



Ministero del Lavoro e della
Previdenza Sociale

ISFOL

bozza

La Sperimentazione del Libretto Formativo del Cittadino

2005/2007

Rapporto Finale dei risultati

Aprile 2008

INDICE RAPPORTO

Capitolo 1. Presupposti della sperimentazione e sintesi delle attività

Il percorso di istituzione del Libretto

L'impianto della Sperimentazione e le esperienze nelle Regioni

Il supporto tecnico e il monitoraggio

Capitolo 2. Il risultati in una dimensione di sistema: il punto di vista delle Regioni

1. Risultati delle attività di monitoraggio con i referenti delle Regioni
2. Indicazioni migliorative e prospettive

Capitolo 3. Le variabili metodologiche e di processo: il punto di vista di operatori e beneficiari

1. Risultati delle attività di monitoraggio con gli Operatori
2. Indicazioni migliorative e prospettive

Conclusioni

Allegati

1. I documenti base (Decreto, Format, Linee Guida, Unità Capitalizzabili)
2. Il Sistema informativo: web community, banca dati e analisi tecnico-metodologica dei Libretti compilati

CAPITOLO 1

Presupposti della sperimentazione e sintesi delle attività

1.1 Il percorso di istituzione del Libretto

Il Libretto Formativo nasce come strumento istituzionale che agevola la trasparenza e la documentazione delle competenze individuali comunque acquisite ed è utilizzabile nel tempo nei diversi percorsi di apprendimento e carriera.

La previsione della realizzazione di un “libretto formativo” con queste caratteristiche è presente 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)"

Tutti i documenti fondamentali condivisi in queste sedi istituzionali nell'ambito di tale percorso (Decreto, formato di Libretto, Linee Guida) sono riportati nell'Allegato 1 del presente Rapporto.

1.2 L'impianto della Sperimentazione e le esperienze nelle Regioni

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:

- contribuisce allo sviluppo della auto-consapevolezza dell'individuo circa le proprie risorse e potenzialità sostenendo le scelte e i progetti di vita;
- incrementa il valore sociale dell'informazione poiché la pone in una forma fruibile e riconoscibile da più soggetti in numerosi e diversificati contesti (scuola, formazione, lavoro, volontariato, servizi al cittadino);
- promuove la concreta prospettiva di riconoscimento istituzionale delle competenze e dei crediti tra i sistemi educativi e formativi e nel mercato del lavoro, prospettiva 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 quali il Curriculum Vitae, il Libretto formativo non è solo un formato condiviso in cui inserire informazioni autodichiarate, bensì assume un valore istituzionale dato dalla condivisione di "standard di processo" ("come si utilizza il Libretto") assicurati dalle condizioni, servizi e operatori che ne supportano il rilascio per conto delle istituzioni nazionali e regionali competenti. Tali standard di processo potranno in prospettiva essere arricchiti da standard di contenuto ovvero "cosa si registra sul Libretto", anche in coerenza con il lavoro in corso in questi mesi presso il Tavolo Nazionale sugli standard professionali, di certificazione e formativi.

Sulla base di questo insieme di potenzialità e di vincoli, la sperimentazione del Libretto Formativo si è avviata concretamente nella seconda parte del 2006. Si sono candidate in una prima fase 13 Regioni e Province Autonome (Bolzano, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Molise, Piemonte, Sicilia, Toscana, Trento, Valle D'Aosta, Friuli Venezia Giulia). A fronte di queste prime candidature solo in 8 Regioni vi è stata una effettiva attività di sperimentazione con il coinvolgimento di operatori e beneficiari finali (Bolzano, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna, Liguria, Molise, Toscana, Trento, Valle D'Aosta). A queste otto situazioni sperimentali va aggiunto il Piemonte che ha lavorato su alcune precondizioni di sistema ovvero una ipotesi di

connessione del Libretto con il sistema informativo regionale nonché ad una specifica normativa per l'accreditamento degli operatori.

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), su numeri relativamente ristretti di operatori e beneficiari (ciò al fine di mantenere una giusta proporzione sperimentale), con modalità di applicazione differenziate nelle singole Regioni. Tale differenziazione ha di fatto caratterizzato le 8 effettive sperimentazioni Regionali realizzate nel biennio 2005/2007 documentate nel presente Rapporto e ha riguardato: tempi, estensione e dimensione delle attività, popolazione di riferimento e soggetti da coinvolgere.

Tabella 1 – Sintesi delle attività svolte nei 9 ambiti regionali o provinciali interessati alla sperimentazione

REGIONE	Ipotesi per la sperimentazione indicate nel piano operativo regionale	ATTIVITÀ REALIZZATE
Bolzano	<p>La Sperimentazione è stata pianificata all'interno dell'Ufficio Formazione Continua della Ripartizione 21 della Provincia di Bolzano.</p> <p>E' stato ipotizzato un sistema informatizzato con il quale si intende supportare il processo di utilizzo del Libretto soprattutto per lo scambio e l'integrazione delle informazioni sui percorsi formativi e di istruzione professionale.</p>	<p>L'Ufficio Formazione Continua della Ripartizione 21 della Provincia di Bolzano ha sperimentato il Libretto nell'ambito dei colloqui orientativi riservati ad adulti in cerca di impiego o ricollocazione professionale realizzati dall'Ufficio Orientamento della formazione professionale italiana .</p> <p>La progettazione del sistema informatizzato è stata affidata ad un gruppo tecnico composto da referenti provinciali e consulenti tecnici.</p>
Friuli Venezia Giulia	<p>La sperimentazione ha fatto perno sui reti territoriali costituite da agenzie formative, in accordo a centri per l'impiego, istituti scolastici e centri di orientamento regionale.</p>	<p>La Regione ha costituito un comitato di pilotaggio della sperimentazione e organizzato nel periodo novembre – dicembre 2006 un corso di formazione destinato a 38 operatori individuati ed un percorso di accompagnamento alla sperimentazione (settembre /dicembre 2007) che ha coinvolto 32 operatori articolati a livello territoriale (Pordenone, Udine , Trieste e Gorizia).</p> <p>La sperimentazione si è rivolta ad utenti della formazione permanente. (proposta effettuata a oltre 200 utenti, disponibilità manifestata a 70 di essi, libretti costruiti al 31/12/07 numero 38).</p>
Emilia-Romagna	<p>In fase sperimentale la Regione ha previsto attività sperimentali mirate e circoscritte a progetti già in essere. In vista di una adozione allargata del Libretto, essa dovrà connettersi con l'impianto complessivo del sistema di</p>	<p>Il Libretto è stato sperimentato nell'ambito del progetto <i>EqualMobili</i>, finalizzato a percorsi di orientamento di base per l'inserimento lavorativo degli immigrati. Nell'arco del 2007 sono stati coinvolti 5 operatori che hanno compilato sperimentalmente circa 150 Libretti</p>

	standard e certificazione regionale appena riformato e in avvio.	tutti di giovani immigrati
Liguria	Diritto e Dovere all'Istruzione e alla Formazione: Percorsi sperimentali di qualificazione professionale 2003/2006 (ex Accordo 19/06/2003).	La Sperimentazione avviata il 6 maggio 2007 con un incontro Regione/Isfol/operatori individuati I beneficiari sperimentali sono stati un piccolo gruppo di giovani qualificati nei percorsi triennali sperimentali del diritto/dovere. Il Libretto è stato anche adottato in un percorso sperimentale (finanziato PON con il Protocollo d'intesa con il MLPS) di apprendistato in alta formazione : il percorso ¹ è terminato il 31 marzo con gli esami di specializzazione e sono stati pertanto elaborati i libretti degli allievi, applicando una metodologia sperimentale di accertamento e certificazione di competenze, così come previsto dal progetto della sperimentazione di apprendistato in alta via. Per il processo di elaborazione dei libretti sono state utilizzate le linee guida ISFOL e i risultati sono interessanti. Particolarmente interessata a tale processo e ai risultati si è dimostrata l'azienda che ha assunto e formato gli apprendisti.
Molise	L'ambito individuato è quello della formazione per apprendisti . Coinvolti gli Enti accreditati assegnatari di pregetti di formazione/tutorship in apprendistato.	Sperimentazione realizzata. Dopo una giornata di formazione (Ottobre 2006) per i 30 operatori di agenzie formative e centri per l'impiego individuati, sono state compilati circa 100 Libretti formativi tutti con beneficiari in apprendistato e tutti disponibili sulla comunità web dell'Isfol. Concluso anche il Monitoraggio
Piemonte	Rilascio automatico del libretto al termine del Diritto dovere o IFTS o apprendistato tramite una trasposizione di dati dai sistemi informativi regionali. Previsto anche un percorso di formazione/certificazione per operatori e il coinvolgimento di 2/3 Centri per l'Impiego	E' stata approvata in marzo 2007 una Delibera Regionale completa di linee guida che definisce le modalità di sperimentazione. Tra queste vi è l'ipotesi di corsi di formazione per gli operatori che verranno autorizzati ed accreditati dalla Regione per l'erogazione e il rilascio del Libretto
Toscana	Centri per l'Impiego (Arezzo, Grosseto, Firenze, Massa) Progetti di sperimentazione ex Accordo 19.06.2003 nell'ambito del	Nel biennio sono stati progressivamente coinvolti circa 40 operatori dei Centri per l'Impiego e delle Agenzie Formative individuate nonché delle Scuole (per l'ambito

¹ Master postlaurea nel settore metalmeccanico, realizzato dal soggetto attuatore PERFORM-Università di Genova con apprendisti dell'azienda ANSALDO.

	<p>diritto-dovere (Arezzo, Massa)</p> <p>Agenzie assegnatarie di interventi di formazione continua (Grosseto, Firenze, Massa)</p> <p>Tipologia e numero di utenti da identificare (circa 300) - Priorità ad apprendisti</p>	<p>del diritto/dovere), e sono stati compilati in via sperimentali circa 250 Libretti.</p> <p>Monitoraggio effettuato a livello regionale.</p>
Trento	<p>Svolta nell'ambito della "Funzione Certificativa" attribuita allo sportello di orientamento della Provincia Autonoma di Trento .L'attività è stata seguita e monitorata da un apposito Comitato Guida composto dalle parti sociali e Referenti Istituzionali Provinciali</p>	<p>Iniziata nell'aprile del 2006, dopo una iniziale formazione rivolta agli operatori coinvolti, nell'ambito dello sportello di orientamento provinciale, dell'istruzione e della formazione professionale, la sperimentazione ha permesso il rilascio del Libretto a 60 utenti. Ha coinvolto apprendisti, disoccupati, adulti in mobilità, inoccupati e utenti in formazione continua inseriti in formazione finanziata dal FSE, persone con diversa formazione formale e con un articolato vissuto informale e non formale.</p> <p>Il metodo del bilancio delle competenze ha consentito un'analisi dettagliata dello strumento e momenti di verificata dell'applicabilità e utilità del Libretto. La raccolta di questionari ha consentito un monitoraggio diretto rivolto all'analisi del lavoro fatto, in un'ottica di applicabilità al sistema provinciale nel quadro di un futuro processo di certificazione delle competenze.</p> <p>Il cittadino e alcune realtà produttive richiedono la continuità dello strumento ai fini di realizzare un ponte tra mondo produttivo e cittadino.</p>
Valle D'Aosta	<p>La sperimentazione del Libretto Formativo del cittadino è stata pianificata con il coordinamento del Centro di orientamento dell'Agenzia del Lavoro.</p> <p>Destinatari: Giovani in diritto dovere. Adulti in orientamento o in qualificazione.</p>	<p>Sono state effettuate alcune prove tecniche di compilazione del Libretto grazie al lavoro di 4 operatori. E' stato focalizzata in particolare la compatibilità del Libretto con il sistema di validazione delle competenze e riconoscimento dei crediti attivo nella Regione sin dal 2002.</p>

E' da sottolineare che, pur nelle differenze, in tutte le Regioni e P.A. interessate alla sperimentazione sono stati osservati alcuni punti fermi contenuti nell'accordo preliminare.

