

CONTRIBUTO DI RICERCA 354/2023

LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DA APPRENDIMENTI NON-FORMALI E INFORMALI DELLA REGIONE PIEMONTE ANALISI DI ATTUAZIONE 2023

L'IREs PIEMONTE è un ente di ricerca della Regione Piemonte disciplinato dalla Legge Regionale 43/91 e s.m.i. Pubblica una relazione annuale sull'andamento socioeconomico e territoriale della regione ed effettua analisi, sia congiunturali che di scenario, dei principali fenomeni socioeconomici e territoriali del Piemonte.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Michele Rosboch, Presidente
Mauro Durbano, Vicepresidente
Alessandro Carriero, Mario Viano, Gianpaolo Zanetta

COLLEGIO DEI REVISORI

Alessandro Rossi, Presidente
Maria Carmela Ceravolo, Silvio Tosi, Membri effettivi
Stefano Barreri, Luca Franco, Membri supplenti

COMITATO SCIENTIFICO

Irma Dianzani, Presidente
Filippo Brun, Anna Cugno, Roberta Lombardi, Ludovico Monforte, Chiara Pronzato, Pietro Terna

DIRETTORE

Angelo Robotto

STAFF

Marco Adamo, Stefano, Aimone, Cristina Aruga, Maria Teresa Avato, Davide Barella, Cristina Bargerò, Stefania Bellelli, Marco Carpinelli, Marco Cartocci, Pasquale Cirillo, Renato Cugno, Alessandro Cunsolo, Elena Donati, Luisa Donato, Carlo Alberto Dondona, Claudia Galetto, Anna Gallice, Martino Grande, Simone Landini, Federica Laudisa, Sara Macagno, Eugenia Madonia, Maria Cristina Migliore, Giuseppe Mosso, Daniela Musto, Carla Nanni, Daniela Nepote,, Giovanna Perino, Santino Piazza, Sonia Pizzuto, Elena Poggio, Gianfranco Pomatto, Chiara Rivoiro, Valeria Romano, Martina Sabbadini, Rosario Sacco, Bibiana Scelfo, Alberto Stanchi, Filomena Tallarico, Guido Tresalli, Stefania Tron, Roberta Valetti, Giorgio Vernoni.

COLLABORANO

Ilario Abate Daga, Niccolò Aimò, Giovanna Badalassi, Massimo Battaglia, Filomena Berardi, Debora Boaglio, Kristian Caiazza, Chiara Campanale, Umberto Casotto, Paola Cavagnino, Stefano Cavaletto, Stefania Cerea, Chiara Cirillo, Claudia Cominotti, Salvatore Cominu, Simone Contu, Federico Cuomo, Elide Delponte, Shefizana Derraj, Alessandro Dianin, Giulia Dimatteo, Serena M. Drufuca, Paolo Feletig, Michelangelo Filippi, Lorenzo Fruttero, Gemma Garbi, Silvia Genetti, Lorenzo Giordano, Giulia Henry, Ilaria Ippolito, Ludovica Lella, Irene Maina, Emmanuele Massagli, Luigi Nava, Francesca Nicodemi, Mariachiara Pacquola, Valerio V. Pelligra, Samuele Poy, Chiara Rondinelli, Laura Ruggiero, Paolo Saracco, Domenico Savoca, Alessandro Sciullo, Francesco Seghezzi, Laura Sicuro, Luisa Sileno, Chiara Silvestrini, Giuseppe Somma, Christian Speciale, Giovanna Spolti, Francesca Talamini, Anda Tarbuna, Nicoletta Torchio, Elisa Tursi, Silvia Venturelli, Paola Versino, Gabriella Viberti, Fulvia Zunino.

Il documento in formato PDF è scaricabile dal sito www.ires.piemonte.it

La riproduzione parziale o totale di questo documento è consentita per scopi didattici, purché senza fine di lucro e con esplicita e integrale citazione della fonte.

LA CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE DA APPRENDIMENTI NON-FORMALI E INFORMALI DELLA REGIONE PIEMONTE

ANALISI DI ATTUAZIONE 2023

© 2023 IRES
Istituto di Ricerche Economico Sociali del Piemonte
Via Nizza 18 -10125 Torino

www.ires.piemonte.it

GLI AUTORI

Gianfranco Pomatto

Mariachiara Pacquola

Stefania Cerea

INDICE

INTRODUZIONE	V
CAPITOLO 1	
IL QUADRO NORMATIVO E IL DISEGNO DELLA MISURA	7
IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO E ITALIANO	7
LE SPERIMENTAZIONI IN PIEMONTE	8
L'IVC IN PIEMONTE: IL SERVIZIO UNIVERSALE	8
CAPITOLO 2	
UNO SGUARDO D'INSIEME	13
LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE	13
IL PERCORSO LAVORATIVO PREGRESSO	17
IL PERCORSO DI IVC	25
IL GRADO DI SODDISFAZIONE	29
LE PROSPETTIVE FUTURE	32
CAPITOLO 3	
L'ACCESSO DEGLI UTENTI AL SERVIZIO	35
L'ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA	35
I NODI CRITICI SECONDO GLI ATTUATORI	40
CAPITOLO 4	
I PERCORSI DI VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE	43
LA FASE DI IDENTIFICAZIONE	43
ESPLICITARE LA PROPRIA STORIA DI LAVORO, FORMAZIONE E APPRENDIMENTO	44
IL RACCORDO CON IL REPERTORIO REGIONALE DEGLI STANDARD	45
RACCOGLIERE LE EVIDENZE	47
LA FASE DI VALIDAZIONE	48
IL RUOLO DELL'ESPERTO DELLA MATERIA	48
I METODI DI VALUTAZIONE	50
IL RUOLO DELL'OAF	51
LA FASE DI CERTIFICAZIONE	52
L'ORGANIZZAZIONE DEI SOGGETTI ATTUATORI	53
LA CONDIVISIONE DELLE PRATICHE	54
LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	55
CONCLUSIONI	57

INTRODUZIONE

Le trasformazioni che hanno interessato il mercato del lavoro durante gli ultimi decenni hanno accresciuto il bisogno di misure integrative rispetto alle tradizionali politiche per l'occupazione e la formazione professionale. Le politiche per l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze s'inseriscono in questo contesto e si propongono di riconoscere e valorizzare le conoscenze e le abilità delle persone comunque acquisite, favorendo un miglior adattamento al mercato del lavoro.

In Italia il sistema nazionale di certificazione delle competenze è stato formalizzato a partire dal Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13. Questa norma è frutto di una serie di stimoli, sia di livello europeo, sia connessi alle sperimentazioni condotte nelle diverse regioni. In Europa, la Raccomandazione del Consiglio Europeo del 20 dicembre 2012 (2012/C 398/01) ha sollecitato gli stati membri all'istituzione di un sistema di convalida degli apprendimenti non formali e informali. A livello regionale la creazione di un sistema di erogazione del servizio di individuazione e validazione delle competenze ha preceduto di alcuni anni la normativa nazionale attraverso una serie di iniziative interregionali – alle quali ha preso parte anche la Regione Piemonte – che avevano come obiettivo stabilire regole comuni a tutte le regioni in materia di certificazione delle competenze.

In Piemonte l'attuale versione del servizio di IVC, ovvero la misura “Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali”, si è mossa verso l'universalizzazione del servizio a favore di tutti i cittadini, con specifica attenzione ai disoccupati o ai lavoratori in condizione di fragilità e a rischio di perdita dell'occupazione. Questo report presenta gli esiti di una prima fase di attuazione di questa misura, tutt'ora in corso di svolgimento. L'analisi ha fatto ricorso ad un mix di metodi:

- la realizzazione di una survey basata su di un questionario strutturato rivolto agli utenti che abbiano già completato il percorso di IVC;
- la realizzazione di un piano di interviste in profondità rivolto a 22 testimoni privilegiati: 17 persone tra rappresentanti dei soggetti capofila, coordinatori e coordinatrici di specifici partner dei raggruppamenti territoriali (RT), operatori e operatrici del servizio IVC, 5 utenti, un referente di azienda¹.

Il report è strutturato in quattro capitoli oltre alle conclusioni. Il primo capitolo è dedicato al quadro normativo e al disegno della misura oggetto di valutazione. Il secondo capitolo presenta i risultati della survey rivolta agli utenti che abbiano già concluso il percorso. Il terzo capitolo si occupa dell'accesso degli utenti al servizio e della fase di accoglienza. Il quarto capitolo focalizza l'attenzione sulle fasi di identificazione, validazione e certificazione oltre che sull'organizzazione dei soggetti attuatori stessi. Le conclusioni sintetizzano le principali acquisizioni dell'indagine.

¹ Ringraziamo tutte le persone intervistate per la loro disponibilità. Le citazioni riportate nel testo sono anonime.

CAPITOLO 1

IL QUADRO NORMATIVO E IL DISEGNO DELLA MISURA

Il capitolo tratteggia innanzitutto il quadro normativo europeo, nazionale e regionale che disciplina l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali. Successivamente ricostruisce le esperienze piemontesi e illustra l'Atto di indirizzo con il quale, nel 2021, la Regione Piemonte ha gettato le basi per realizzare un servizio universale di IVC.

IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO E ITALIANO

La Raccomandazione del Consiglio Europeo del 20 dicembre 2012 (2012/C 398/01), al fine di dare alle persone l'opportunità di dimostrare quanto abbiano appreso al di fuori dell'istruzione e della formazione formali e di avvalersi di tale apprendimento per la carriera professionale e l'ulteriore apprendimento, sollecita gli stati membri dell'Unione Europea ad istituire, in conformità alle circostanze e alle specificità nazionali, modalità per la convalida delle conoscenze, abilità e competenze acquisite mediante l'apprendimento non formale e informale, finalizzata alla mobilità tra i sistemi d'istruzione, formazione e lavoro e all'inserimento e reinserimento lavorativo. In coerenza con le indicazioni dell'UE, a partire dal 2012 in Italia è stato attuato un processo di graduale implementazione dei dispositivi normativi finalizzati a strutturare il sistema nazionale di certificazione delle competenze comunque acquisite.

In particolare, la Legge 28 giugno 2012, n. 92, "Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita", ha previsto l'implementazione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze fondato su standard minimi di servizio, omogenei sul territorio nazionale.

L'anno seguente, il Decreto Legislativo 16 gennaio 2013, n. 13, "Definizione delle norme generali e dei livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali e degli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze, a norma dell'articolo 4, commi 58 e 68, della legge 28 giugno 2012, n. 92", ha dato applicazione alla Legge 92/2012, introducendo i livelli essenziali delle prestazioni e gli standard minimi di processo, di attestazione e di sistema; il repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali; la definizione di Ente titolare della certificazione e di Ente titolato.

Successivamente, il Decreto Interministeriale 30 giugno 2015, "Definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze, nell'ambito del repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13", ha fornito le indicazioni per la correlazione tra le qualificazioni regionali del repertorio nazionale, mentre il Decreto 8 gennaio 2018, "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16

gennaio 2013, n. 13", ha introdotto i criteri per poter referenziare le qualificazioni regionali agli otto livelli del Quadro Europeo delle Qualificazioni (EQF).

Infine, il Decreto 5 gennaio 2021, "Disposizioni per l'adozione delle linee guida per l'interoperatività degli enti pubblici titolari del sistema nazionale di certificazione delle competenze", ha completato gli strumenti attuativi previsti dalla Legge 92/2012 con l'approvazione delle linee guida nazionali che hanno reso operativo il sistema nazionale per tutti gli Enti Titolari.

LE SPERIMENTAZIONI IN PIEMONTE

La Regione Piemonte, mediante la Delibera di Giunta Regionale 2 agosto 2006, n. 152-3672, "Il sistema regionale degli standard formativi declinato per competenze, anche in riferimento alla costruzione degli standard minimi nazionali LR 63/95", ha previsto la certificazione delle competenze acquisite in esito ad un percorso formativo formale, non formale o informale.

Su questa base ha avviato una serie di sperimentazioni finalizzate a strutturare il sistema regionale di certificazione delle competenze comunque acquisite, in coerenza con l'evoluzione della relativa disciplina europea e nazionale. La prima sperimentazione ha riguardato le assistenti familiari. Sono poi seguite altre sperimentazioni, sia di livello locale, sia interregionale e transnazionale.

Nel 2015, con una sperimentazione di sistema che ha coinvolto operatori accreditati alla formazione, all'orientamento e ai servizi al lavoro pubblici e privati, la Regione Piemonte ha formato le figure previste per l'erogazione del servizio di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, ovvero gli Esperti in Tecniche di Certificazione (ETC) e gli Operatori Adeguatamente Formatati (OAF). Inoltre, ha reso operativo il proprio sistema dotandosi:

- di un elenco regionale di Enti titolari all'erogazione del servizio (Delibera di Giunta Regionale 6 giugno 2016, n. 48-344814);
- del "Testo Unico del sistema piemontese per la certificazione delle competenze, il riconoscimento dei crediti e le figure a presidio del sistema", composto di un manuale e di linee guida (Determinazione Dirigenziale 18 settembre 2017, n. 849);
- di un supporto informatizzato per la produzione dei documenti di attestazione previsti nelle tre fasi del processo, a garanzia della tracciabilità delle attestazioni rilasciate (ATTESTA).

I risultati del sistema piemontese sono stati presentati e premiati come buona prassi in ambito europeo in occasione del 1° Festival Europeo della Validazione, svoltosi a Bruxelles nel 2018, e a livello internazionale nel corso della Biennale sulla Validazione, tenutasi a Berlino nel 2019.

L'attuale misura "verso un servizio universale di IVC" è stata selezionata per essere presentata e condivisa nella 5° edizione della Biennale sulla Validazione che avrà luogo in Irlanda, a Kilkenny nel 2024.

L'IVC IN PIEMONTE: IL SERVIZIO UNIVERSALE

Il paragrafo illustra gli obiettivi e i contenuti della misura "Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e

informali", dettagliata nella Delibera di Giunta Regionale 9 luglio 2021, n. 7-3494 e nella successiva Determinazione Dirigenziale 14 luglio 2021, n. 392².

Obiettivo della misura è implementare il sistema regionale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze comunque acquisite attraverso l'offerta di servizi di individuazione e validazione delle competenze e di supporto al successivo inserimento/reinserimento in percorsi formativi e/o professionali o al conseguimento di certificazioni, allo scopo di agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro.

La misura prevede due azioni:

- AZIONE 1A "Servizi di individuazione e validazione delle competenze". L'azione è finalizzata all'erogazione di servizi di individuazione e validazione delle competenze comunque acquisite e si sviluppa attraverso la messa in trasparenza, l'accertamento e l'attestazione delle competenze riferite a una o più qualificazioni ricomprese nel Repertorio degli Standard Formativi della Regione Piemonte. Nello specifico, prevede le seguenti fasi:
 - Individuazione, finalizzata alla messa in trasparenza delle competenze della persona attraverso le esperienze dichiarate e le evidenze fornite. L'Operatore Adeguatamente Formato correla esperienze ed evidenze alle competenze presenti nel Repertorio degli Standard Formativi della Regione Piemonte. L'esito è un documento denominato "Dossier del cittadino";
 - Validazione, finalizzata all'analisi e accertamento di quanto dichiarato dalla persona in fase di identificazione. Le evidenze sono analizzate da un esperto della materia, che può decidere di richiedere solo un colloquio tecnico oppure anche una o più prove suppletive. L'esito è il verbale di valutazione. L'attestato finale può validare singole conoscenze e abilità; una o più competenze di uno o più profili/obiettivi; tutte le competenze di un profilo/obiettivo, consentendo così l'accesso alla certificazione attraverso, di norma, l'inserimento dei candidati in commissioni d'esame già previste.
- AZIONE 1B "Servizi di certificazione delle competenze". L'azione, laddove non sia disponibile in tempi ragionevoli alcuna commissione d'esame già programmata, è finalizzata ad attivare commissioni ad hoc per singoli candidati o gruppi. L'azione è attivabile sia a integrazione dei percorsi di individuazione e validazione delle competenze riconducibili all'Azione 1A, sia dei servizi di individuazione e validazione delle competenze realizzati nell'ambito di altre Direttive regionali.

Si tratta di una misura sperimentale volta mettere a punto un servizio di carattere universale, ovvero accessibile a tutti i cittadini, residenti o domiciliati in Piemonte o che partecipano anche ad altro intervento regionale, dai 15 ai 64 anni, sia occupati – con priorità a chi è a rischio di perdita del posto di lavoro – sia disoccupati.

² Deliberazione della Giunta Regionale 9 luglio 2021, n. 7-3494, "POR FESR 2014-2020. Regolamento (UE) 2020/460 e Regolamento (UE) 2020/558 del Parlamento europeo e del Consiglio. Approvazione dell'Atto di indirizzo "Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali" per il periodo 2021-2023. Spesa prevista Euro 1.500.000,00"; Determinazione Dirigenziale 14 luglio 2021, n. 392, "Atto di indirizzo "Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali" per il periodo 2021-2023. Approvazione dell'Avviso regionale per l'attuazione della Misura 1. Accertamento di entrata e prenotazione spesa di Euro 1.500.000,00. Capitoli Bilancio gestionale 2021-2023 annualità 2022".

L'implementazione della misura è affidata a Enti titolati, in forma singola o associata, che devono mettere a disposizione un gruppo di lavoro minimo, composto da un referente di progetto, da almeno cinque Esperti in Tecniche di Certificazione, da almeno un Operatore Adeguatamente Formato per ciascuna sede operativa candidata e da uno o più esperti della materia, proveniente/i dal mondo della formazione (EM/F) o del lavoro (EM/L). Inoltre, devono essere in possesso di adeguate capacità strutturali (sedi e laboratori) che assicurino un'ampia copertura territoriale del servizio con riferimento ad almeno cinque delle otto sotto-aree professionali relative al Repertorio degli Standard Formativi della Regione Piemonte: agro-alimentare, cultura informazione e tecnologie informatiche, manifatturiera e artigianato, meccanica impianti e costruzioni, servizi alla persona, servizi commerciali, trasversale, turismo e sport.

La misura è finanziata dal Fondo europeo di sviluppo regionale (POR FESR 2014-2020), per il periodo 2021-2023, per una spesa complessiva di 1.500.000,00 euro. In una prima fase, la metà del budget (750.000,00 euro) è stata ripartita sulla base del numero di sedi operative candidate dal soggetto attuatore. Nella seconda fase, la quota rimanente sarà assegnata ai soggetti attuatori che dimostrino adeguata efficienza in termini di numero di attestati di validazione rilasciati nella prima fase, che dev'essere pari almeno al 70% del numero di attestati di validazione rilasciabili con il budget assegnato. Poiché per ogni singolo percorso di individuazione e validazione delle competenze il budget disponibile è pari a 750,00 euro, l'obiettivo di Regione Piemonte è quello di raggiungere 1.000 utenti nel corso della prima fase e altri 1.000 durante la seconda.

La Regione Piemonte, con Determinazione Dirigenziale del 1° dicembre 2021³, ha approvato la selezione di sette progetti presentati da altrettanti raggruppamenti territoriali.

Nella Tabella 1.1 sono riportate le principali caratteristiche di questi ultimi, l'importo loro assegnato e il numero percorsi di individuazione e validazione delle competenze finanziati. Si tratta di enti di formazione professionale o di consorzi o società consortili con partecipazione pubblica. L'ampiezza della partnership è piuttosto diversificata, e va dai quattro soggetti di ENAIP ai 14 di ASSOCAM SCUOLA CAMERANA, così come il numero delle sedi, che va dalle sette di ETA BETA alle 47 di ENAIP. Il numero medio di sedi per partner non va oltre le tre, con l'eccezione di ENAIP dove raggiunge all'incirca le 12. Per quanto riguarda l'esperienza pregressa, le differenze fra i raggruppamenti territoriali sono notevoli: il numero di utenti di IVC seguiti nel quinquennio 2015-2020 va dai 62 di INFOR ELEA ai 652 di ENAIP, mentre il numero medio per partner va dai cinque di INFOR ELEA ai 163 di ENAIP. In considerazione degli importi assegnati, i percorsi di IVC finanziati vanno dai 27 di ETA BETA ai 282 di ENAIP.

³ Determinazione dirigenziale 721/A1500A/2021 – Istruzione, formazione e lavoro del 01/12/2021, "Avviso regionale per l'attuazione della Misura 1 "Servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali" periodo 2021- 2023 di cui all'Atto di indirizzo approvato con D.G.R. n. 7-3494 del 09/07/2021 - Approvazione esiti valutazione e autorizzazione delle attività. Impegno di spesa di Euro 750.000,00 e contestuale riduzione prenotazioni di spesa. Capitoli Bilancio gestionale 2021- 2023 annualità 2022".

Tabella 1.1. Principali caratteristiche dei raggruppamenti territoriali selezionati dalla Regione Piemonte.

Soggetto capofila	Tipo di operatore	N. partner	N. sedi	N. medio delle sedi	Utenti IVC 2015-2020	Utenti IVC 2015-2020 / n. partner	Importo assegnato	Percorsi IVC finanziati*
ASSOCAM SCUOLA CAMERANA	Ente di formazione professionale	14	31	2,2	295	21	134.290,54	179
C.IA.C SCRL	Consorzio o società consortile con partecipazione pubblica	7	21	3,0	272	39	106.418,92	142
CONEDIA S.C.	Ente di formazione professionale	9	15	1,7	94	10	59.543,92	79
ENAIIP	Ente di formazione professionale	4	47	11,8	652	163	211.570,94	282
ETA BETA S.C.S.	Ente di formazione professionale	5	7	1,4	113	23	20.270,27	27
FORMONT S.C. A R.L.	Consorzio o società consortile con partecipazione pubblica	8	26	3,3	559	70	131.756,76	176
INFOR ELEA	Consorzio o società consortile con partecipazione pubblica	12	20	1,7	62	5	86.148,65	115

* Numeri ottenuti dividendo l'importo assegnato per il costo di un percorso di IVC, pari a 750,00 euro.

La misura è stata oggetto di un'ampia e prolungata azione di promozione da parte di Regione Piemonte, attraverso una diversificata serie di canali (il sito internet, i social media, la pubblicità sui mezzi pubblici, la diffusione di materiali cartacei, ecc.). In itinere, sono stati organizzati due eventi pilota, uno presso il Centro per l'Impiego di Alba, a fine maggio 2023, e uno presso un Centro per l'Impiego di Torino, a metà giugno 2023, nei quali è stato coinvolto un insieme variegato di soggetti intermedi (sindacati, associazioni di categoria, camere di commercio, persone iscritte nelle liste dei centri per l'Impiego, ecc.).

