle competenze

- 2.1 **critério di organicità**: tramite questo quadro viene restituita necessariamente una sintesi della complessità dell'esperienza. Per tale ragione la trascrizione delle competenze dovrà avvenire in modo da sottendere una struttura organica del patrimonio individuale, struttura che verrà individuata insieme al titolare stesso del Libretto.

A tal scopo potrà essere utile individuare, nell'ambito della ricostruzione, un **focus principale** dell'esperienza, dando ad esso priorità ed evidenza nelle prime righe della sezione.

Tale focus potrà essere rappresentato dalle esperienze più rilevanti in relazione al bisogno identificato nelle diverse tipologie di utenti.

Gli elementi metodologici utili a svolgere queste funzioni possono essere:

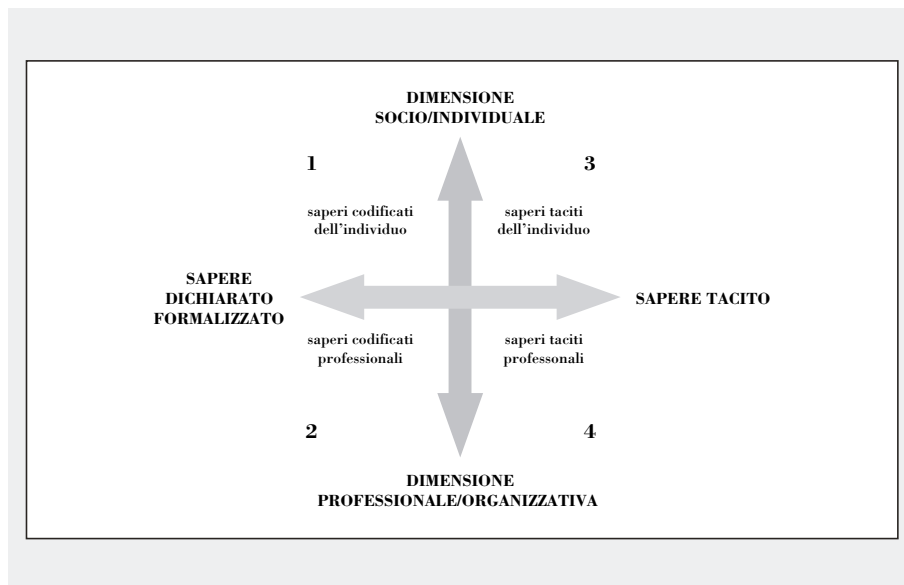
1. **Il quadro di analisi delle competenze** risultante dalla indagine di analisi e ricostruzione delle esperienze di apprendimento formale, non formale e informale realizzata
2. **La sintassi delle competenze** quale sistema di trascrizione delle competenze tramite una sintassi predefinita

Quadro di analisi delle competenze

Per ciò che riguarda il quadro di analisi delle competenze, possiamo incrociare due variabili che abbiamo visto centrali nella definizione operativa di competenza

L'obiettivo è costruire un quadro logico utile alla **analisi e mappatura** delle competenze individuali, come rappresentato qui di seguito (Figura 3.1):

Figura 3.1



Per quanto attiene il quadro 1 e 2 in esso si situano le competenze in qualche modo formalizzate in un contesto di apprendimento o di lavoro e in particolare:

1. nell'area 1 **saperi codificati dell'individuo** si possono inserire tutti quei saperi provenienti da esperienze di apprendimento dell'individuo non riferibili ad un contesto professionale o di lavoro.

Tali saperi sono sempre esplicitati e dichiarati e spesso anche certificati. Fanno parte di questo ambito l'istruzione scolastica, i percorsi formativi Diritto-Dovere, quella universitaria, le competenze di base e trasversali laddove esplicitamente previste in *programmi formativi*. In sintesi ogni competenza che è prioritariamente patrimonio dell'individuo e che fa parte di un *sistema codificato*.

2. nell'area 2 **saperi codificati professionali** si possono inserire le competenze collegabili ad un ambito o contesto professionale o organizzativo ed esplicitamente dichiarate in quel contesto.

Significa che sono state o perseguite come apprendimento atteso in quel contesto (ad esempio nei contratti di apprendistato, nei tirocini o nella formazione continua) oppure sono riconosciute poiché valutate o remunerate in quel sistema organizzativo.

Ad esempio l'appartenenza ad un ordine o una comunità professionale, un inquadramento contrattuale, la esplicitazione delle competenze raggiunte in un sistema organizzativo di pianificazione delle carriere

sono tutti esempi di competenze dichiarate in una dimensione professionale o organizzativa.

Ai fini della compilazione delle aree 3 e 4 è invece necessario un approfondimento poiché si entra nella *dimensione tacita della competenza*, ovvero quella non riconosciuta da nessun sistema e quindi *non codificata*.

3. per l'area 3 **saperi taciti professionali**: potranno essere inserite le competenze derivanti dall'analisi delle diverse esperienze di lavoro che ha evidenziato una serie di informazioni di profondità che riguardano le *mansioni effettivamente svolte*, il *grado di autonomia o responsabilità*, la *capacità di affrontare elementi critici* (questa spesso si trasforma in competenza nella gestione delle varianze).

Questa area potrebbe corrispondere a quel tipo di apprendimento che l'UE definisce *apprendimento non formale* ovvero connesso ad attività organizzate ma non pianificato e non riconosciuto come apprendimento.

4. per l'area 4 **saperi taciti dell'individuo** possono essere inseriti tutti quei saperi che l'individuo sviluppa indipendentemente dal lavoro e in modo non riconosciuto. È tutta l'area degli interessi personali, dell'auto-formazione, delle competenze sviluppate nella vita familiare e nella quotidianità oppure nel volontariato non organizzato.

È questa l'area che l'UE definisce *dell'apprendimento informale* ovvero quell'apprendimento che è effetto collaterale delle esperienze di vita in senso lato.

Trascrizione delle competenze

Oltre alla condivisione delle diverse dimensioni di mappatura è utile anche condividere una **modalità omogenea di trascrizione** delle competenze stesse sin dalla fase di ricostruzione.

È oramai considerato opportuno, a livello istituzionale e in tutta Europa, che le competenze siano descritte con una *sintassi omogenea* tramite:

- una azione (in forma di verbo o sostantivo),
- accompagnata da un oggetto e da una specifica (ad es. integrando ove necessario il grado di autonomia e responsabilità, o il livello di competenze, o altro)
- e/o un ambito di riferimento.

In questo modo sarà necessario scegliere con attenzione il verbo (o il sostantivo) di azione che rappresenta il nucleo della competenza e successivamente lavorare a descrivere l'estensione e lo spessore della competenza tramite l'oggetto, la specifica e/o l'ambito di riferimento.

Esempi:

<i>Azione</i>	<i>Oggetto/i</i>	<i>Specifica e/o ambito di riferimento</i>
Utilizza	strumenti tecnologici e informatici	per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare dati
Collabora alla progettazione	di prodotti/servizi turistici personalizzati	nell'ambito di strutture di promozione turistica territoriale
Comprende e interfaccia	ruoli e funzioni organizzative	nell'ambito di realtà organizzative complessa di dimensioni medio grandi
Gestisce in autonomia	le attività amministrativo/contabili	nell'ambito di un esercizio commerciale di piccole dimensioni

La sintassi proposta rappresenta un tentativo di sistematizzare ed omogeneizzare il complesso processo di trascrizione delle competenze attraverso due fondamentali scelte:

- la **tassonomizzazione** della competenza che schematizzando in un verbo, un oggetto ed un ambito/contesto propone una **logica componibile ad albero** la cui radice è sempre l'azione di cui gli altri due elementi costituiscono la contestualizzazione comunque modificabile;
- la **classificazione** dei verbi di azione possibili in quattro categorie che prefigurano altrettante azioni essenziali:
- verbi operativi (utilizzare, operare su, ecc.),
- verbi cognitivi (diagnosticare, interpretare, elaborare, affrontare, ecc.),
- verbi relazionali (partecipare, interfacciarsi, comunicare, ecc.) e
- verbi gestionali (coordinare, gestire, occuparsi di, dirigere, ecc.).

CERTIFICAZIONE E TRASPARENZA IN ITALIA E IN EUROPA: TIPOLOGIE DI STRUMENTI

All'attuale moltiplicarsi delle opportunità e dei contesti di apprendimento, inevitabilmente si moltiplicano le forme e gli strumenti che si propongono di mettere in trasparenza tali apprendimenti.

In funzione del Libretto, quindi, si rende necessario individuare una modalità comune di lettura e classificazione della molteplicità degli strumenti, in particolare al fine di individuare dei criteri di organizzazione della documentazione menzionata o allegata al Libretto Formativo.

In linea generale è possibile affermare che i diversi strumenti di trasparenza e certificazione, sia in Italia, sia in Europa, si caratterizzano oggi in base a:

- A. il diverso valore ad essi assegnabile;**
- B. la diversa natura sottesa al loro utilizzo.**

A) Il valore del dispositivo

I molteplici dispositivi di trasparenza in uso in Italia e in Europa non hanno tutti lo stesso valore d'uso e di scambio (oltre che legale):

- alcuni di questi hanno **valore ufficiale o di terza parte**, cioè sono costituiti e riconosciuti a livello istituzionale e la loro certezza è

data da un sistema di regole condivise. Parliamo in questo caso propriamente di *certificazione* ovvero di un atto ufficiale di responsabilità da parte della Istituzione competente, legato a standard contenutistici o processuali o ad un valore d'uso predefinito. Le Istituzioni competenti a certificare, nel nostro paese, sono il Ministero dell'Istruzione (che esercita questa funzione tramite le agenzie scolastiche e accademiche) e le Regioni. Ricadono in questa categoria tutti i titoli a corso legale e le certificazioni ufficiali rilasciate dalle Regioni.