I CONTESTI, BENEFICIARI E OPERATORI INDIVIDUATI

Il Libretto è messo a disposizione tramite i seguenti canali e, di conseguenza, a queste categorie di utenti:

- nell'ambito dei servizi per l'impiego considerando l'utenza che accede ai diversi servizi (informazione, orientamento, consulenza, aiuto per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accesso alla formazione, promozione della imprenditorialità).
- nell'ambito degli 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).

Pertanto, per rendere operativa l'erogazione sperimentale del Libretto ciascuna dalle Regioni e Province ha provveduto a individuare alcune strutture di assistenza al cittadino per la compilazione, il rilascio e l'aggiornamento del libretto, prioritariamente nell'ambito di:

- soggetti che svolgono servizi per l'impiego, pubblici e privati accreditati;
- organismi di formazione/orientamento accreditati;

LE FASI DELLA SPERIMENTAZIONE:

In ognuna delle realtà sperimentali il Libretto Formativo viene sperimentato tramite le seguenti fasi operative:

a – Predisposizione del contesto di sistema

La prima fase è finalizzata essenzialmente al necessario processo di consultazione e condivisione sul territorio circa il valore e le finalità della sperimentazione, anche al fine di individuarne le condizioni ottimali di fattibilità.

b - Informazione/formazione degli operatori

Questa fase prevede l'individuazione di una popolazione di operatori che saranno preposti alla applicazione delle metodologie necessarie all'uso del Libretto Formativo, e il trasferimento di tali metodologie con modalità differenziate.

Tuttavia al termine della fase essi dovranno disporre di un medesimo bagaglio di competenze con il quale presiedere alle loro funzioni di accompagnamento alla stesura del Libretto.

c – Erogazione

La terza fase è quella della effettiva sperimentazione presso i beneficiari finali (includere le eventuali simulazioni su materiali preesistenti).

d – Valutazione

L'ultima fase servirà essenzialmente a raccogliere e sistematizzare i feedback, dividerli a livello locale, predisporre una valutazione complessiva (con eventuali proposte migliorative), e infine, preparare il piano per la messa a regime del Libretto anche in funzione degli obiettivi che saranno stabiliti nella programmazione FSE 2007-2013.

IL SUPPORTO TECNICO E IL MONITORAGGIO A CURA DELL'ISFOL: si è definito il ruolo dell'Isfol quale responsabile delle azioni comuni e nazionali di supporto tecnico e monitoraggio.

1.3 Il supporto tecnico e il monitoraggio

In relazione al tema del supporto tecnico e metodologico agli operatori sono stati sviluppati e proposti numerosi contributi e servizi.

Infatti il supporto tecnico dedicato alla sperimentazione ha assunto un ruolo strategico e centrale per attribuire omogeneità e spessore tecnico alle attività che si realizzavano in una tale varietà di contesti. Il Libretto era infatti un tipo di strumento nuovo, che poteva rinviare a prassi similari per approcci o metodi ma che rimane pur sempre il primo strumento istituzionale di trasparenza della competenze e, in quanto tale, aveva bisogno di una sua struttura concettuale ed operativa coerente con la molteplicità delle sue possibili applicazioni e funzioni.

E' stato pertanto necessario, a partire dalla individuazione delle premesse e delle linee guida, sviluppare l'impianto di un possibile processo relativo al servizio di erogazione del Libretto Formativo, ricavare dalla analisi di tale processo le attività fondamentali e le competenze necessarie² e infine costruire linee guida specifiche relative a ciascuna delle fasi del processo individuate. Quindi il processo 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:

² Il principale risultato di tale fase del lavoro è rappresentato nell'Allegato 1 Documenti base "Competenze e unità capitalizzabili per la gestione del libretto formativo"

Fasi del processo di erogazione del Libretto Formativo

FASE 1 - Gestire l'accoglienza, l'informazione e la promozione del libretto formativo del cittadino

La stesura del Libretto è preceduta da una funzione di prima accoglienza volta ad informare l'utente sulle caratteristiche, il valore e l'utilizzo del Libretto e



FASE 2 - Realizzare la ricostruzione dell'esperienza e delle competenze

E' la fase in cui si sostiene l'utente nella analisi, 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.



FASE 4 - Effettuare la registrazione dei dati e la compilazione del libretto formativo

E' 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.



FASE 3 - Supportare l'utente nel documentare le esperienze e le competenze mediante evidenze

Una volta realizzata la ricostruzione, le informazioni dovranno essere avvalorate da certificati, attestati o altre documentazioni di sostegno.



Al fine di supportare a distanza gli operatori sono state pertanto realizzate Note metodologiche, set di slides, raccolte di documenti per l'approfondimento, librerie di esempi. Ne è nata una raccolta di materiali inizialmente dedicata alla piccola comunità degli operatori che nelle diverse Regioni si sono cimentati con il Libretto Formativo, materiali che hanno trovato spazio lungo l'arco della sperimentazione nelle pagine web riservate accessibili dal sito www.nrpitalia.it³, e che sono oggi resi disponibili ad una comunità più allargata tramite un volume in via pubblicazione⁴.

In queste stesse pagine web, nel corso della sperimentazione, è stata anche attivata la possibilità di compilazione on-line del Libretto con contestuale inserimento dello stesso (anche in forma anonima per il beneficiario) in una **banca dati centralizzata**. Questa possibilità è stata particolarmente apprezzata dagli operatori poiché ha consentito in molti casi una supervisione metodologia dell'Isfol in tempo reale ma è stata utile anche ai fini del monitoraggio poiché è stato possibile lavorare su circa 200 Libretti compilati al fine di ricavarne utili indicazioni migliorative del format e delle Linee Guida.

Il knowhow comune sviluppato tramite questa ricca e attiva comunità virtuale di operatori rimarrà comunque un importante patrimonio. Questo patrimonio è tanto più importante quanto riunisce e contempera alcune riflessioni teoriche con una immediata esperienza concreta e testimonia, in questo modo, di un impegno considerevole nella sfida di rendere realmente praticabile e fruibile al cittadino i benefici derivanti dalla applicazione concreta di principi quali apprendimento permanente, centralità dell'individuo, trasparenza e riconoscibilità delle competenze.

Per quanto riguarda il monitoraggio, i cui risultati sono oggetto del presente Rapporto, è necessario esplicitare le essenziali scelte di impianto formulate e condivise sino dall'avvio delle attività.

L'esigenza di osservare variabili complesse in una pluralità di contesti ha richiesto una organizzazione del monitoraggio su tre livelli diversi di osservazione legati a tre diverse dimensioni di impatto del Libretto documentate nei capitoli successivi:

1. **DIMENSIONE DI SISTEMA.** E' legata all'adozione del Libretto nel contesto regionale o provinciale in cui viene introdotto. Infatti nel momento in cui viene adottato, seppur sperimentalmente, il Libretto entra in connessione con un determinato assetto regionale che può riguardare le strategie o le tendenze in materia di certificazione, le azioni di sistema già in atto, i dispositivi informativi, l'organizzazione di servizi sul territorio, la presenza di modelli o standard di competenze. Questo piano di osservazione ha avuto come fonte privilegiata i referenti delle Regioni e P.A. impegnati nel coordinamento locale delle attività sperimentali e ha dato vita in prevalenza ai risultati documentati nel Capitolo 2 del Rapporto.

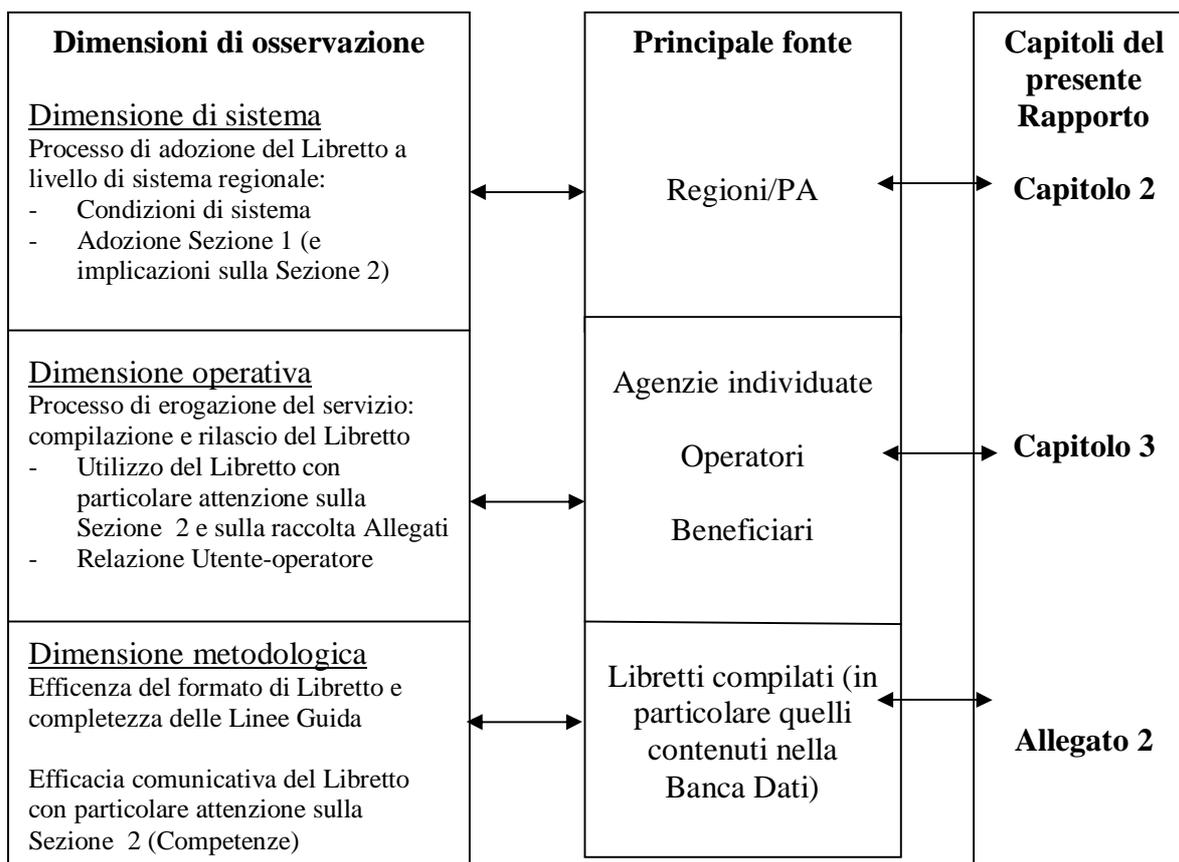
³ Le stesse pagine web contengono una libreria di esempi di Libretti già compilati e un'area riservata a disposizione degli operatori in cui è possibile compilare on-line i libretti e intervenire modificando e aggiornando quelli precedentemente compilati, ciò ai fini dell'omogeneizzazione delle pratiche e per facilitare le operazioni connesse al monitoraggio del processo di sperimentazione.

⁴ "Il Libretto Formativo del Cittadino: dal Decreto 2005 alla sperimentazione" Collana Temi e Strumenti 2008 Ed. ISFOL-Rubbettino (in corso di pubblicazione).

2. **DIMENSIONE OPERATIVA.** Riguarda il processo di utilizzo del Libretto (come erogazione di un servizio) da parte dei servizi/operatori preposti alla relazione con i beneficiari finali. Questa seconda dimensione ha interrogato principalmente le azioni previste nelle quattro fasi individuate e sopra descritte e in particolare quelle di ricostruzione dell'esperienza individuale, di sintesi, descrizione e trascrizione delle competenze nella sezione 2, nonché l'attività di raccolta della documentazione di supporto. L'osservazione di queste variabili è stata realizzata tramite interviste strutturate con operatori e beneficiari coinvolti nelle attività e ha dato origine ai risultati prevalentemente riportati nel Capitolo 3.

3. **DIMENSIONE METODOLOGICA.** Una terza fonte di informazione, di natura prevalentemente metodologica, è stata rappresentata dalla analisi dei Libretti compilati acquisiti tramite la banca dati o per altre vie compilati in via sperimentale. Questa azione ha lo scopo di testare la tenuta dell'attuale format ed analizzare il grado di omogeneità e condivisibilità delle informazioni riportate, verificando anche la possibilità di migliorare il format stesso o rendere maggiormente puntuali linee guida o riferimenti comuni riguardanti la descrizione trascrizione ("formalizzazione") delle competenze nel Libretto. I risultati relativi a questo aspetto, insieme alle informazioni di dettaglio sulle caratteristiche dell'area web dedicata al Libretto, sono approfonditi nell'Allegato 2 del presente Rapporto

L'individuazione dei tre livelli di osservazione ha generato una impostazione del piano di monitoraggio basato su una relazione funzionale tra l'osservazione e le fonti che può essere così schematizzata.



