Copyright © FrancoAngeli.
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License.
For terms and conditions of usage please see: http://creativecommons.org.

La misura universale di individuazione, validazione e certificazione (IVC) della Regione Piemonte. Evidenze dall'analisi di attuazione

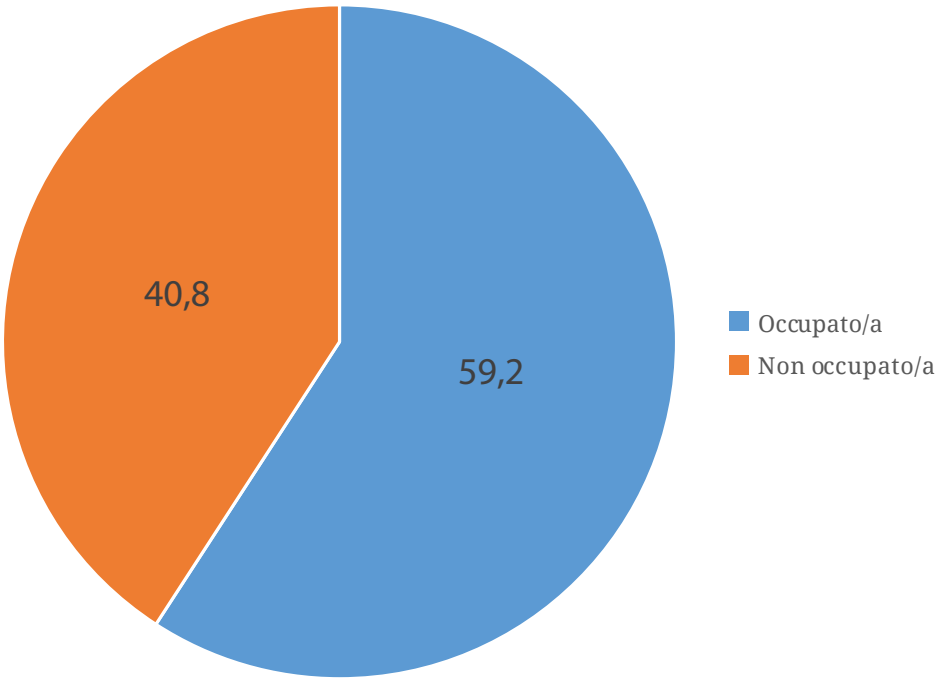
Maria Chiara Pacquola e Gianfranco Pomatto

Introduzione: quadro normativo di riferimento

La misura "Verso un servizio universale di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali" è stata sviluppata dalla Regione Piemonte in coerenza con il quadro normativo europeo e nazionale, delineato in particolare da:

- la Raccomandazione del Consiglio Europeo del 20 dicembre 2012 che invita gli Stati membri a dotarsi di sistemi di convalida dell'apprendimento non formale e informale, vale a dire che permettano la valorizzazione e la certificazione delle competenze acquisite in tutti i contesti di vita: nel lavoro, nel volontariato, nel tempo libero o in autoapprendimento per incrementare occupabilità e mobilità professionale:
- la Legge 92/2012 e il relativo Decreto legislativo 13/2013, che definiscono gli standard e il Repertorio Nazionale delle qualificazioni.

La Regione Piemonte, anticipando il contesto nazionale, ha avviato sin dal 2006 diverse sperimentazioni regionali, che hanno portato alla creazione di un sistema ben strutturato e articolato. Tale sistema include enti titolati alla certificazione, figure di sistema come Esperti in Tecniche di Certificazione (ETC) e Operatori Adeguatamente Formati (OAF), e l'utilizzo di strumenti digitali come la piattaforma ATTESTA per la produzione e archiviazione delle attestazioni nonché per la gestione e tracciabilità dei dati.



Utenti per condizione lavorativa (valori percentuali)

Sistema IVC e metodologia della ricerca

La misura regionale si struttura principalmente in due azioni interconnesse: l'individuazione e validazione delle competenze (Azione 1A) e la certificazione for-

Doi 10.3280/for2025-001oa20209

Copyright © FrancoAngeli.
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License.
For terms and conditions of usage please see: http://creativecommons.org.

male delle stesse (Azione 1B). Queste azioni sono realizzate mediante tre fasi ben definite e sequenziali: identificazione, validazione e certificazione.

Per analizzare l'attuazione della misura[1], è stata adottata la prospettiva teorica della "street level bureaucracy" (Lipsky 1980) e una metodologia mista che ha combinato una survey online[2], rivolta a coloro che avessero completato il percorso, e interviste qualitative approfondite[3] con operatori del servizio, coordinatori dei progetti e utenti stessi. Il questionario online era composto da domande strutturate e semi-strutturate, in grado di esplorare dettagliatamente le caratteristiche socio-demografiche, i percorsi lavorativi precedenti degli utenti, le modalità di accesso al servizio, le motivazioni di partecipazione, il grado di soddisfazione e le prospettive future. Le interviste qualitative, della durata media di un'ora e mezza ciascuna, hanno permesso di raccogliere testimonianze dettagliate e approfondite sulle esperienze vissute da operatori e utenti.