- altri hanno un valore “**negoziale**” o di **seconda parte**, poiché sono frutto di una transazione tra un individuo e un secondo soggetto (frequentemente una agenzia formativa o un'impresa) riconducibile ad un contesto ben definito ma non istituzionale. Il termine maggiormente utilizzato in questo caso è *attestazione* ovvero ogni funzione di trasparenza “non ufficiale”, cioè non prodotta dalle Istituzioni competenti (ad esempio l'attestazione del datore di lavoro) o nella quale le Istituzioni stesse esercitino una presa d'atto di quanto dichiarato dagli interessati (ente di formazione/individuo).
- altri ancora, frutto di semplici autodichiarazioni, hanno solo un **valore personale** e il loro riconoscimento sociale si fonda sulla fiducia nei confronti del dichiarante.

B) La natura del dispositivo

I dispositivi di trasparenza si possono suddividere in due macrocategorie:

- quelli che hanno un **carattere puntuale**, cioè documentano un'esperienza ben precisa, limitata nel tempo o relativa ad un determinato ambito;
- quelli che hanno un'**estensione longitudinale**, cioè riguardano le esperienze realizzate lungo tutto l'arco della vita e le competenze comunque acquisite.

Nello schema che segue si riporta una mappa sintetica degli strumenti per la trasparenza in relazione *alle variabili* sopra evidenziate.

		<i>Puntuale (documenta una singola esperienza di apprendimento)</i>		<i>Longitudinale (documenta il patrimonio o la carriera di una persona)</i>	
<i>Tipologia</i>	Valore	Italia	Europa	Italia	Europa
<i>Certificazione</i>	Ufficiale	<ul style="list-style-type: none"> • Titoli di istruzione e accademici • IFTS • Qualifica professionale • Certificazione di competenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Supplemento al Certificato • Supplemento al Diploma 	<ul style="list-style-type: none"> • Libretto Formativo⁶ (IN PROSPETTI VA E A REGIME) 	
<i>Dichiarazione</i>	Negoziiale	<ul style="list-style-type: none"> • Dichiarazione di competenze • Libretto EDA • Attestato di frequenza • Abilitazione • Patentino • Lettera di referenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Europass • Mobilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Libretto Formativo (in fase sperimentale) • Scheda anagrafica della Borsa Lavoro 	
<i>Autodichiarazione</i>	Personale	<ul style="list-style-type: none"> • Autodichiarazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Europass Passaporto delle Lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Curriculum Vitae 	<ul style="list-style-type: none"> • Europass Curriculum Vitae

Tabella 3.1
Mappa sintetica degli strumenti per la trasparenza

A partire da questa prima classificazione entriamo nel merito e vediamo quali e quanti sono attualmente i dispositivi di trasparenza in uso nel sistema formativo e in ambito europeo. Si tralascia una analisi dei titoli dell'istruzione e di quelli accademici poiché considerati di corrente e usuale leggibilità da parte sia dei cittadini sia degli operatori. Una infor-

⁶ Il Libretto Formativo rappresenta uno strumento longitudinale con valenza istituzionale. Attualmente, essendo privo di una procedura quadro nazionale di validazione delle competenze non certificate, è utilizzabile in modo parzialmente ufficiale (per le informazioni altrove certificate) e parzialmente negoziiale (per le informazioni solo dichiarate). In prospettiva, al termine della attuale fase sperimentale, il grado di ufficialità dello strumento potrà progressivamente incrementarsi e stabilizzarsi.

mazione puntuale su questi certificati è reperibile sul sito web del Ministero dell'Istruzione www.istruzione.it o presso gli Uffici Scolastici Regionali, o ancora sul sito <http://www.europass-italia.it/NrpItalia/>.

I dispositivi di certificazione e trasparenza nelle Regioni

In Italia si assiste già da diversi anni ad una fase di evoluzione e trasformazione delle tematiche legate alla certificazione e alla messa in trasparenza delle competenze e degli apprendimenti.

La certificabilità delle competenze da un lato e l'allestimento di una offerta formativa basata su standard di competenze certificabili dall'altro, rappresentano in modo stabile due aspetti centrali della strategia di attuazione degli obiettivi connessi all'apprendimento permanente e sono dunque presenti in molte disposizioni nazionali e regionali, nonché negli accordi condivisi tra le Regioni e con le Parti sociali, oltre che in molte interessanti esperienze condotte in questi anni nelle Regioni.

Diverse sono state le iniziative politiche ed istituzionali sviluppate ed avviate a livello nazionale nell'ambito della formazione professionale, della certificazione e della validazione dei percorsi che hanno portato alla messa a punto di indicazioni e dispositivi nazionali e che hanno richiesto il coinvolgimento delle amministrazioni regionali che, in modo sempre più diretto e autorevole, gestiscono le strategie, le prassi e i processi organizzativi legati alla trasparenza e alla certificazione dei percorsi di apprendimento degli individui.

Sono le Regioni, infatti, che governano i processi di condivisione, validazione e sperimentazione dei dispositivi di certificazione e trasparenza degli apprendimenti in modo da verificarne:

- l'integrazione e la rispondenza con le normative e gli accordi nazionali;
- il livello di leggibilità e di trasparenza verso le altre regioni italiane e verso gli altri stati europei;
- la riconoscibilità da parte del sistema locale dell'istruzione, della formazione e del mercato del lavoro.

Infine, data la molteplicità e l'eterogeneità degli strumenti utilizzati dai diversi sistemi regionali e alla conseguente difficoltà di confrontarne il valore d'uso e il valore di scambio, le Regioni attraverso un Accordo (28 ottobre 2004) hanno previsto l'adozione di tre comuni dispositivi di certificazione da applicare a partire dai percorsi triennali del diritto-dovere:

1. l'Attestato di Qualifica Professionale funzionale alla certificazione della qualifica ottenuta in esito ai percorsi triennali sperimentali del diritto dovere;

2. il Certificato di Competenze utile come certificazione intermedia in caso di abbandono del percorso prima del conseguimento della Qualifica;
3. l'Attestazione di riconoscimento di crediti in ingresso al percorso di formazione professionale da utilizzarsi per il passaggio dai percorsi di istruzione a quelli della formazione professionale o più in generale per l'accesso ai percorsi formativi.

Tuttavia in attesa della effettiva applicazione e diffusione di queste regole comuni vediamo quale è l'attuale situazione nelle Regioni a partire da una rilevazione effettuata nel 2004 dall'Isfol.

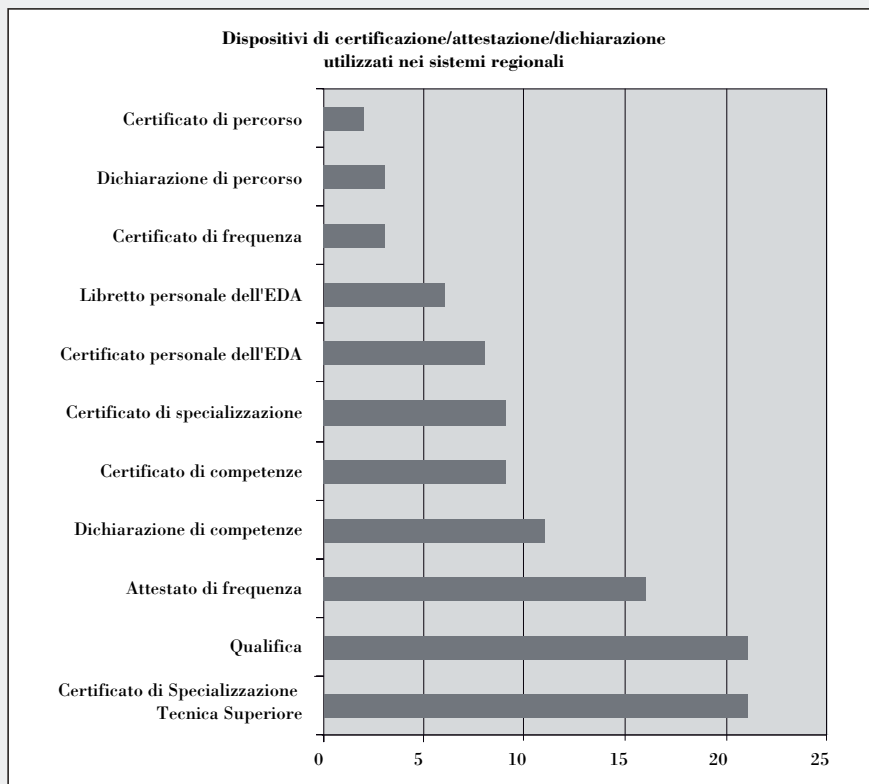
Complessivamente tutte le Regioni, hanno formalizzato ed implementato dispositivi di trasparenza collocandoli nell'ambito di specifiche filiere formative e percorsi di apprendimento istituzionalizzato e mirato come si vede dalla **Tab. 3.2**.

In essa si evidenzia come i dispositivi di certificazione utilizzati dalla quasi totalità delle amministrazioni risultano essere la Qualifica (100%) e il Certificato di Specializzazione Tecnica Superiore (90%); mentre l'utilizzo degli altri dispositivi appare più eterogeneo e funzionale alle specifiche strategie e politiche regionali, con conseguente ridotta spendibilità delle certificazioni al di fuori dei confini regionali.

Per ciò che riguarda invece il **diverso utilizzo** che viene fatto dei dispositivi, in relazione alle filiere formative, esso è rappresentato schematicamente nella **Tab. 3.3**.