CAPITOLO 2

Il risultati in una dimensione di sistema: il punto di vista delle Regioni

1. Risultati delle attività di monitoraggio con i referenti delle Regioni

Un ambito importante oggetto di monitoraggio, è stato quello relativo ai contesti regionali, ossia alle modalità e agli impatti che la sperimentazione del Libretto formativo ha determinato nelle diverse Regioni e nei sistemi di istruzione e formazione professionale in esse operanti oltre che nei servizi all'impiego in cui il dispositivo è stato utilizzato e applicato.

La sperimentazione del Libretto, come già sottolineato, ha coinvolto a vario titolo enti ed operatori di differenti ambiti di servizio: dall'istruzione e formazione professionale, all'orientamento ai centri per l'impiego. Ciascuna Regione ha adottato un suo piano di lavoro privilegiando alcuni contesti e focus. (tabella 1.1.).

Tab. 1.1. Ambiti di sperimentazione del Libretto formativo nelle diverse Regioni

Regione	Istruzione e FP	Orientamento	Servizi per il lavoro
<i>Provincia di Bolzano</i>		x	
<i>Friuli Venezia Giulia</i>	x	x	x
<i>Emilia Romagna</i>		x	
<i>Liguria</i>	x		
<i>Molise</i>	x		
<i>Toscana</i>	x		x
<i>Provincia di Trento</i>		x	
<i>Valle d'Aosta</i>		x	

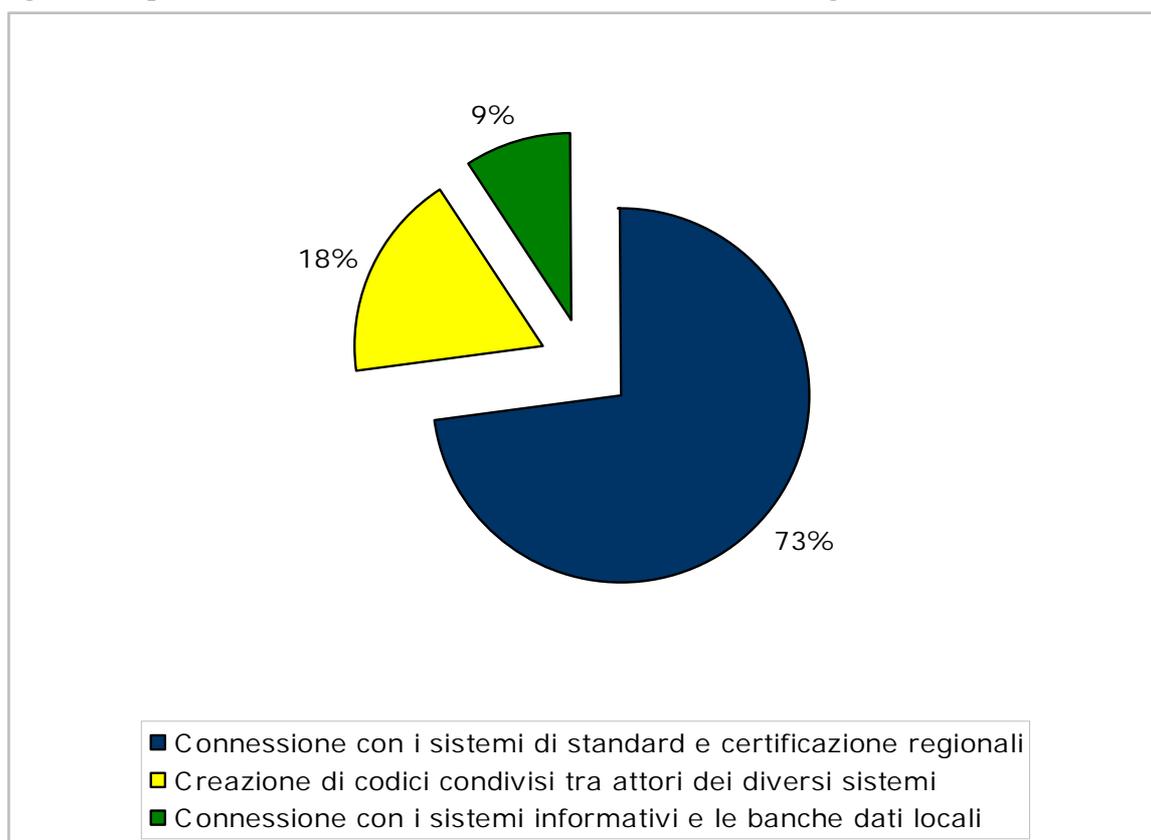
Le diverse sperimentazioni hanno determinato impatti differenziati a secondo del contesto regionale in cui si sono realizzate. E' possibile, tuttavia, tracciare un quadro unitario delle conseguenze e delle influenze che la sperimentazione ha attivato nei differenti ambiti in cui è stata attuata (figura 1.1.).

Nella maggioranza dei casi la sperimentazione del Libretto ha avviato, tra i referenti e gli amministratori regionali, una discussione circa la sua connettibilità e integrabilità

con i sistemi di standard professionali, con i repertori di qualifiche e con i dispositivi di attestazione e certificazione attivi nei diversi contesti di riferimento.

Regioni come Toscana o Friuli Venezia Giulia o la Provincia di Trento ritengono molto importante che il sistema di decodifica delle competenze presente all'interno del Libretto formativo, tenga conto dei repertori di qualifiche progettati a livello regionale (riferiti a standard professionali per la Toscana, al sistema di apprendistato per il Friuli Venezia Giulia o repertori locali già formalizzati all'interno dei percorsi dell'apprendistato e della formazione professionale per la Provincia di Trento).

Fig. 1.1. Impatti e influenze del Libretto formativo sui sistemi regionali



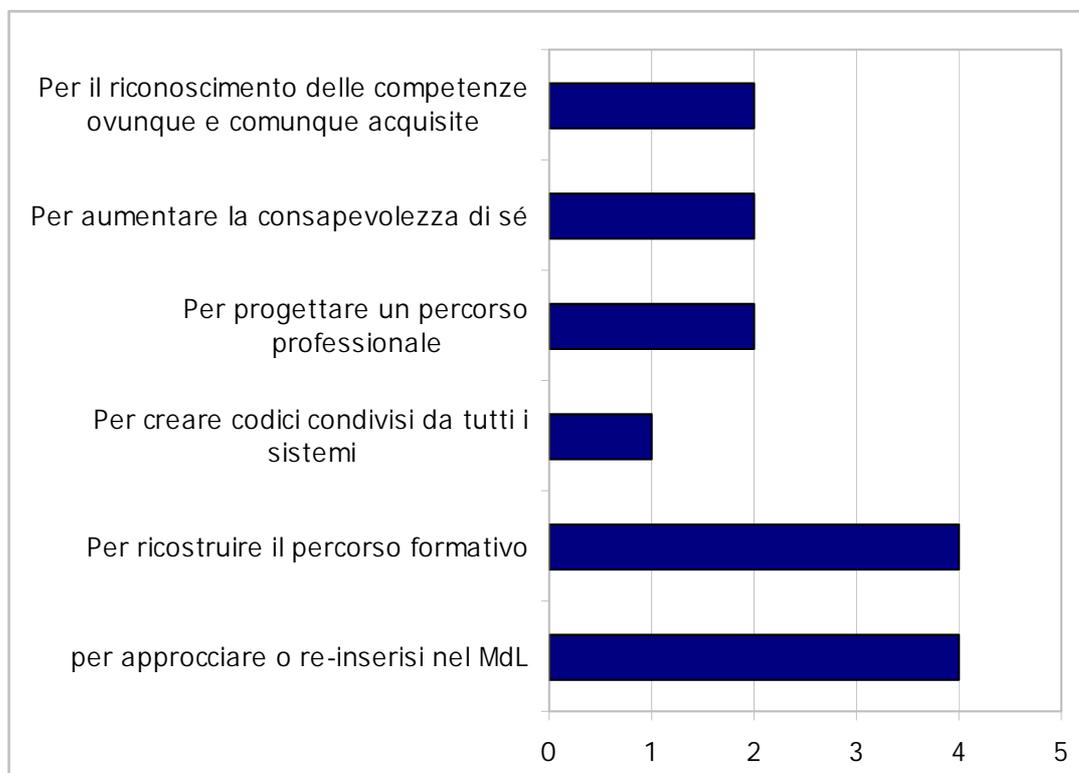
Per altre amministrazioni regionali, è il caso della Liguria o del Molise, il Libretto può essere uno strumento utile a definire un codice condiviso o anche soltanto un “sistema di traduzione” per i diversi attori che a vario titolo intervengono nei processi formativi e di inserimento lavorativo (scuole, enti di formazione professionale, uffici di orientamento, imprese, centri per l’impiego, associazioni di categoria, sindacati).

Le categorie di beneficiari che, dal punto di vista regionale, possono trarre maggior beneficio dall’utilizzo del Libretto formativo sono soprattutto i disoccupati e gli occupati a rischio di esclusione sociale o di espulsione dal mercato del lavoro.

Per tali categorie di cittadini, il Libretto assume una valenza assai significativa, soprattutto in quanto veicolo di valorizzazione delle esperienze e degli apprendimenti

comunque e ovunque appresi anche attraverso la ricostruzione del percorso formativo e facilitatore nei processi di inserimento lavorativo (figura 1.2).

Fig. 1.2. Bisogni a cui risponde il Libretto formativo



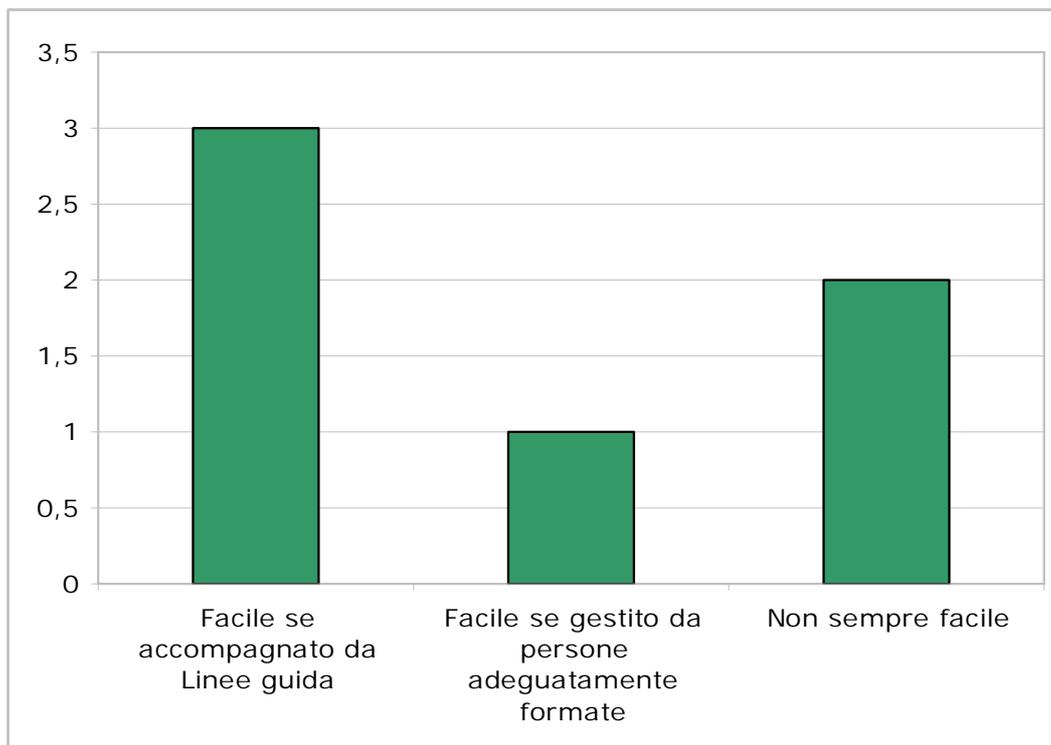
Il dispositivo può essere propedeutico e finalizzato al riconoscimento di competenze acquisite in contesti di apprendimento non formale e informale così come ad una valorizzazione delle identità professionali e conseguentemente alla progettazione di un percorso professionale strutturato e concretamente realizzabile.