CAPITOLO 2

UNO SGUARDO D'INSIEME

Il capitolo presenta i principali risultati di una *survey online* alla quale sono state invitate a rispondere le persone che hanno completato un percorso di individuazione e validazione delle competenze nell'ambito della misura introdotta dalla Regione Piemonte nel 2021, "Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali".

Attraverso la *survey* sono state raccolte informazioni sulle caratteristiche socio-demografiche degli utenti, sui loro percorsi lavorativi, sui servizi di IVC (come ne sono venuti a conoscenza, per quali motivi hanno deciso di avvalersene, quali competenze hanno validato), quale grado di soddisfazione esprimono rispetto alla misura e quali sono le loro prospettive future alla luce del percorso compiuto.

La *survey* è tuttora in corso. I risultati presentati in questo capitolo interessano i 161 utenti che avevano risposto alle domande al 2 ottobre 2023.

LE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

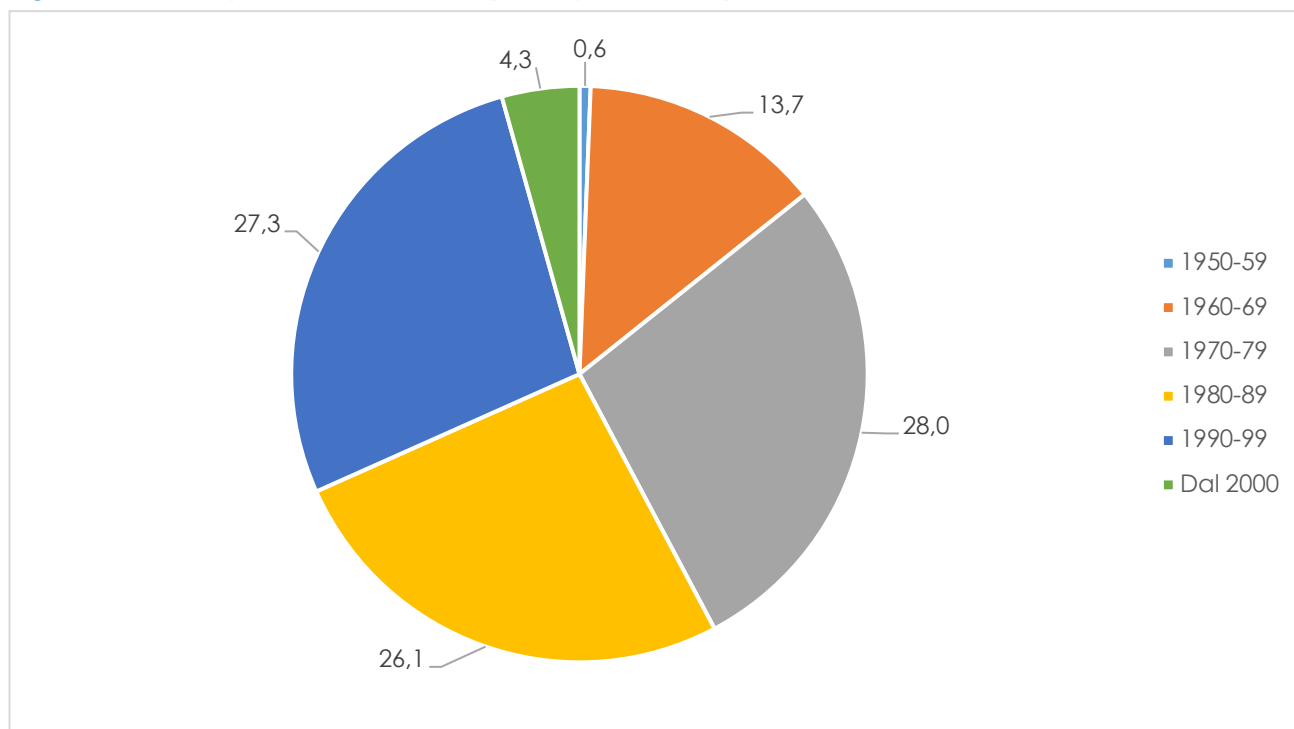
Oltre l'80% degli utenti che hanno completato un percorso di IVC (131) si divide quasi equamente fra i nati negli anni '70, '80 e '90, ovvero fra coloro che hanno un'età compresa fra i 24 e i 53 anni.

Seguono i nati negli anni '60 (54-63 anni), numericamente la metà degli utenti delle classi d'età precedenti (22) e gli utenti più giovani (quelli nati dal 2000 in poi), che rappresentano circa il 4% del totale (7). Solo una persona, infine, è nata negli anni '50 (Tabella 2.1 e Figura 2.1).

Tabella 2.1. Utenti per anno di nascita (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
1950-59	1	0,6
1960-69	22	13,7
1970-79	45	28,0
1980-89	42	26,1
1990-99	44	27,3
Dal 2000	7	4,3
Totale	161	100,0

Figura 2.1. Utenti per anno di nascita (valori percentuali)

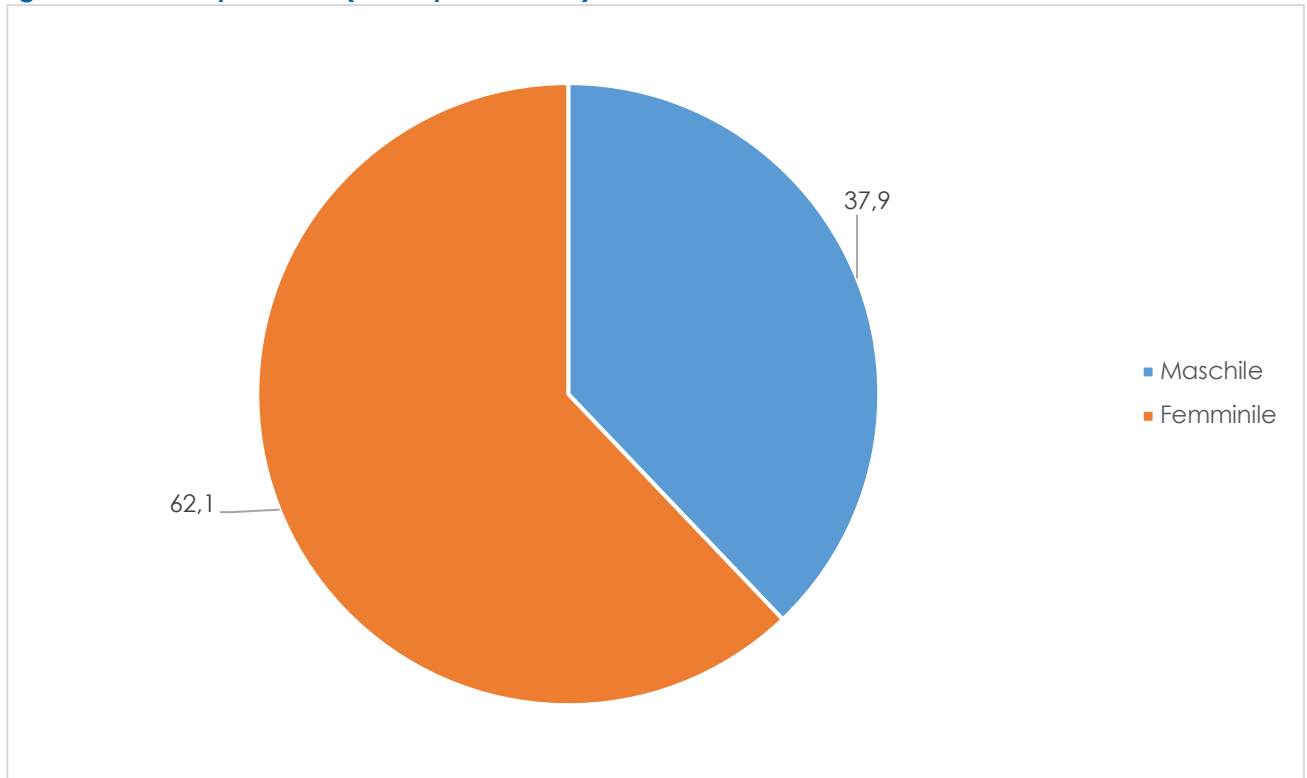


Prevalgono nettamente gli utenti di sesso femminile, che rappresentano il 62% del totale (100). D'altronde, in passato le sperimentazioni dei servizi di IVC hanno riguardato prevalentemente le assistenti familiari, profilo rispetto al quale diversi soggetti attuatori hanno sviluppato un'importante esperienza pregressa. E la stessa osservazione si può fare rispetto a un profilo fortemente femminilizzato, come l'assistente di studio odontoiatrico. Tuttavia, trattandosi della prima sperimentazione di un servizio di IVC universale, gli utenti di sesso maschile sono una quota già piuttosto elevata (quasi 4 su 10) (Tabella 2.2 e Figura 2.2).

Tabella 2.2. Utenti per sesso (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Maschile	61	37,9
Femminile	100	62,1
Totale	161	100,0

Figura 2.2. Utenti per sesso (valori percentuali)

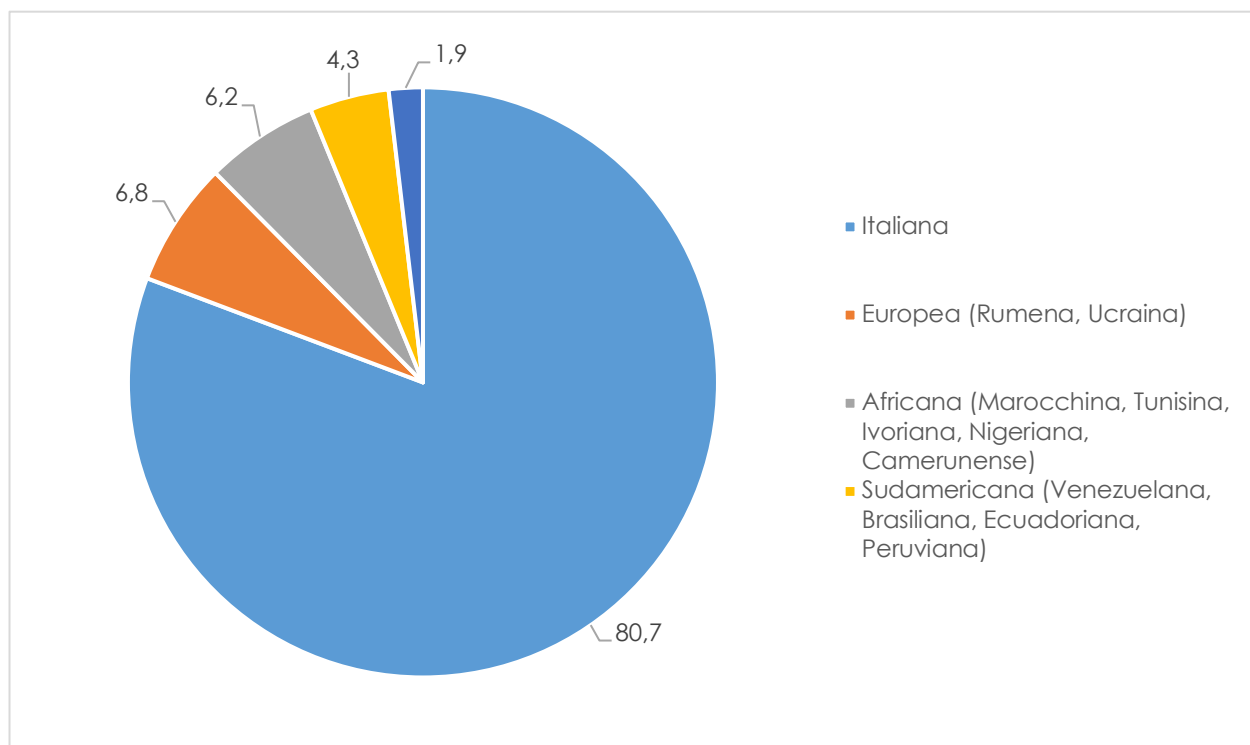


Oltre l'80% degli utenti (130) è di nazionalità italiana. Seguono i rispondenti che provengono dall'Europa, prevalentemente rumeni (7%), dall'Africa (6%), dal Sudamerica (4%) e dall'Asia (2%). I servizi di IVC, dunque, sembrerebbero interessare maggiormente gli italiani. Non è da escludere che gli immigrati, per ragioni linguistiche o per altre fragilità connesse, ad esempio, a percorsi lavorativi frammentati, scontino una maggiore difficoltà ad accedere a tali servizi. La quota di cittadini stranieri non è comunque irrilevante, corrispondendo a circa un utente su 5 (Tabella 2.3 e Figura 2.3).

Tabella 2.3. Utenti per nazionalità (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Italiana	130	80,7
Europea (Rumena, Ucraina)	11	6,8
Africana (Marocchina, Tunisina, Ivoriana, Nigeriana, Camerunense)	10	6,2
Sudamericana (Venezuelana, Brasiliana, Ecuatoriana, Peruviana)	7	4,3
Asiatica (Bahreinita, Afghana, Indiana)	3	1,9
Totale	161	100,0

Figura 2.3. Utenti per nazionalità (valori percentuali)

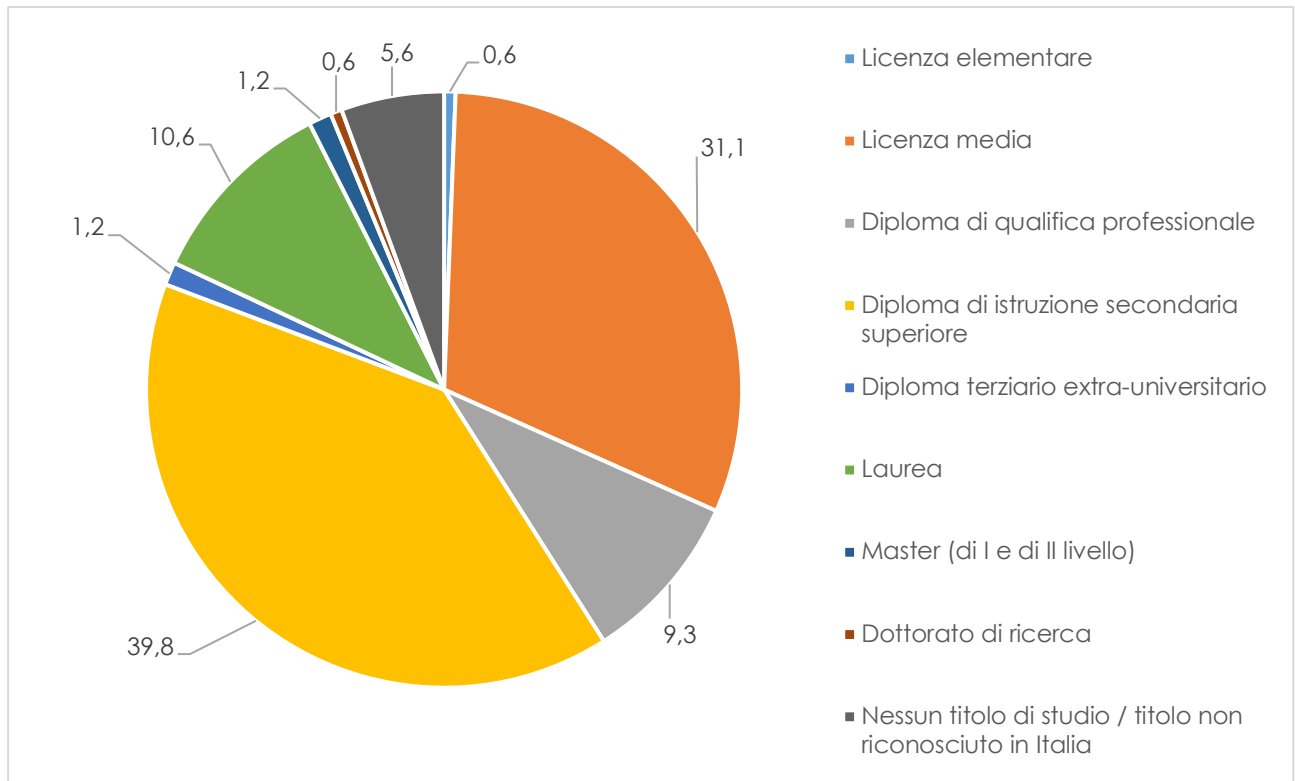


La maggioranza relativa degli utenti (64, il 40%) possiede un diploma di istruzione secondaria superiore. Se a questi si sommano i rispondenti con un diploma di qualifica professionale (15, il 9%), all'incirca la metà degli utenti (79, il 49%) possiede un titolo di scuola secondaria superiore. Seguono gli utenti in possesso della licenza media (50, il 31%), mentre quelli con un livello d'istruzione terziario (diploma terziario extra-universitario, laurea, master o dottorato di ricerca), al confronto, sono la metà (22, il 14%). Infine, il 6% (9) degli utenti non ha alcun titolo di studio, perlomeno riconosciuto in Italia, mentre solo uno possiede la licenza elementare (Tabella 2.4 e Figura 2.4).

Tabella 2.4. Utenti per titolo di studio (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Licenza elementare	1	0,6
Licenza media	50	31,1
Diploma di qualifica professionale	15	9,3
Diploma di istruzione secondaria superiore	64	39,8
Diploma terziario extra-universitario	2	1,2
Laurea	17	10,6
Master (di I e di II livello)	2	1,2
Dottorato di ricerca	1	0,6
Nessun titolo di studio / titolo non riconosciuto in Italia	9	5,6
Totale	161	100,0

Figura 2.4. Utenti per titolo di studio (valori percentuali)



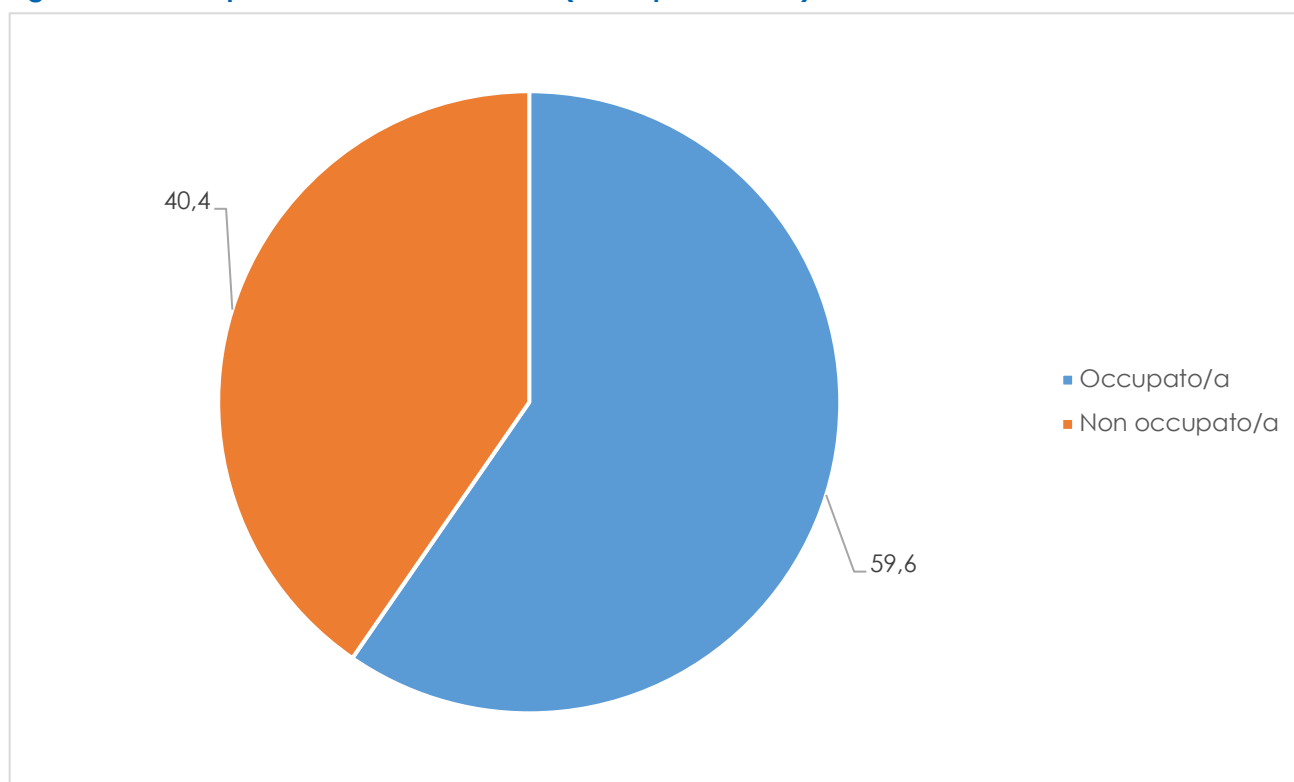
IL PERCORSO LAVORATIVO PREGRESSO

Il 60% degli utenti (96) era occupato al momento della compilazione del questionario, mentre il restante 40% (65) non lo era (Tabella 2.5 e Figura 2.5). Dunque, la maggioranza degli utenti non ha intrapreso un percorso di IVC nel tentativo di uscire da uno stato di non occupazione, ma di cambiare e/o migliorare la propria condizione lavorativa.