Tabella 3.2
Dispositivi di
trasparenza
nelle Regioni

TABELLA 3.2 DISPOSITIVI DI TRASPARENZA NELLE REGIONI



SEZIONE 3 - 2007 - CAPITOLO 5

<i>Dispositivo</i>	<i>Elementi analizzati</i>	<i>Modalità di utilizzo prevalenti</i>
Certificato di specializzazione tecnica superiore	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • IFTS
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze acquisite al termine del percorso formativo • Competenze acquisite al termine di specifici moduli/unità formative
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Regione, Scuola, CFP, Università, impresa, CTS
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello locale e regionale e in altre filiere formative
Qualifica	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • IFTS • Obbligo Formativo • Apprendistato • Formazione Post Diploma • Formazione Post Laurea • Formazione Specialistica • Formazione Continua
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Profilo professionale e contenuti (ai sensi dell'art.14 della L. 845/78)
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Regione, CFP, Parti sociali, Ministero lavoro
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello regionale e in altre filiere formative
Certificato di competenze	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • IFTS • Apprendistato • Formazione Post Diploma • Educazione permanente per gli adulti • Formazione Post Laurea • Formazione Continua • Trienni integrati
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze acquisite attraverso stage/alternanza • Competenze acquisite al termine del percorso formativo • Competenze acquisite al termine di specifici moduli/ UF
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Regione, CFP, impresa, parti sociali
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello regionale e in altre filiere formative

Tabella 3.3
Dispositivi di trasparenza e modalità di utilizzo prevalenti nelle Regioni

segue

<i>Dispositivo</i>	<i>Elementi analizzati</i>	<i>Modalità di utilizzo prevalenti</i>
Dichiarazione di competenze	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • IFTS • Tirocini formativi • Apprendistato • Formazione Post Diploma • Formazione Post Laurea • Formazione Specialistica • Formazione Continua • Educazione permanente per gli adulti
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze acquisite al termine del percorso formativo, di moduli/UF e dello stage
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Regione, CFP, parti sociali, associazioni datoriali
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello regionale e in altre filiere formative • A livello regionale e nella stessa filiera
Certificato personale	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Educazione permanente per gli adulti
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze acquisite al termine del percorso, al termine di specifici moduli, dopo lo stage
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • CFP, Scuola
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello regionale e in altre filiere formative
Certificato di specializzazione	Ambito di applicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione Post Diploma • Formazione Post Laurea • Formazione Continua
	Oggetto di certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Competenze acquisite al termine del percorso
	Soggetti preposti alla certificazione	<ul style="list-style-type: none"> • Regione, CFP, Parti sociali, Ministero lavoro • Regione e CFP/Scuola
	Ambiti e modalità di applicazione dei crediti formativi	<ul style="list-style-type: none"> • A livello regionale e in altre filiere formative

Come si può notare vi sono sostanziale variabilità sia nella quantità sia negli ambiti di utilizzo dei dispositivi in ciascuna Regione. Per orientarsi all'interno di ogni singolo contesto regionale si possono consultare le monografie regionali inserite nella cartella "Per saperne di più..." allegata alla presente Nota. In tali monografie sono riportati per intero i dati riguardanti ciascuna Regione rilevati nella ricerca Isfol 2004.

La trasparenza in Europa

Il 30 novembre 2002 i Ministri dell'Istruzione di 31 paesi europei e la Commissione europea hanno adottato la Dichiarazione di Copenaghen sulla promozione di una maggiore cooperazione europea in materia di istruzione e formazione professionale, al fine di sviluppare una "valuta comune" di qualifiche e competenze, e di creare una base per incrementare la mobilità e facilitare l'accesso all'apprendimento permanente.

Questi presupposti hanno fatto sì che nel dicembre 2004 la Commissione europea adottasse una Decisione relativa all'istituzione di un "quadro unico" per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze chiamato "Europass" (decisione n. 2241/2004/CE).

Che cos'è Europass?

Europass è un portafoglio di documenti pensato per facilitare la mobilità geografica e professionale dei cittadini europei mediante la valorizzazione del patrimonio di esperienze e conoscenze teoriche e pratiche acquisite nel tempo. I documenti contenuti nel portafoglio Europass, che vengono anche chiamati "dispositivi europei per la trasparenza", sono stati realizzati tra il 1996 e il 2002 dalla Commissione europea, dal Consiglio d'Europa e dall'Unesco, in collaborazione con gli Stati membri. Essi contengono alcune informazioni aggiuntive rispetto a quelle contenute nei certificati o nelle attestazioni rilasciate a livello nazionale.

I **documenti** inclusi all'interno di Europass sono:

- **Europass Curriculum Vitae** (ex Curriculum Vitae Europeo): formato standard di Curriculum Vitae che consente di uniformare la presentazione dei titoli di studio, delle esperienze lavorative e delle competenze individuali. Riguarda l'insieme delle competenze personali.
- **Europass Passaporto delle Lingue** (parte del Portfolio Europeo delle Lingue): strumento che accompagna l'individuo nel percorso di apprendimento delle lingue straniere lungo tutto l'arco della vita.
- **Europass-Mobilità** (ex Europass-formazione): libretto individuale che conferisce trasparenza e visibilità ai periodi di formazione e di apprendistato all'estero.
- **Europass Supplemento al Certificato**: supplemento integrativa che accompagna l'attestato di qualifica professionale e fornisce informazioni riguardo il contenuto del percorso formativo, il livello della qualifica e le competenze acquisite.
- **Europass Supplemento al Diploma**: supplemento integrativo del titolo ufficiale conseguito al termine di un corso di studi di tipo superiore contenente una descrizione della natura, del livello e del contenuto degli studi superiori intrapresi e completati con successo.

Tale elenco, tuttavia, non è esaustivo in quanto, in futuro, potrebbero rientrarvi anche altri documenti, miranti a migliorare la trasparenza delle qualifiche e delle competenze.

Tutti i documenti compresi nel dispositivo sono disponibili sia in formato cartaceo sia in forma elettronica e il loro schema è identico in tutti i Paesi membri dell'Unione europea, dello Spazio Economico Europeo e nei Paesi candidati.

Europass presenta dunque molte analogie con il Libretto Formativo ma anche diverse valenze e opportunità di utilizzo. Intanto condivide con il Libretto la natura *longitudinale* poiché centrato sulla persona e sulla sua storia. Inoltre è uno strumento per la mobilità, infatti così come Europass rappresenta il passaporto delle qualifiche e delle competenze che favorisce la "portabilità" delle stesse in Europa, il Libretto rappresenta la carta d'identità per muoversi sia sul territorio nazionale, sia attraverso le diverse esperienze di apprendimento e lavoro.

MODELLI E STRUMENTI PER LA FORMALIZZAZIONE DELLE COMPETENZE NEL LIBRETTO

Classificare le competenze

Dalla pluralità di definizioni del concetto di “competenza” provenienti dai diversi contributi realizzati in questi anni in ambito istituzionale sul tema è possibile identificare alcuni elementi ricorrenti presenti nelle diverse definizioni, che possono essere letti come *costanti del concetto di competenza*.

Sinteticamente possono essere individuati quattro punti fermi:

- la singola competenza si manifesta sempre e solo in un risultato riconoscibile/riconosciuto come adeguato e valido (oggetto di scambio) rispetto ad un’attività richiesta a una persona, nell’ambito di una relazione di scambio in un contesto;
- per la realizzazione di un risultato riconoscibile/riconosciuto come adeguato e valido è sempre necessario mobilitare “competentemente” (e quindi secondo adeguate regole di utilizzazione) un insieme di risorse personali (componenti della competenza);
- il contesto d’azione, circoscrivendo il risultato, allo stesso tempo connota e denota la competenza e fornisce informazioni sul livello di padronanza necessario per la produzione del risultato;

- in funzione del risultato e del contesto varia il rapporto quali-quantitativo tra gli elementi da mobilitare e quindi la mobilitazione stessa delle risorse (per es. per alcuni risultati può essere necessario mobilitare prevalentemente conoscenze dichiarative, per altri abilità tecniche, ecc.)

La rappresentazione corretta di una competenza passa dunque per *l'identificazione di un risultato atteso, che dimensiona la competenza*. È necessario descrivere le componenti, intese come insieme strutturato di elementi più semplici che nel loro insieme costituiscono la competenza (conoscenze, abilità, comportamenti, motivazioni, ...) e il contesto entro cui la stessa competenza è agita.

I contributi su questo tema hanno portato all'elaborazione di diversi modelli finalizzati alla rappresentazione e descrizione delle competenze. Di questi ne proponiamo in questa sede alcuni, sottolineando che la scelta di tali modelli, seppure tesa a semplificare l'agire dell'operatore nella fase di compilazione e redazione del Libretto, non è arbitraria o casuale ma dettata dalle indicazioni in merito contenute nelle Linee guida alla compilazione del Libretto Formativo del Cittadino, venendo così ad assumere una connotazione "ufficiale". In coerenza con tali indicazioni i nuclei di competenze identificate saranno differenziati in due modalità diverse:

- quelli acquisiti in processi di apprendimento formale;
- quelli acquisiti in altri processi.

Per facilitare la *descrizione* delle competenze di cui è portatore il soggetto possono essere utilizzati dall'operatore, i seguenti modelli:

- Il modello delle competenze di base e tecnico-professionali per descrivere i nuclei di competenze derivanti da *processi di apprendimento formali* (percorsi di istruzione o formazione professionale)
- Il modello utilizzato per il CV europeo per descrivere i nuclei di competenze derivanti da *altri contesti di apprendimento*

Il modello delle competenze di base e tecnico-professionali

Nelle Linee guida alla compilazione del Libretto Formativo del Cittadino, viene espressamente indicato che "relativamente alle competenze acquisite in contesti di apprendimento di tipo formale, è possibile indicarne la tipologia facendo riferimento all'articolazione delle tipologie di competenze riportata nell'Accordo raggiunto in Conferenza Unificata il 28 ottobre 2004.