La survey condotta presso gli utenti che hanno già concluso il servizio suggerisce che il servizio di certificazione delle competenze analizzato sta raggiungendo una platea di utenti maggiormente differenziata rispetto al passato. Di seguito concentriamo l'attenzione su quanto emerso dalle interviste.

Di seguito sono sintetizzati gli esiti più significativi emersi dall'analisi (Pomatto et. al. 2023).

Fase di accesso e di accoglienza

Le interviste hanno permesso di evidenziare come la fase di accesso e di accoglienza dell'utenza, sebbene non sia riconosciuta all'interno del processo di IVC come una specifica fase, è in realtà di grande importanza, costituendo un momento chiave utile a decodificare e spesso ridefinire le domande e le aspettative iniziali. 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 dunque 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;
- curvare 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.

Fase di identificazione

Nella fase di identificazione, emerge con forza il ruolo dell'operatore come "facilitatore" del riconoscimento delle competenze. Numerose interviste hanno evidenziato come la capacità di ascolto attivo, l'uso di domande stimolo e la capacità di rileggere in chiave professionalizzante le esperienze raccontate dagli utenti siano fattori determinanti. Un operatore ha ad esempio riferito che: "Spesso gli utenti non sono consapevoli delle proprie competenze: è attraverso il dialogo che riusciamo a far emergere attività e responsabilità che loro stessi non riconoscevano come tali".

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.

Sono stati segnalati casi in cui l'adozione di strumenti visuali, come schede di autovalutazione o mappe delle competenze, ha facilitato l'identificazione anche con utenti con basso livello di scolarizzazione. Un utente ha raccontato: "Mi hanno aiutato a mettere per iscritto cose che facevo da anni senza pensarci: non avrei mai detto che 'organizzare turni' fosse una competenza vera". In generale, la fase di identificazione ha permesso a molti cittadini di acquisire una nuova consapevolezza del proprio patrimonio esperienziale.

L'identificazione delle competenze, inoltre, è strettamente funzionale alla loro successiva validazione.

1 L'analisi di attuazione è stata svolta nell'ambito delle attività svolte dall'IRES Piemonte in quanto valutatore indipendente del Fondo Sociale Europeo della Regione Piemonte, nel periodo 2022-23.

2 I risultati analizzati nell'analisi di attuazione hanno interessato 161 utenti che avevano risposto alle domande al 2 ottobre 2023.

3 Le interviste in profondità hanno coinvolto 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 azienda.

Copyright © FrancoAngeli.
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License.
For terms and conditions of usage please see: http://creativecommons.org.

Dalle interviste emerge come l'adozione di opportune metodologie di analisi e ricostruzione dell'attività e delle esperienze (Olry, 2024; Pacquola, 2024) realizzate dalle persone risulti cruciale per la corretta selezione del profilo professionale all'interno del Repertorio regionale degli Standard, la scelta delle evidenze maggiormente congruenti e, infine, la verifica dell'effettiva copertura delle competenze possedute con quelle attese dal profilo identificato.

Fase di validazione e di certificazione

La fase di validazione assume una valenza centrale nel processo, poiché costituisce il momento di passaggio tra l'esplicitazione delle proprie esperienze e il loro riconoscimento formale. Gli strumenti principali utilizzati in questa fase sono stati il colloquio tecnico e, in misura minore, la prova pratica. Diversi operatori hanno sottolineato l'importanza di costruire ambienti di validazione che riducano l'ansia da prestazione, come emerge in questo passo tratto da una intervista: "Molti utenti arrivano al colloquio temendo di essere giudicati; è nostro compito creare un clima che favorisca la narrazione autentica delle esperienze".

Un operatore ha aggiunto: "In alcuni casi, più che una valutazione, serve un vero lavoro di traduzione tra la lingua quotidiana delle esperienze vissute e quella formale degli standard di competenza". Alcuni utenti hanno espresso gratitudine per la modalità accogliente: "Non mi sono sentita sotto esame, ma come se stessi raccontando chi sono e cosa so fare".

Sono emerse anche alcune criticità: le prove pratiche non sempre si sono dimostrate pienamente aderenti al profilo di competenze dell'utente, la mancanza di standard pienamente condivisi tra gli enti ha talvolta generato una certa eterogeneità delle metodologie adottate in fase di identificazione e alcune disomogeneità nella valutazione.