Tabella 2.5. Utenti per condizione lavorativa (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Occupato/a	96	59,6
Non occupato/a	65	40,4
Totale	161	100,0

Figura 2.5. Utenti per condizione lavorativa (valori percentuali)

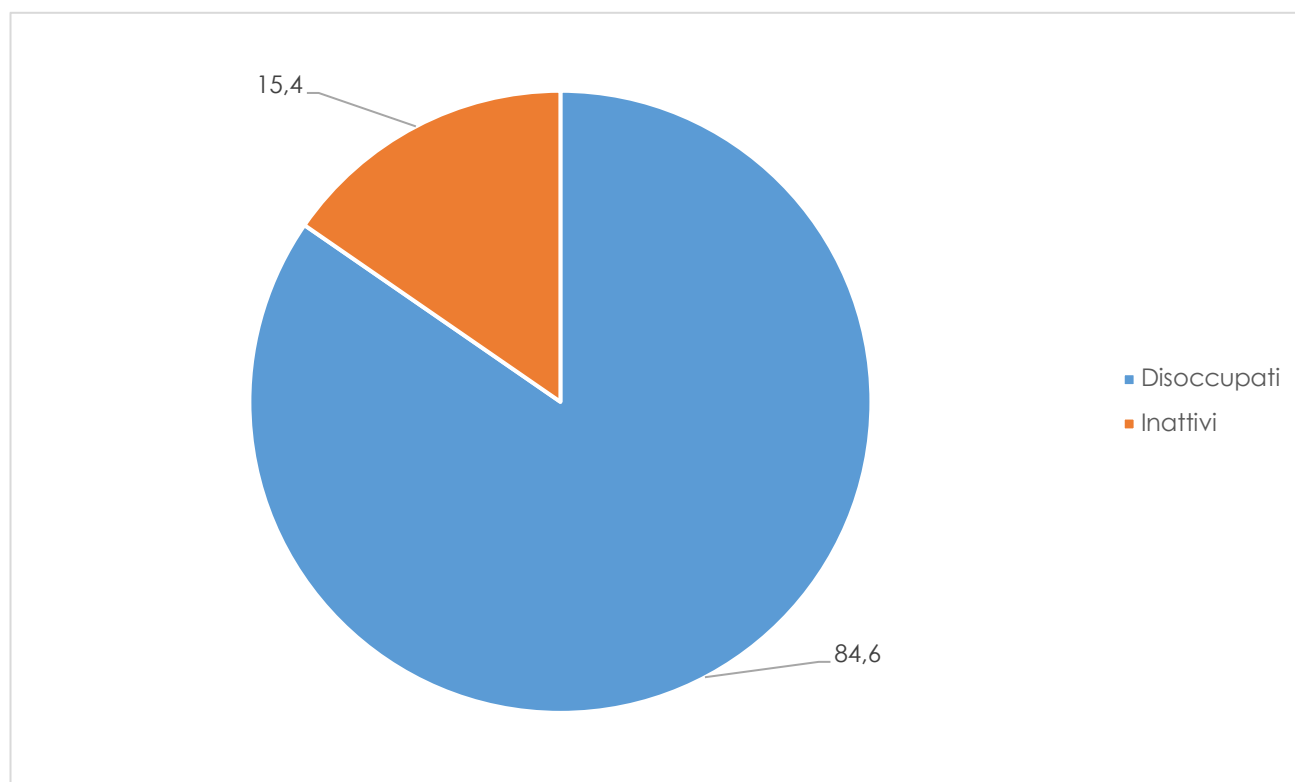


Dei 65 utenti non occupati, 55 (l'85%) erano disoccupati, ovvero in cerca di un'occupazione. Per gli altri 10 utenti (il 15%), invece, la scelta di frequentare un percorso di IVC non ha avuto lo scopo di agevolare l'ingresso nel mercato del lavoro (non nell'immediato, almeno) (Tabella 2.6 e Figura 2.6).

Tabella 2.6. Utenti disoccupati e inattivi tra i non occupati (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Disoccupati	55	84,6
Inattivi	10	15,4
Totale	65	100,0

Figura 2.6. Utenti disoccupati e inattivi tra i non occupati (valori percentuali)

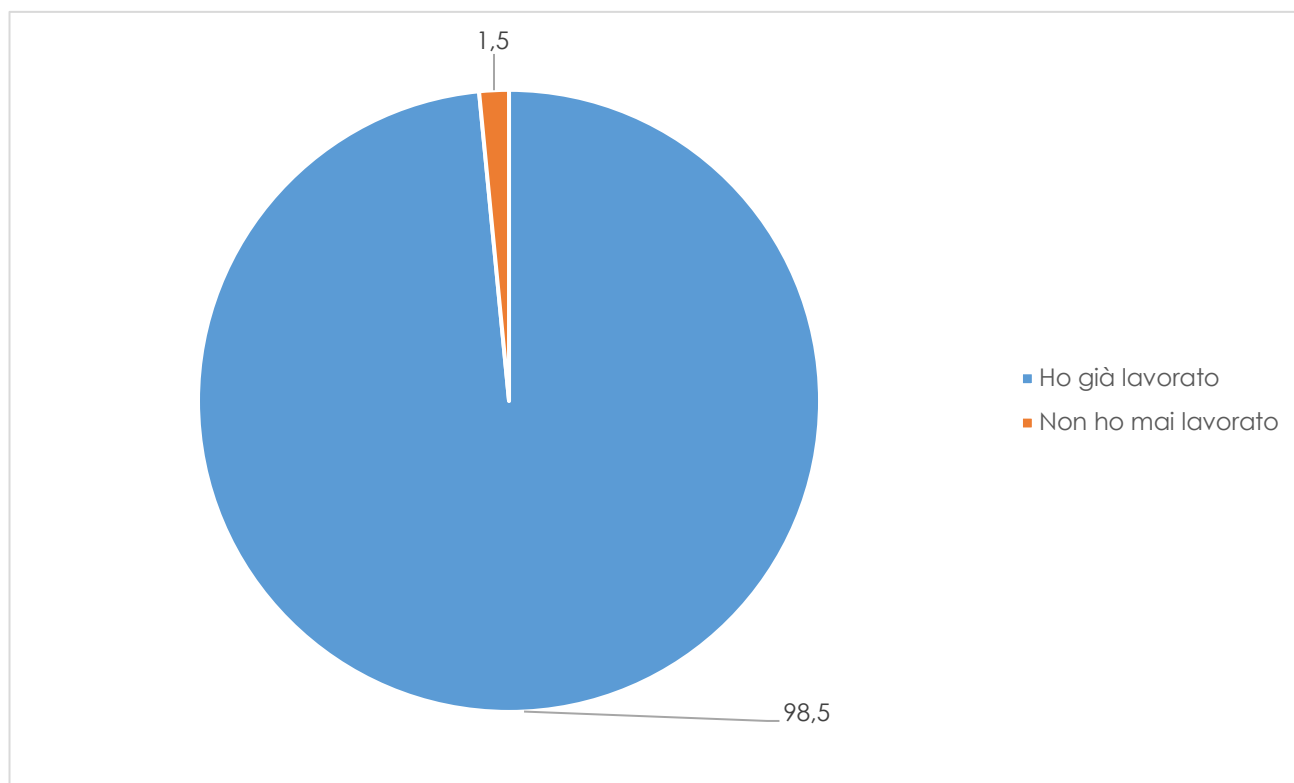


Dei 65 utenti non occupati, inoltre, solo uno non aveva mai lavorato in passato (Tabella 2.7 e Figura 2.7).

Tabella 2.7. Utenti non occupati che, in passato, hanno, o meno, lavorato (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Ho già lavorato	64	98,5
Non ho mai lavorato	1	1,5
Totale	65	100,0

Figura 2.7. Utenti non occupati che, in passato, hanno, o meno, lavorato (valori percentuali)



Tra i 64 utenti non occupati che in passato avevano lavorato, il 78% (50) erano privi di occupazione da un breve-medio periodo di tempo (non oltre i 12 mesi), mentre il 22% (14) era disoccupato da un lungo periodo, superiore all'anno (Tabella 2.8 e Figura 2.8).

Tabella 2.8 – Utenti non occupati che in passato hanno lavorato, per mesi trascorsi dal loro ultimo lavoro (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
0-6 mesi	35	54,7
6-12 mesi	15	23,4
12-24 mesi	6	9,4
24-36 mesi	0	0,0
Più di 36 mesi	8	12,5
Totale	64	100,0

Figura 2.8. Utenti non occupati che in passato hanno lavorato, per mesi trascorsi dal loro ultimo lavoro (valori percentuali)

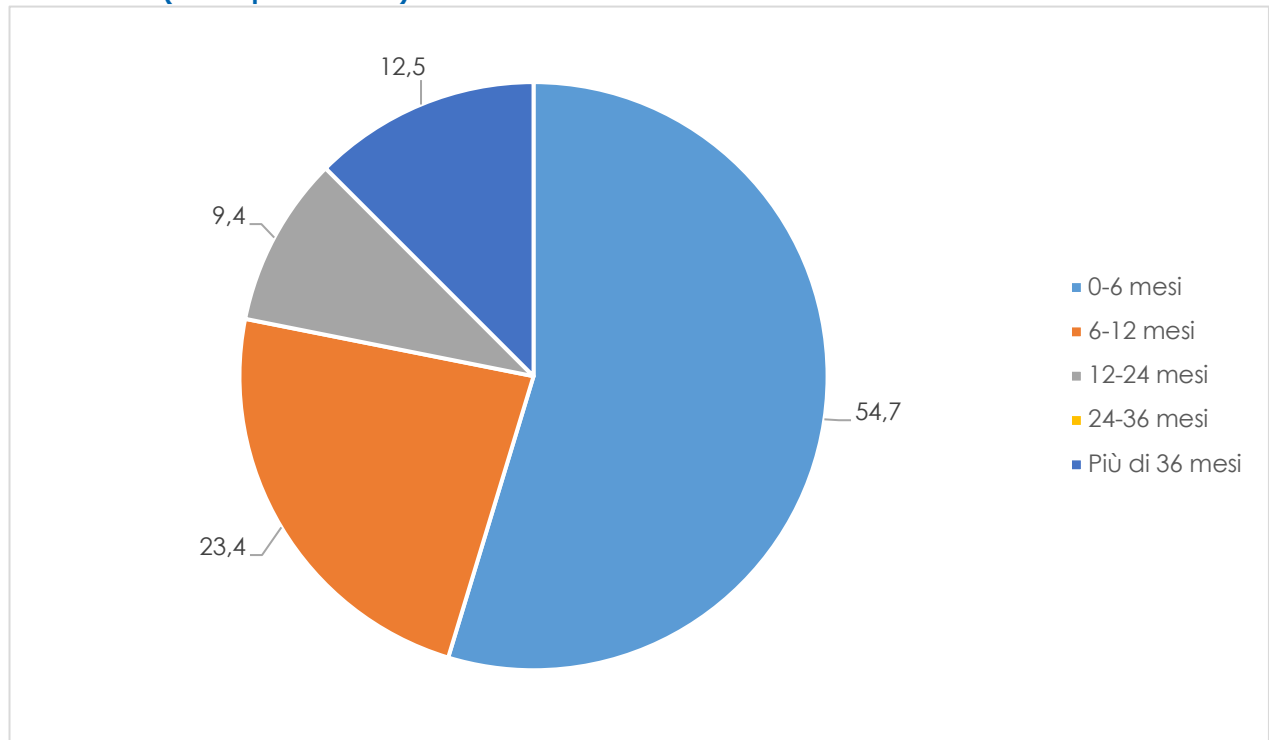
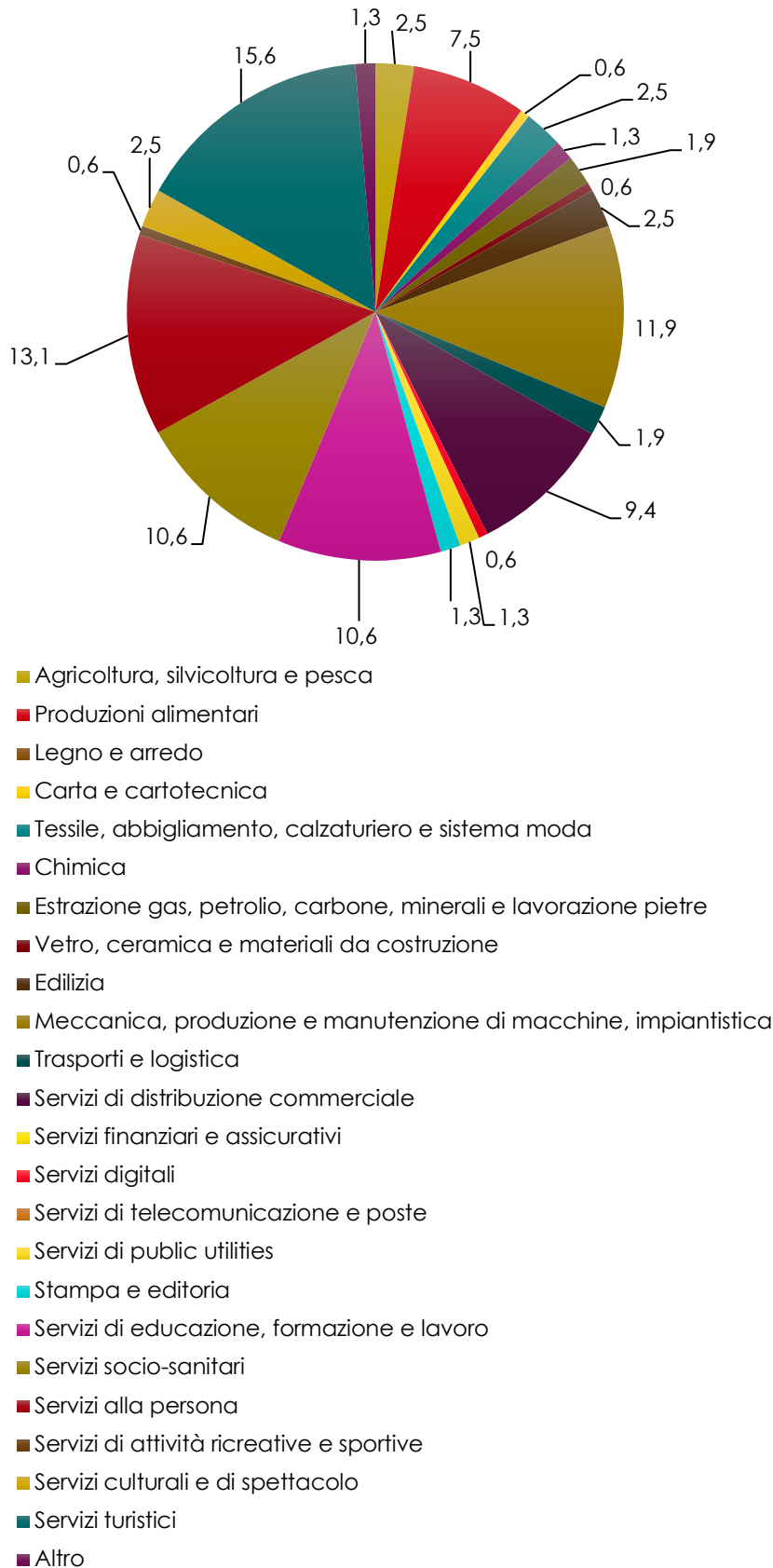


Tabella 2.9 – Utenti occupati o utenti non occupati che in passato hanno lavorato, per settore dell'occupazione attuale o dell'ultima occupazione svolta (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Agricoltura, silvicoltura e pesca	4	2,5
Produzioni alimentari	12	7,5
Legno e arredo	0	0,0
Carta e cartotecnica	1	0,6
Tessile, abbigliamento, calzaturiero e sistema moda	4	2,5
Chimica	2	1,3
Estrazione gas, petrolio, carbone, minerali e lavorazione pietre	3	1,9
Vetro, ceramica e materiali da costruzione	1	0,6
Edilizia	4	2,5
Meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica	19	11,9
Trasporti e logistica	3	1,9
Servizi di distribuzione commerciale	15	9,4
Servizi finanziari e assicurativi	0	0,0
Servizi digitali	1	0,6
Servizi di telecomunicazione e poste	0	0,0
Servizi di public utilities	2	1,3
Stampa e editoria	2	1,3
Servizi di educazione, formazione e lavoro	17	10,6
Servizi socio-sanitari	17	10,6
Servizi alla persona	21	13,1
Servizi di attività ricreative e sportive	1	0,6
Servizi culturali e di spettacolo	4	2,5
Servizi turistici	25	15,6
Altro	2	1,3
Totale	160	100,0

Uno sguardo agli utenti attualmente occupati o agli utenti non occupati che in passato hanno lavorato, mostra che ben il 60% è/era impiegato in cinque settori (Tabella 2.9 e Figura 2.9): servizi turistici (16%), servizi alla persona (13%), meccanica, produzione e manutenzione di macchine, impiantistica (12%), servizi di educazione, formazione e lavoro (11%) e servizi socio-sanitari (11%). Si tratta di settori che comprendono profili rispetto ai quali, come già osservato, in passato diversi Enti titolati hanno sviluppato una considerevole esperienza, come l'assistente familiare, l'assistente di studio odontoiatrico o l'operatore di cucina, oppure nei quali è stato più semplice individuare potenziali utenti, come il settore dei servizi di educazione, formazione e lavoro. Tuttavia, è possibile notare come l'utenza copra quasi per intero l'ampio spettro dei settori, anche se i numeri sono quasi sempre molto piccoli (solo nel settore legno e arredo, nei servizi finanziari e assicurativi e nei servizi di telecomunicazione e poste non risulta alcun utente).

Figura 2.9. Utenti occupati o utenti non occupati che in passato hanno lavorato, per settore dell'occupazione attuale o dell'ultima occupazione svolta (valori percentuali)



I dati fin qui presentati evidenziano un certo pluralismo in merito al profilo di utenti raggiunti dal servizio. Come appena visto, infatti, i settori in cui lavorano o hanno lavorato gli utenti sono piuttosto diversificati. Inoltre, le caratteristiche socio-demografiche e i percorsi lavorativi di questi ultimi mostrano una varietà più o meno marcata in termini di età, sesso, nazionalità, titoli di studio, condizione occupazionale.

La Tabella 2.10 e la Figura 2.10 propongono un'ulteriore elaborazione dei dati finalizzata ad indagare in che misura il servizio abbia fin qui raggiunto persone in condizioni di fragilità sul mercato del lavoro, considerando quattro caratteristiche: il possesso di un titolo di studio non superiore alla licenza media, una condizione di disoccupazione di lungo periodo (oltre i 12 mesi) o una condizione di disoccupazione in età avanzata (over 50), una nazionalità straniera.

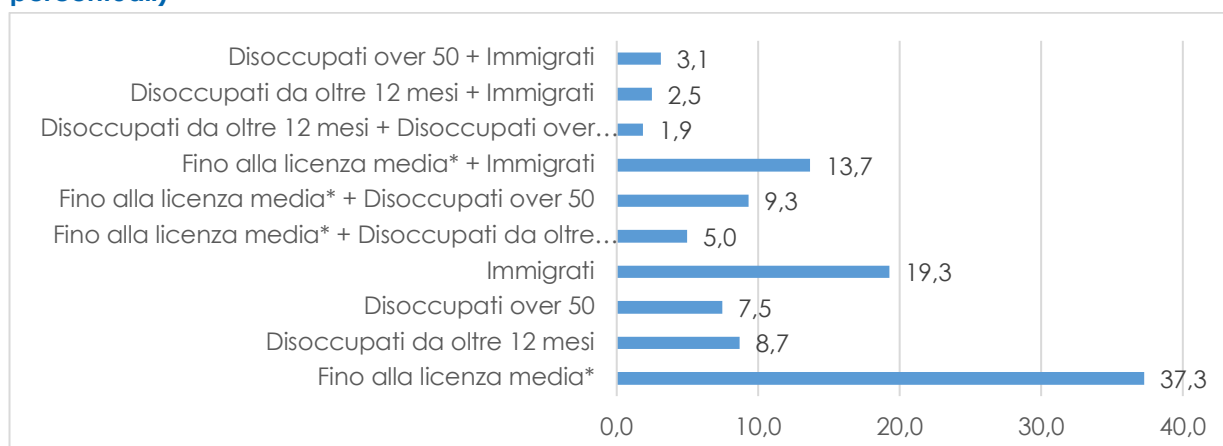
Nella tabella e nella figura è possibile osservare il numero e la percentuale delle persone che hanno una di queste potenziali condizioni di debolezza o una combinazione di due di esse. Come si può notare, la misura sembra raggiungere con fatica i disoccupati di lungo periodo (9%) e quelli over 50 (7%), soprattutto quando queste condizioni si sommano tra loro (2%) o con altri fattori di fragilità (un titolo di studio fino alla licenza media o l'essere immigrati).

Tabella 2.10 – Utenti con uno o due elementi di debolezza sul mercato del lavoro (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Fino alla licenza media*	60	37,3
Disoccupati da oltre 12 mesi	14	8,7
Disoccupati over 50	12	7,5
Immigrati	31	19,3
Fino alla licenza media* + Disoccupati da oltre 12 mesi	8	5,0
Fino alla licenza media* + Disoccupati over 50	15	9,3
Fino alla licenza media* + Immigrati	22	13,7
Disoccupati da oltre 12 mesi + Disoccupati over 50	3	1,9
Disoccupati da oltre 12 mesi + Immigrati	4	2,5
Disoccupati over 50 + Immigrati	5	3,1

* Sono compresi gli utenti senza nessun titolo di studio o con un titolo non riconosciuto in Italia.

Figura 2.10. Utenti con uno o due elementi di debolezza sul mercato del lavoro (valori percentuali)



* Sono compresi gli utenti senza nessun titolo di studio o con un titolo non riconosciuto in Italia.

IL PERCORSO DI IVC

Sei utenti su 10 hanno usufruito dei servizi di IVC nel torinese: il 32% a Torino e il 30% in un altro comune della Città Metropolitana.

Segue il cuneese, con il 12% degli utenti (20), che hanno svolto il percorso in un comune della provincia, mentre al terzo posto viene l'astigiano, con il 9% degli utenti (14), divisi più o meno equamente fra capoluogo e provincia.

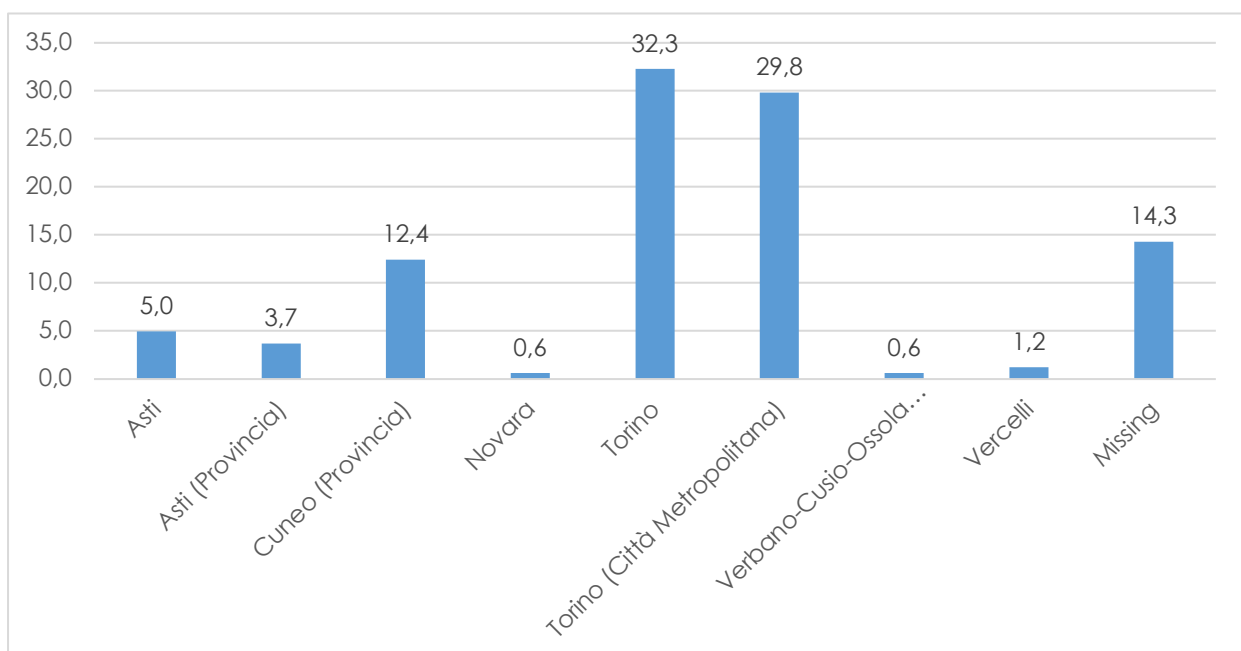
Infine, due utenti hanno usufruito dei servizi di IVC a Vercelli, uno a Novara e uno nella provincia del Verbano-Cusio-Ossola. Nell'alessandrino e nel biellese non si osserva alcun utente.