In esso le tipologie di competenze sono articolate in:

- competenze di base;
- competenze tecnico-professionali e trasversali."

Competenze di base

Per **competenze di base** si intende l'insieme delle conoscenze (e delle loro capacità d'uso) che costituiscono sia la base minima per l'accesso al lavoro, sia il requisito per l'accesso a qualsiasi percorso di formazione ulteriore. Si tratta quindi di requisiti per **l'occupabilità e l'esercizio della cittadinanza attiva** che, nell'ambito di una determinata cultura educativa/formativa e del lavoro, espressa dai soggetti sociali e istituzionali interessati, vengono considerati essenziali, per favorire l'accesso alla formazione e al lavoro negli scenari emergenti e per favorire lo sviluppo di un percorso individuale e professionale.

A partire da questa definizione, per poter identificare e rappresentare le specifiche competenze di questa categoria da riportare nella Sezione 2 del Libretto, potrà essere utile all'operatore fare riferimento a modelli già esistenti, come ad esempio l'impianto degli standard delle competenze di base e trasversali per i percorsi dell'IFTS (19-11-2002), o gli standard formativi minimi relativi alle competenze di base inerenti i percorsi triennali sperimentali per il conseguimento della qualifica professionale (Accordo in Conferenza unificata del 15.01.2004). Di questi modelli, utilissimi a scopo esemplificativo, si raccomanda un **utilizzo critico**, che tenga cioè conto della specificità dei contesti di filiera in cui essi sono nati.

Importante sottolineare inoltre che, per la scelta di modelli operativi da seguire, è fondamentale che l'operatore presti massima attenzione alle indicazioni specifiche fornite dai referenti regionali nei singoli contesti di sperimentazione. È infatti possibile che siano messi a disposizione materiali di diverso tipo: linee guida, dizionari di competenza, eventuali sistemi regionali delle qualifiche strutturati secondo il linguaggio delle competenze, ecc.

ESEMPIO 1: Impianto degli standard formativi minimi relativi alle competenze di base

Contesto di riferimento specifico: percorsi triennali sperimentali per il conseguimento della qualifica professionale (Accordo in Conferenza unificata del 15.01.2004).

Nell'ambito di questo modello agli *standard formativi* sono articolati in quattro aree:

- 1) area dei linguaggi;
- 2) area scientifica;
- 3) area tecnologica;
- 4) area storico-socio-economica.

Di seguito riportiamo gli schemi relativi a ciascuna area nella cui colonna di sinistra sono elencati gli standard minimi di competenza per ciascuna area, mentre nella colonna di destra è riportata una prima declinazione degli stessi.

I - Area dei linguaggi	
<i>Standard formativi minimi</i>	<i>Declinazione</i>
1. Padroneggiare gli strumenti espressivi ed argomentativi indispensabili per gestire l'interazione comunicativa	1.1 Comprende le idee principali e secondarie di conversazioni, formali ed informali, individuando il punto di vista e le finalità dell'emittente 1.2 Riconosce differenti codici comunicativi all'interno del messaggio ascoltato, anche attraverso trasmissioni radio, video, etc. 1.3 Svolge presentazioni chiare e logicamente strutturate 1.4 Possiede proprietà di linguaggio, anche in senso lessicale e morfosintattico, adeguata a situazioni riferibili a fatti di vita quotidiana e professionale 1.5 Affronta situazioni comunicative diverse, impreviste, anche in contesti non noti, scambiando informazioni ed idee, utilizzando adeguate risorse linguistiche ed esprimendo il proprio punto di vista motivato
2. Leggere per comprendere ed interpretare	2.1 Comprende ed interpreta testi di varia tipologia, attivando strategie di comprensione diversificate 2.2 Identifica le informazioni fattuali e i giudizi 2.3 Conosce testi appartenenti alla produzione letteraria italiana e straniera di epoche ed autori diversi
3. Produrre testi di differenti formati, tipologie e complessità	3.1 Acquisisce e seleziona le informazioni utili, in funzione dei vari testi scritti da produrre (ad es. annunci, articoli, formulari, etc.) 3.2 Produce testi di contenuto generale e tecnico adeguati rispetto alla situazione comunicativa anche dal punto di vista lessicale e morfosintattico

segue

1 - Area dei linguaggi	
<i>Standard formativi minimi</i>	<i>Declinazione</i>
4. Utilizzare per i principali scopi comunicativi ed operativi una lingua straniera (riferimento livello A2 del framework europeo)	<p>4.1 Comprende i punti principali di messaggi e annunci semplici e chiari su argomenti di interesse personale, quotidiano o professionale</p> <p>4.2 Descrive in maniera semplice esperienze ed eventi relativi all'ambito personale e professionale</p> <p>4.3 Interagisce in conversazioni brevi e semplici su temi di carattere personale, quotidiano o professionale</p> <p>4.4 Comprende i punti principali e localizza informazioni all'interno di testi di breve estensione riferiti alla vita quotidiana, all'esperienza personale, all'ambito professionale</p> <p>4.5 Scrive brevi testi di uso quotidiano riferiti ad ambiti di immediata rilevanza</p> <p>4.6 Scrive correttamente semplici testi di carattere tecnico nell'ambito professionale studiato</p>
5. Utilizzare strumenti espressivi diversi dalla parola, tra loro integrati o autonomi (ad es. fotografia, cinema, web e in generale ipertesti, teatro, musica ecc)	<p>5.1 Coglie gli strumenti che caratterizzano il linguaggio dell'opera d'arte ed il valore del patrimonio artistico ed ambientale</p> <p>5.2 Riconosce i diversi codici e strumenti comunicativi propri delle comunicazioni non verbali e li utilizza in relazione ai diversi contesti</p> <p>5.3 Coglie gli strumenti che caratterizzano il linguaggio audiovisivo ed interpreta il messaggio attraverso diversi codici, finalità</p>

2 - Area tecnologica	
<i>Standard formativi minimi</i>	<i>Declinazione</i>
1. Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare dati (riferimento ECDL Start)	<p>1.1 Sa acquisire, leggere, creare, gestire e stampare testi usando le funzionalità di un programma di videoscrittura</p> <p>1.2 Usa le potenzialità offerte da applicazioni specifiche per creare, elaborare e gestire un foglio elettronico, utilizzando le funzioni aritmetiche e logiche, le normali funzionalità di trattamento dei testi, la rappresentazione dei dati in forma grafica</p> <p>1.3 Conosce che cos'è una rete e utilizza in sicurezza internet per raccogliere informazioni, esplorare argomenti specifici, comunicare, collaborare e condividere risorse a distanza</p>
2. Utilizzare consapevolmente le tecnologie tenendo presente sia il contesto culturale e sociale nel quale esse fanno agire e comunicare, sia il loro ruolo per l'attuazione di una cittadinanza attiva	<p>2.1 È consapevole delle regole della comunicazione telematica e utilizza gli strumenti nel rispetto della propria e altrui privacy</p> <p>2.2 Conosce potenzialità e rischi nell'uso delle tic</p>

segue

SEZIONE 3 - 2007 - CAPITOLO 6

3 - Area scientifica	
<i>Standard formativi minimi</i>	<i>Declinazione</i>
1. Comprendere le procedure che consentono di esprimere e risolvere le situazioni problematiche attraverso linguaggi formalizzati	1.1 Comprende il significato e le proprietà delle operazioni e utilizza strumenti, tecniche e strategie di calcolo (fino all'impostazione e risoluzione di equazioni di 2° grado) 1.2 Analizza oggetti nel piano e nello spazio, calcolando perimetri, aree e volumi di semplici figure geometriche e costruisce modelli utilizzando figure 1.3 Individua le strategie matematiche appropriate per la soluzione di problemi inerenti la vita quotidiana e professionale e motiva le risposte prodotte 1.4 Analizza dati e li interpreta sviluppando deduzioni e ragionamenti sugli stessi anche con l'ausilio di strumenti statistici (analisi della frequenza, tassi, probabilità) e di rappresentazioni grafiche
2. Comprendere la realtà naturale, applicando metodi di osservazione, di indagine e le procedure sperimentali proprie delle diverse scienze. Esplorare e comprendere gli elementi tipici e le risorse dell'ambiente naturale ed umano inteso come sistema	2.1 Analizza fenomeni fisici e risolve problemi individuando le grandezze fisiche, le relative modalità di misura e le relazioni fra di esse 2.2 Riconosce i principi fisici alla base del funzionamento di uno strumento o di una innovazione tecnologica 2.3 Riconosce il ruolo degli elementi di un sistema (fisico, naturale, sociale) e le loro interrelazioni 2.4 Analizza qualitativamente e quantitativamente fenomeni fisici e trasformazioni di energia 2.5 Analizza fenomeni chimici, comprendendo le caratteristiche degli elementi e la struttura delle soluzioni chimiche legate al contesto della vita quotidiana

4 - Area storico-socio-economica	
<i>Standard formativi minimi</i>	<i>Declinazione</i>
1. Cogliere il cambiamento e la diversità in una dimensione diacronica attraverso il confronto fra epoche e in una dimensione sincronica attraverso il confronto fra aree geografiche e culturali	1.1 Riconosce le dimensioni del tempo e dello spazio attraverso l'osservazione di eventi storici e di aree geografiche 1.2 Identifica gli elementi maggiormente significativi per distinguere e confrontare periodi e aree diversi e li utilizza per cogliere aspetti di continuità e discontinuità, analogie e differenze e interrelazioni 1.3 Riconosce le caratteristiche della società contemporanea come il prodotto delle vicende storiche del passato 1.4 Individua nel corso della storia mezzi e strumenti che hanno caratterizzato l'innovazione tecnico-scientifica