Il Libretto formativo, quindi, viene considerato dalle Regioni intervistate, un valido strumento rivolto a disoccupati o a occupati a rischio di espulsione dal mercato del lavoro, funzionale alla ricostruzione di percorsi di apprendimento formale e non formale per un successivo inserimento lavorativo e per il lifelong learning.

Lo strumento è complesso e la sua utilizzabilità è strettamente connessa alla capacità di gestire un colloquio e di scomporre, decodificare e ricomporre competenze individuali.

Per questo motivo, la maggioranza dei referenti regionali è concorde nell'affermare che il Libretto risulta di facile utilizzabilità soltanto se accompagnato da Linee Guida e se somministrato da personale competente e adeguatamente formato (figura 1.3).

Fig. 1.3. Utilizzabilità del Libretto formativo



Nei casi in cui il Libretto formativo non è stato giudicato di facile compilazione ed utilizzo, sono state addotte specifiche e differenti motivazioni. In alcuni casi la complessità è data dal necessario livello di approfondimento e analisi che il colloquio con l'utente richiede, in altri il problema è dato da motivi prettamente tecnici connessi al supporto informatico.

Per le Regioni intervistate il Libretto viene considerato uno strumento comunque perfettibile. In particolare vengono segnalate possibili migliorie di carattere metodologico, riferibili cioè al formato, alle modalità descrittive e ai codici comunicativi ma anche adattamenti maggiormente connessi alla strumentazione e alle tecnologie di supporto quali adattamenti informatici e migliorie nella veste grafica e nelle scelte di editing e di formattazione (tabella 1.2).

I diversi ambiti di miglioramento e sviluppo del dispositivo individuati nel corso delle sperimentazioni regionali, rappresentano punti di partenza da cui attingere per un successivo affinamento dello strumento da definire nelle opportune sedi istituzionali.

Tab 1.2. Elementi migliorativi/aggiuntivi per l'utilizzabilità del Libretto formativo

Azioni migliorative/ aggiuntive		REGIONI COINVOLTE NELLA SPERIMENTAZIONE					
		FV G	Liguria	Molise	Toscana	Provincia Trento	VdA
MIGLIORIE DI CARATTERE METODOLOGICO	<i>Sezione 1: maggiore sintesi</i>	X					
	<i>Sezione 2: avere repertori di riferimento</i>	X					X
	<i>Sezione 2: differenziare meglio tra competenze certificate e dichiarate</i>	X					X
MIGLIORIE DI CARATTERE TECNOLOGICO E	<i>Migliorare la veste grafica</i>		X				
	<i>Migliorare il supporto informatico</i>				X⁵		
	<i>Semplificare il linguaggio e adattarlo ai diversi sistemi</i>	X		X			
	<i>Creare un Vademecum operativo</i>	X				X	X

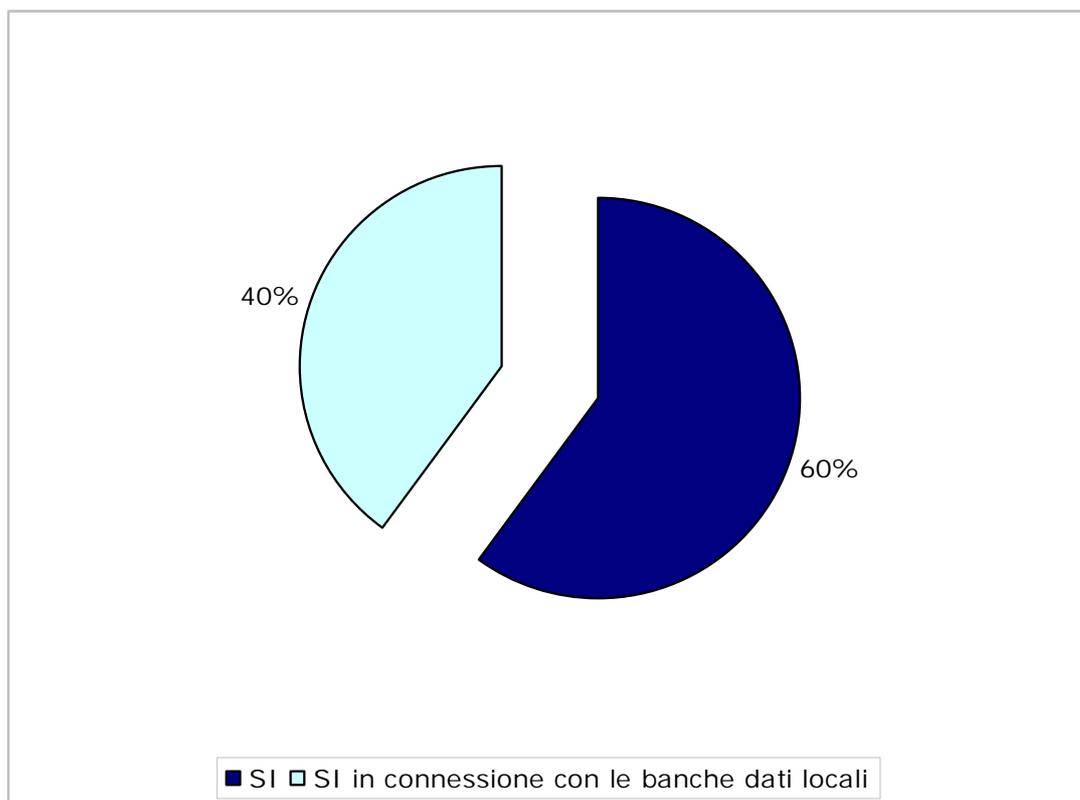
L'attenzione per i sistemi informativi e i per i supporti tecnologici connessi al Libretto formativo appare molto marcata e costante nelle affermazioni dei referenti regionali coinvolti nel monitoraggio.

Il giudizio positivo espresso dagli intervistati relativamente all'assistenza a distanza fornita dall'ISFOL durante la sperimentazione sia attraverso comunità virtuali di confronto e discussione e possibilità di inserimento dati "on line", si connette fortemente con la necessità di sviluppare, in una fase successiva di implementazione del dispositivo, una piattaforma informatica a livello nazionale in grado di condividere dati e informazioni tra enti e regioni diverse e tra banche dati locali nonché di sviluppare e favorire la mobilità geografica dei cittadini (figura 1.4.).

⁵ Si fa presente che in Toscana si è scelto di utilizzare un supporto informatico regionale e non quello disponibile su www.nrpitalia.it.

L'importanza di connettere un sistema informativo nazionale per il Libretto formativo con le banche dati già esistenti a livello regionale e provinciale sia afferenti al sistema istruzione che a quello del lavoro, rappresenta un'esigenza imprescindibile per il 40% delle regioni coinvolte.

Fig. 1.4. Disponibilità a contribuire ad un sistema informativo nazionale per il Libretto formativo



L'implementazione del Libretto formativo e il suo consolidamento territoriale deve procedere in due direzioni parallele ma fortemente integrate l'una all'altra:

- definizione di azioni di riadattamento dello strumento a livello nazionale attraverso la condivisione di tutte le regioni;
- attuazione e del progetto funzionale e organizzativo e contestualizzazione a livello locale da parte di ciascuna amministrazione regionale.

Dal punto di vista nazionale le Amministrazioni regionali intervistate ritengono che sia necessario innanzitutto acquisire gli esiti della sperimentazione e metterli a disposizione per l'implementazione nelle varie regioni (43%) ma anche che i codici, i valori e le modalità di implementazione vengano condivisi e validati da tutti gli attori (29%) e che vi sia una coerenza con le azioni di formalizzazione di standard in atto a livello nazionale (14%).

Dal punto di vista delle singole amministrazioni regionali, ciascuna, a vario titolo, ha dichiarato di aver introdotto ipotesi di implementazione e consolidamento del dispositivo, attendendo comunque le disposizioni definite a livello nazionale.

Tab 1.3. Modalità di implementazione del Libretto formativo

Modalità di implementazione	REGIONI COINVOLTE NELLA SPERIMENTAZIONE					
	FVG	Liguria	Molise	Toscana	Provincia Trento	VdA
<i>Si attendono gli esiti della sperimentazione</i>						X
<i>Inserire LF nella nuova programmazione della FP a catalogo</i>	X		X			
<i>Inserire LF nell'apprendistato, diritto dovere e IFTS</i>			X			
<i>Inserire LF nella reti dei sistemi della formazione e del MdL</i>	X	X			X	X
<i>Inserire il LF in relazione alla formalizzazione del Repertorio regionale delle qualifiche</i>	X			X		

Più in generale, le azioni ritenute essenziali e necessarie per rendere efficace ed efficiente l'implementazione e il consolidamento del Libretto formativo a livello nazionale e nelle diverse regioni italiane, vengono ritenute essenzialmente:

- creare sinergia e collaborazione tra i diversi attori del sistema (istituzioni nazionali, regioni, parti sociali, sistemi dell'education, imprese e servizi per l'impiego);
- attivare sistemi formalizzati di riconoscimento delle competenze contenute nel Libretto da parte del sistema dell'education e del mercato del lavoro;
- mettere a disposizione degli enti preposti all'erogazione del Libretto personale adeguatamente formato;
- condividere standard professionali e di certificazione a livello nazionale;
- attribuire un valore univoco al Libretto e ai suoi contenuti su tutto il territorio nazionale.

2. Indicazioni migliorative e prospettive

Le indicazioni espresse dal sistema delle regioni coinvolte nella sperimentazione del Libretto formativo e raccolte nell'ambito del monitoraggio, esprimono sostanzialmente la necessità di connettere lo strumento a due diverse dimensioni di sviluppo e attuazione, necessarie per renderlo concretamente trasferibile e utilizzabile sul territorio.

➤ **Connessione con i sistemi di standard professionali e di certificazione definiti/o in via di definizione a livello nazionale e presenti nei differenti contesti regionali.**

La funzionalità del Libretto formativo è fortemente dipendente dalle modalità attraverso cui i sistemi professionali e di certificazione vengono intesi e riconosciuti nel contesto in cui essa si esercita. E' dunque impensabile ritenere che tale dispositivo possa essere efficace se disconnesso da sistemi e standard di classificazione delle competenze nonché da dispositivi e processi di attestazione e certificazione in uso nei diversi contesti regionali.

➤ **Connessione con i processi di riconoscimento e di decodifica dei sistemi dell'education e del mercato del lavoro (imprese, parti sociali, servizi per l'impiego).**

Le potenzialità del Libretto sono molteplici ma rischiano di restare inattive se non vengono adeguatamente correlate ai sistemi e ai codici di riconoscimento in atto nei diversi sistemi che, a vario titolo, possono riconoscere le competenze in esso contenute. Il processo di implementazione dello strumento deve dunque tener conto dei diversi sistemi e dei loro processi di riconoscimento e validazione di apprendimenti. Il Libretto deve tradurre linguaggi differenti ed essere comprensibile per diversi attori: dal cittadino all'istituto scolastico o formativo all'impresa o al centro per l'impiego. Per questo motivo deve adeguare il suo linguaggio a diverse modalità di comunicazione e deve essere strutturato in modo da declinare la complessità in semplificazione e la complessità di informazioni in sintesi ben strutturate.

Partendo da questi assunti di base, l'implementazione del Libretto può auspicabilmente seguire alcune fasi processuali e operative non per forza consequenziali ma essenziali per la sua efficiente ed efficace applicazione oltre che per una più agevole azione di stabilizzazione.