Dunque, l'83% dei percorsi di IVC ha interessato tre province, anche se occorre segnalare che 23 utenti (il 14%) non hanno risposto alla domanda (Tabella 2.11 e Figura 2.11).

Tabella 2.11. In quale comune o provincia ha usufruito del servizio di identificazione e validazione delle competenze? (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Asti	8	5,0
Asti (provincia)	6	3,7
Cuneo (provincia)	20	12,4
Novara	1	0,6
Torino	52	32,3
Torino (Città Metropolitana)	48	29,8
Verbano-Cusio-Ossola (provincia)	1	0,6
Vercelli	2	1,2
Missing	23	14,3
Totale	161	100,0

Figura 2.11. In quale comune o provincia ha usufruito del servizio di identificazione e validazione delle competenze? (valori percentuali)

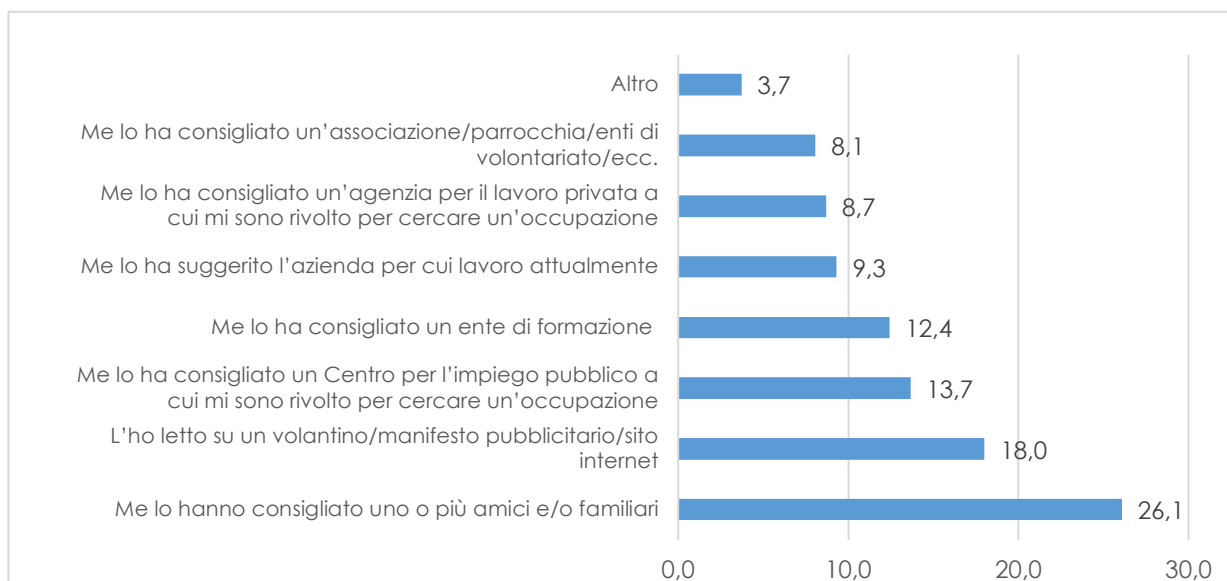


La maggioranza relativa degli utenti (42, il 26%) è venuta a conoscenza dei servizi di IVC tramite amici e/o familiari, quindi attraverso il cosiddetto passaparola. Al secondo posto (29 utenti, il 18%) figura l'ampia e prolungata azione di promozione portata avanti dalla Regione Piemonte, attraverso una diversificata serie di canali (il sito internet, i social media, la pubblicità sui mezzi pubblici, la diffusione di materiali cartacei, ecc.). Al terzo posto (22 utenti, il 14%) si trovano i Centri per l'Impiego pubblici, seguiti a breve distanza dagli enti di formazione (20, il 12%). Il 26% dei rispondenti (42) si divide più o meno equamente fra l'azienda per cui lavora l'utente, un'agenzia per il lavoro privata e un'associazione/parrocchia/ente di volontariato/ecc.. Infine, solo il 4% degli utenti è venuto a conoscenza del servizio attraverso altri canali (Tabella 2.12 e Figura 2.12).

Tabella 2.12. Come è venuto/a a conoscenza di questo servizio? (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Me lo hanno consigliato uno o più amici e/o familiari	42	26,1
L'ho letto su un volantino/manifesto pubblicitario/sito internet	29	18,0
Me lo ha consigliato un Centro per l'impiego pubblico a cui mi sono rivolto per cercare un'occupazione	22	13,7
Me lo ha consigliato un ente di formazione	20	12,4
Me lo ha suggerito l'azienda per cui lavoro attualmente	15	9,3
Me lo ha consigliato un'agenzia per il lavoro privata a cui mi sono rivolto per cercare un'occupazione	14	8,7
Me lo ha consigliato un'associazione/parrocchia/ente di volontariato/ecc.	13	8,1
Altro	6	3,7
Totale	161	100,0

Figura 2.12. Come è venuto/a a conoscenza di questo servizio? (valori percentuali)



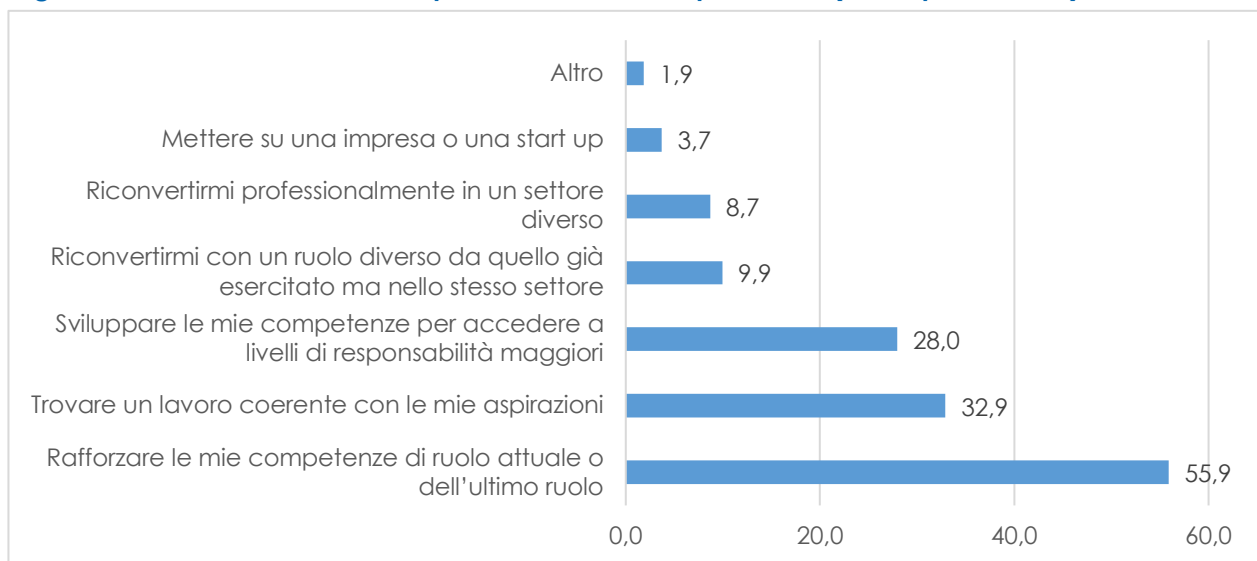
La maggioranza degli utenti (90, il 56%) ha iniziato un percorso di IVC per rafforzare le proprie competenze di ruolo (l'attuale o l'ultimo ricoperto). Un terzo (53, il 33%) lo ha fatto per trovare un lavoro coerente con le proprie aspirazioni. Il 28% (45 utenti) voleva sviluppare le proprie competenze per accedere a livelli di responsabilità maggiori. Il 10% (16) voleva riconvertirsi con un ruolo diverso da quello già esercitato, ma nello stesso settore, mentre il 9% (14) voleva riconvertirsi professionalmente in un settore diverso. Infine, solo 6 persone (il 4%) hanno intrapreso il percorso di IVC per aprire un'impresa o una *start-up* (Tabella 2.13 e Figura 2.13).

Tabella 2.13. Quali motivi l'hanno portata ad iniziare il percorso? (valori assoluti e percentuali*)

	N.	%
Rafforzare le mie competenze di ruolo attuale o dell'ultimo ruolo	90	55,9
Trovare un lavoro coerente con le mie aspirazioni	53	32,9
Sviluppare le mie competenze per accedere a livelli di responsabilità maggiori	45	28,0
Riconvertirmi con un ruolo diverso da quello già esercitato, ma nello stesso settore	16	9,9
Riconvertirmi professionalmente in un settore diverso	14	8,7
Mettere su un'impresa o una start-up	6	3,7
Altro	3	1,9

* Il totale dei rispondenti non è riportato in quanto ogni utente poteva scegliere una o più delle risposte proposte.

Figura 2.13. Quali motivi l'hanno portata ad iniziare il percorso? (valori percentuali)

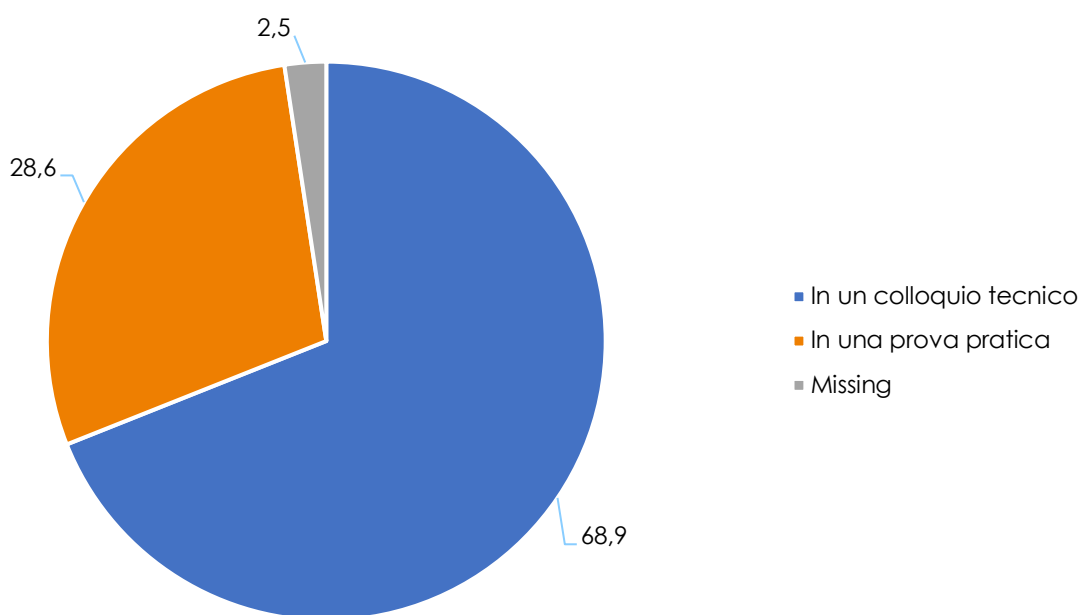


La fase di validazione, per quasi 7 utenti su 10 (111, il 69%), è consistita in un colloquio tecnico, mentre per quasi 3 su 10 (46, il 29%) in una prova pratica (Tabella 2.14 e Figura 2.14).

Tabella 2.14. La fase di validazione delle competenze è consistita... (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
In un colloquio tecnico	111	68,9
In una prova pratica	46	28,6
Missing	4	2,5
Totale	161	100,0

Figura 2.14. La fase di validazione delle competenze è consistita... (valori percentuali)

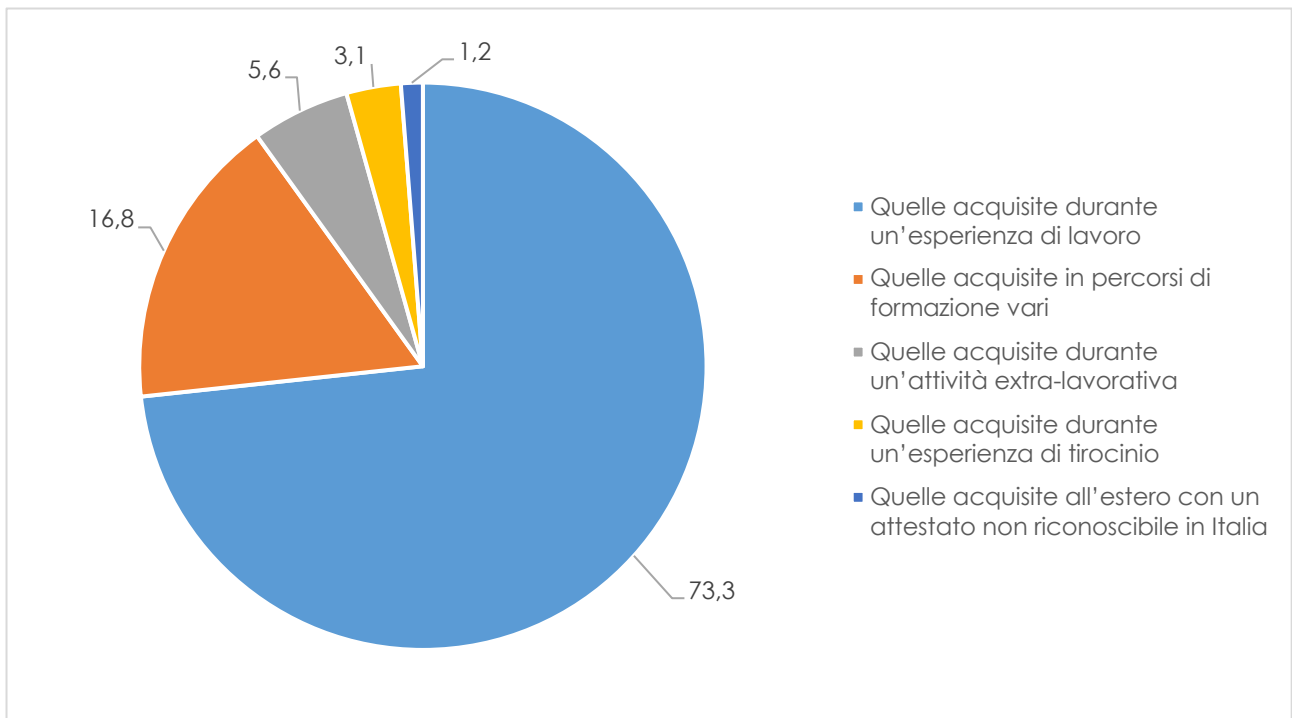


Ben 118 utenti (il 73%) hanno validato competenze acquisite durante un'esperienza di lavoro. Seguono gli utenti che hanno validato le competenze apprese in percorsi di formazione (27, il 17%). Nove utenti (il 6%) hanno validato competenze acquisite in attività extra-lavorative e 5 utenti (il 3%) competenze apprese durante un'esperienza di tirocinio. Infine, 2 utenti hanno validato competenze acquisite all'estero con un attestato non riconoscibile in Italia (Tabella 2.15 e Figura 2.15).

Tabella 2.15. Quali competenze sono state riconosciute e certificate all'interno del servizio? (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Quelle acquisite durante un'esperienza di lavoro	118	73,3
Quelle acquisite in percorsi di formazione vari	27	16,8
Quelle acquisite durante un'attività extra-lavorativa	9	5,6
Quelle acquisite durante un'esperienza di tirocinio	5	3,1
Quelle acquisite all'estero con un attestato non riconoscibile in Italia	2	1,2
Totale	161	100,0

Figura 2.15. Quali competenze sono state riconosciute e certificate all'interno del servizio? (valori percentuali)



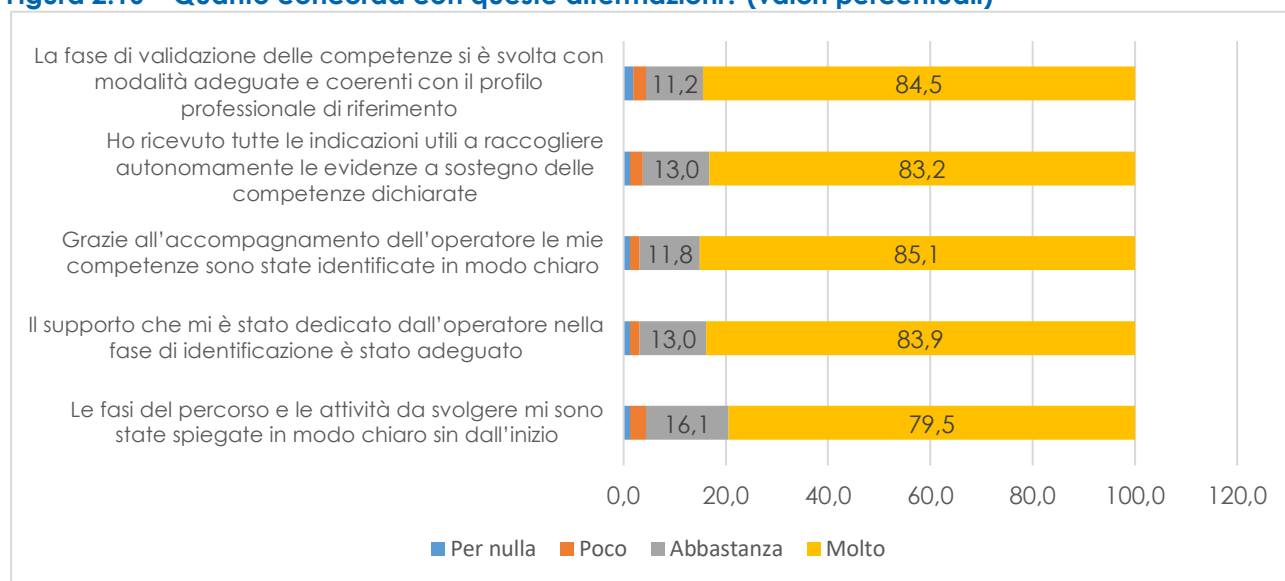
IL GRADO DI SODDISFAZIONE

Oltre otto utenti su 10 si sono detti *molto d'accordo* con una serie di affermazioni che esprimono soddisfazione verso il servizio ottenuto: il supporto dell'operatore durante la fase di identificazione è stato adeguato (84%); grazie all'operatore le competenze sono state identificate in modo chiaro (85%); la fase di validazione delle competenze si è svolta con modalità adeguate e coerenti con il profilo professionale di riferimento (84%). E più di uno su 10 si è detto *abbastanza d'accordo* con queste affermazioni, mentre gli utenti che hanno risposto che lo erano *poco* o *per nulla* sono in numero limitato.

Tabella 2.16 – Quanto concorda con queste affermazioni? (valori assoluti e percentuali)

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Totale
La fase di validazione delle competenze si è svolta con modalità adeguate e coerenti con il profilo professionale di riferimento	3 1,9	4 2,5	18 11,2	136 84,5	161 100,0
Ho ricevuto tutte le indicazioni utili a raccogliere autonomamente le evidenze a sostegno delle competenze dichiarate	2 1,2	4 2,5	21 13,0	134 83,2	161 100,0
Grazie all'accompagnamento dell'operatore le mie competenze sono state identificate in modo chiaro	2 1,2	3 1,9	19 11,8	137 85,1	161 100,0
Il supporto che mi è stato dedicato dall'operatore nella fase di identificazione è stato adeguato	2 1,2	3 1,9	21 13,0	135 83,9	161 100,0
Le fasi del percorso e le attività da svolgere mi sono state spiegate in modo chiaro sin dall'inizio	2 1,2	5 3,1	26 16,1	128 79,5	161 100,0

Figura 2.16 – Quanto concorda con queste affermazioni? (valori percentuali)



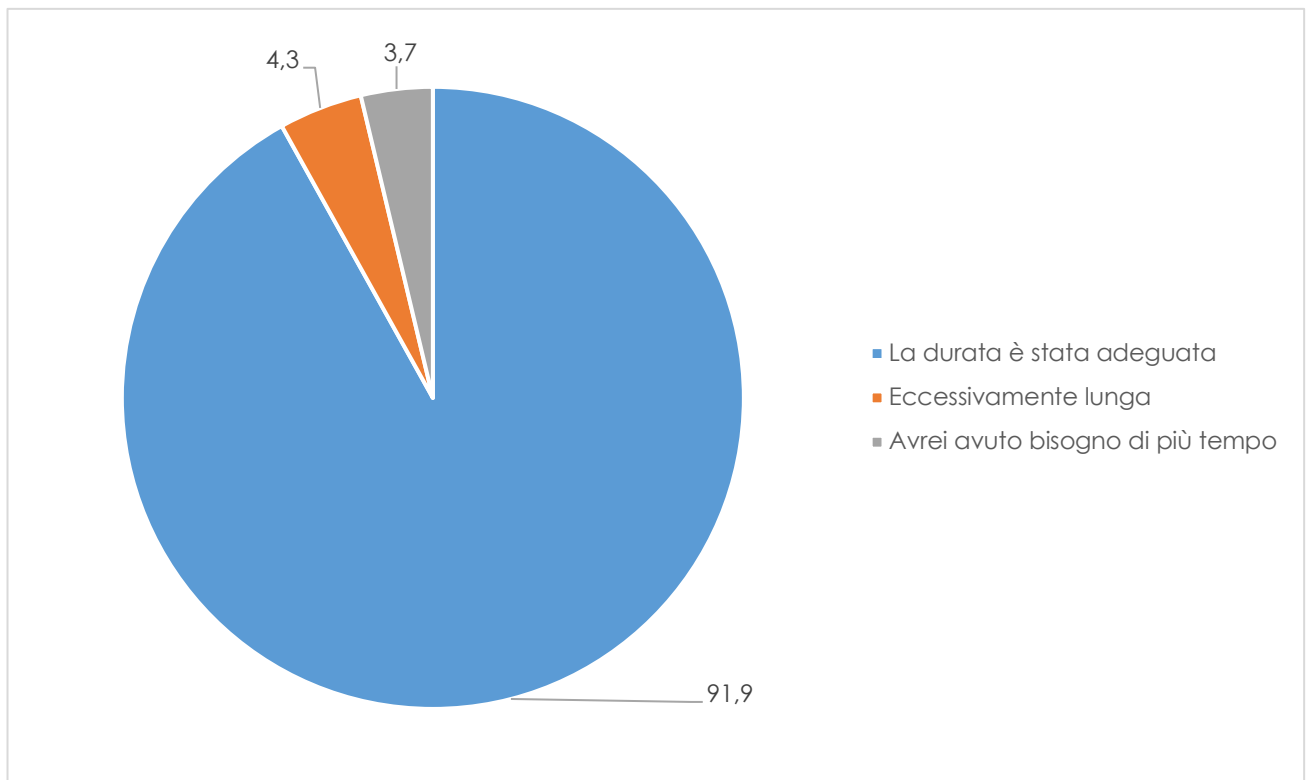
L'unica affermazione che ha ricevuto una percentuale di *molto d'accordo* sotto l'80%, sebbene sempre molto elevata (79%), è relativa alla chiarezza con cui, fin dall'inizio, sono state spiegate le fasi del percorso e le attività da svolgere (Tabella 2.16 e Figura 2.16).