4 - Area storico-socio-economica	
Standard formativi minimi	Declinazione
2. Collocare l'esperienza personale in un sistema di regole fondato sulla tutela e sul reciproco riconoscimento dei diritti per il pieno esercizio della cittadinanza	<p>2.1 Comprende le caratteristiche fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano come sistema di regole fondate sulla Costituzione repubblicana e si orienta nella struttura dello Stato, delle Regioni e degli Enti locali, riconoscendo le funzioni dei rispettivi organi</p> <p>2.2 Conosce gli organismi di cooperazione internazionale e il ruolo dell'Unione europea</p> <p>2.3 Comprende la dimensione storica dei sistemi di organizzazione sociale, mette a confronto modelli diversi tenendo conto del contesto storico/culturale di riferimento</p> <p>2.4 Riconosce il significato e il valore della diversità all'interno di una società basata su un sistema di regole che tutelano i diritti di tutti</p>
3. Conoscere il funzionamento del sistema economico e orientarsi nel mercato del lavoro	<p>3.1 Riconosce ed applica concretamente in fatti e vicende della vita quotidiana e professionale i fondamentali concetti economici e giuridici</p> <p>3.2 Conosce le principali caratteristiche del mercato del lavoro europeo, nazionale e locale e le regole del suo funzionamento</p>
4. Essere consapevole dei comportamenti adeguati per assicurare il benessere e la sicurezza	<p>4.1 Identifica le condizioni di sicurezza e salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente, individuando i comportamenti da adottare in situazioni di emergenza</p> <p>4.2 Comprende la necessità di adottare nella vita quotidiana e professionale comportamenti volti a rispettare l'ambiente</p>

Competenze trasversali

Le **competenze trasversali** (comunicative, relazionali, di *problem solving*, ecc) entrano in gioco nelle diverse situazioni lavorative e consentono al soggetto di trasformare i saperi in un comportamento lavorativo efficace in un contesto specifico. Sono considerate le caratteristiche, non già del lavoro "in sé", quanto piuttosto del "*pensare*" ed "*agire*" **lavorativo degli individui e delle risorse**, che sono in grado di influire in modo significativo sull'efficacia delle prestazioni. Per analizzarle occorre tenere conto delle risorse messe in campo dall'individuo in risposta alle richieste del contesto.

Per facilitare all'operatore la descrizione delle competenze trasversali di cui il soggetto è portatore, riportiamo l'esempio degli **Standard delle competenze trasversali IFTS**.

ESEMPIO 2: Standard minimi delle competenze trasversali (19-11-2002)

Contesto di riferimento: Istruzione e formazione tecnica superiore (IFTS)

	<i>Competenze obiettivo standard nazionali</i>
“Diagnosticare”	1. “Evidenziare le proprie motivazioni” principali in relazione al personale progetto professionale di sviluppo
	2. “Riconoscere e valutare situazioni e problemi di lavoro” di diversa natura: tecnico-operativi, relazionali, organizzativi
“Relazionarsi”	1. “Comunicare in un contesto organizzativo e di lavoro” ovvero comunicare con altri nel contesto di lavoro, in situazioni di interazione diretta o mediata da strumenti di diversa natura (cartacei, informatici, telematici)
	2. “Lavorare in gruppo” ovvero operare attivamente nel gruppo di lavoro per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
	3. “Negoziazione” ovvero concertare e negoziare con altri soluzioni e risorse, in situazione interpersonale e di gruppo
“Affrontare”	1. “Potenziare l’auto apprendimento” ovvero migliorare le proprie strategie di apprendimento e di azione e le proprie prestazioni lavorative
	2. “Affrontare e risolvere problemi” ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura (tecnico operativi, relazionali, organizzativi) tenendo conto anche delle logiche di contesto
	3. “Gestire variazioni organizzative” ovvero impostare, decidere su progetti e piani di azione in condizioni non routinarie

Competenze tecnico professionali:

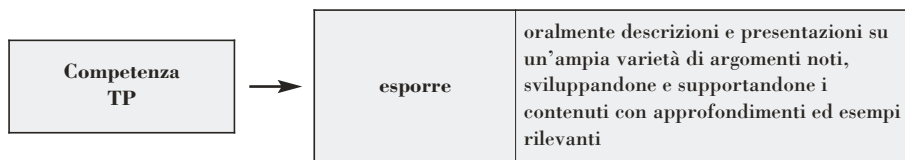
Le competenze tecnico professionali sono costituite dai saperi e dalle tecniche connesse all’esercizio delle attività richieste dai processi di lavoro nei diversi ambiti professionali. Esse sono identificabili analizzando le concrete attività connesse ai processi aziendali nei quali la figura professionale è impegnata, attraverso appropriate metodologie di “analisi del lavoro” necessarie ad una “lettura” puntuale delle attività e alla ricostruzione del quadro delle competenze.

Di seguito, riportiamo due esempi di formalizzazione di competenze tecnico-professionali:

Esempio 1: Guida turistica



Esempio 2: Docente



In sintesi quindi possiamo dire, che per leggere i tre tipi di competenze all'interno del patrimonio personale e professionale della persona, vanno osservati "campi" diversi:

- *i requisiti per l'occupabilità, la cittadinanza e per lo sviluppo personale* per trarne le competenze di base;
- *i processi aziendali* per trarne le attività e le competenze tecnico-professionali;
- *il comportamento lavorativo* dei soggetti per trarne le competenze trasversali.

Il modello utilizzato per il CV europeo

Nel modello utilizzato per il CV europeo, la sezione relativa alla descrizione delle **Capacità e competenze personali** si presta alla descrizione di quelle competenze acquisite dal soggetto in ***altri contesti di apprendimento diversi da quelli formali***. Si tratta di competenze acquisite nel corso della vita, della carriera o nel quadro delle attività del tempo libero, ma non necessariamente sancite da certificati e diplomi ufficiali.

Tale sezione comprende specifiche classi di competenze che sono riportate nella seguente tabella:

<i>Competenza</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Ambito di acquisizione</i>
Competenze linguistiche	<ul style="list-style-type: none"> • Lingua • Tipologia di performance (scritta, parlata) • Livello 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ambito professionale • Vita associativa • Attività di svago, ecc...
Capacità e competenze relazionali	Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • spirito di gruppo; • adattamento agli ambienti pluriculturali • capacità di comunicazione (ad es. di redigere chiaramente o di trasmettere efficacemente un'informazione), ecc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ambito professionale • Vita associativa • Attività di svago, ecc...
Capacità e competenze organizzative	Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • leadership • senso dell'organizzazione • gestione di progetti di gruppo, ecc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ambito professionale • Vita associativa • Attività di svago, ecc...
Capacità e competenze tecniche	Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • competenze in un settore tecnico specializzato (industria manifatturiera, sanità, settore bancario, ecc...) • competenze informatiche (conoscenza di un software specializzato, programmazione), ecc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ambito professionale • Vita associativa • Attività di svago, ecc...
Capacità e competenze artistiche	Ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • musica • scrittura • disegno; ecc... 	<ul style="list-style-type: none"> • Formazione • Ambito professionale • Vita associativa • Attività di svago, ecc...

Descrivere le competenze

La descrizione delle competenze, dal punto di vista dei contenuti, è finalizzata ad esplicitare il modo in cui il soggetto sa mettere in atto, strutturandole dinamicamente, le risorse appropriate che evidenziano la propria padronanza di ciascuna competenza.

Essa quindi, esplicita e articola i “saperi in atto” attraverso i quali appunto si attualizza, la combinazione di risorse, che permette la realizzazione del risultato professionale in esito a una determinata attività.

Nella sintesi dei “saperi in atto”, necessari ad un efficace ed efficiente presidio delle attività, è importante mettere in trasparenza, sia con chi il soggetto dovrebbe relazionarsi, sia quali decisioni dovrebbe prendere e come, sia i controlli che deve effettuare.

Dal punto di vista della formalizzazione, la descrizione delle competenze comporta innanzitutto una decisione sul come “esprimere” le competenze, utilizzando il linguaggio in modo convenzionalmente regolato.

Tale operazione potrà essere realizzata attingendo al linguaggio specifico adottato dai modelli di riferimento e procedendo in modo rispondente ai criteri indicati nelle Linee Guida alla compilazione del Libretto:

- Sintesi
- Omogeneità sintattica
- Organicità.

In particolare il criterio di **omogeneità sintattica** presuppone che le competenze vengano descritte in termini di:

- una azione (in forma di verbo o sostantivo),
- accompagnata da un oggetto e da una specifica (ad es. integrando ove necessario il grado di autonomia e responsabilità, o il livello di competenze, o altro)
- e/o un ambito di riferimento.

Ciò significa che sarà necessario, per la descrizione formale degli aggregati di competenze, scegliere con attenzione il verbo (o il sostantivo) di azione che rappresenta il nucleo della competenza e successivamente descrive l'estensione e lo spessore della competenza tramite l'oggetto, la specifica e/o l'ambito di riferimento. Inoltre per facilitare la sistematizzazione di tale processo è necessario tener presente che nel suddetto schema sintattico:

- **la base è sempre l'azione** di cui gli altri due elementi costituiscono la contestualizzazione comunque modificabile;
- **i verbi di azione** possibili sono riconducibili a quattro categorie che prefigurano altrettante azioni essenziali:
 - verbi operativi (utilizzare, operare su, ecc.),
 - verbi cognitivi (diagnosticare, interpretare, elaborare, affrontare, ecc.),
 - verbi relazionali (partecipare, interfacciarsi, comunicare, ecc.) e
 - verbi gestionali (coordinare, gestire, occuparsi di, dirigere, ecc.).

Denominazione delle competenze

La struttura sintattica proposta per denominare le competenze risulterà quindi essere:

Verbo di azione	Oggetto	Specificazione
-----------------	---------	----------------

I due esempi sotto riportati sono riferiti, rispettivamente, alle competenze tecnico-professionali riferibili ad una serie di attività/capacità di guida turistica (1) e di docente (2).