1. Individuare modalità azioni e strumenti di implementazione e consolidamento attraverso un processo di condivisione partecipata tra Regioni.
2. Sviluppare un modello organizzativo e funzionale che renda il Libretto utilizzabile e applicabile nei diversi contesti regionali e che tenga conto di:
 - tavoli di progettazione nazionale (standard professionali) e interregionale;

- sistemi di standard professionali, repertori di qualifiche e dispositivi di certificazione funzionanti a livello regionale;
 - sistemi informativi e banche dati operanti a livello locale e integrabili su un'unica piattaforma di trasferimento e condivisione dati;
 - strategie regionali e contesti di implementazione.
3. Cooperare per accompagnare e semplificare il processo di consolidamento del Libretto nei diversi contesti regionali e locali.
 4. Cooperare per realizzare un processo di monitoraggio in grado di rilevare eventuali variazioni e criticità e di migliorare il processo in “real time” attraverso azioni mirate e condivise con le diverse amministrazioni regionali.

CAPITOLO 3

LE VARIABILI METODOLOGICHE: IL PUNTO DI VISTA DEGLI OPERATORI

1. Risultati delle attività di monitoraggio con gli Operatori

Una specifica fase di monitoraggio della sperimentazione del Libretto Formativo del cittadino è stata finalizzata alla ricognizione e all'analisi delle modalità e delle procedure adottate dagli operatori nella somministrazione dello stesso, ponendo particolare attenzione alle scelte tecnico-metodologiche e alla relazione con l'utenza.

L'indagine valutativa ha preso in considerazione non soltanto le fasi del processo a cui ciascun attore ha partecipato ma anche e soprattutto ha messo in evidenza le specificità dello strumento e del dispositivo e l'approccio prescelto per gestire al meglio la relazione sociale.

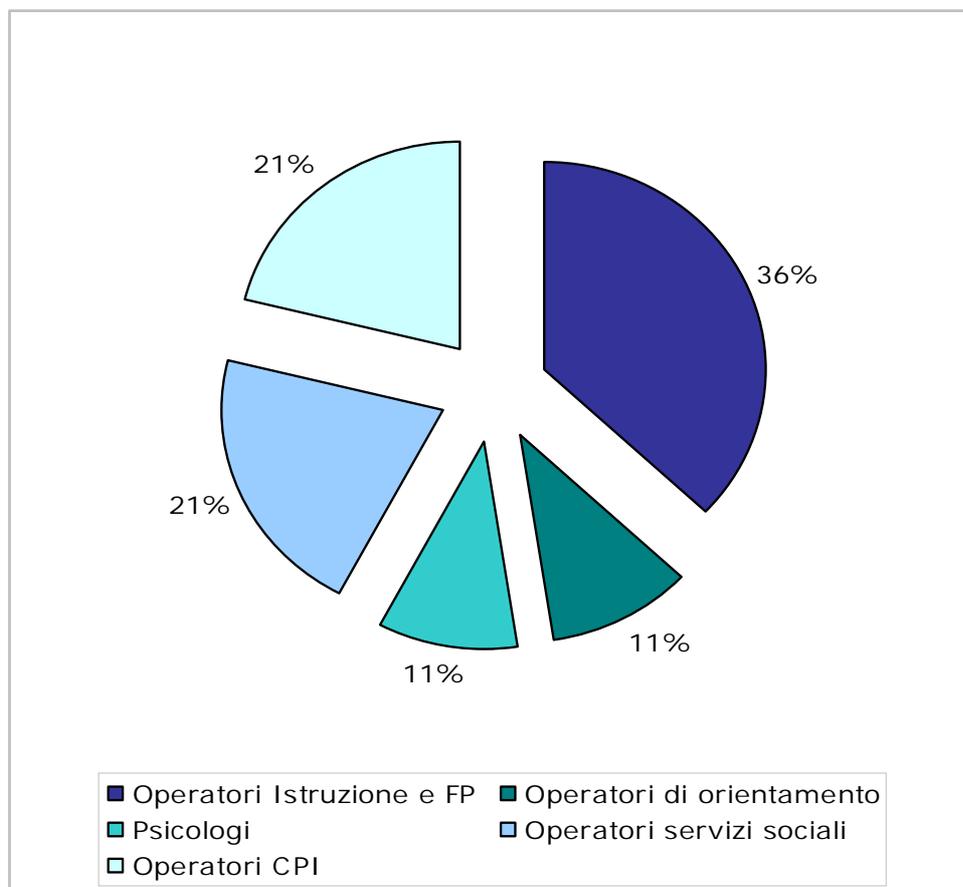
Un primo dato di contesto utile ad una riflessione più ampia sul Libretto formativo e sulla sua utilizzabilità ed applicabilità, è quello relativo alle **caratteristiche e alla composizione del campione di operatori** coinvolti nel monitoraggio.

Complessivamente sono stati intervistati, nel periodo settembre – dicembre 2007, 19 operatori provenienti da alcune delle regioni/province autonome coinvolte nella sperimentazione (Provincia di Bolzano, Emilia Romagna, Liguria, Molise, Provincia di Trento, Toscana) identificabili prevalentemente in operatori della formazione professionale (36%), operatori dei servizi sociali e dei Centri per l'Impiego (21%) e, in misura minore, in psicologi e orientatori. La connotazione del campione è funzionale e strettamente connessa alla scelta delle Amministrazioni Regionali che, in larga misura, hanno attivato la sperimentazione del Libretto nell'ambito della formazione professionale o all'interno di specifici progetti di inclusione sociale (Equal).

La scelta dell'ambito di sperimentazione da parte delle Regioni, si è focalizzata soprattutto sui sistemi formativi e in misura minore sugli enti e gli organismi che operano nei servizi pubblici per l'impiego o negli uffici e centri di orientamento.

La matrice professionale degli operatori non sembra comunque incidere sul livello di esperienza e dimestichezza degli stessi relativamente ai dispositivi di certificazione o attestazione delle competenze. La maggioranza degli intervistati, infatti, non ha mai avuto esperienze in merito né specifiche competenze o conoscenze a supporto del processo.

Fig. 1.1. Distribuzione del campione per professione



La componente professionale, pur non essendo determinante nell'utilizzo del dispositivo, ha avuto tuttavia una discreta incidenza sulla modalità di ricognizione e descrizione delle competenze, più "orientate al processo di apprendimento formale" nel caso degli operatori della formazione professionale e più focalizzato sui "contesti di apprendimento non formale" per gli operatori sociali e per gli orientatori.

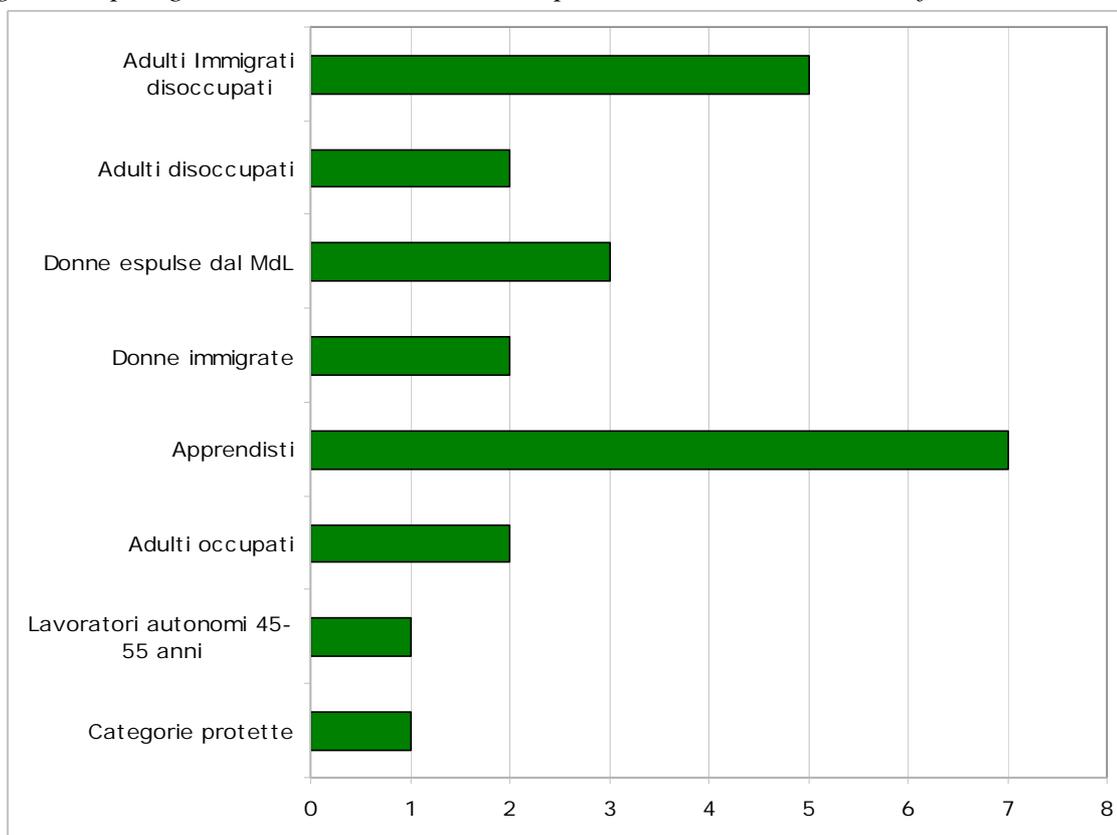
Generalmente, tutti gli intervistati hanno comunque segnalato e valorizzato le potenzialità dello strumento nel mettere in evidenza competenze comunque e ovunque apprese e spendibili nel mercato del lavoro.

La valenza "supportiva" dello strumento in funzione di una maggiore occupabilità dei cittadini, è sicuramente collegata alle caratteristiche dell'utenza coinvolta nella sperimentazione, caratterizzata prevalentemente da giovani in uscita da percorsi di apprendistato e da adulti disoccupati (immigrati e donne). Da questo punto di vista, lo strumento è stato ritenuto idoneo soprattutto a categorie di cittadini in condizioni di disagio lavorativo o necessitanti di orientamento e supporto professionale più che a studenti o a soggetti maggiormente connotati professionalmente sia dal punto di vista delle competenze che delle capacità spendibili.

Nel primo caso il Libretto formativo è stato utilizzato per aiutare i giovani apprendisti a "mettere ordine" rispetto all'esperienza appena conclusa e attivare progetti e percorsi

finalizzati all’inserimento lavorativo o ad ulteriore formazione specialistica mentre nel secondo caso il dispositivo ha assunto la connotazione di un “veicolo” per rendere visibili e decodificabili conoscenze e capacità altrimenti non facilmente evidenziabili.

Fig. 1.2. Tipologia di utenza coinvolta nella sperimentazione del Libretto formativo



Da questa prima sperimentazione, dunque, si è configurata una doppia valenza dello strumento Libretto orientata non soltanto a facilitare e a migliorare consapevolezza individuale e occupabilità ma anche a valorizzare e a segnalare ambiti di apprendimento a cui tendere anche e specificamente attraverso attività di istruzione e formazione professionale (lifelong learning).

Un secondo elemento emerso dalla rilevazione è quello relativo all’**adattabilità e utilizzabilità dello strumento** ossia alla connotazione funzionale e alle modalità organizzative attraverso cui esso può trovare una collocazione efficace e realmente supportiva per il cittadino.

Suddividendo il processo di erogazione del Libretto in tre fasi consecutive (accoglienza, ricostruzione/documentazione e compilazione), nella maggioranza dei casi è risultato più agevole “comprimere” la fase di accoglienza e di ricostruzione/documentazione, rendendo contemporaneo e contingente il momento di promozione e quello di somministrazione dello strumento.

Il colloquio è lo strumento maggiormente utilizzato per la somministrazione del libretto, in cui spesso sono state sommate la fase informativa e quella di acquisizione delle informazioni.