Oltre nove utenti su 10 (148, il 92%) hanno ritenuto adeguata la durata del percorso di IVC. Sette (il 4%) l'hanno trovata eccessivamente lunga. All'opposto, 6 utenti dichiarano che avrebbero avuto bisogno di più tempo: una persona avrebbe necessitato di più tempo nella fase di informazione e accoglienza, una in quella di identificazione, una in quella di validazione e due nella fase di certificazione (Tabella 2.17 e Figura 2.17).

Tabella 2.17. Come valuta la durata complessiva del percorso? (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
La durata è stata adeguata	148	91,9
Avrei avuto bisogno di più tempo	7	4,3
Eccessivamente lunga	6	3,7
Totale	161	100,0

Figura 2.17. Come valuta la durata complessiva del percorso? (valori percentuali)

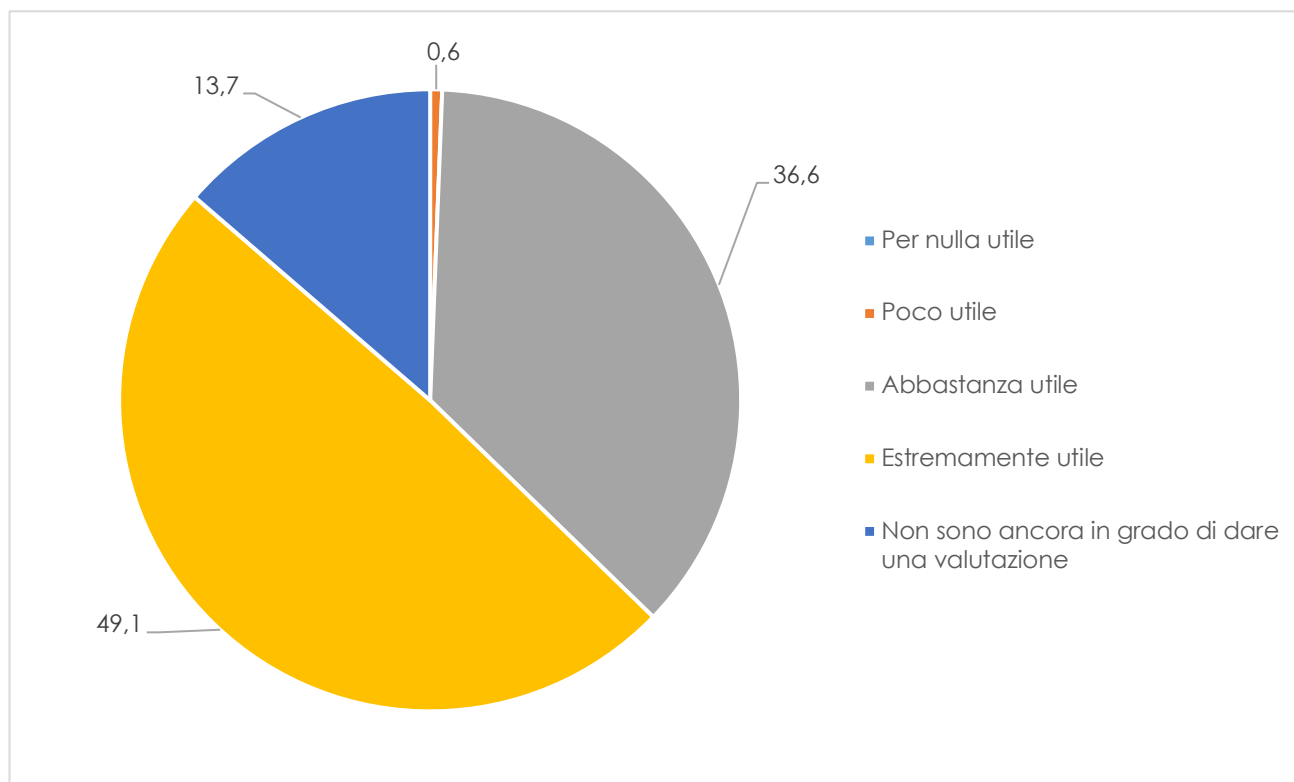


Quasi la metà degli utenti (79, il 49%) ha valutato *estremamente utile* il percorso di IVC. Seguono coloro che lo hanno trovato *abbastanza utile* (59, il 37%). Solamente una persona l'ha giudicato poco utile, mentre nessuno l'ha trovato *per nulla utile*. Infine, il 14% degli utenti (22) non era ancora in grado di esprimere una valutazione sull'utilità della misura (Tabella 2.18 e Figura 2.18).

Tabella 2.18. Come valuta complessivamente l'utilità del percorso che ha seguito? (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Per nulla utile	0	0,0
Poco utile	1	0,6
Abbastanza utile	59	36,6
Estremamente utile	79	49,1
Non sono ancora in grado di dare una valutazione	22	13,7
Totale	161	100,0

Figura 2.18 – Come valuta complessivamente l'utilità del percorso che ha seguito? (valori percentuali)



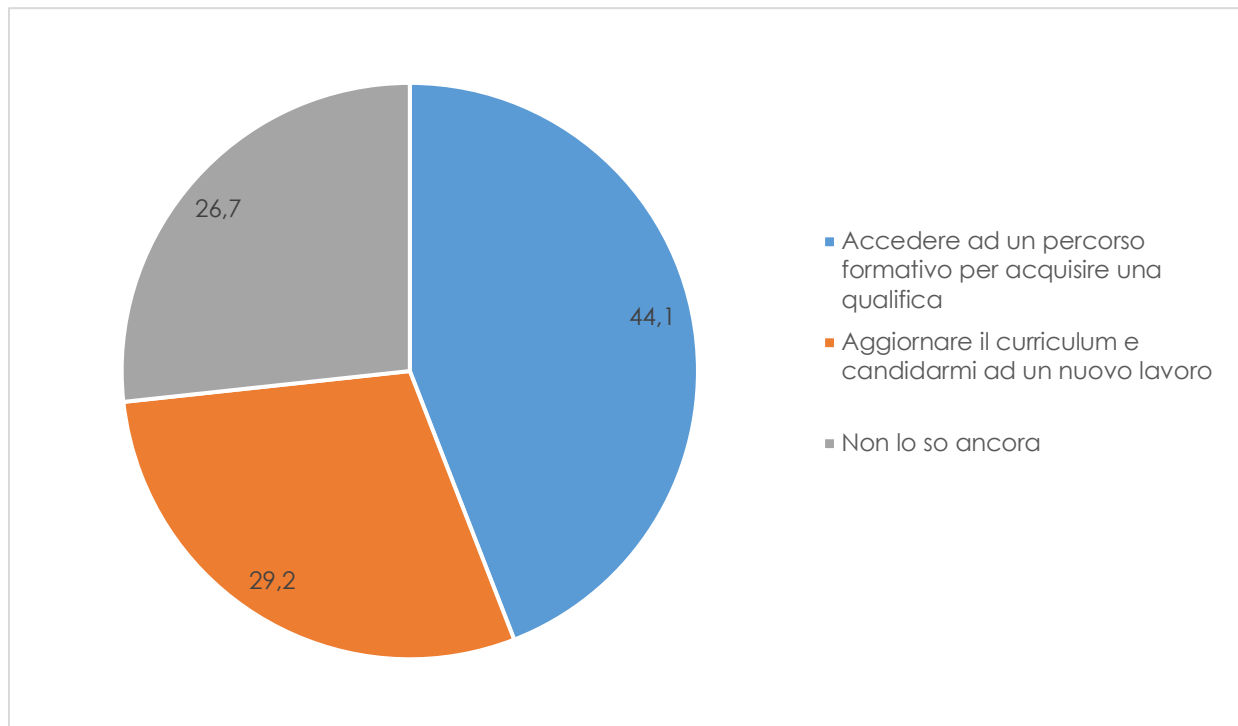
LE PROSPETTIVE FUTURE

Per quanto riguarda le prospettive future, la maggioranza relativa degli utenti (71, il 44%) è intenzionata ad accedere ad un percorso formativo per acquisire una qualifica, il 29% (47) pensa di aggiornare il curriculum vitae e di candidarsi ad un nuovo lavoro, mentre il 27% (43) non ha ancora definito le sue intenzioni future (Tabella 2.19 e Figura 2.19).

Tabella 2.19. Avendo concluso il servizio di identificazione e validazione delle competenze è sua intenzione nel prossimo futuro... (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Accedere ad un percorso formativo per acquisire una qualifica	71	44,1
Aggiornare il curriculum vitae e candidarmi ad un nuovo lavoro	47	29,2
Non lo so ancora	43	26,7
Totale	161	100,0

Figura 2.19. Avendo concluso il servizio di identificazione e validazione delle competenze è sua intenzione nel prossimo futuro... (valori percentuali)

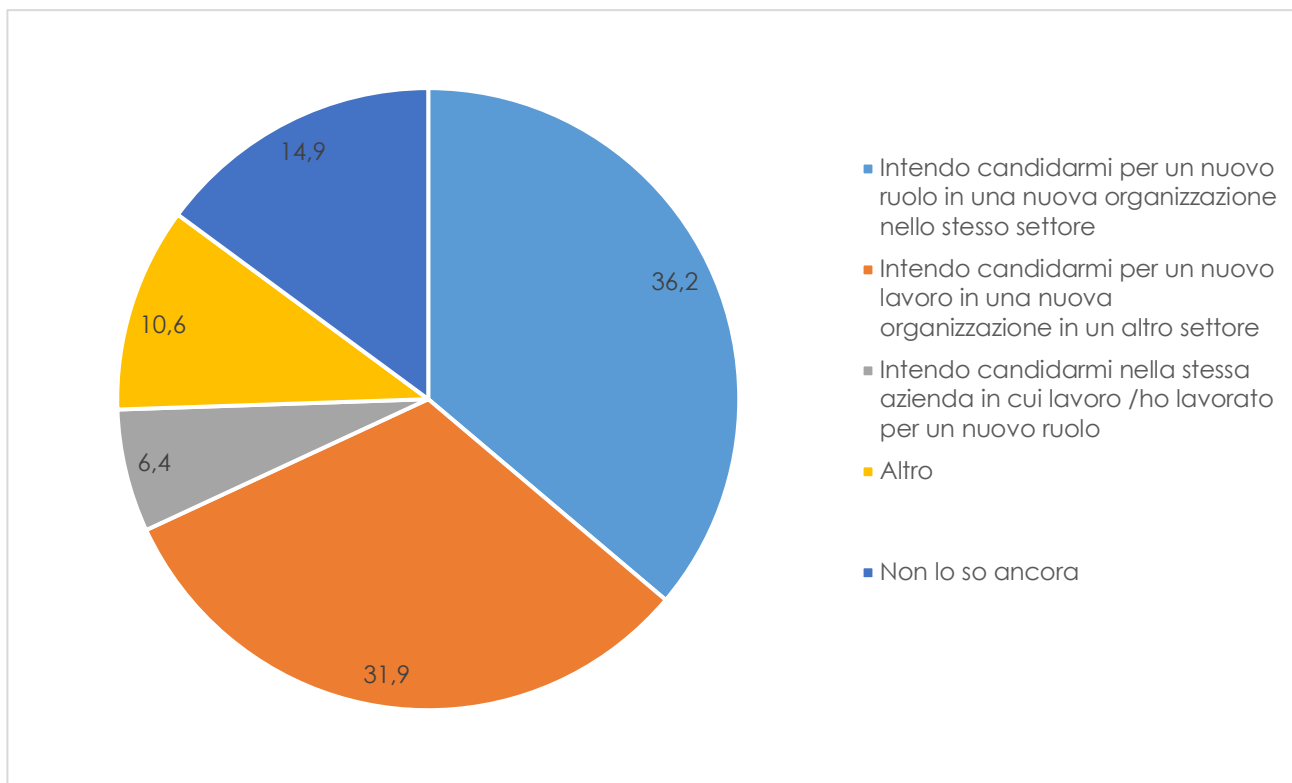


Fra coloro che intendono candidarsi per un nuovo lavoro, 17 utenti (il 36%) aspirano a un diverso ruolo in una nuova organizzazione nello stesso settore, altri 15 (il 32%) vorrebbero cambiare anche il settore, mentre solo 3 (il 6%) intendono restare nella stessa azienda cambiando, però, ruolo. Altre 5 persone (l'11%) aspirano ad altro (ad esempio, trovare un lavoro a tempo indeterminato oppure part-time, o iniziare una carriera da libero professionista). Infine, 7 utenti (il 15%) non hanno ancora deciso quale strada prendere (Tabella 2.20 e Figura 2.20).

Tabella 2.20. Più precisamente... (valori assoluti e percentuali)

	N.	%
Intendo candidarmi per un nuovo ruolo in una nuova organizzazione nello stesso settore	17	36,2
Intendo candidarmi per un nuovo lavoro in una nuova organizzazione in un altro settore	15	31,9
Intendo candidarmi nella stessa azienda in cui lavoro /ho lavorato per un nuovo ruolo	3	6,4
Altro	5	10,6
Non lo so ancora	7	14,9
Totale	47	100,0

Figura 2.20. Più precisamente... (valori percentuali)



CAPITOLO 3

L'ACCESSO DEGLI UTENTI AL SERVIZIO

La survey presentata nel capitolo precedente ha evidenziato come i canali attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio siano diversificati: il passaparola, le azioni di promozione regionale, i centri per l'impiego, gli enti di formazione e vari altri soggetti, tra cui gli stessi soggetti attuatori della misura.

Questo capitolo si occupa della prima fase di accesso al servizio da parte degli utenti. Il primo paragrafo ricostruisce le modalità adottate dai soggetti attuatori nell'accoglienza della domanda. Il secondo paragrafo sintetizza il punto di vista dei soggetti attuatori in merito ai nodi critici.

L'ACCOGLIENZA DELLA DOMANDA

Generalmente i cittadini accedono al servizio tramite chiamata telefonica o e-mail, diretta al capofila di un raggruppamento di soggetti attuatori che solitamente svolge anche un ruolo di coordinamento del progetto.

Il primo colloquio telefonico di solito riguarda lo svolgimento del processo, il numero di ore e di impegno, gli attori coinvolti, i metodi di valutazione delle competenze che verranno utilizzati. Entrando più nello specifico caso del singolo utente, l'operatore o operatrice cerca fin da subito di capire le probabilità di successo del dispositivo, impegnandosi ad individuare un profilo di riferimento da validare, verificando a grandi linee il grado di copertura delle competenze rispetto al profilo e la documentabilità effettiva delle competenze.

Gli utenti presentano esperienze pregresse spesso frastagliate. Di frequente le loro competenze non sono incanalabili in un unico profilo, ma sono riconducibili a più profili diversi. Nella maggioranza dei casi, inoltre, esprimono una domanda piuttosto vaga e poco orientata, evidenziano una scarsa consapevolezza rispetto al funzionamento del processo di IVC, rispetto alla misura in sé oltre che rispetto ai propri stessi bisogni orientativi, come diversi capofila hanno rilevato.

“Devo dire che la Regione su questo si è spesa molto nell'ultimo periodo, con una campagna pubblicitaria sicuramente capillare, in tutto il territorio – però il cittadino vede “certificazione delle competenze” e pensa di poter certificare il mondo. Non è proprio così. Hanno telefonato e noi abbiamo dovuto dare informazioni a una tipologia disparata di richieste e di competenze.” (RT4).

Talvolta gli utenti mostrano una maggiore consapevolezza su cosa sia un percorso di certificazione delle competenze, ma mantengono forti incertezze sui suoi sbocchi.

“Comprendono cosa significa arrivare a certificazione, ma sono confusi rispetto a quali profili la misura dia accesso, immaginando di poter arrivare a certificare percorsi di formazione superiore” (RT7).

Molto spesso gli utenti si pongono una domanda cruciale: "A cosa mi serve questo servizio?". Chiedono quindi chiarimenti, con domande generali e poco orientate, mostrando confusione rispetto ai profili che possono accedere effettivamente alla misura.

Il ruolo del capofila è quello di svolgere una prima importante analisi di fattibilità relativamente al caso portato dall'utente e di agire come filtro su due piani:

- orientare circa l'utilità del servizio nei confronti di un progetto personale e professionale ancora abbozzato;
- distribuire le domande tra i partner del proprio raggruppamento, in funzione dell'area professionale a cui il profilo di certificazione atteso fa riferimento, o assegnarle ad altri partenariati, nel caso in cui l'area professionale di riferimento non sia presente.

La fase di accoglienza allora si configura già come una fase operativa vera e propria, che influenza l'attuazione del dispositivo nelle fasi successive, gestite dai singoli partner.

"Molto spesso nella fase di analisi della domanda ci troviamo di fronte ad un'esperienza così variegata, frastagliata... molto spesso il cittadino si rivolge al nostro servizio con l'idea di certificare le sue competenze rispetto ad un profilo, ma poi accade, dopo l'analisi e la ricostruzione della sua esperienza che emerge invece che valeva più la pena di orientarsi su altri profili. Perché molto spesso una delle condizioni che ci consentono di andare avanti, di proseguire con il nostro servizio, è anche la possibilità di raccogliere evidenze di queste esperienze. Quindi una persona può anche raccontarci di aver lavorato per tre anni come cuoco nella cucina di tre ristoranti, però se poi lo ha fatto in modo non regolare e quindi non abbiamo dei contratti, non abbiamo delle evidenze, non abbiamo delle lettere di referenze, non abbiamo nulla, diventa difficile poter andare avanti." (RT4).

Condurre questa attività di accoglienza e filtro orientativo, richiede tempo al fine di assicurare la qualità delle tappe successive. Diversi capofila sostengono che si tratta di una quota di lavoro, almeno in parte, non rendicontabile.

"Noi raccontiamo quello che è il servizio, come si può arrivare alla certificazione e, laddove non si possa arrivare alla certificazione, proviamo a chiedere all'utente di individuare insieme a noi... Tutto questo però si configura come un extra rispetto alla presa in carico, nel senso che è tutto un lavoro che noi non rendicontiamo." (RT4).

Nel corso delle interviste è emerso che talvolta il filtro iniziale viene svolto da figure con competenza di coordinamento, ma senza competenze specifiche di processo nell'IVC. Va sottolineato che questo ruolo di filtro è particolarmente rilevante e delicato: eventuali errori o incertezze in questa fase infatti possono determinare un abbandono precoce da parte degli utenti. Ciò che appare cruciale è la capacità di spiegare il senso profondo del servizio, di raccontare il percorso agli utenti, di spiegare le sue tappe e il ruolo della valutazione, motivando senza spaventare. Si tratta di un compito tutt'altro che semplice.

"In fase di accoglienza iniziale, di fronte alla domanda diretta dell'utente, il capofila cerca di motivare all'accesso valorizzando gli elementi significativi del percorso."

Gli raccontiamo qual è il processo, l'insieme dei colloqui, spieghiamo in cosa consiste il servizio, quante ore lo impegnerebbero, cosa lui porterebbe a casa in termini di validazione di alcune competenze, oppure eventualmente di una certificazione del profilo. Però molto spesso, appunto, laddove non si trova una vera utilità, le persone dicono "Ma a me cosa serve poi la validazione di questa competenza, di questo profilo?". E quindi a volte tutto si riduce al mero ragionamento "Mi serve o non mi serve? A me serve lavorare" (RT7).

Un tema molto delicato da affrontare durante il primo colloquio di informazione riguarda l'esame finale. In alcuni casi l'esame costituisce per gli utenti una sorta di deterrente a seguire il percorso, mentre in altri casi costituisce un'aspirazione.

"É stato proprio riscontrato che nel momento in cui si diceva alle persone "Dovrete poi sottoporvi a un esame, a un test, per verificare quello che effettivamente sapete fare", facevano un passo indietro, come se questo esame le spaventasse o come se – questa è stata una supposizione mia, sono sincera – come se si presentassero come più capaci di quello che erano. "Ah, io so fare questo, questo, quest'altro!"; poi nel momento in cui dicevo "Ok, allora verificiamolo con un esame", rispondevano: "Ah no, aspetti, ci devo un attimo pensare, le farò sapere" e poi sparivano" (RT1).

"Per quella che è stata la nostra esperienza, ci sono persone che non vedono l'ora di arrivare all'esame, perché magari sono sicure delle proprie competenze, della propria esperienza, e quindi contano di poter arrivare tranquillamente all'esame e di poterlo superare." (RT6).

Spesso la paura per l'esame è collegata a passate esperienze scolastiche non positive.