(1)

acquisire	prodotti/servizi da ruoli interni e da fornitori esterni	in modo che siano disponibili per la realizzazione dello specifico servizio di guida turistica
-----------	--	--

(2)

esporre	oralmente descrizioni e presentazioni su un'ampia varietà di argomenti noti	svilupandone e supportandone i contenuti con approfondimenti ed esempi rilevanti
---------	---	--

Proponiamo una sintetica analisi della struttura sintattica al fine di comprendere il percorso realizzabile per la **denominazione** delle competenze.

VERBO DI AZIONE

Il verbo d'azione esprime *l'attività* per la quale è richiesta la messa in atto e la strutturazione di una serie di risorse (capacità, abilità, attitudini) possedute dal soggetto.

L'*attività* è convenzionalmente definita come quella parte di un processo che trasforma una serie di input (materiali e/o informazioni) in un risultato, destinato all'interno o all'esterno di un contesto. L'*attività* è caratterizzata dal fatto che: avviene in una relazione di scambio, ha una propria completezza e una propria "autonomia" e infine, ha un proprio valore definito dalle regole dei diversi contesti.

Nell'ambito di ciascuna attività vengono svolte generalmente più operazioni specifiche e caratterizzate dalla produzione di specifici risultati, in cui, però, non è possibile riconoscere le caratteristiche di **completezza**, **autonomia ecc.** dei risultati di un'attività.

Se ci si riferisce al primo esempio sopra riportato, l'espressione "*acquisire prodotti/servizi da ruoli interni e da fornitori esterni, in modo che siano disponibili per la realizzazione dello specifico servizio di guida*

turistica” denota un’attività il cui risultato (l’effettiva disponibilità, conformemente ai requisiti contrattuali, dei prodotti/servizi per quel servizio di guida turistica):

- è sicuramente scambiabile nella specifica relazione di scambio (clienti - guida turistica - ruoli interni - fornitori esterni ...);
- ha una propria completezza, una propria “autonomia”, che lo rendono autonomamente richiedibile ed erogabile;
- possiede un proprio valore quotabile in termini economici (è socialmente accettato che una guida turistica sia pagata per far trovare pronti ai propri clienti tutti i prodotti/servizi previsti dal contratto).

Più operazioni concorrono alla realizzazione di questa attività: ovvero analizzare i requisiti contrattuali, chiedere informazioni e preventivi, dare specifiche per l’emissione degli ordini di acquisto, controllare i prodotti/servizi acquisiti ecc. ma nessuna di queste operazioni ha l’insieme di caratteristiche che invece abbiamo visto essere possedute dall’attività.

Nel secondo esempio sopra riportato, l’espressione “*esporre oralmente descrizioni e presentazioni su un’ampia varietà di argomenti noti, sviluppandone e supportandone i contenuti con approfondimenti ed esempi rilevanti*” denota un’attività il cui risultato (un’esposizione orale comprensibile e completa di approfondimenti ed esempi):

- è sicuramente scambiabile nella specifica relazione di scambio (docente, altri allievi, esaminatori ...);
- ha una propria completezza, una propria “autonomia”, che lo rendono autonomamente richiedibile ed erogabile;
- possiede un proprio valore quotabile in termini di voto/qualificazione (è socialmente accettato che un allievo riceva una valutazione del suo risultato).

Anche qui più operazioni concorrono alla realizzazione di questa attività: pianificare il testo, scegliere il registro e lo stile, formulare e articolare il testo ecc. ma anche in questo caso, nessuna di queste operazioni ha l’insieme di caratteristiche che invece abbiamo visto essere possedute dall’attività.

OGGETTO

Nella denominazione della competenza, l'oggetto esprime il risultato⁷ dell'attività esplicitata e sintetizzata dal verbo d'azione.

Nel primo esempio sopra riportato, l'oggetto è stato formalizzato attraverso un'articolazione che evidenzia l'oggetto vero e proprio: «prodotti/servizi da ruoli interni e da fornitori esterni».

SPECIFICAZIONE

Infine la specificazione - connotando la *relazione* che esiste tra *verbo ed oggetto* e consentendo di rendere più esplicito il significato espresso dal verbo di azione - precisa quegli elementi e quelle condizioni dettate dal contesto di esercizio dell'attività (*strumenti che possono essere utilizzati, il luogo, l'aiuto che può essere dato, le caratteristiche ambientali e di interazione esistenti, ecc.*).

Nel primo esempio sopra riportato, la specificazione è stata formalizzata attraverso un aspetto caratterizzante: «*in modo che siano disponibili per la realizzazione dello specifico servizio di guida turistica*».

⁷ Anche nel linguaggio quotidiano l'attributo *competente* significa che *quella persona*, nella relazione di scambio che ha con il *cliente/destinatario*, è in grado di garantire un *risultato*, riconosciuto come adeguato e valido rispetto alle esigenze/bisogni per i quali si attiva la relazione stessa. Il risultato:

- appartiene sempre all'ordine della realtà, è oggettivo;
- comporta una serie di attività interconnesse logicamente e temporalmente, finalizzate a risolvere con successo il problema del *cliente/destinatario*.
- ha dunque un "valore" per il *cliente/destinatario*, per il quale si è disposti anche a pagare.

Sul piano fenomenologico, è solo il risultato che - accettato, riconosciuto, valorizzato dall'altro che lo ha ricevuto - attesta, incorporandole e rivelandole allo stesso tempo, sia le risorse che sono state mobilitate per generarlo, sia la padronanza di quella competenza che, intesa come "dedicata" combinazione efficace di tali risorse, ne è la matrice.

CONCLUSIONI E PROSPETTIVE

Lil Libretto Formativo del Cittadino rappresenta oggi l'unico strumento longitudinale istituzionale di trasparenza delle competenze presente a livello nazionale nel nostro Paese. Si tratta certamente di una esperienza di sistema notevolmente avanzata, apprezzata anche nel contesto europeo poiché fortemente coerente con le indicazioni della Commissione Europea riguardanti la trasparenza e la leggibilità delle competenze “comunque acquisite”.

Si può rilevare sin ora come questa valenza e potenzialità del Libretto sia stata riconosciuta e condivisa in tutti i contesti della sperimentazione. Questo strumento infatti, adeguatamente sostenuto da un **processo di servizio e di accompagnamento**, può realmente aiutare gli individui a sviluppare la consapevolezza del proprio bagaglio culturale e professionale orientando le scelte e i progetti futuri, incrementando l'occupabilità e la trasparenza.

Le potenzialità del Libretto Formativo sono messe in evidenza dalla varietà di contesti scelti dalle Regioni per la sperimentazione, e in maniera corrispondente dalla molteplicità dei fabbisogni espressi dal sistema nazionale:

- **nell'apprendistato** è prevista proprio dal Decreto 276 la registrazione nel Libretto delle competenze acquisite durante il complesso dell'esperienza;
- **nella formazione continua** inclusa quella realizzata tramite i fondi interprofessionali il Libretto consente di documentare e registrare gli esiti di apprendimento valorizzandoli sulla base delle esperienze formative e lavorative pregresse;
- **per i giovani che assolvono il diritto-dovere** nei sistemi d'istruzione o di istruzione e formazione professionale o di apprendistato il Libretto rappresenta uno strumento con una forte valenza educativa e un importante presupposto per la possibile validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nei sistemi educativi o formativi e il riconoscimento di competenze spendibili per l'acquisizione di crediti;
- **per i lavoratori, anche quelli che esercitano attività professionali recentemente liberalizzate tramite i Decreti Bersani**, il Libretto può costituire un efficace strumento per dimostrare e documentare in modo attendibile i requisiti professionali in luogo delle vecchie abilitazioni.

Tuttavia per dispiegare completamente le sue potenzialità, non solo connesse alla valenza orientativa, ma anche all'emersione e al riconoscimento del patrimonio di competenze sviluppato anche al di fuori dei contesti formali, appaiono oggi fondamentali due condizioni:

- A. la revisione dell'impianto tecnico del Libretto e soprattutto l'istituzione formale di un **processo di servizio** che ne sostenga l'utilizzo e il rilascio. Tale processo dovrebbe comprendere una serie di specifiche tecniche (circostanze per il rilascio, strutture, tempi, metodologie, competenze degli operatori, fasi, costi) che dovrebbero completare la dotazione comune sul Libretto.
- B. La connessione dello strumento a **sistemi istituzionali e attendibili di riferimento per la trascrizione ed eventualmente la validazione delle informazioni contenute nel Libretto e particolarmente delle competenze**. Questo tema è stato sottolineato in più occasioni dai diversi attori, referenti, operatori e beneficiari della sperimentazione, ad ogni livello. Esso infatti chiama in causa in modo diretto il problema della attendibilità, omogeneità e responsabilità delle informazioni contenute nel Libretto, problema che era stato in parte rinviato alle sedi di sperimentazione ma che tuttavia appare necessario affrontare a monte delle fasi applicative e comunque a prescindere dalle possibili proposte tecnico-metodologiche. Si può dunque affermare che la **questione di disporre di riferimenti istituzionali e cogenti sulle com-**

petenze da trascrivere, validare, certificare si pone decisamente al centro di una comune riflessione sui margini di miglioramento dell'attuale dotazione del dispositivo.

Inoltre il Libretto Formativo del Cittadino, inteso come uno strumento chiave del sistema nazionale di certificazione, collega necessariamente la sua piena applicabilità e praticabilità:

1. all'evolversi del sistema di istruzione e formazione professionale (Legge 53 e successivi accordi su diritto/dovere, riconoscimento delle qualifiche e livelli essenziali delle prestazioni);
2. alla struttura dei servizi di supporto al lavoro e all'occupabilità (Legge 30, Decreto 276 con particolare riferimento all'apprendistato);
3. al processo di definizione dei criteri nazionali e degli accordi Stato Regioni che riguardano il costituendo sistema nazionale di certificazione delle competenze.