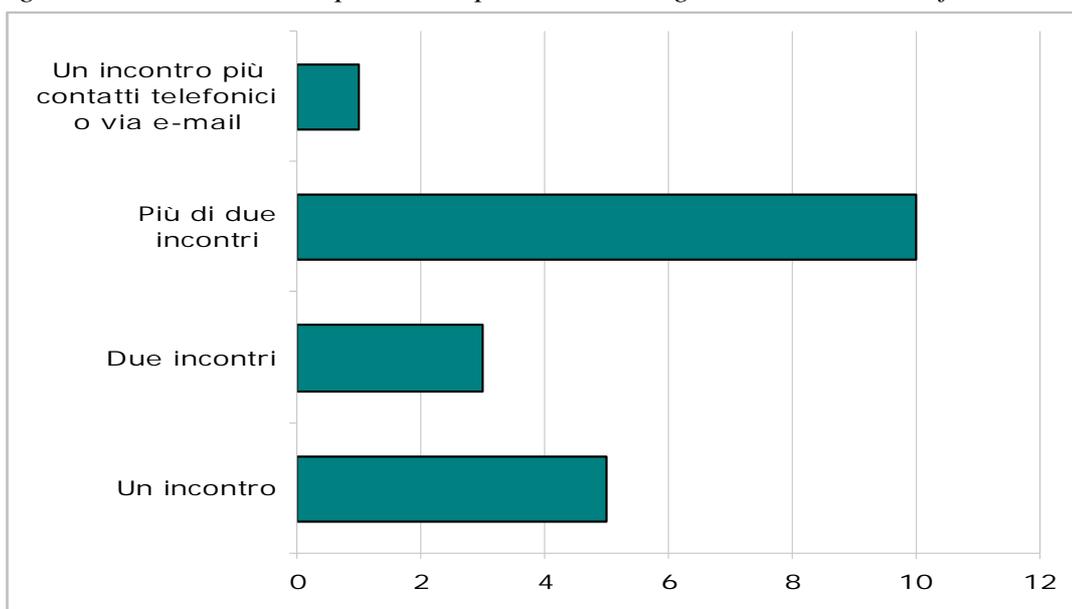
Soltanto il 47,1% degli intervistati ha tuttavia dichiarato di aver sottoposto il Libretto alla validazione dell'utente dopo averlo compilato, avendo demandato l'attività di compilazione dello stesso ad un momento successivo al colloquio.

Tab. 1.1. Processo di somministrazione: attività realizzate e percentuale di utilizzo

FASE DEL PROCESSO	ATTIVITÀ	PERCENTUAL UTILIZZO
ACCOGLIENZA	Incontro collettivo di informazione	42,9%
	Incontro individuale di informazione	57,1%
RICOSTRUZIONE/ DOCUMENTAZIONE	Colloquio individuale	100,0%
	Elaborazione delle informazioni in back office a parte dell'operatore	47,1%
	Incontri collettivi	5,9%
COMPILAZIONE	Registrazione formale delle informazioni all'interno del Libretto	100%
	Validazione delle informazioni	47,1%
	Auto-compilazione	5,9%

La relativa "novità" della sperimentazione ha determinato inoltre un frazionamento dei colloqui e dei momenti di incontro tra operatori ed utenti, significanti anche in termini di durata (da 40 minuti a oltre due ore).

Fig. 1.3. Articolazione temporale del processo di erogazione del Libretto formativo



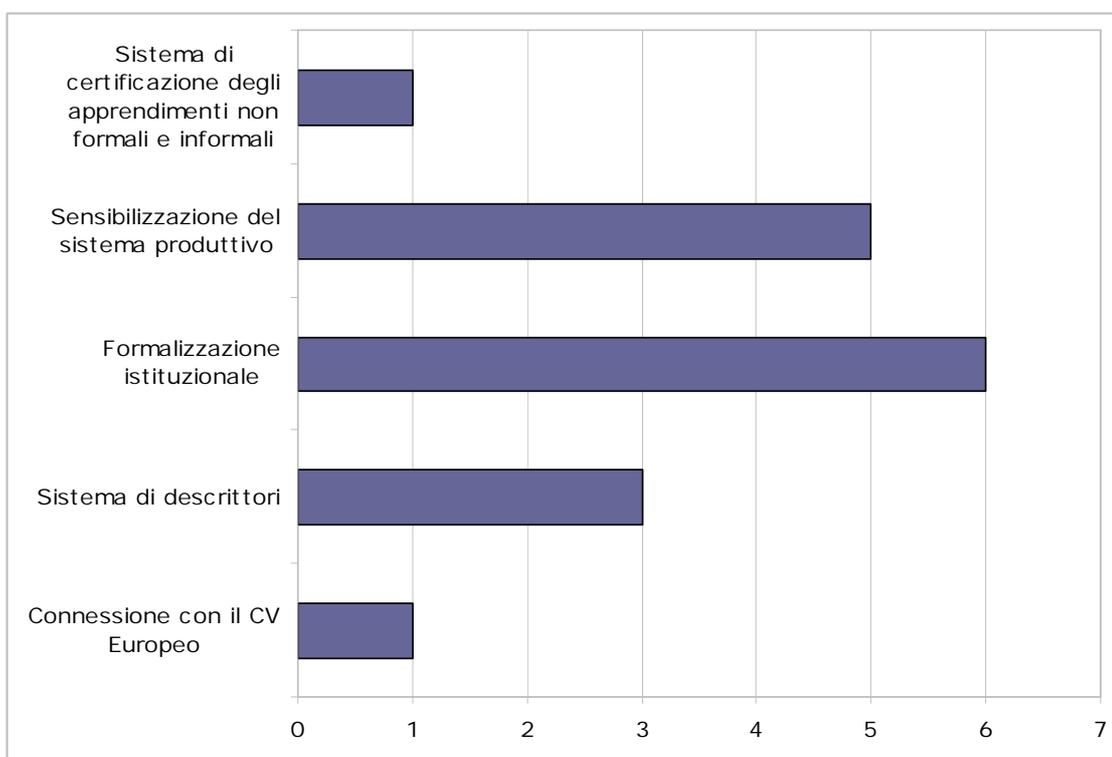
E' evidente che la durata e la numerosità dei colloqui è stata resa più intensa dalla scarsa dimestichezza degli operatori nell'utilizzo dello strumento e dall'incertezza segnalata dagli

intervistati rispetto al suo reale ambito di applicabilità. Uno dei problemi più sentiti da parte degli operatori, infatti, è quello relativo all'effettiva spendibilità del dispositivo.

Se la maggioranza degli intervistati ritiene infatti che l'ambito di maggiore utilizzabilità dello strumento sia il mercato del lavoro (57%), allo stesso tempo ritiene che esso non possa risultare realmente efficace se non viene associato ad azioni di formalizzazione da parte delle istituzioni e di promozione e sensibilizzazione presso le imprese e il tessuto economico e produttivo di riferimento.

L'analisi, condotta nell'ambito di un processo sperimentale, ha evidentemente sottolineato la carenza di azioni di formalizzazione ed istituzionalizzazione del dispositivo che certamente sono la pre-condizione della sua efficacia ma che presuppongono altresì una corretta scelta organizzativa e la definizione trasparente di procedure, regole e attori di riferimento.

Fig. 1.4. Eventuali servizi/dispositivi/azioni di supporto all'implementazione del Libretto formativo



Se gli operatori rilevano una attuale debolezza dello strumento, peraltro fisiologica in questa prima fase sperimentale rispetto alle future potenzialità, esprimono comunque notevole apprezzamento circa l'utilità del Libretto nella relazione di supporto con l'utenza.

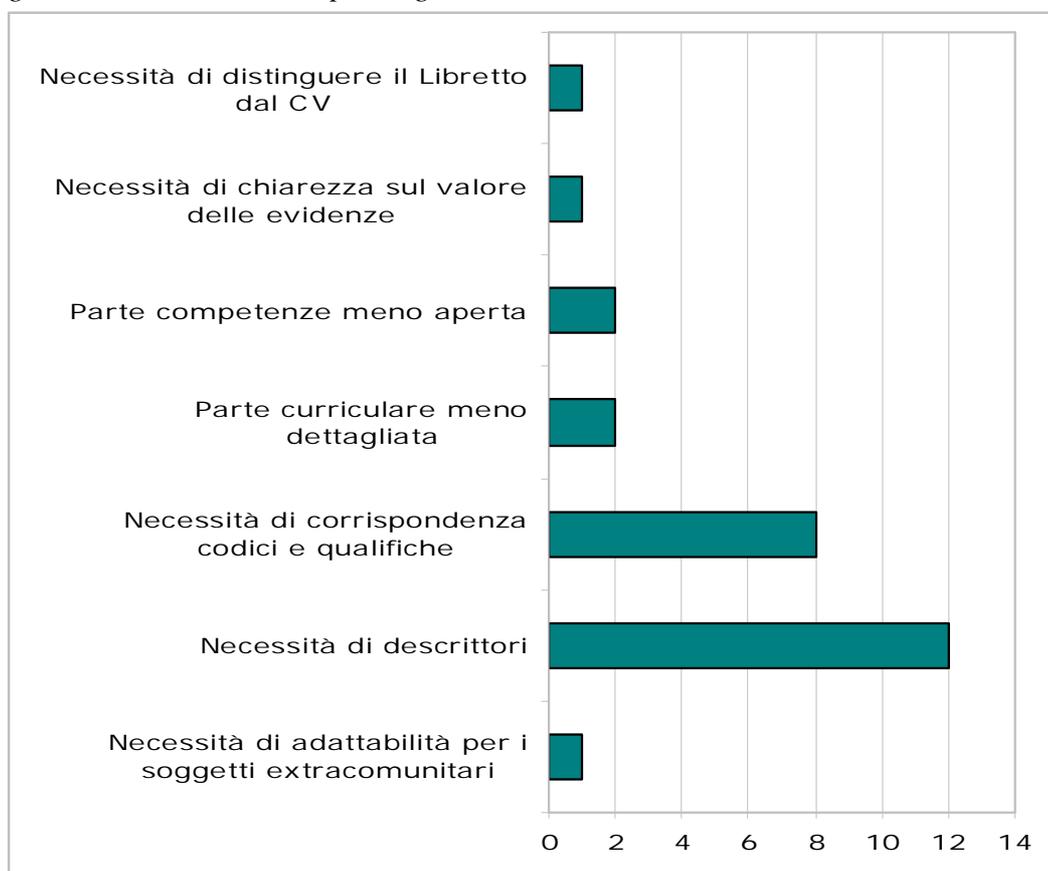
Il Libretto formativo, infatti, viene considerato dalla quasi totalità degli operatori coinvolti, come un efficace e utile strumento per migliorare la relazione con utenze svantaggiate o in situazioni di disagio ma anche per chiarificare ambiti di competenza, percorsi di azione e opportunità individuali attraverso il codice condiviso delle esperienze e delle competenze ovunque e comunque acquisite.

L'incertezza circa la spendibilità o il riconoscimento formale dello strumento, rischia tuttavia di trasformare quest'ultimo in un ulteriore dispositivo di progettazione individuale o di orientamento professionale piuttosto che in un supporto agile e dinamico funzionale alla mobilità lavorativa e al lifelong learning.

Terzo ambito di riflessione attivato dalla sperimentazione, è quello relativo all'**applicabilità, anche compilativa, dello strumento** ossia alla sua "facilità d'uso".

La diversa ed eterogenea provenienza, anche professionale, degli operatori coinvolti nella sperimentazione, ha determinato approcci compilativi diversificati e problematiche differenziate e contestuali alle tipologie e modalità di utilizzo. Risulta tuttavia indubbia, a livello trasversale, una difficoltà a tradurre e a descrivere le esperienze, acquisite dall'utenza in contesti non formali e formali e a riconoscersi in una terminologia comune e condivisa.

Fig. 1.5. Azioni necessarie per migliorare la struttura e i descrittori del Libretto



Le maggiori criticità rilevate dagli operatori sono riferibili alla compilazione della Sezione 2 del Libretto formativo, relativa alla descrizione delle competenze apprese in diversi contesti di apprendimento (non formali, informali e formali).

Le proposizioni emerse dall'indagine condotta presso gli operatori rivelano la necessità di individuare una modalità descrittiva comune o comunque la possibilità di connettere la prassi compilativa con sistemi, standard e codici di descrizione elaborati, ove possibile, a livello nazionale o, più frequentemente, a livello regionale (standard professionali, repertori di qualifiche ecc.).

Ulteriore indicazione emersa dalla rilevazione, fortemente connessa alla necessità di formalizzare istituzionalmente il dispositivo e di renderlo spendibile presso le imprese e il tessuto produttivo di riferimento, è la necessità di definire requisiti chiari e condivisi circa il valore e l'utilizzabilità delle evidenze. Molto spesso, infatti, gli operatori hanno rilevato notevole difficoltà a discriminare e a valutare l'attendibilità di attestazioni e documentazioni comprovanti l'esercizio o l'acquisizione di specifiche competenze (prevalentemente conseguite in contesti di apprendimento non formale e informale) ritenendo di non avere titoli e autorità per giungere ad una valutazione complessiva.