"Se entrano in un contesto che sentono totalmente estraneo, soprattutto se sono trascorsi tanti anni dall'ultima esperienza scolastica, alcuni obiettano: "Eh signora, se mi sono fermata alla terza media un motivo ci sarà, no? Non avevo tanta voglia di studiare. La scuola, insomma, non era la mia priorità". Se invece l'ambiente è reso più familiare, si sentono un pochino più a loro agio. Per questo noi accompagniamo sempre gli utenti: l'OAF, che è la persona di riferimento, li accompagna sempre alle prove, al colloquio" (Capofila RT6).

Mettere nella giusta luce il ruolo della valutazione e dell'esame è di particolare importanza nella fase di accoglienza e si lega alla capacità di veicolare in modo adeguato agli utenti una corretta informazione sul percorso e sulle sue finalità.

"Ne abbiamo parlato alle volte durante le plenarie organizzate dalla Regione Piemonte; ho sentito più volte i colleghi dire: "Sono spaventati dall'esame", è sbagliato l'approccio dell'esame. Se tu comunichi il servizio quale è, ovvero l'opportunità per la persona di farsi riconoscere delle esperienze e di valorizzarle, il focus, diciamo, si concentra sulla valorizzazione di qualcosa che la persona ha fatto. Ovviamente non bisogna creare false aspettative, nel senso che non è che una qualunque esperienza può farti pensare di essere un medico o un astronauta, figure peraltro che nel profilo professionale non sono previste e che quindi cito per questo motivo; la persona

interessata a farsi riconoscere determinate esperienze entra in un percorso, che è un percorso pensato, ben definito, che vede coinvolte delle figure professionali esperte.” (RT6).

Alcuni capofila, anche grazie all'esperienza accumulata nel corso degli anni, sembrano comunque essere riusciti a impostare la fase di accoglienza in modo da attrarre e non spaventare l'utente nello spiegare la presenza della valutazione e il ruolo dell'esame all'interno del processo complessivo.

“In un primo momento – e quindi forse anche gli scarsi risultati iniziali dipendono da questo – abbiamo trovato un'enorme difficoltà a coinvolgere o convincere le persone a partecipare al processo. Abbiamo notato che invece di presentare il progetto come qualcosa che porta a una valutazione finale da parte di un soggetto terzo, lo si presenta come un percorso in cui semplicemente si possa anche accettare una validazione di parte seconda, la reazione delle persone coinvolte cambia.” (RT3).

“[...] siamo riusciti a coinvolgere anche soggetti che questo interesse immediato non lo avevano, ma che potevano valutare come interessante capire come era percepita o percepibile la loro esperienza in vari contesti lavorativi. Inizialmente, le risposte erano a volte categoriche: “Non ho bisogno che sia tu a dirmi che so fare il barista; me lo dicono tranquillamente quelli che vogliono assumermi facendomi fare un giorno di prova”, oppure “No. Dopo così tanti anni non se ne parla di farmi valutare da qualcuno che magari non ha neanche la metà delle esperienze che ho io in questo senso”. È importante dire loro che non devono per forza arrivare alla qualifica, ma possono fermarsi alla validazione, che anche quella è un esame, ma glielo spiego in maniera un po' diversa...” (RT2).

Un'altra strategia utilizzata per motivare all'entrata nel percorso è stimolare l'utente a vivere questa esperienza come un confronto tra saperi diversi.

“La logica è “Se tu, che hai delle competenze specifiche, le spieghi a me, che non le ho, io ne prendo atto. Ne posso fare un elenco, dopodiché, io non sono in grado di dirti “Mah, secondo me hai queste competenze, secondo me dovresti approfondire questo e quest'altro”. Quindi ti consiglio di parlare con il mio collega, che può invece risponderti nel merito, che può comprendere quello che hai fatto e può chiederti magari di fargli vedere come lo fai, di rispondere a qualche domanda per capire quando hai apprese determinate competenze, qual è il tuo stile, qual è la tua scuola di pensiero, ecc. Quindi gli presento questo colloquio introduttivo non come un esame, ma come un confronto tra due persone esperte” (RT3).

In alcuni casi, a fronte della mancata individuazione di un profilo di riferimento coerente con le aree professionali assegnate, è utile inviare l'utente ad un altro soggetto attuatore.

“A volte è capitato di indirizzare alcuni utenti ad altre sedi. Quello sì. Perché magari noi non eravamo in grado di prenderli in carico, non avendo l'area professionale autorizzata o magari, ad esempio, i corsi. E quindi abbiamo dovuto indirizzarli ad altri RT. Così il primo filtro a volte si esaurisce

proprio in una risposta velocissima, in cui appunto comunichiamo che noi come RT non possiamo prendere in carico quel tipo di profilo, dando però riferimenti di altre sedi, esterne al nostro RT" (RT4).

"É anche è capitato di trovarci di fronte a persone dai profili molto frastagliati, con tante esperienze. In tal caso non è facile subito individuare quale può essere il profilo oggetto del servizio di validazione e certificazione. Quando si individuava un profilo, che noi non potevamo prendere in carico perché non abbiamo l'area professionale autorizzata, il nostro lavoro si esauriva in questo suggerimento: "Chiami questa sede, chieda di questa persona". Poteva trattarsi anche di una realtà esterna al nostro RT. Ad esempio, per quanto riguarda gli assistenti familiari è capitato spesso questo: noi infatti non abbiamo l'area professionale autorizzata: così, quando nell'analisi della storia professionale della persona si individuava quello come un potenziale profilo su cui validare delle competenze, abbiamo dovuto invitare l'utente a rivolgersi ad altre sedi." (RT4).

Nel corso delle interviste è emerso che, parallelamente alla promozione regionale, i partner dei diversi raggruppamenti hanno talvolta promosso forme di reclutamento locale attivando canali interni tra i loro servizi formativi, ad esempio per intercettare le persone che avessero abbandonato i corsi.

"Noi abbiamo da dieci anni il corso "Tecnico dell'Amministrazione nella piccola e media impresa". Dall'anno scorso ci siamo chiesti: "Ma se noi raggiungessimo le persone che hanno magari abbandonato il corso, potremmo valutare di coinvolgerle nell'IVC. Se fossero più o meno tutti arrivati allo stesso punto o comunque a grandi linee, potremmo valutare se immaginare per loro un processo che porti anche alla certificazione come "Addetto alla contabilità" o "Addetto alle procedure di segreteria". In modo da recuperare anche quelli che si sono persi per strada e che non hanno in mano nulla. Oppure, potremmo magari provare a ragionare se siano in grado di poter sostenere l'esame dell'Addetto quindi di una qualifica con un livello EQF più basso. Dovremmo anche vedere un attimo dove si è interrotto il loro percorso e tuttavia sono andate avanti: io ad esempio ho due allieve che sono arrivate fino allo stage e quindi hanno fatto una grossa parte di percorso" (RT2).

"Molto spesso prendere in carico delle persone in IVC che però già sono dei nostri utenti su altre direttive ci aiuta un pochino, nel senso che all'interno di altre direttive nel fare l'orientamento magari è possibile anche approfondire... mentre già si fa orientamento si approfondisce la storia professionale delle persone, magari si può avere l'occhio rispetto al servizio dell'IVC e quindi approfondire questo aspetto legato alla documentazione, all'identificazione, in quel momento lì è un po' più semplice. È chiaro che se invece arriva un utente dall'esterno, che non è già inserito in qualche nostro percorso o in qualche altro nostro servizio, non è che non si faccia questo lavoro, però un po' è difficile che venga riconosciuto. Ecco, quello sì." (RT4).

Anche in questi casi è indispensabile, nella fase di accoglienza e inserimento al servizio, svolgere un importante ruolo di filtro orientativo.

“Molto spesso prendere in carico in IVC delle persone che già sono dei nostri utenti su altre direttive ci aiuta un pochino, nel senso che in altre direttive sono previste azioni di orientamento all'interno delle quali magari è possibile anche approfondire... la loro storia professionale, usufruendo della documentazione e facilitando così l'identificazione. È chiaro che, se invece arriva un utente dall'esterno, che non è già inserito in qualche nostro percorso o in qualche altro nostro servizio, non è che non si faccia questo lavoro, però è un po' più difficile prenderlo in carico” (RT4).

“Nel momento in cui una persona si presenta e viene presa in carico, tra virgolette, dall'orientatore/case manager, c'è una fase iniziale di colloquio in cui si cerca di capire dove indirizzarla, se in un percorso di individuazione, se in un percorso formativo o se ha già svolto i vari passaggi per essere preso in carico sul Buono Servizi. Quindi, in questa fase si dà un minimo di informazione orientativa che già permette di orizzontarsi. E poi, l'orientamento specialistico viene fatto in ambito più formativo o lavorativo, mentre la validazione delle competenze segue un suo percorso ad hoc” (RT3).

I NODI CRITICI SECONDO GLI ATTUATORI

Nel corso delle interviste sono state indagate le opinioni dei soggetti attuatori in merito agli aspetti più sfidanti che riguardano l'accesso al servizio.

È convinzione diffusa che i lavoratori occupati nelle aziende e i giovani siano due target particolarmente sfidanti da reclutare.

Coinvolgere le aziende e gli occupati è considerato da quasi tutti i capofila piuttosto arduo perché considerano difficile far comprendere loro l'utilità della misura. È chiaramente un nodo di carattere culturale e che rinvia alle domande e alle aspettative di partenza delle aziende.

“Le aziende chiedono gente che sappia lavorare. Non è così ovvio che ci contattino in quanto agenzia formativa, per chiederci “Avete ragazzi che si sono qualificati?” Se poi hanno la qualifica, meglio. Però la ricerca da parte delle aziende non è tanto rispetto al titolo di studio, quanto rispetto a quello che la persona sa fare o all'esperienza lavorativa che ha maturato. All'Azienda serve che la persona sappia fare quel mestiere, sappia stare in azienda, abbia delle competenze, delle soft-skills che le permettano di stare bene in azienda.” (RT2).

Gioca un ruolo anche la questione del riconoscimento del titolo e dell'attestato di competenze da parte delle aziende. Spesso, infatti, queste ultime non sembrano comprendere appieno il valore dell'attestato e prediligono la valutazione dell'esperienza all'interno del Curriculum Vitae.

“Le aziende gradiscono il servizio, ma a mio parere andrebbero ancora più sensibilizzate sull'utilità stessa del servizio, perché in molti casi nutrono un po', tra virgolette, di diffidenza, nel senso che, in particolare le piccole temono proprio quello che dicevo, che in seguito a questo servizio debbano affrontare una richiesta di avanzamento in termini di retribuzione o di livello.” (RT2).

Opinione ampiamente condivisa tra i soggetti attuatori è che serva un'azione di lungo periodo e su più fronti: campagne di comunicazione e interventi di promozione e sensibilizzazione mirati,

l'adozione di un linguaggio comprensibile per gli interlocutori, il ricorso a figure in grado di svolgere un ruolo che si può considerare di “mediazione culturale”. Una delle possibili leve utili a far comprendere l'utilità dell'IVC si connette alla mobilità interna orizzontale.

“Mi verrebbe anche banalmente da dire che le persone non è che puntano solo e sempre semplicemente a un avanzamento di carriera. È un metodo in realtà che valorizza, mette ordine nelle competenze dei singoli individui. Da un certo punto di vista regolarizza anche le aziende, perché come ho potuto constatare lavorando da anni su SILP, il sistema informativo del lavoro utilizzato nei Centri per l'impiego, tante volte le persone sono inquadrate con un ruolo, mentre poi nel corso degli anni si trovano a svolgere tutto un altro lavoro. Per cui c'è anche un valore aggiunto per le aziende, perché l'attestato di validazione delle competenze rende possibile una maggiore coerenza tra il ruolo e il lavoro svolto effettivamente in azienda.” (RT2).

I giovani sono generalmente considerati un'utenza difficile da raggiungere.

Un capofila suggerisce di condurre una campagna di sensibilizzazione all'interno dei diversi segmenti formativi al fine di preparare i giovani nel cominciare fin da subito a raccogliere e archiviare le evidenze e le certificazioni, nell'ottica di una loro utilizzazione futura.

Altri capofila suggeriscono l'utilità della formazione interna ai soggetti attuatori che affronti nello specifico le modalità migliori per interagire con potenziali utenti e con le aziende.

“Abbiamo introdotto una formazione aggiuntiva diretta a tutto il personale di segreteria e a tutti i case manager che si occupano dei servizi al lavoro, con cui viene proposta, all'interno dei servizi delle agenzie, anche la parte riguardante l'individuazione e la validazione di competenze. Ci sono orientatori o case manager che oggi, rispetto a ieri, sanno di poter proporre anche un'attività di validazione di competenze sia nel caso in cui una persona dica, semplicemente, “Vorrei fare l'assistente di studio odontoiatrico e l'ho già fatto per qualche tempo”, sia nei casi più articolati, in cui un utente si esprima in modo più articolato in termini di riorganizzazione delle evidenze, dicendo: “Io ho fatto il tal lavoro per molto tempo, adesso vorrei cambiare, so fare determinate cose, non ne so fare altre, ho bisogno di un corso”. Gli si fa presente che forse sì, c'è bisogno di una parte di formazione, ma c'è la possibilità anche di saltare qualche passaggio validando le competenze già in suo possesso” (RT4).

Nel corso delle interviste la maggior parte dei soggetti attuatori ha infine posto l'accento su un'altra questione: i rapporti tra la misura IVC universale e le altre misure di politica attiva del lavoro in corso di attuazione contemporaneamente sul territorio regionale ed in particolare GOL – Garanzia Occupabilità Lavoratori. Nel caso di GOL, ANPAL ha previsto l'attivazione, su tutti i territori regionali, di una misura IVC di 10 ore all'interno dei Servizi al Lavoro. L'attuazione della misura IVC interna a GOL, al momento in cui le interviste sono state realizzate, sembrerebbe essere alle prime battute.

“Dalla rete di colleghi di altre agenzie con i quali mi confronto, non mi risulta che questa misura IVC sul GOL PNRR stia andando diciamo per la maggiore, al momento. Perché questi utenti hanno prima bisogno di altre... oltre l'orientamento specialistico, di solito, se sono profilati 102, 103 o

anche 104, spesso hanno bisogno di un up-skilling o di un re-skilling, che a volte possono essere misure che comportano non meno di 150 ore, fino alle 300 qualche volta, in deroga anche fino alle 600. Che è un periodo abbastanza lungo in cui, diciamo, l'utente intercettato è impegnato." (RT4).

Gli intervistati segnalano a questo proposito due possibili conseguenze. Alcuni segnalano una potenziale riduzione del numero di utenti in entrata al percorso di IVC universale; altri segnalano il rischio che alcuni partner dei raggruppamenti territoriali impegnati nel servizio di IVC universale siano indotti a rafforzare l'impegno verso le altre misure di politica attiva del lavoro contemporaneamente in corso di attuazione.

"A ruota, sono usciti i due bandi GOL, sia per la formazione, che per i servizi al lavoro, che hanno polarizzato, rivoluzionato, riorganizzato tutte le attività interne all'agenzia formativa. Il maggiore problema di un'agenzia formativa è dato, dal nostro punto di vista, dal numero ridotto dei componenti: da quattro, cinque persone ad un massimo di dodici circa. Tutte le persone coinvolte nei vari progetti sono contemporaneamente ETC, ma anche responsabili corso, case manager: non avendo noi quindi una strutturazione articolata come può essere quella di agenzie più grandi, si è reso inevitabile scegliere a cosa dedicarci" (RT3).

Il commento di un responsabile di un ente partner sottolinea l'importanza di considerare sistematicamente come essenziale e trasversale il ruolo dell'IVC all'interno di tutte le misure legate alla formazione.

"All'interno della Regione ci deve essere chiarezza e partecipazione rispetto alla misura, in modo da trasmettere convinzione in chi la deve praticare: se viene messa a sistema per qualsiasi politica attiva regionale, ognuna di queste attività valorizzerà le prassi dell'IVC. [...] Bisogna stabilizzare il servizio, metterlo a sistema con le altre direttive e politiche. Per portare a sistema l'IVC, bisogna portare a sistema tutti gli altri elementi; tutte le iniziative e le azioni consolidate nelle politiche attive del lavoro devono parlare di IVC: c'è bisogno di sistematicità per la spendibilità del servizio, deve esserne formalizzato il valore." (RT3).

CAPITOLO 4

I PERCORSI DI VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE

In seguito alla prima fase di accoglienza il percorso di IVC entra nel vivo.

Questo capitolo si occupa di questo percorso, distinguendo tra fase di identificazione, fase di validazione e fase di certificazione.

Propone inoltre un approfondimento sui soggetti attuatori, focalizzando l'attenzione sui raggruppamenti territoriali, che sono stati generalmente composti sulla base di precedenti collaborazioni nell'ambito dei progetti regionali condotti sull'IVC a partire dal 2015.

LA FASE DI IDENTIFICAZIONE

La fase di identificazione è un altro momento cruciale del percorso di IVC e, soprattutto nei primi incontri, è importante stabilire un proficuo rapporto di collaborazione con l'utente che va tranquillizzato, guidato e orientato al percorso. Un'intervistata spiega con queste parole l'importanza di attivare in questa fase un processo di fiducia reciproca e verso il percorso.

“Io sono l'OAF in questo momento e cosa dico ai miei utenti? Che davanti alla mia scrivania, di fronte a me si siedono persone con esperienze le più diverse, e io non sono una tuttologa. Quindi il mio compito è quello di raccogliere le esperienze dell'utente. Ovviamente non faccio una valutazione, redigo un dossier delle evidenze, e poi, diciamo così, passo tutto all'esperto di quel settore specifico relativo al profilo, che l'utente è interessato a farsi riconoscere. Cosa succede poi? La persona sa che nella seconda fase, la fase di validazione, verrà sottoposta ad un colloquio ed eventualmente, se le evidenze non sono sufficienti, ad una prova pratica, che ha lo scopo non tanto di evidenziare le competenze non possedute, quanto quelle o quella acquisite tramite il lavoro, un hobby, un esercizio... La persona diventa allora consapevole di quello che può fare e di quello che sa fare in riferimento a un profilo. Nell'IVC la persona non subisce un esame; l'esame infatti lo farà successivamente, per conseguire la qualifica, quindi dopo aver seguito un corso specifico; magari anche grazie ai crediti formativi che ha ottenuto a seguito del rilascio dell'attestato di validazione di competenze non deve seguire il corso per intero, ma solo una parte; di positivo si può dire allora all'utente: “Il tuo tempo la Regione Piemonte non lo vuole sprecare; tu non hai bisogno di seguire le 200 ore di corso perché alcune cose le hai già acquisite, e lo dice un esperto di materia, non una persona qualunque, e questo viene scritto su un attestato di validazione di competenze”; in questo modo secondo me la persona si rende meglio conto di quello che è il percorso e delle opportunità che offre” (RT6).

Rispetto ai metodi con cui procedere per affrontare la fase di identificazione, emerge dalle interviste ai capofila e agli operatori una pluralità di obiettivi operativi e di metodi. Di seguito riportiamo le diverse pratiche.

Esplicitare la propria storia di lavoro, formazione e apprendimento

In questo caso la fase di individuazione consiste principalmente nell'accompagnare l'utente a esplicitare la propria storia, le proprie esperienze, raccolte inizialmente in un diario in forma "mescolata" e poi nel ricostruirle, assieme all'utente, seguendo criteri cronologici, approfondendole in modo da far emergere le azioni e le attività. Questo passaggio avviene di solito conducendo un colloquio atto a favorire l'esplicitazione dell'esperienza.

"Cosa significa fare le lavatrici?, come fa lei le lavatrici?", questo al fine di far emergere il metodo scelto per svolgere tale l'attività. Successivamente, le esperienze verranno tradotte in competenze all'interno del dossier del cittadino, sul portale Attesta, costruendo il dossier delle esperienze e delle evidenze" (RT6).

Il metodo di analisi di un OAF esperto viene così descritto:

"Quando mi rivolgo ad un utente faccio sempre questa premessa: "Lei quando parla della sua esperienza non dia nulla per scontato, perché ha di fronte a sé una persona che non sa in che cosa consiste quel lavoro e quali sono le fasi in cui si svolge. Non dia per scontati fasi, nomi, terminologie, perché io non li posso conoscere, perché io davanti a me posso vedere mille situazioni diverse e, ripeto, non sono tuttologa, non è quello il mio compito". Quindi raccolgo in un documento, in un quaderno, la storia che mi racconta l'utente. A volte si mescolano vita professionale e vita personale. Ma sicuramente la parte legata all'esperienza: vado proprio a scrivere cosa dice di saper fare. "Ho assistito la signora Maria", "Ah! Mi racconti. La signora Maria aveva qualche patologia? Era anziana? Quanti anni aveva?", "La signora Maria aveva circa 97 anni", "Quando andava da questa signora? La mattina? Cosa le...", "Ah, andavo, preparavo da mangiare e pulivo la casa". [...] Insisto: "Ok, preparava da mangiare, ma la signora aveva una qualche patologia, era diabetica per esempio, aveva qualche cosa che non le piaceva mangiare?". Così pian piano la persona inizia a raccontare, anche se all'inizio tendeva a banalizzare questa attività: non è così. E poi domando: "Faceva le pulizie?", "Sì", "Cosa significa che faceva le pulizie?". Perché c'è un metodo per pulire il frigo, c'è un metodo... " E quando fa le lavatrici, controlla le etichette? Separa gli indumenti solo in base ai diversi colori, oppure a seconda delle fibre..., insomma... In tal modo l'interlocutore comincia a raccontarti proprio tutto; ti dice: "Andavo dal dottore, facevo prescrivere le medicine". Tanti conoscono i nomi delle medicine e sanno anche che patologia curano. Allora incominciano a dire cosa bisogna evitare di dare. [...] Nel frattempo metto per iscritto. [...] Il documento formale in cui viene raccolto alla fine questo racconto è il dossier delle evidenze. Esiste uno strumento a sistema, definito dal Testo Unico, che dice cosa va indicato in esito al colloquio di identificazione; io devo scrivere se si tratta di un'esperienza di lavoro, o di un'esperienza di vita personale, quale documentazione la persona mi ha esibito per dirmi che ha assistito la signora Maria; se non ha nessuna documentazione devo scrivere io una relazione che devo allegare al fascicolo personale, non al dossier delle evidenze; devo dire da quando a quando - tutto questo si fa su Attesta - la persona ha compiuto l'esperienza, prendo il profilo in riferimento alle competenze, aggancio alle esperienze, e quindi riporto con una terminologia più pertinente nel dossier delle evidenze quanto da noi espresso in un linguaggio informale nel colloquio ... Se ad esempio raccontano di aver costruito un promemoria per le medicine, scriverò:

“Aiuto nella somministrazione di medicinali a seguito di prescrizione medica”, perché è quello che serve poi all'esperto di materia” (RT6).