In tutti questi processi è fondamentale il raccordo con le Regioni che rivestono un ruolo strategico in quanto:

1. soggetti responsabili dell'allestimento e gestione del sistema di formazione professionale e di quello di supporto al lavoro;
2. soggetti responsabili della certificazione delle competenze comunque acquisite, della validazione delle stesse laddove siano state acquisite in contesto non formale e informale, del riconoscimento dei crediti, del rilascio del Libretto Formativo del Cittadino. (cfr. Accordo in Conferenza unificata Stato-Regioni-Autonomie locali del 18 febbraio 2000, Decreto del Ministro del lavoro e della previdenza sociale del 31 maggio 2001 "Certificazione delle competenze nel sistema della Formazione Professionale", Decreto del Ministro del Lavoro del 25 ottobre 2005 sul formato del Libretto Formativo del cittadino).

Tuttavia il livello nazionale è chiamato a definire alcuni punti di riferimento comuni per assicurare la validità e riconoscibilità dei titoli e delle certificazioni, anche in funzione delle numerose e cogenti indicazioni UE in materia di trasparenza e mobilità europea, e che tali punti di riferimento riguardano essenzialmente:

- **standard** comuni che rappresentino le **qualificazioni e le competenze** oggetto dei percorsi di apprendimento;
- **dispositivi di trasparenza/certificazione** degli esiti di tali percorsi intendendo per dispositivo sia lo strumento fisico utile a certificare sia il processo tecnico/istituzionale che ne sostiene il rilascio.

Entrambe queste condizioni collegano l'esperienza del Libretto Formativo ai lavori del "Tavolo Unico per il sistema di standard e certificazione" avviato su iniziativa del Ministero del Lavoro nel 2006, Tavolo che chiama Ministero dell'Istruzione, Regioni e Parti Sociali alla comune definizione di un sistema di standard e certificazione utile come punto di riferimento per tutte le filiere di offerta e per tutti i percorsi di apprendimento. Il Tavolo Unico dovrebbe infatti progressivamente produrre quei punti di riferimento (standard e criteri di certificazione) che risultano necessari per immaginare una messa a regime del Libretto Formativo.

BIBLIOGRAFIA

- ALBERICI A., SERRERI P., *Competenze e formazione in età adulta. Il bilancio di competenze*, Roma, Monolite Editrice, 2003.
- ALHEIT P. *et al.*, *The biographical approach in european adult education*, Wien, Verband Wiener Volksbildung, 1995.
- AMMANITI M., STERN D.N., *Rappresentazioni e narrazioni*, Roma-Bari, Laterza, 1991.
- ANDREANI P., PINAUD F., *Réussir son bilan de compétences*, Levallois Perret, Jeunesse Éditions, 1998.
- BJORNAVOLD J AND BROWN A., Rethinking the role of the assessment of non-formal learning. In *Transformation of learning in education and training: key qualifications revisited*, (eds) P Kamarainen, G Attwell and A Brown. Office for Official Publications of the European Communities, 2002.
- BJORNAVOLD J., *Making Learning Visible*, Pubblicazione CEDEFOP, Lussemburgo, 2000.
- BOYATZIS R.E., *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*, Wiley, New York, 1982.
- BRESCIANI P.G., CALLINI D., *Personalizzare e individualizzare. Strumenti di lavoro per la formazione*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- BRESCIANI P.G., *La competenza nel bilancio di competenze*, in 'Professionalità', n. 75, 2003.
- BRESCIANI P.G., *La competenza. Appunti di viaggio*, in A.M. Ajello, *La competenza*, Franco Angeli, Milano, 2002.
- BRUNER J., *La mente a più dimensioni*, Laterza, Bari, 1988.
- CAMBI F., *L'autobiografia come metodo formativo*, Roma-Bari, Laterza, 2002.
- CASTELLO D'ANTONIO A., *Interviste e colloqui in azienda. Metodi e modalità operative per un dialogo efficace tra gli attori organizzativi*, Raffaello Cortina Editore, Milano 1994.
- CEDEFOP- GRUPPO H, *Common european principles for validation of non formal and informal learning*, Bruxelles, Marzo 2004.
- CEDEFOP, *Identification and accreditation of skills and knowledge acquired through the life and work experience*, 1994-1996.
- CEDEFOP, *Identification and Validation of Prior and Non formal learning*, 1997.

BIBLIOGRAFIA

- CEDEFOP. *Memorandum on lifelong learning consultation process: a review of member state and EEA country reports* CEDEFOP, *Non-formal learning (executive summary)*, April 2002.
- CHAPLIN T., DRAKE K., *American experience of Accreditation of employer-provided training*, DES, Pickup Programme, Manchester, 1987.
- COLARDIN D., BJORNAVOLD J., *Validation of Formal, Non formal and Informal Learning: policy and practices in EU Member States*, European Journal of Education, Vol. 39, n° 1, 2004.
- COLARDIN D., *Certification of adult education*, in International Encyclopaedia of education, Oxford, 1984.
- COLARDIN D., *Lifelong Learning: which ways forward?*, Utrecht, Lemma, 2002.
- COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, *Insegnare e apprendere - verso una società cognitiva*, Libro Bianco della Commissione Europea, Bruxelles, 1995.
- COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE, *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*, Documento di Lavoro dei Servizi della Commissione SEC (2000) 1832, Bruxelles, Ottobre 2000., March 2002.
- COMMISSIONE EUROPEA - Direzione Generale dell'Istruzione e della Cultura, Direzione Generale per l'Occupazione e gli Affari sociali, *Realizzare uno spazio europeo dell'apprendimento permanente*, Comunicazione della Commissione COM (2001) 678, Bruxelles, Novembre 2001.
- COMMISSIONE EUROPEA, *Libro Bianco «Insegnare e apprendere - Verso la Società cognitiva*, Bruxelles, 1994.
- COMMISSIONE EUROPEA, *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*, 30 ottobre 2000.
- CONTESINI S., *Memorie archiviate*, Milano, Unicopli, 2004.
- CORTESE C.G., *L'organizzazione si racconta*, Guerini e Associati, Milano, 1999.
- CSE - ORGANIZZAZIONE PER LA COOPERAZIONE E LO SVILUPPO ECONOMICO "Mesurer le capital humain. Vers une comptabilité du savoir acquis", Paris 1996.
- DELORY-MOMBERGER C., *Biographie et éducation. Figures de l'individu-projet*, Paris Anthropos, 2003.
- DEMAZIÈRE D., DUBAR C., *Dentro le storie. Analizzare le interviste biografiche*, Milano, Raffaello Cortina, 2000.
- DEMETRIO D., *Raccontarsi. L'autobiografia come cura di sé*, Milano, Cortina, 1995.
- DI FRANCESCO G. (a cura di), *Ricostruire l'esperienza. Competenze, bilancio, formazione*, Isfol Strumenti e ricerche, Franco Angeli, Milano, 2004.

BIBLIOGRAFIA

- DI FRANCESCO G., PERULLI E. (a cura di) *Progetto Transfine - Trasferimento tra apprendimento formale, non formale e informale - Italy Case Study* 2003.
- DI FRANCESCO G., PERULLI E., *Identification, Assessment and Recognition of Non-Formal Learning - Italian Report*. Rapporto nazionale di sistema per il CEDEFOP - ottobre 1998.
- Documentazione relativa all'esperienza di *Portafolio delle competenze* realizzata dalla Regione Emilia -Romagna nell'ambito del "Progetto O.P.T.O" con la consulenza di Studio Meta & Associati, Bologna 2000.
- DOMINICÉ P., *L'histoire de vie comme processus de formation*, Paris, L'Harmattan, 1990.
- Esperienze e prospettive di innovazione della formazione professionale, Milano, Franco Angeli, 1993.
- FORMENTI L., *La formazione autobiografica*, Milano, Guerini, 1998.
- FREGA R., *Competenza e agire riflessivo: l'emergere di un paradigma*, in 'Professionalità', n. 67, 2002.
- ISFOL, *Competenze trasversali e comportamento organizzativo*, Milano, Franco Angeli, 1993.
- JEDLOWSKI P., *Il sapere dell'esperienza*, Milano, Il Saggiatore, 1994.
- JOSSO M.C., *Camminare verso di sé*, in Quaglino G.P. (a cura di) *Autofor- mazione*, Milano, Raffaello Cortina, 2004.
- JOSSO M.C., *Histoire de vie et projet*, in Education Permanente, n° 142, 1, 2000.
- KANEKLIN C., SCARATTI G. (a cura di), *Formazione e narrazione*, Milano, Cortina, 1998.
- LE BOTERF G., *Costruire les competences individuelles et collectives*, Edition d'Organisation, Paris 2000.
- LUHMANN N., *Sistemi sociali*, Il Mulino, Bologna, 1984.
- LUNDVALL B.-A., BORRAS S., *The Globalising Learning Economy: Implications for Innovation Policy*, Luxemburg, Office for Official Publications of the European Communities, 1999.
- MELUCCI A., *Costruzione di sé, narrazione, riconoscimento*, in Della Porta D., Greco M., Szakolczai A. (a cura di), 2000.
- MORTARI L., *Apprendere dall'esperienza. Il pensare riflessivo nella formazione*, Carocci editore, Roma, 2003.
- NATIONAL AGENCY FOR EDUCATION, *Lifelong and Lifewide learning*, Stockolm, gbruary 2000.
- PELLERÉY M., *Le competenze individuali e il Portfolio*, RCS Libri S.p.a., Milano, 2004.
- PERULLI E., *Gestione del colloquio di orientamento e analisi delle competenze professionali* Isfol - 2005 (Modulo multimediale destinato a ope-