La tendenza a sottovalutare il proprio ruolo nel processo di erogazione del Libretto formativo deve essere comunque interpretata all'interno del processo di sperimentazione e soprattutto partendo dalla consapevolezza che l'utilizzo del dispositivo deve essere inserito all'interno di un processo organizzativo chiaro in cui siano ben definite regole, procedure e modalità trasparenti di funzionamento.

2. Indicazioni migliorative e prospettive

I risultati acquisiti, attraverso il monitoraggio della sperimentazione del Libretto formativo da parte degli operatori preposti alla sua somministrazione, ha permesso di avviare una riflessione circa le caratteristiche funzionali, organizzative e processuali che devono stare alla base di una sua implementazione stabile e permanente sul territorio. I dati conseguiti sono utili per definire alcune linee guida e indicazioni migliorative e attuative per facilitare l'utilizzo e l'adattabilità dello strumento sul territorio nazionale e regionale.

Il Libretto e le sua finalità

La finalità del Libretto formativo è quella di mettere in evidenza le competenze del soggetto tramite evidenze e titoli acquisiti in contesti di apprendimento formali, non formali e informali. Gli obiettivi a cui tende lo strumento possono diversificarsi e determinare assetti e modalità di somministrazione differenti in funzione dell'ambito e della finalità connesse? La risposta parrebbe affermativa.

La duttilità del Libretto si riflette nell'utilizzo che ne può essere fatto: da "archivio strutturato e competenze" di saperi ed esperienze, funzionale all'attivazione di percorsi di apprendimento e formazione a strumento di decodifica per una migliore e più rapida collocabilità nel mercato del lavoro, per la mobilità geografica e l'occupabilità in generale.

Occorre discriminare e valorizzare appieno queste due differenti finalità in modo da definire un processo di erogazione chiaro e trasparente e facilmente tracciabile e identificabile dai cittadini, dai sistemi formativi e dalle imprese. Occorre altresì evidenziare la necessità, facendo propria l'opzione del Libretto come "archivio strutturato di competenze", di organizzare una filiera di inserimento e compilazione che parta dal percorso scolastico fino ad arrivare all'iter lavorativo, garantendo un continuo aggiornamento e un rapido controllo dei dati da parte di tutti i soggetti, a vario titolo e in vari momenti, coinvolti.

Il Libretto, gli ambiti, il processo e le modalità di erogazione

Una prima questione a cui è necessario fare riferimento, e alla quale gli operatori coinvolti nella sperimentazione hanno tentato empiricamente di dare risposta, è quella relativa all'ambito di applicabilità del dispositivo e del processo funzionale in cui esso deve inserirsi.

Il Libretto formativo può trovare spendibilità negli organismi che operano nel sistema della formazione professionale (iniziale, permanente e continua) ma anche nei servizi per l'impiego e, con qualche cautela, nei centri e negli uffici di orientamento. La sua funzionalità deve comunque essere connessa ad un fine, ossia ad eventuali e possibili ambiti di sviluppo e spendibilità da individuare, se possibile, in fase di erogazione. Tali opportunità o percorsi di utilizzo potrebbero e dovrebbero essere sottoposti all'utenza sotto forma di suggerimenti e supporti informativi e consulenziali. E' possibile ipotizzare tre ambiti di applicabilità del dispositivo.

1. *Il Libretto formativo somministrato nell'ambito della formazione professionale.*

L'erogazione del Libretto nel contesto formativo può rappresentare un valore aggiunto soprattutto nella fase iniziale di un percorso in funzione della scelta di un iter professionalizzante o di attività corsuali individualizzate. La compilazione di un Libretto nell'ambito di un contesto formativo può assumere inevitabilmente connotazioni didascaliche, fortemente centrate sulla trascrizione di competenze e apprendimenti acquisiti in contesti formali piuttosto che su apprendimenti non formali. Vero è che, se il dispositivo trova la sua applicazione nella formazione continua o permanente, può costituire un valido supporto al lavoratore o al discente adulto per mettere in evidenza competenze altrimenti non osservabili e costruire in base ad esse, un percorso di apprendimento mirato e personalizzato anche attraverso il riconoscimento di crediti formativi. La formazione professionale può anche accompagnare l'attività di erogazione in funzione di esigenze e specificità riscontrate su un soggetto nell'ambito dei servizi per l'impiego.

IL PROCESSO DI EROGAZIONE: esso dovrebbe avvenire preferibilmente all'inizio del percorso formativo perseguendo finalità differenti (da un lato la scelta del percorso più idoneo, dall'altra la spendibilità dello stesso nell'ambito lavorativo o in altri percorsi formativi). Le tre fasi di accoglienza, ricostruzione/documentazione e compilazione possono essere raggruppate e compatte in due colloqui.

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE: esse si possono attuare attraverso due colloquio della durata media di 40 minuti/1 ora in cui vengono acquisite e trascritte tutte le informazioni necessarie. Il Libretto compilato dovrebbe essere validato dall'utente contestualmente alla compilazione.

2. *Il Libretto formativo somministrato nell'ambito dei servizi pubblici per l'impiego.*

L'utilizzo e l'erogazione del Libretto all'interno dei Centri per l'Impiego può rappresentare uno strumento utile e un proficuo servizio per l'accompagnamento dei disoccupati verso l'inserimento lavorativo. Meno efficace per i disoccupati immediatamente occupabili e disponibili ad un matching tra domanda e offerta di lavoro, il Libretto appare viceversa assai utile e proficuo per tutti coloro che, pur essendo disponibili all'impiego, appaiono non immediatamente occupabili e necessitanti di un supporto e/o di un accompagnamento al lavoro. Per questi soggetti, lo strumento appare utile e necessario ad esprimere le competenze e i saperi individuali altrimenti non facilmente decodificabili. In questo caso il Libretto potrebbe configurarsi come un possibile servizio o "opportunità" per il disoccupato (magari anche fruibile

attraverso specifici vouchers erogabili all'intero del CPI o da un ente di formazione professionale). Se consideriamo il Libretto come uno strumento trasversale e universale, destinato a tutti i cittadini e ancor più agli utenti di un Centro per l'Impiego, è anche vero che esso dovrebbe essere connesso e integrato con tutti gli strumenti che sono già attivi presso i servizi e fortemente semplificato dal punto di vista della compilazione.

IL PROCESSO DI EROGAZIONE: esso può avvenire nella fase di matching o in quella di accompagnamento al lavoro.

Nella fase di matching la compilazione deve essere molto sintetica e finalizzata a rendere più agevole il processo di incrocio tra domanda e offerta. Le tre fasi di accoglienza, ricostruzione/documentazione e compilazione devono essere dunque raggruppate e compatte in due colloqui. Nella fase di accompagnamento al lavoro per soggetti non immediatamente occupabili, il processo di somministrazione può svolgersi anche in momenti diversi finalizzati primariamente all'accoglienza, all'identificazione e individuazione delle informazioni significative e alla loro successiva trascrizione.

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE: nella fase di matching esse si possono attuare attraverso due colloqui della durata media di 40 minuti in cui vengono acquisite e trascritte tutte le informazioni necessarie all'incrocio. Nella fase di accompagnamento al lavoro i colloqui può essere più lunghi o numerosi in relazione alle problematiche e alle specificità del soggetto. In questo caso il Libretto compilato può essere validato contestualmente alla sua compilazione.

3. *Il Libretto formativo somministrato nell'ambito dei centri e degli uffici di orientamento.*

L'erogazione del Libretto formativo nell'ambito un percorso di orientamento ha bisogno di essere fortemente connessa al fine e allo scopo per cui il Libretto verrà utilizzato. Occorre cioè evidenziare, insieme all'utente e consensualmente ad esso, per quali finalità e utilizzo egli ritenga opportuna la compilazione. Se svincolato dalla sua finalità, il rischio connesso alla compilazione del Libretto all'interno di un contesto orientativo, è quello di snaturarlo di concretezza e di finalizzarlo soprattutto ad una presa di coscienza di sé da parte del soggetto.

IL PROCESSO DI EROGAZIONE: esso può avvenire nella fase di secondo colloquio, quando il soggetto ha individuato o tracciato un possibile percorso professionale o formativo. In questo caso il libretto viene finalizzato ad un obiettivo concreto. Le fasi di ricostruzione/documentazione e compilazione devono essere dunque raggruppate e compatte in due colloqui.

LE MODALITÀ DI EROGAZIONE: esse si possono attuare attraverso due colloqui della durata media di 40 minuti/1 ora in cui vengono acquisite e trascritte tutte le informazioni funzionali a supportare il soggetto nella sua scelta e progettualità. Anche in questo caso la validazione dei dati compilati deve avvenire contestualmente alla compilazione.

Tab.2.1 Ipotesi di sviluppo e implementazione organizzativa del processo di erogazione del Libretto formativo

AMBITO	SITUAZIONE TEMPORALE	TARGET	MODALITA'	PERCORSO DA REALIZZARE PER FASI			PUNTI DI ATTENZIONE
				Accoglienza	Ricostruzione/ documentazione	Compilazione	
Enti di Formazione Professionale	All'inizio di un percorso formativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giovani ▪ Apprendisti ▪ Adulti 	Due colloqui di 40 min. /1 ora	si	si	si	Finalizzazione della compilazione alla scelta formativa
	Al termine di un percorso formativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giovani ▪ Apprendisti ▪ Adulti 	Due colloqui di 40 min. /1 ora	Preventiva	si	si	Finalizzazione della compilazione ad eventuali altri percorsi di specializzazione o al mercato del lavoro
Centri per l'Impiego	Nella fase di matching tra D/O	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disoccupati immediatamente occupabili 	Due colloqui di 40 minuti	si	si	si	Finalizzazione della compilazione all'incontro D/O
	Nella fase di accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disoccupati immediatamente occupabili 	Due o più colloqui della durata di 1 ora e più	Preventiva	si	si	Finalizzazione all'inserimento lavorativo attraverso un percorso di valorizzazione e presa di coscienza individuale
Centri ed uffici di Orientamento	Al termine del percorso orientativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Giovani ▪ Adulti ▪ Svantaggiati 	Due o più colloqui della durata di 1 ora e più	Preventiva	Si	si	Finalizzazione della compilazione al progetto individuale del soggetto e supporto al suo utilizzo e spendibilità

Il Libretto formativo, indipendentemente dall'ambito in cui viene somministrato, non può e non deve perdere la sua natura di strumento dinamico, di rapida lettura e decodifica, adatto a supportare l'individuo nelle sue scelte professionali e formative. Per questo motivo deve essere ben chiara la modalità attraverso cui esso deve essere erogato e le finalizzazioni a cui esso deve tendere.

Il Libretto, la sua trasferibilità e adattabilità alla relazione sociale

Oltre alla questione più strettamente funzionale e organizzativa, relativa alle modalità strutturali e metodologiche in base alle quali il Libretto può e deve essere somministrato, appare necessario operare anche sul versante della sua trasferibilità al contesto socio-economico ed istituzionale di riferimento e alle modalità attraverso cui esso può garantire un processo di coinvolgimento e appartenenza sociale da parte dei potenziali beneficiari.

Le azioni possibili si orientano in due direzioni.

1. Armonizzare il linguaggio e gli elementi descrittivi presenti all'interno del Libretto formativo con i codici in uso nei diversi contesti regionali. Ciò ovviamente non significa strutturare tanti format di Libretto quanti sono i Repertori e i Sistemi di standard presenti nelle Regioni italiane ma bensì progettare un modello di "decodifica" adattabile ai diversi sistemi e funzionale anche agli esiti che il dibattito nazionale sta attuando in termini di standard professionali e di certificazione (Tavolo Unico Standard). La modalità attraverso cui vengono descritte le competenze all'interno della Sezione 2 del Libretto formativo devono permettere una lettura integrata e trasversale da parte dei diversi sistemi, magari facendo ricorso a sistemi di traduzione codificati a livello nazionale.
2. Utilizzare il Libretto formativo come strumento proattivo e dinamico e non come supporto nella relazione di aiuto ad un soggetto in difficoltà. Il rischio in cui si può cadere nell'utilizzo del Libretto formativo, è quello di considerarlo un supporto allo sviluppo del soggetto nella sua identità professionale o nella sua percezione di sé. Prioritariamente il Libretto ha tuttavia la finalità di "valorizzare" titoli, esperienze e competenze funzionali ad una ricollocazione del soggetto all'interno dei sistemi dell'education e del lavoro ma anche alla sua mobilità professionale e alla partecipazione al lifelong learning.