Il raccordo con il Repertorio Regionale degli Standard

Al di là dei diversi metodi, tutti concordano che il momento fondamentale consiste nel raccordo tra esperienze, evidenze e le competenze presenti nei profili del Repertorio Regionale degli Standard. Tra le attività di questa fase è compresa infatti l'analisi dei repertori assieme all'utente, allo scopo di aiutarlo a tradurre le competenze descritte nel linguaggio delle esperienze.

Da parte degli operatori viene sottolineata l'importanza del Repertorio Regionale come strumento per il riconoscimento della competenza nell'esperienza agita.

“Sul contratto di lavoro viene genericamente riportata una mansione. È difficile anche per le persone elencare cosa effettivamente fanno tutti i giorni. Quindi i repertori regionali sono di grande supporto. In questo senso intendo, li ritengo fondamentali anche per chi ricopre un ruolo da tanti anni, però non è consapevole delle sue abilità, delle sue conoscenze e di come le mette in pratica. Ed è un'autoconsapevolezza importantissima per le persone. Questo per me è un po' il punto focale” (RT2).

Un OAF esperto, a tale proposito, si esprime nel seguente modo:

“Alle volte la persona è proprio qui a fianco a me, andiamo sul Repertorio e io le faccio vedere il profilo, glielo faccio leggere. Mi viene in mente ad esempio il collaboratore di cucina: quando si fa riferimento all'“ Utilizzo di attrezzatura tecnica”, la signora del bed and breakfast, alla domanda “Che strumenti utilizza?” mi deve dire ad esempio se ha l'abbattitore... Me la dice lei la strumentazione che ha. Io ovviamente scrivo, nel mio quaderno; potrei anche usare il foglio Word, ma mi trovo molto meglio a scrivere su un quaderno dove posso usare un mio codice, forme abbreviate che per me hanno un significato e che uso per velocizzare la trascrizione. Il lavoro dell'identificazione è un lavoro complesso; solo chi lo fa bene riesce poi ad accompagnare la persona all'esperto del lavoro, per informarlo di quello che essa effettivamente sa fare per costruire le prove, e nello stesso tempo per prepararla a quello che l'esperto del lavoro le chiederà.” (RT6).

È importante che l'OAF ricorra al linguaggio delle competenze e dei profili del Repertorio.

“Proprio per facilitare il compito dell'esperto di materie e dell'ETC, è bene che io parli col linguaggio del Repertorio. Soprattutto quando l'esperto di materia è esterno al sistema della formazione professionale.” (RT6).

Talvolta l'OAF e l'ETC collaborano insieme per identificare i profili di Repertorio più adatti alla situazione dell'utente, come racconta un ETC:

“S. (OAF) mi presenta il caso, senza l'utente presente, quindi mi dice “guarda è arrivata questa persona, mi ha portato tutta una serie di documenti, ha fatto questo tipo di esperienza”. Noi

procediamo con le verifiche in Silp anche perché a volte il contratto di lavoro è lacunoso, non riporta la durata, la sede, il nome dell'azienda; ci rendiamo un pochino conto di qual è stato il percorso della persona. Cerchiamo di capire insieme a quale profilo possiamo far riferimento. Io per fortuna vengo da dieci anni di progettazione nella sede centrale e prima di fare il coordinamento dei corsi per adulti ho fatto per dieci anni la progettista: quindi ho ben presente qual è il repertorio dei profili regionali; so anche che questi vengono implementati di anno in anno, che qualcuno cade in disuso; ho abbastanza presente la differenza tra l'addetto, l'operatore, il tecnico. E quindi prendiamo in considerazione 2 o 3 profili, immaginiamo quale può essere quello che più si avvicina alla persona. Successivamente S. incontra la persona, le presenta, rispetto a quello che ci ha detto, le competenze di cui si compone il profilo; quindi insieme prendiamo in considerazione tutte le abilità, tutte le conoscenze essenziali per capire se effettivamente abbiamo individuato il giusto profilo. E a quel punto cerchiamo di capire in che misura la persona si riconosce in quel profilo, se la documentazione che abbiamo ci dà delle conferme." (RT2).

Non sempre però è possibile individuare all'interno del Repertorio uno o più profili ai quali ricondurre l'esperienza portata dal candidato, come nel caso di seguito riportato:

"un caso difficile... nel senso che non siamo proprio riusciti a portarlo a termine, è quello dell'ingegnere che cercava un riconoscimento di alcune sue competenze sviluppate durante il periodo lavorativo. Questa persona era venuta da noi chiedendo se fosse possibile validare un percorso di tecnico gestione ambiente, energia e sicurezza. Dopo un percorso iniziale di comprensione di quelle che erano le attività lavorative svolte in azienda, si è capito che queste e il titolo di studio posseduto erano ben diversi e ben superiori rispetto a quanto richiesto da quel profilo, delineato nel repertorio regionale, rispetto al quale l'ingegnere sentiva una certa affinità. Si è allora cercato di vedere se ci fossero altri profili di tecnici che potessero rappresentare meglio le competenze acquisite. Abbiamo parlato anche con [un altro capofila], che fa parte di un altro raggruppamento e che si occupa in questo campo di percorsi che sembravano poter soddisfare la richiesta. C'è stata poi la proposta di alcuni profili che potevano avvicinarsi alla figura professionale o comunque alle attività svolte. Alla fine invece è risultato che tutte le attività e le competenze che noi avremmo potuto validare o certificare erano già ricomprese nelle competenze pregresse già possedute da questa persona. Alla fine l'ingegnere ha dichiarato: "Non riesco a far emergere la specificità del mio lavoro e me ne faccio una ragione". Quello è stato il caso, probabilmente, su cui abbiamo speso più tempo ottenendo i peggiori risultati" (RT3).

"La difficoltà a volte ci deriva proprio dal profilo. Avevamo avuto un caso, che abbiamo seguito insieme ad [...], l'altro nostro partner: l'utente era stato preso in carico [dall'altro partner], ma quando è stato il momento di validare l'utente è venuto da noi, seguito dal suo OAF e dal suo ETC [dell'altro partner] perché avevamo noi l'esperto di materia: lui installava impianti sanitari a livello industriale mentre il profilo valorizzava l'installazione a livello civile. Era quindi difficile trovare il profilo che potesse calzare sull'esperienza della persona" (RT6).

Un aspetto migliorabile all'interno del Repertorio è la messa in evidenza delle competenze trasversali legate ai vari profili, o famiglie di profili professionali e di competenze tecnico-professionali. A questo proposito un ETC commenta:

“Un conto sono le competenze pure, un altro è intercettare le competenze trasversali presenti nei profili tecnici e che sono legate al processo di lavoro e alla tipologia di contesto. Ad esempio: chi accetta le automobili in un centro di revisione, deve possedere competenze organizzative nella vendita, c'è la parte tecnica e la parte organizzativa legate all'organizzazione del punto vendita; il tecnico della qualità deve avere una competenza organizzativa; il tecnico ambiente per agire sicurezza deve mobilitare una competenza dimensione organizzativa.” (RT3).

Tra le problematiche individuate in questa fase, la principale emersa dall'intervista con vari capofila è che spesso le esperienze frastagliate degli utenti possono essere potenzialmente collegate a più competenze di diversi profili. Vista da un'altra prospettiva questa problematica comporta anche la difficoltà da parte dell'OAF di individuare facilmente nel portale profili e competenze calzanti con le esperienze riportate.

Un'altra difficoltà rilevata è che le attività in fase di identificazione vengono subito finalizzate alla compilazione del portale Attesta: la rapidità nell'individuazione del profilo di riferimento non è garanzia della qualità della sua scelta e dell'emersione effettiva di un raccordo stabile e congruente tra esperienze vissute e relative competenze. Secondo diversi interlocutori questa fase richiederebbe un tempo maggiore da dedicare all'esplorazione e all'esplicitazione, al fine di indentificare uno o più profili di riferimento e le relative competenze repertorate.

Raccogliere le evidenze

Alcuni partner affermano che la fase di identificazione consiste essenzialmente nella raccolta e nella verifica della congruenza e del grado di copertura delle evidenze.

Durante la fase di identificazione, l'OAF non si ferma a raccogliere e catalogare le evidenze prodotte dal candidato, ma si attiva direttamente nella loro ricostruzione.

“Prima vengono inserite le esperienze lavorative per la costruzione del dossier del cittadino. Quindi innanzitutto inserisco tutti gli attestati, i percorsi... Cioè “tutto il perché e il per come”. Li ricavo dall'estratto conto INPS In più io faccio tutti i controlli: mi è capitato anche di chiamare una scuola; ho fatto una validazione, precedentemente, per una persona che viveva in Valle d'Aosta, non su questo bando, perché in quella regione non c'era il percorso di assistente di studio odontoiatrico, per cui gli interessati avevano l'autorizzazione a venire in Piemonte, ad esempio. Ho chiesto alla scuola i documenti, perché la persona non li aveva. Non avendo il collegamento diretto, non potevo operare con i dati, ma dovevo avere fisicamente l'attestato del diploma. Quindi si carica tutta questa parte, poi si fanno tutte le prove” (RT4).

Questa fase è delicata, perché richiede una consistente attivazione della persona.

“Una persona che costruiva ascensori ci aveva portato proprio tutto il disegno che lui usa fare, ci aveva fatto vedere su che cosa lui lavorava, qual era proprio il suo strumento di lavoro che era poi questo disegno. Quindi si cerca davvero di stimolare le persone nel riuscire ad attivarsi per procurare delle evidenze che non siano appunto semplicemente il contratto di lavoro, che possono avere a casa.” (RT3).

Alcune criticità si incontrano quando gli utenti non sono in grado di focalizzare le singole esperienze al fine di analizzarle in maniera più approfondita, soffermandosi solo sui risultati dell'azione. Oppure può succedere che un utente porti una grande varietà di evidenze relative a esperienze numerose e frastagliate; ciò richiede molto tempo per valutare le più significative e forti. In alcuni casi l'OAF si impegna a contenere e riorientare la ricerca delle evidenze.

“Gli ho detto l'altro giorno “Bravo, grazie! Però sono troppe, dobbiamo metterne a dir tanto dieci”, che già a me sembrano un'enormità” (RT1).

In altri casi si concentra nell'accompagnare la persona a focalizzare l'esplicitazione sulle attività svolte.

“ [...] “riesci a farmi un elenco delle esperienze di docenza che hai fatto?” e lui mi fa l'elenco dei premi che ha vinto. E quindi, come dire, siamo un po' in una fase di stallo” (RT1).

In altri casi ancora si tratta di accompagnare la persona a circoscrivere le attività in cui effettivamente si è rivelato efficace.

“È complicato per via dell'elevata autostima. Siamo penso a 300 file, che mi ha presentato come evidenza. Quindi, non ne veniamo a capo” (RT1).

LA FASE DI VALIDAZIONE

La fase di validazione viene condotta dall'esperto della materia in collaborazione con l'ETC e prevede la redazione di un verbale, un resoconto di come viene svolto l'esame.

In alcuni raggruppamenti territoriali questa fase si concretizza essenzialmente in un momento di controllo documentale di corrispondenze tra esperienze e competenze, al fine di verificare che tutte le competenze del profilo vengano coperte; segue, a discrezione dell'esperto della materia, una prova pratica o test a crocette per identificare le abilità e le conoscenze di ciascuna competenza.

In altri raggruppamenti in un primo momento viene chiesto al candidato di spiegare, per ciascuna competenza, le attività e le azioni effettivamente realizzate, al fine di valutarne la congruenza. In un momento successivo si approfondiscono le attività entrando nel merito di come vengono condotte.

Altri capofila ancora non usano fare una prova, che invece viene somministrata nel caso si desideri ottenere una qualifica.

Il ruolo dell'esperto della materia

Il compito dell'esperto della materia è verificare che quanto riferito all'OAF corrisponda a quanto lei o lui osserva nella prova pratica. Entrando maggiormente nel dettaglio dell'attività di valutazione che fa l'esperto della materia, si può osservare come siano adottati diversi approcci per verificare l'effettiva presenza della competenza nell'esperienza svolta.

Alcuni esperti della materia partono dalle evidenze scelte dal candidato, dalle quali:

“l'esperto della materia riesce a riconoscere delle cose: il suo lavoro è stato quello di farsi raccontare perché aveva scelto quelle evidenze e all'interno di quale contesto erano collocate; quali erano i destinatari, perché aveva fatto quella locandina in quel modo piuttosto che in un altro, perché aveva strutturato alcuni seminari informativi in quel modo...” (RT6).

Altri esperti della materia accompagnano all'esplicitazione della conduzione di un'attività che il candidato sa realizzare.

“La sarta chiede alla ragazza come si fa una camicia. “Raccontami proprio, cerca di raccontarmi come si fa la camicia”. Sostanzialmente dice “Nel momento in cui mi ha detto cosa fa e come fa qualcosa, vuol dire che lei già sa, me l'ha già dimostrato” (RT1).

Talvolta, la formazione degli esperti della materia avviene sul campo, osservando le domande che fanno i colleghi.

“Io ero lì, che facevo l'esperto della materia al tavolo di fianco ed ero in pausa. E sostanzialmente questa sarta chiede alla ragazza come si fa una camicia. La sarta è una persona con la quale... è una vecchia conoscenza. Lavoriamo con questa sartoria da molti anni. E la mia collega, che era lì con lei, chiede alla candidata: “Ma questo aspetto qua”, e le fa vedere, “non lo approfondisci?”. E io me lo scrivo, perché se no poi me lo dimentico, me lo scrivo qua” (RT1).

A partire dall'analisi delle evidenze e dall'accompagnamento all'esplicitazione, l'esperto della materia riesce a verificare come effettivamente l'attività è stata realizzata e a valutarla.

“L'esperto di materia, anche quando legge un dossier delle evidenze, sa comunque farsi delle idee su come nella realtà l'utente doveva assistere l'ammalato, perché se c'è un paziente diabetico come minimo c'è dell'insulina da fare, come minimo c'è una dieta da seguire, come minimo ci sono delle regole relazionali da seguire. Perché io l'ho vista la collega quando ha inscenato la scenetta in cui c'è E., un ragazzo peruviano, col sorriso sempre addosso, che assiste due anziani, marito e moglie. La donna, molto anziana, non deambula più, per cui E. l'aiuta a spostarsi. Il marito è diabetico, deve seguire una dieta ma è goloso da morire. A questo punto la mia collega dice: “Benissimo, adesso tu sei Elvis ed io sono il tuo assistito; voglio andare a far la spesa, portami al supermercato”. La mia collega immagina di essere seduta su una carrozzina, Elvis la spinge. L'uomo “pianta su una bizza”, perché vuole mangiare un dolce. Esasperato per l'insistenza alla fine E. lo compra. A questo punto la collega, ripreso il suo ruolo, gli dice: “Ma no E...” Al che E. risponde: “Eh ma sì, lo so, ma io... ma a me mi dispiace. Ma lo vede? Perché poi lui insiste, insiste, a me dispiace, ma non gliene dò una fetta intera, gliene do un pezzettino piccolo piccolo, perché lo so che gli fa male. Poi gli faccio l'insulina. Non gli succede...” Allora la mia collega cerca di farlo ragionare, dicendogli: “Guarda, non è che se tu oggi mi dai una fetta di dolce oggi mi ammazzi, perché no, non mi ammazzi. Il problema è che se io voglio il dolce oggi e tu me lo dai, e domani, dopodomani me ne dai ancora su mia insistenza, pian piano mi uccidi. Lo dico per te” (RT6).

In alcuni casi l'esperto della materia è chiamato a riprogettare le prove di valutazione.

“In particolare, tempo fa c'è stato il caso di un ragazzo che lavorava in Amazon e che voleva la certificazione della figura dell'operatore addetto ai sistemi e ai servizi logistici. All'inizio la difficoltà c'è stata perché rispetto ai repertori regionali la modalità organizzativa di una grande azienda, di una multinazionale, non è identica. Dopo una lunga chiacchierata, l'esperto della materia ha dovuto adattare le prove a quello che è il flusso di lavoro di una multinazionale. Alla fine il ragazzo ha potuto conseguire un attestato di validazione di competenze, che ha arricchito il suo curriculum. Dopo un po' voleva venire via da un'azienda così grande, inserirsi in una realtà un po' più a misura d'uomo, e ce l'ha fatta. Per cui questo è un caso che anche se non è andato in certificazione ha prodotto un esito positivo” (RT2).

“Per l'IVC utilizziamo la cuoca storica del [Capofila di un RT], una persona di una grandissima esperienza: in base all'analisi del dossier delle evidenze, del curriculum, di quello che l'OAF riferisce sul candidato, imposta un colloquio con lui, basato non solo sulle sue esperienze lavorative pregresse, ma chiaramente anche sulla descrizione delle procedure che egli utilizza nello svolgimento del suo lavoro, piuttosto che nell'applicazione della HACCP, nella conservazione degli alimenti. Poi la cuoca, esperta della materia, stila un menù, una prova pratica che prevede la preparazione dei pasti, adattandolo a seconda delle competenze del candidato. Io non so cucinare, non sono brava, ma ho proprio apprezzato il fatto che l'esperta della materia prepari dei menù totalmente differenti a seconda dell'esperienza pregressa del candidato. Perché c'è chi, nell'ambito del collaboratore di cucina, ad esempio, è esperto di cucina tipica piemontese, e allora chiaramente dovrà adattare in quel senso la prova. Chi, invece, è un addetto al banco gastronomia, oltre a preparare gli alimenti, deve essere anche in grado di conservarli, conoscere la normativa di riferimento. Quindi, tutte le valutazioni hanno comportato un colloquio di approfondimento e poi una o due prove pratiche.” (RT2).

I metodi di valutazione

Il processo di IVC prevede una serie di valutazioni che utilizzano metodi complementari, dal test di conoscenze, alla prova pratica, al colloquio.

“La validazione è una ricostruzione, anche documentale, di tutta una serie di dati fisici, da mettere insieme per poi verificare, con l'esperto di materia se ci sono tutte le competenze e le abilità legate al profilo. Quindi si va ad analizzare profondamente il profilo, confrontandolo con le conoscenze e le abilità, e poi si fanno delle prove per verificare... che può essere una prova... per quanto riguarda il mio profilo ad esempio... è tutto abbastanza semplice, perché è tutto normato. Quindi, la marginalità è molto bassa, da quel punto di vista. Noi facciamo tutto un questionario a crocette su tutte le competenze... cioè su tutte le abilità del profilo: un test da 90 domande. In più facciamo una prova pratica. In più c'è il colloquio tecnico. Quando ho le prove posso andare a verificare e validare le singole conoscenze e abilità” (RT4).

I test sono quelli utilizzati dal docente in classe o alcune prove tratte dall'esame di certificazione.

“É un test che il docente ha già, che usa già in classe, perché appunto l'esperto spesso è un docente e quindi è un test che utilizza normalmente in classe” (RT2).

La paura dell'esame, alla fine, generalmente si supera grazie proprio agli effetti dell'IVC sulla persona, come testimonia un OAF.

“Quindi l'IVC serve tantissimo per far fare alle persone un'autoanalisi, è un vero bilancio delle proprie competenze. Mettere un po' di ordine nelle proprie competenze rafforza un po' la propria autostima. È un buon progetto; una volta che la persona ha acquisito consapevolezza delle proprie competenze, le vede scritte nero su bianco, non mi sembra che l'esame sia poi un ostacolo importante” (RT2).

Il ruolo dell'OAF

Durante la validazione, la presenza dell'OAF viene generalmente considerata utile, perché mantiene la continuità di senso con la fase precedente; in alcuni casi la sua presenza è anche rassicurante per il candidato o la candidata.

“Effettivamente nei due colloqui di validazione che ho fatto come OAF io ero seduta alla scrivania di fianco, ero nello stesso ufficio; ho detto: “Io resto qui. Se avete bisogno di me, chiedetemi”. Secondo il Testo Unico, è l'esperto della materia che prende le evidenze e le mette nella scheda di valutazione. È un processo che non si può fare senza l'OAF, perché è l'OAF che conosce quella evidenza, che aiuta a interpretare. Non so, se penso all'orientatore o all'animatore, tutta l'attività di promozione delle attività, la produzione documentale, quella è e quella resta. Però a volte c'è proprio bisogno di aiutare un po', di valutare... La presenza dell'OAF aiuta nella valutazione. L'ETC dà un elemento di processo. Garantisce il processo, invece l'OAF rappresenta un accompagnamento continuo. E quindi rispetto alle figure è vero che è una responsabilità dell'esperto della materia, ma l'OAF lavora con lui.

Secondo me, bisognerebbe pensare di prevedere che l'OAF accompagni proprio tutto il percorso, anche la validazione, anche la compilazione della scheda” (RT1).

Diversi capofila osservano che nella fase di validazione emergono delle esperienze collegabili a competenze al di fuori del profilo selezionato in fase di individuazione, e che avrebbero dovuto essere individuate precedentemente. Questa problematica viene affrontata coinvolgendo l'OAF anche in questa parte del processo, oltre che per dare continuità al senso del percorso e rassicurare l'utente durante la fase dell'esame.

Un ulteriore aspetto emerso dalle interviste consiste nel fatto che talvolta la validazione e la certificazione portano ad un livellamento verso il basso del profilo o dell'EQF di competenza conseguita.

“Abbiamo notato che purtroppo la misura in sé fa sì che accada un'altra cosa che è particolare: il livello scolastico che le persone hanno fa riferimento a un EQF, magari EQF 4, ma quando si va a farsi riconoscere delle competenze acquisite in un contesto lavorativo, si scende sempre. Infatti, i miei ETC, giustamente, più volte mi dicevano: “Ma non riusciamo almeno a livellare il livello EQF?”. Io, vi dico, anche questo aspetto del meccanismo funziona così. Probabilmente perché in ambito lavorativo le competenze sono più di tipo pratico, mentre si lasciano un po' da parte le

competenze teoriche. Perché il profilo regionale è molto completo, ha sempre delle competenze di tipo teorico, su cui le persone non si sentono sicure. È capitato più volte, ad esempio, nell'ambito dei servizi per l'impresa. Per quanto riguarda l'operatore ai servizi per l'impresa, io immaginavo magari di portare la persona in validazione su un profilo di tecnico specializzato nei servizi per l'impresa; invece capita che la persona si senta in grado di farsi riconoscere solo delle competenze del profilo dell'operatore, quindi di un profilo regionale un pochino più basso. Ma questo perché a mio avviso nel mondo del lavoro ci sono tante attività, ma spesso le persone si focalizzano solo su una parte di esse" (RT2).