BIBLIOGRAFIA

- ratori dei centri per l'impiego nell'ambito del programma SPF on line a titolarità Ministero del Lavoro).
- PERULLI E. TOMASSINI M., *Centralità dell'individuo e standardizzazione dei sistemi educativi e formativi: alla ricerca di una sintesi e di un modello operativo* - 2002.
- PINEAU G. *et al.* (a cura di), *Accompagnement et histoire de vie*, Paris, Ed. l'Harmattan, 1998.
- PINEAU G. *et al.* (a cura di), *Méthodologie des histoires de vie en formation*, Paris, Peuple et culture/Education permanente, 1992.
- PINEAU G., *Historie de la vie et reconnaissance des acquis: éléments d'une méthodologie collective et progressive*, in "Education Permanente", 83/84, pp. 139-146, 1986.
- PINEAU G., LE GRAND J.L., *Le storie di vita*, Milano, Guerini, 2003.
- POLANYI M., *The tacit dimension*, London, Routledge, 1966.
- QUAGLINO G.P. (a cura di), *Autoformazione*, Milano, Raffaello Cortina, 2004.
- RICCARDI A. - MARCHETTI M -BATTELLI G., *Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30 - Testo dell'Audizione del 10 luglio 2003 - Senato della repubblica - commissione XI-Lavoro, Previdenza Sociale.*
- ROGERS C.R., *La terapia centrata sul cliente* Astrolabio, Roma 1973.
- ROGERS C.R., *Libertà nell'apprendimento*, Giunti Barbera, Firenze 1973.
- ROGERS C.R., *Psicoterapia di consultazione* Astrolabio, Roma 1971.
- ROGERS C.R., *I fondamenti di un approccio centrato sulla persona. Tr. It. In Un modo di essere*, Martinelli Firenze 1983.
- ROGERS C.R., *Un modo di essere*, Martinelli, Firenze 1983.
- ROSSI A., *Documentare le competenze* in «Professionalità» n. 68/2002.
- ROSSI A., *Documentare le competenze. Metodologie e strumenti a Portafoglio*, in Professionalità, n. 68, 2002.
- RUFFINI C., PORZIO G., *Portfolio/Dossier professionale, Libretto formativo*, in Bresciani P.G., Callini D., *Personalizzare e individualizzare. Strumenti di lavoro per la formazione*, Franco Angeli, Milano, 2004.
- RUFFINI C., SARCHIELLI V., *Approccio autobiografico-narrativo*, in G. Di Schön D.A., *Il professionista riflessivo*, Edizioni Dedalo, Bari, 1993.
- RUFFINI C., SARCHIELLI V., *Approccio sequenziale o narrativo? La consulenza di processo nel bilancio di competenze*, in 'Professionalità', n. 75, 2003.
- RUFFINI C., SARCHIELLI V., *Il bilancio di competenze. Nuovi sviluppi*, Franco Angeli, Milano, 2001.
- SANGIORGI, *Orientamento al lavoro: modelli di assessment, counselling, education*, SPO,1990.

BIBLIOGRAFIA

- SANGIORGI, *Risorsa umana e valutazione psicosociale*, F. Angeli, 1995.
- SMORTI A., *Il pensiero narrativo*, Firenze, Giunti, 1994.
- SPENCER M.S., *Competence at work* Wiley, New York (trad.it. *Competenza nel lavoro*, Angeli, Milano, 1995).
- THE EUROPEAN YOUTH FORUM, *Conceptualising non-formal education*, Bruxelles, 1999.
- TRENTINI G. (a cura di), *Teoria e prassi del colloquio e dell'intervista*. NIS Roma, 1989.
- TRENTINI G., *Manuale del colloquio e dell'intervista*, UTET Libreria Milano 1995.
- VAN DER VLIET T., *La certificazione delle competenze nel sistema formativo integrato*, in C. Torrigiani e T. van der Vliet (a cura di), *Formazione integrata e competenze*, Carocci Roma 2002.
- WORKING GROUP H EUROPEAN COMMISSION, *Common European principles for validation of non formal and informal learning*, March 2003.

Riferimenti normativi

- Decisione n. 2241/2004/CE relativa all'istituzione del "quadro unico" per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze "EUROPASS".
- Decreto Interministeriale del 10 ottobre 2005.
- Decreto Interministeriale n. 436/2000 - Regolamento attuativo dell'art. 69 della legge 144 del 31/10/00.
- Decreto Legislativo 77/2002, art. 13 comma 3.
- Decreto Legislativo n. 276 del 10 settembre 2003, *Attuazione delle deleghe in materia occupazione e mercato del lavoro di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30.*
- Legge 14 febbraio 2003, n. 30, *Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro.*
- Legge 28 marzo 2003, n. 53, *Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale.*
- MLPS - *Decreto 31 maggio 2001 - Certificazione delle competenze nella formazione professionale*, Roma.
- MLPS - *Libro Bianco sul mercato del lavoro in Italia. Proposte per una società attiva e per un lavoro di qualità*, Roma, 2001.
- Raccomandazione del 29 January 2008 (EDUC 178 SOC 399 ODEC 1134) "On the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning".

**Indice delle pubblicazioni della collana
*Temi&Strumenti***

Isfol, *Sviluppo locale. Prima analisi e compendium dei programmi nell'obiettivo 1*, Roma, Isfol, 2004 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 1)

Isfol, *Mobilità e trasparenza delle competenze acquisite: l'esperienza Europass Formazione in Italia*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 2)

Isfol, *Il Fondo Sociale Europeo 2000-2006. Quadro Comunitario di sostegno Ob. 3. Valutazione intermedia. 1° e 2° Parte*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 3)

Isfol, *Percorsi di orientamento. Indagine nazionale sulle buone pratiche*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 4)

Isfol, *Tra orientamento e auto-orientamento, tra formazione e autoformazione*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 5)

Isfol, *La qualità del lavoro in Italia*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 6)

Isfol, *Passo alla Pratica. Una pratica Isfol di consulenza orientativa*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 7)

Isfol, *Investire nella progettualità delle associazioni di promozione sociale. Compendium progetti legge 383/2000 triennio 2002-2004*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 8)

Isfol, *Pensare il futuro. Una pratica di orientamento in gruppo*, Roma, Isfol, 2005 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 9)

Isfol, *Accogliere e integrare. Esperienze Equal in tema di immigrazione*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 10)

Isfol, *Consulenza alla persona e counseling: ambiti di intervento, approcci, ruolo e competenze del counselor*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 11)

Isfol, *Istruzione e formazione professionale: verso la costruzione di nuovi scenari e nuove competenze per gli operatori del sistema*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 12)

Isfol, *L'accompagnamento al successo formativo. Strategie e modelli operativi dei centri per l'impiego*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 13)

Isfol, *Bilanci pubblici ed equità di genere*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 14)

Isfol, *Atlante comparato sui Servizi per l'impiego nell'Unione europea ampliata*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 15)

Isfol, *Bi.dicomp. Un percorso ISFOL di Bilancio di Competenze*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 16)

Isfol, *Le dimensioni del coping e dell'attribuzione causale nell'orientamento: due strumenti ISFOL*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 17)

Isfol, *Verso il lavoro. Organizzazione e funzionamento dei servizi pubblici per i cittadini e le imprese nel mercato del lavoro. Monitoraggio 2004*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 18)

Isfol, *Standard delle competenze nell'Istruzione e Formazione Tecnica Superiore. Percorsi metodologici e di sperimentazione*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 19)

Isfol, *Esperienze di validazione dell'apprendimento non formale e informale in Italia e in Europa*, Roma, Isfol, 2006 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 20)

Isfol, *Il Libretto Formativo del Cittadino*, Roma, Isfol, 2007 (Temi&Strumenti. Studi e ricerche; 21)

**Finito di stampare nel mese di dicembre 2007
dalla Rubbettino Industrie Grafiche ed Editoriali
88049 Soveria Mannelli (Catanzaro)**

IL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO

DAL DECRETO DEL 2005 ALLA SPERIMENTAZIONE:
MATERIALI E SUPPORTI METODOLOGICI

Da molti anni le istituzioni pubbliche di tutti i Paesi occidentali e l'Unione Europea sottolineano con energia la necessità strategica di assicurare ai cittadini la possibilità di apprendere lungo tutto l'arco della vita e di valorizzare e rendere leggibili le proprie esperienze e competenze comunque acquisite (nella scuola, nella formazione, ma anche nel lavoro e nella vita quotidiana) in quanto elementi chiave di un nuovo diritto alla cittadinanza attiva e alla occupabilità. Su questi cardini si fonda la strategia di Lisbona che, come noto, punta le prospettive di crescita e competitività "sulla conoscenza, l'innovazione e la valorizzazione del capitale umano".

L'istituzione del Libretto Formativo del Cittadino rappresenta un momento importante in cui il nostro Paese esprime la sua azione nella prospettiva europea sopra descritta.

Il Libretto Formativo, infatti, è lo strumento, condiviso a livello nazionale, concepito per documentare gli apprendimenti dei cittadini e dei lavoratori attraverso un formato che pone in trasparenza e in valore le esperienze e le competenze delle persone, indipendentemente dal contesto in cui sono state acquisite.

La fase di sperimentazione del Libretto Formativo è stata condotta su diversi territori regionali tra il 2005 e il 2007 e il presente volume ne documenta alcune fasi fornendo, oltre ai principali documenti ufficiali, le indicazioni di carattere metodologico che sono state introdotte nel processo di sperimentazione anche grazie al lavoro delle Amministrazioni regionali e al contributo fattivo degli operatori che vi hanno partecipato.



ISBN 978-88543-0022-5