Prospettive e orientamenti futuri

In un'ottica di implementazione del dispositivo all'interno dei diversi contesti regionali è possibile indicare alcune azioni possibili e opportune al fine di facilitarne l'applicazione e introduzione.

- *A livello organizzativo* individuare gli ambiti di applicazione del Libretto e i processi di erogazione dello stesso, identificando procedure, regole e ruoli professionali preposti nonché i supporti informativi e le connessioni e integrazioni interfunzionali con altri enti e soggetti istituzionali (per es. Scuole o Centri per l'Impiego per l'acquisizione dei dati individuali in tempo reale). Le scelte organizzative devono definire un modello base comune contestualizzabile nei diversi contesti regionali.
- *A livello metodologico* connettere il dispositivo ai repertori di standard presenti a livello regionale e, in prospettiva, anche a livello nazionale (attraverso gli esiti del

tavolo nazionale sugli standard professionali). Potrebbe essere utile, in una fase iniziale e preparatoria alla formalizzazione di standard nazionali, utilizzare i codici descrittivi già applicati nella fase di sperimentazione connettendoli ad una griglia di traduzione contestualizzabile dalle singole regioni in base ai propri repertori di qualifiche o di standard professionali e formativi.

- ➔ *A livello istituzionale* definire i confini formali dello strumento, l'ambito di applicabilità e riconoscibilità dello stesso anche avviando azioni di sensibilizzazione e condivisione con le Parti sociali e con il sistema dell'istruzione e della formazione professionale.

Conclusioni

Sulla base delle evidenze che sembrano emergere con maggiore chiarezza dall'insieme di queste fonti, è possibile formulare alcune osservazioni finali.

L'utilizzo sperimentale del Libretto formativo ha evidenziato una serie di vantaggi tra cui:

- **L'utilità per il mondo del lavoro.** La totalità degli intervistati ha colto nel mondo del lavoro il principale beneficiario del dispositivo del libretto formativo. Gli operatori in particolare mettono in evidenza come il linguaggio delle aziende sia in qualche modo compatibile con quello delle competenze, mentre riscontrano un ritardo nel mondo dell'istruzione in questo senso. Non casualmente gli operatori individuano come misura di accompagnamento privilegiata azioni di sensibilizzazione nel mondo del lavoro e delle aziende mettendo in evidenza come la diffusione del Libretto favorirebbe lo sviluppo di una cultura comune delle competenze.
- **Le competenze degli operatori.** Diversi operatori hanno individuato nella relazione di supporto al beneficiario finale l'aspetto fondamentale del processo di erogazione del Libretto. Tale supporto permette infatti di realizzare adeguatamente il lavoro di ricostruzione dell'esperienza e definizione delle competenze, facendone emergere gli aspetti peculiari da mettere in trasparenza. Si sottolinea come questo sia un processo complesso che richiede una solida preparazione particolarmente quando si tratti di particolari categorie di utenti (giovani o immigrati o a bassa scolarizzazione). A testimonianza di ciò nelle interviste molti operatori hanno individuato come un elemento premiante e motivante l'attività di formazione preliminare all'avvio della sperimentazione. La verifica dei fabbisogni di competenze degli operatori e l'offerta di opportunità di formazione è pertanto un aspetto da curare con attenzione in prospettiva di una messa a regime (si ricorda che nell'ambito della sperimentazione sono state elaborate 4 Unità di Competenza come riferimento per l'attività di erogazione del Libretto e 4 pacchetti formativi modulari disponibili on line per la formazione a distanza degli operatori).
- **I vantaggi per i beneficiari.** E' stato messo in evidenza come l'esperienza di applicazione sperimentale del Libretto sia stata particolarmente apprezzata dai beneficiari poiché ha contribuito a sviluppare una nuova consapevolezza circa la qualità e del valore della propria esperienza. Le interviste hanno messo in evidenza proprio il carattere orientativo del libretto, che non si limita ad effettuare una fotografia delle competenze, ma presenta una chiave evolutiva che predispone i beneficiari a valorizzare le loro competenze ed a svilupparle. Da questo punto di vista l'utilizzo del Libretto sarebbe da collocare elettivamente nell'ambito dei servizi per l'impiego. Questa elettiva collocazione è apparsa poco praticabile in ambito sperimentale ma potrebbe in prospettiva rappresentare la leva per un empowerment delle funzioni cui tali servizi sono preposti.

Sono stati rilevati tuttavia alcuni punti di attenzione sui quali occorrerà sviluppare una riflessione:

- **Il rapporto tra i diversi livelli di governo istituzionale e tecnico del Libretto** e in particolare tra livello nazionale, regionale e territoriale. Molti referenti regionali e operatori hanno sottolineato l'importanza di uno stretto coordinamento tra il livello istituzionale e quello operativo, per affrontare le questioni che uno strumento come questo pone, al confine tra i due livelli. **Da un lato infatti il Libretto si aggancia ai**

sistemi esistenti o costituenti di certificazione, dall'altro si propone di assumere il punto di vista e l'interesse dell'individuo documentando competenze comunque acquisite ovvero non certificate o non supportate da una documentazione ufficiale. Questa particolare circostanza rappresenta la potenzialità più innovativa del Libretto ma pone anche l'esigenza di un forte impegno da parte delle istituzioni e delle diverse agenzie che sul territorio sono chiamate a con-partecipare alla messa in campo efficace di questo strumento. Per chiarire meglio le potenzialità di sistema del Libretto indicate dalle Regioni intervistate riportiamo a titolo di esempio una dichiarazione della Provincia di Trento:

“Le attività di sperimentazione del Libretto Formativo del cittadino, svolte fino ad oggi in Provincia di Trento, hanno evidenziato come questo strumento possa ritenersi estremamente adatto a raccordare momenti di orientamento personale alle più generali necessità di individuare le competenze dei singoli in modo funzionale e in raccordo con il mondo del lavoro e le varie realtà di apprendimento.

Si è pensato, quindi, di realizzare un progetto che, sfruttando un sistema informatizzato di gestione del LF, con possibilità di collegamento ad altre banche dati già esistenti sul territorio, possa consentirne un utilizzo a tutto tondo, che ne valorizzi le potenzialità in un'ottica di servizio al cittadino e di utilità per il territorio, garantendo incontro tra domanda ed offerta, e monitorando le possibilità di innovazione. In questo processo, il LF assume sempre più il ruolo di dispositivo chiave in momenti di descrizione delle competenze, che consente la realizzazione di processi formalizzati per la ricostruzione e la messa in trasparenza delle competenze comunque maturate, trasversale a tutti i comparti ad oggi coinvolti nella sperimentazione.”

- **Il tema degli standard delle competenze.** A corollario della questione precedente, uno dei temi fondamentali frequentemente sollevati è stata quello relativo alle modalità di descrizione delle competenze da registrare e al valore di trasparenza (o in prospettiva di validità formale) ad esse attribuibile. Infatti, in fase sperimentale, ogni operatore che ha descritto e formalizzato le competenze nel Libretto si è misurato con i riferimenti disponibili (nazionali o regionali o altro) ma non ancora con un quadro nazionale coerente e comune di standard (cfr. Tavolo Nazionale Standard).

- **Il processo di servizio e gli investimenti necessari.** Le interviste hanno evidenziato come, ai fini di un adeguato processo di erogazione, sia ritenuto necessario un numero minimo di due colloqui della durata compresa tra 40 min. ed un'ora e mezza. Questa variabilità è funzione di: tasso di scolarità; disponibilità della persona; numero di esperienze pregresse e tipologia di documentazione delle evidenze. Questo dato chiama in causa una riflessione sul problema di rendere praticabile in modo equo e omogeneo il servizio di erogazione del Libretto nonché su quello di sostenerlo con adeguati investimenti di carattere organizzativo e finanziario.

Prospettive a breve termine

Sulla base dei risultati conseguiti in ambito sperimentale nel prossimo periodo sarà auspicabile operare per costruire le condizioni per l'effettiva implementazione del Libretto individuando i contesti privilegiati per una prima fase di messa a regime (da quanto emerge dalla sperimentazione essi potrebbero riguardare in prima battuta l'apprendistato e/o la formazione continua e/o i cittadini/lavoratori a vario titolo svantaggiati).

Questa prospettiva di lavoro dovrà viaggiare in stretta connessione con i seguenti aspetti:

- 1) le elaborazioni progressivamente messe a punto dell'ambito del Tavolo per la definizione degli standard minimi e in particolare quelle relative alla certificazione delle qualificazioni e delle competenze;

- 2) l'evoluzione dei processi europei legati al tema della valorizzazione e riconoscimento delle competenze comunque acquisite anche con valore di credito formativo (EQF, ECVET, Europass e validazione dell'apprendimento non formale e informale;
- 3) il complesso del dibattito e delle prassi operative a livello nazionale legate al tema dei servizi di orientamento e di supporto all'individuo.

Il processo di implementazione non potrà realizzarsi se non in una logica di cooperazione tra i diversi attori istituzionali e sociali competenti (sia a livello nazionale, sia a livello regionale) nonché con riferimento sia alla analisi delle categorie di cittadini con fabbisogno prioritario sia alle condizioni organizzative dei servizi presenti sul territorio.

A riguardo dei rapporti di tipo istituzionale nonché di tipo tecnico operativo tra il lavoro del Libretto e il Tavolo Unico sugli Standard è necessario osservare che:

- **il Libretto Formativo potrà costituire uno degli strumenti qualificanti e privilegiati del nascente sistema di certificazione e di validazione delle competenze comunque acquisite ovvero** uno di quegli elementi standard di sistema applicabile e fruibile con i medesimi criteri e modalità nelle diverse Regioni;
- **il Libretto potrà inoltre diventare in prospettiva non solo un recettore del sistema degli standard professionali e di competenza** (ovvero registrare o validare competenze con riferimento agli standard) **ma un vero e proprio “interlocutore” di tale sistema** in grado di offrire una base informativa reale e organizzata delle competenze che i cittadini chiedono di mettere in trasparenza. Tali informazioni potrebbero dunque integrare o supportare sistemi più tradizionali di rilevazione e analisi del lavoro e delle professioni, sistemi che sono attualmente utilizzati per la produzione e l'aggiornamento dei repertori di standard.

Ipotesi di attività specifiche per avviare la messa a regime.

A partire dal 2008 si potranno realizzare le seguenti attività su base nazionale:

1. Diffusione, condivisione ed analisi dei risultati della sperimentazione a livello socio istituzionale nazionale;
2. attività di raccordo informativo e sintonizzazione delle prospettive di lavoro con il Tavolo preposto alla elaborazione degli standard minimi nazionali per la certificazione;
3. rielaborazione delle dotazione tecnica del Libretto sulla base degli esiti sperimentali condivisi e stesura delle specifiche di servizio per l'erogazione del Libretto (ad esempio con la definizione di un dispositivo quadro di validazione delle competenze comunque acquisite oppure di un meccanismo di erogazione con voucher).

Parallelamente, in relazione agli orientamenti regionali, si potrà cooperare per:

4. individuazione dei contesti/popolazioni per una prima messa a regime del Libretto (apprendisti, adulti in formazione continua, svantaggiati);
5. supporto tecnico alle amministrazioni regionali e locali e ai servizi territoriali per l'allestimento del servizio e l'aggiornamento per gli operatori.

Inoltre, in dimensione commisurata alla ampiezza e diffusione delle azioni di messa regime, si potrà procedere con l'allestimento delle infrastrutture telematiche nazionali necessarie al funzionamento e monitoraggio del sistema (pacchetti formativi in FAD, strumenti informativi

per i beneficiari finali, database di per la raccolta delle informazioni sui libretti rilasciati, comunità virtuali di supporto agli operatori).