LA FASE DI CERTIFICAZIONE

A seguito della validazione, si può verificare con il candidato la possibilità di accedere alla certificazione, nel caso si verifichi che tutte le competenze previste dal profilo siano presenti. In alcuni raggruppamenti territoriali anche durante la fase di certificazione viene coinvolto l'OAF, che in questa sede continua a mantenere il filo del percorso per l'utente e si occupa di condurre un follow up.

"Allora, quando tu hai terminato tutta la sessione di valutazione delle evidenze con l'esperto di materia, e magari gli validi tutte le competenze previste dal profilo dell'ASO su "Attesta", puoi fargli conseguire la validazione di competenze. Poi, visto che la persona ha dimostrato, con l'esperto di materia, in fase di validazione, di avere tutto lo "spettro" delle competenze del profilo di riferimento, lo puoi iscrivere, con un credito di idoneità, alla commissione d'esame degli allievi che avevano invece seguito un percorso completo.

Quindi la sua situazione risulterà come quella di un allievo normale inserito in commissione d'esame, con commissione esterna; se supererà le prove previste per quel profilo standard, al termine, se idoneo a tutte le prove di quella qualifica, avrà diritto alla certificazione di parte terza della qualifica come tutti gli altri allievi. Quindi avrà l'attestato di qualifica, che è una certificazione di parte terza.

Ad esempio, il candidato che ho in carico come "operatore di editoria digitale", avrà una attestazione di validazione nel momento in cui avrò svolto tutti gli atti amministrativi, sia cartacei del dossier del cittadino, sia digitali di validazione in Attesta; in questo modo viene dimostrato che il candidato ricopre lo spettro completo di competenze di quella figura standard a sistema, sebbene non normata.

Con questa documentazione il candidato potrebbe successivamente individuare una commissione in altri enti, oppure una organizzata ad hoc con il finanziamento della misura sperimentale IVC di cui stiamo parlando e portarlo in commissione di esame; in questo caso - però bisogna nominare una commissione speciale costituita secondo gli standard formativi relativi agli esami finali; questa commissione deve prevedere un presidente esterno, un esperto datoriale esterno, gli esperti di materia e i formatori interni; il candidato dovrà superare tutte le prove previste che sono peraltro le stesse che io gli ho già sottoposto; io infatti gli ho sottoposto le prove che erano previste per la nostra figura, quando ha incontrato la commissione di esami inerente il corso finanziato; se il candidato supera tutte le prove, avrà la qualifica, con la sua pergamena di parte terza e di nuovo la validazione di competenza in uscita, con tutto lo spettro di competenze del profilo. Questo caso, oltre ad essere una validazione, è una certificazione di parte terza, di qualifica a tutti gli effetti" (RT4).

L'ORGANIZZAZIONE DEI SOGGETTI ATTUATORI

Tutti i raggruppamenti territoriali hanno adottato un modello organizzativo centralizzato attorno alla figura del capofila, che svolge una rilevante funzione di coordinamento attraverso varie attività di indirizzo e di filtro:

- la definizione degli obiettivi da raggiungere, complessivi e specifici per ogni partner;
- la promozione di azioni di coinvolgimento e attivazione del partenariato, chiamato a sua volta ad agire sulle leve di promozione locali e i canali interni;
- la definizione degli aspetti amministrativi e gestionali interni al partenariato;
- l'accoglienza dei candidati e l'analisi della domanda.

Questa funzione di coordinamento si concretizza anche nella promozione della comunicazione interna tra partner e nell'organizzazione periodica di riunioni. La periodicità delle riunioni è variabile: da una riunione ogni due settimane in alcuni raggruppamenti, ad una riunione ogni due mesi in altri. Gli incontri di alcuni raggruppamenti, più ravvicinati all'inizio, si sono progressivamente diradati una volta che le procedure venivano definite, talvolta anche in concomitanza con il limitato numero di utenti in ingresso.

Generalmente, i capofila condividono con i partner uno spazio online che raccoglie, a seconda dei raggruppamenti, uno o più di questi contenuti:

- i documenti amministrativi da compilare e visionare (persone prese in carico dai vari operatori coinvolti, la distribuzione del carico di lavoro tra gli operatori);
- i cataloghi dei corsi;
- le rappresentazioni del processo complessivo;
- le informazioni operative per la buona gestione comunicativa (elenchi di sedi e riferimenti).

In alcuni casi sono inoltre stati condivisi strumenti operativi realizzati nel corso dei progetti precedenti, come ad esempio vademecum per la compilazione della documentazione di processo e l'archivio dei documenti da produrre in esito al processo.

Un capofila ha costituito un Comitato tecnico, un organismo di monitoraggio dell'avanzamento delle attività, composto da ciascun partner, che con cadenza semestrale si incontra per affrontare le criticità del progetto e farsi promotore di comunicazioni e richieste presso la Regione.

Presso i soggetti attuatori di minori dimensioni, con poche risorse umane a disposizione, le soluzioni organizzative adottate tendono verso la polivalenza dei ruoli, piuttosto che basarsi su una loro netta suddivisione.

“Siamo piccolini, non abbiamo tante risorse umane e ricopriamo anche tanti ruoli, compreso quello dell'ETC o dell'OAF. Si tende a prendere in carico l'utente uno a uno, e a dimenticarci che ci sono le altre figure a sistema, che devono subentrare, prendere il testimone. Quindi è difficile entrare in una logica di suddivisione di ruoli più diversificata, come previsto nella DGR degli Standard e quant'altro. Però, nel momento in cui ci sono delle risorse umane nell'organizzazione di un'agenzia, che si occupano, nel momento in cui l'utente dovesse diventare molto importante, solo di IVC, è chiaro che si dedicano prevalentemente a quello e fanno solo quello. La nostra difficoltà è che facciamo tante altre cose, oltre al fatto che manca l'utenza. Però, quando arriva l'utente, un po' perché non si hanno sempre a disposizione tutte le figure a sistema, magari come

ETC lo prendi in carico, e quindi un po' ti arrabatti più da solo che con le altre figure a sistema. Mentre sarebbe corretto passare il testimone o lavorare in tandem, dove l'ETC faccia più da supervisore e l'OAF curi alcune parti più importanti sulla validazione e la messa in trasparenza delle evidenze. Poi, nel momento in cui c'è da fare la prova, per verificare che queste evidenze abbiano effettivamente un ritorno da un punto di vista di competenza pratica e teorica vera, l'ETC può stare a fianco all'esperto di materia o anche l'OAF; questa parte di valutazione dell'allievo dovrebbe essere realizzata anche collegialmente" (ETC5).

Nelle piccole organizzazioni il fatto di non disporre di risorse umane dedicate, unito alla scarsa utenza, rende più difficile anche l'apprendimento in corso d'opera.

"Si dovrebbe contare su una capacità di automatismo che consentirebbe di attivare una presa in carico del candidato fluida e veloce, anche se c'è comunque la sicurezza dovuta al fatto di aver trattato tanti casi; salvo anche dire che ci sono 20 ore a disposizione nel servizio sperimentale per ogni utente. Mancando rapidità e automatismo nel gestire le situazioni, anche perché ogni caso è un caso a sé, l'accompagnamento di un utente può durare più di un mese; alcuni casi si dilatano nel tempo, un po' perché le persone hanno tanti altri impegni, un po' perché anche noi operatori del sistema accreditato abbiamo un sacco di altre cose da fare, magari procrastiniamo gli appuntamenti, oppure non richiamiamo il candidato nei tempi che sono magari confacenti a portare a buon fine il servizio con più celerità. Quindi, ci sono anche queste difficoltà. Io l'ho detto molto chiaramente, ma non è un'autodenuncia, è proprio... sta anche nel fatto che, nel caso specifico mio, che la mia organizzazione è piccola e non ho tante risorse umane" (ETC5).

La condivisione delle pratiche

Alcuni capofila riportano pregresse esperienze progettuali con i partner del proprio raggruppamento. La stratificazione informale, nel corso del tempo, di forme di collaborazione finalizzate al *problem solving* ha talvolta prodotto ciò che sono considerate buone prassi, di diverso tipo:

- organizzative-amministrative, come la condivisione online di documenti operativi (flussi di processo, ruoli e tempi associati), il ricorso a riunioni webinar e canali più veloci, come e-mail e messaggi;
- tecnico-professionali, legate alla costruzione condivisa di strumenti di pratiche orientative, di bilancio di competenze e valutative (griglie comuni per la valutazione dei casi);
- formative e di supervisione, centrate sulla discussione di casi e sulla loro simulazione.

Come risultato di questi momenti di trasferimento e capitalizzazione informale di saperi, si è progressivamente costruita, da un lato, una memoria storica di riferimento e una capacità di gestione e fronteggiamento collettivo di situazioni inedite, dall'altro, è aumentata la rapidità, fluidità e armonia delle comunicazioni interne.

Nello specifico, alcuni capofila hanno identificato uno stile comune nella conduzione del processo di IVC, con particolare riguardo agli aspetti di correttezza nella conduzione delle diverse fasi e nella presa di decisione (ad esempio, nella valutazione del grado effettivo di preparazione degli utenti). Dalle interviste è comunque emerso che non tutti i partner si sentono coinvolti nello stesso modo nella condivisione delle pratiche, specialmente quando il numero di utenti trattati è molto basso e l'esperienza pregressa è limitata.

La formazione degli operatori

Alcuni capofila ritengono gli ETC accreditati dalla Regione Piemonte eccessivamente numerosi: secondo questa lettura non tutti gli ETC accreditati sarebbero effettivamente interessati e competenti per lavorare nella misura.

"La Regione ha formato tantissimi ETC. Se voi vi andate a scaricare l'ultima determina di formazione, non so a che numero siamo arrivati, più di 200 forse. Quindi, anche se i numeri vengono ragionati in proporzione agli ETC, agli enti titolati, è ovvio che il servizio, come dire, è negativo, mi vien da dire, i numeri sono negativi, non sono così positivi. Ecco, diciamo così: sarebbe meglio se questo servizio fosse ancora al momento erogato e gestito da chi veramente ci crede, da chi veramente è in grado di farlo, e non da chi alle volte fa i corsi e si mette negli elenchi regionali perché così poi può partecipare ai bandi. L'IVC è proprio uno di quei servizi dove poi i nodi vengono al pettine: se non lo sai fare, non ti sei mai interessato a farlo, sei OAF e ETC sulla carta, ma non nella realtà. Questo, secondo me, è il vero motivo per cui questa misura sperimentale non sembra così funzionare nei numeri. Se invece noi riducessimo il numero degli enti che hanno partecipato al servizio, come numero di enti e come numero di operatori che ci lavorano, il rapporto tra gli utenti presi in carico complessivamente e il numero degli OAF e degli ETC sarebbe più che positivo." (RT6).

Oltre alla formazione promossa dalla Regione, nel corso delle interviste sono emersi alcuni casi di autonome iniziative nei raggruppamenti territoriali di progettazione e conduzione di formazione interna tra operatori.

In particolare, uno dei partner di un raggruppamento ha progettato una formazione di 16 ore sulla teoria legata al Testo Unico e di altre 8 ore sull'analisi e la simulazione di casi. A partire da questa esperienza è stato costruito un repertorio interno di casi – di successo e problematici – affrontati nel corso delle esperienze passate a cui fare riferimento.

In un altro caso è stata organizzata una formazione diretta in particolare per operatori dei SAL e dei partner che non si occupano di formazione, basata sull'approfondimento delle linee guida e per condividere le modalità di presa in carico e di accompagnamento all'orientamento ai diversi profili del Repertorio. Una formazione futura su questi contenuti verrà organizzata per gli operatori della segreteria didattica dell'ufficio formativo.

In un altro caso ancora vengono organizzati periodicamente formazioni e aggiornamenti agli OAF, sui seguenti contenuti: approfondimento del Testo Unico (in particolare le parti b/c/d); la conduzione del dispositivo nelle varie fasi, quali posture nell'accompagnamento orientative dell'utente, le modalità di ricognizione delle esperienze; l'uso del Repertorio; l'analisi di casi di studio.

In altri raggruppamenti il lavoro degli operatori del partenariato si è essenzialmente basato sull'assimilazione degli strumenti indicati dalla Regione, quali il Repertorio e le schede profilo.

Nel complesso, lo scenario generale non sembra caratterizzarsi per una formazione strutturata e uniforme tra i vari raggruppamenti e i partner, poiché essa spesso viene personalizzata sui bisogni dell'operatore da formare.

“Quindi, si fa vedere la procedura in diverse modalità... prima in modo tecnico, poi da un punto di vista operativo, quindi in affiancamento, poi si fa l'affiancamento del colloquio: sono tutti pezzettini per rendere la persona autonoma. Ma anche il quanto e il come farlo dipende dalla singola persona. Essendo la formazione interna e facendola singolarmente uno a uno, ci sono ovviamente persone che hanno bisogno di più tempo, persone che hanno bisogno di meno tempo, quindi non abbiamo standardizzato un percorso formativo di X ore.” (RT5).

L'esperienza della sperimentazione IVC universale ha comunque costituito una opportunità per gli operatori di apprendere e consolidare le proprie competenze attraverso l'esperienza, la costruzione collettiva del progetto con operatori degli altri enti partner, e attraverso la riflessione sulle pratiche realizzate.

“Cioè bisogna veramente fare tutti i passaggi per verificare effettivamente che la persona sia competente e che sia portatrice di quella conoscenza e di quella competenza. Cioè deve possederle sia nella teoria, che nella pratica, per arrivare a competenza reale. Per questo motivo sono arrivata a tutte le riunioni sempre molto preoccupata. Devo essere sincera, ho preso consapevolezza che si tratta di uno strumento molto, molto bello; l'ho detto anche nell'ultima riunione; lo applicherò, anche se per ora ce l'ho solo su ASO, a tutta una serie di attività, lo sto consigliando anche a persone... a conoscenti che ritengo che non abbiano fatto uno specifico percorso di carriera, ma siano molto abili in una cosa. Sì, assolutamente sì.” (RT5).

“A furia di raccontarlo oggi mi sento più preparata, quindi l'ho detto anche nell'ultima riunione, sì, per me è uno strumento molto molto bello, è uno strumento che applicherò e adesso ce l'ho solo su ASO, però sicuramente, adesso che ne ho la consapevolezza, adesso penso di aprirlo anche a tutta un'altra serie di attività, ed è una cosa che sto consigliando. Cioè anche solo a persone... conoscenti, o persone che ritengo che non abbiano fatto quel percorso di carriera, ma siano molto abili in una cosa. Sì, assolutamente sì.” (RT5).

CONCLUSIONI

La survey condotta presso gli utenti che hanno già concluso il servizio suggerisce che – pur con numeri che in termini assoluti sono ancora limitati – il servizio di certificazione delle competenze analizzato sta raggiungendo una platea di utenti maggiormente differenziata rispetto al passato.

Le donne continuano ad essere la maggioranza degli utenti (62%), ma gli uomini raggiungono una quota consistente (38%). Se la maggioranza degli utenti che accede al servizio è già occupata (60%), una quota consistente non lo è (40%). Considerando i settori delle esperienze professionali in corso o passate degli utenti, da un lato emerge una presenza consistente dei servizi socio-sanitari (11%), probabilmente correlata al profilo “storico” del servizio, l'assistente familiare; dall'altro, si può notare la rilevanza di altri settori – servizi turistici (16%), servizi alla persona (13%), meccanica (12%), servizi di educazione, formazione e lavoro (11%) – e la quasi totale copertura dell'ampio spettro degli stessi. In merito all'età, la maggior parte degli utenti è distribuita in un *range* compreso tra i 23 e i 53 anni, mentre la quota di adulti over 53 e soprattutto di giovani under 23 è decisamente limitata. Particolarmente limitata è anche la quota di persone che presentano una compresenza di più di un fattore di fragilità sul mercato del lavoro.

Una grande maggioranza di utenti (oltre 8 su 10) ha trovato utile il percorso di IVC e si è detta molto d'accordo con una serie di affermazioni che esprimono soddisfazione verso le modalità di attuazione del servizio. La maggioranza relativa degli utenti (44%) è intenzionata ad accedere ad un percorso formativo per acquisire una qualifica, il 29% pensa di candidarsi per un nuovo lavoro, mentre il 27% non ha ancora definito le sue intenzioni future.

Le interviste in profondità hanno permesso di ricostruire le modalità attuative seguite dai raggruppamenti territoriali, così come di far emergere e problematizzare alcune questioni rilevanti. La fase di accesso e di accoglienza dell'utenza è di grande importanza, costituendo un momento chiave utile a decodificare e spesso ridefinire le domande e le aspettative iniziali. Sulla base delle pratiche ricostruite durante le interviste, al fine di rafforzare l'accesso di persone con fragilità sul mercato del lavoro, con spesso alle spalle esperienze di lavoro frastagliate e una scarsa definizione del progetto personale e professionale, appare utile:

- considerare il primo momento di contatto dell'utente con il capofila come una vera e propria fase di analisi della domanda, che richiede un filtro orientativo competente per un primo studio di fattibilità del profilo da validare, di prognosi dell'effettivo successo del percorso;
- curare il percorso verso una funzione orientativa, che richiede la presenza costante dell'OAF in tutte le sue fasi, inserendo un'ulteriore fase di *follow up*.

La gestione della fase di accesso e accoglienza appare inoltre più consapevole e potenzialmente più efficace laddove gli operatori che se ne occupano – considerando non solo gli operatori interni che si occupano di accoglienza e del servizio, ma anche degli operatori del network territoriale (aziende, SAL, CPI, cooperative, territorio in generale) – abbiano seguito azioni formative mirate sul senso, le finalità, gli obiettivi, i contenuti del servizio.

È opinione ampiamente condivisa tra i soggetti attuatori che sia necessario proseguire con azioni di sensibilizzazione culturale presso le aziende, che spesso fanno ancora fatica a cogliere il senso e le potenzialità del servizio. Analogamente è opinione diffusa che i giovani costituiscano un importante target potenziale della misura, ancora scarsamente raggiunto, e che

necessiti di azioni di sensibilizzazione mirate, a partire dall'emersione e diffusione all'interno delle reti attuative di buone pratiche già attivate da alcuni soggetti attuatori.

Un ruolo centrale lungo tutto il processo di attuazione della misura, e non solo nella prima fase, è svolto dall'OAF. Questa figura ha infatti il compito di orientare e guidare lungo le diverse fasi, di accogliere la domanda e di riorientarla man mano che conduce la fase di identificazione, che garantisce la continuità del processo, raccordando gli attori e le finalità specifiche di ciascuna fase, dandone il senso e accompagnando l'utente verso il successo del dispositivo.

Sulla base dei dati di gradimento espressi dagli utenti, così come dalle testimonianze raccolte attraverso le interviste, si può ragionevolmente affermare che generalmente gli operatori dei soggetti attuatori svolgono i propri compiti con scrupolosità, senso di responsabilità e attenzione alle linee guida regionali. Lo strumento del Repertorio Regionale degli Standard è considerato di grande utilità nel raccordare le evidenze prodotte.

Nel corso delle interviste è tuttavia emerso che, nelle fasi finali del processo, talvolta non viene verificata la copertura delle evidenze prodotte e delle competenze dichiarate rispetto al profilo o alla competenza prescelta in fase di identificazione. Questo problema è da ricondurre all'eterogeneità delle metodologie adottate in fase di identificazione: alcuni operatori si concentrano prevalentemente sul recupero delle evidenze, rischiando di sottovalutare o depotenziare il momento cruciale della corretta selezione del profilo o delle competenze del Repertorio; i passaggi metodologici della ricostruzione e analisi delle esperienze e dell'effettiva verifica della copertura delle competenze dell'utente, in base al profilo o alle competenze maggiormente associabili, sono molto delicati. È inoltre talvolta emerso, in fase di validazione, il mancato utilizzo di una complementarietà di metodi di valutazione al fine di decretare l'effettivo possesso delle competenze dichiarate.

In merito alla *governance* interna ai raggruppamenti, è emerso come si connetta alle pregresse esperienze maturate o meno da ciascun partenariato nell'ambito della certificazione delle competenze. Grazie alle interviste sono state identificate varie pratiche informali di condivisione e coordinamento, oltre che diverse azioni di formazione interna utili a rafforzare la potenziale efficacia del servizio, in particolare nella formazione degli OAF.

NOTE EDITORIALI

Editing

IRES Piemonte

Ufficio Comunicazione

Maria Teresa Avato

© IRES

Dicembre 2023

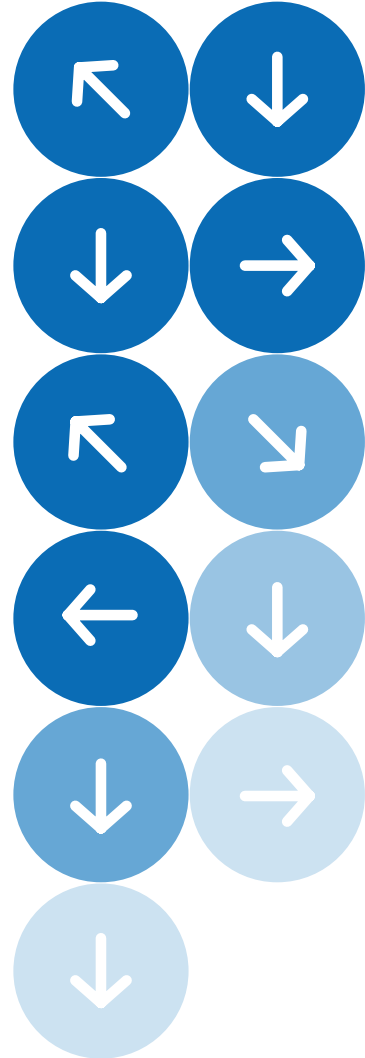
Istituto di Ricerche Economico Sociali del Piemonte

Via Nizza 18 - 10125 Torino

www.ires.piemonte.it

Si autorizzano la riproduzione, la diffusione e l'utilizzazione del contenuto con la citazione della fonte.

Ambiente e Territorio
Cultura
Finanza locale
Immigrazione
Industria e Servizi
Istruzione e Lavoro
Popolazione
Salute
Sviluppo rurale
Trasporti



IRES Piemonte
Via Nizza, 18
10125 TORINO
+39 0116666-461
www.ires.piemonte.it