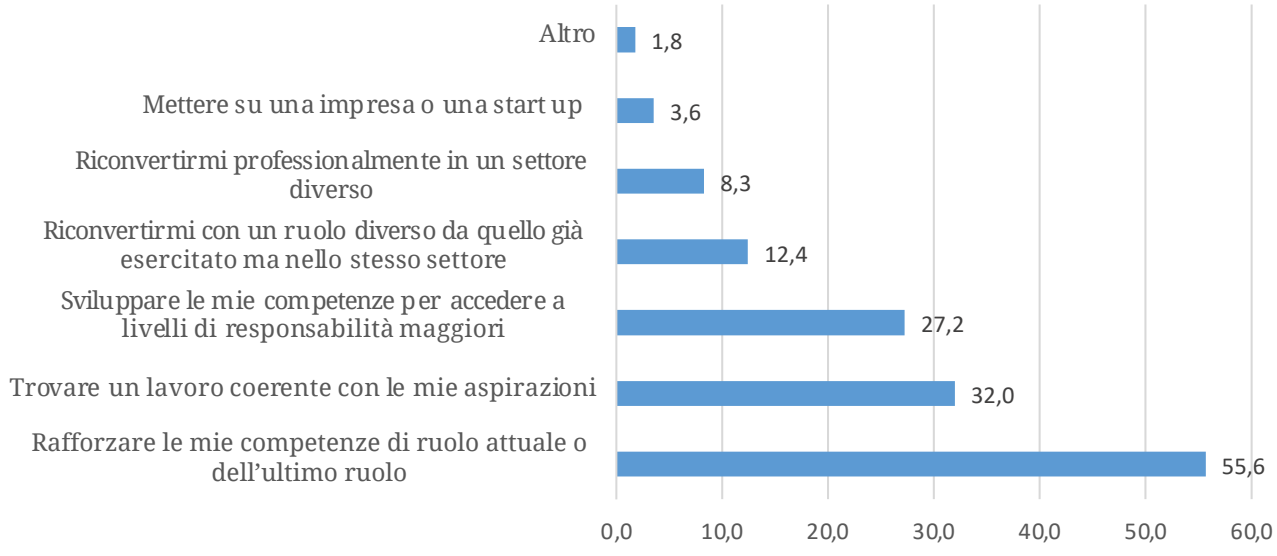
É inoltre emerso, in fase di validazione, un limitato ricorso alla complementarietà di metodi di valutazione al fine di decretare l'effettivo possesso delle competenze dichiarate.

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, in alcuni casi, si occupa di condurre un follow up.

L'organizzazione nei partenariati e la formazione degli operatori

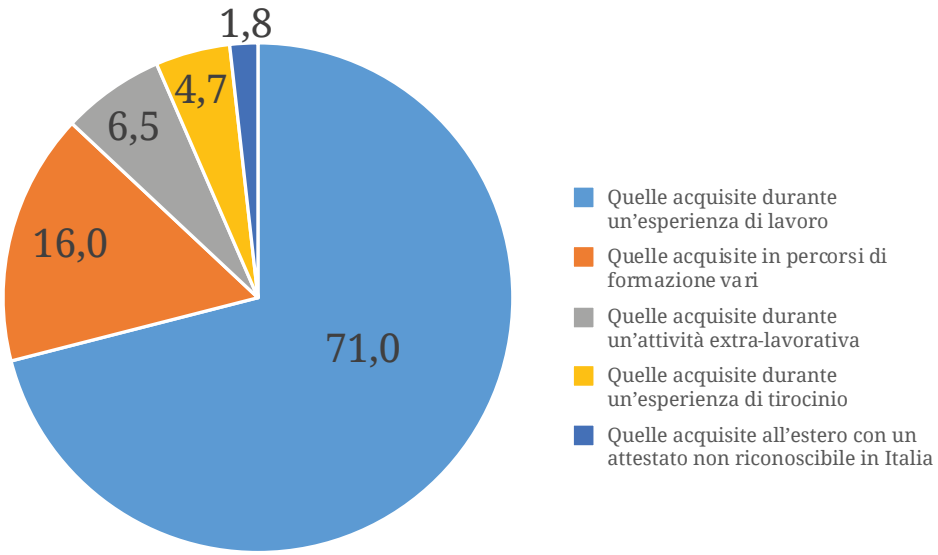
In merito alla governance interna ai diversi partenariati che hanno operato nella sperimentazione regionale, è emerso come le pregresse esperienze maturate dai diversi raggruppamenti di enti abbiano avuto un significativo impatto sulla qualità dell'impianto organizzativo e comunicativo nell'ambito di questa misura.

Per quanto non in termini uniformi, le interviste hanno inoltre fatto emergere varie pratiche informali di condivisione delle informazioni per promuovere un adeguato coordinamento delle azioni rivolte ai destinatari, oltre che la realizzazione di diverse azioni di formazione interna (in particolare degli OAF) utili a rafforzare la potenziale efficacia del servizio.



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

Copyright © FrancoAngeli.
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License.
For terms and conditions of usage please see: http://creativecommons.org.



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

Conclusioni e prospettive future

Oltre agli aspetti del processo attuativo richiamati nei paragrafi precedenti, le interviste in profondità hanno permesso di focalizzare il valore trasformativo assunto dal percorso per gli utenti. Diversi partecipanti hanno infatti descritto l'IVC come "un momento di rilettura positiva della propria storia", sottolineando l'importanza dell'accompagnamento ricevuto, testimoniando lo sforzo degli operatori nel rendere il processo di IVC un effettivo momento di apprendimento per le persone.

Un'utente ha raccontato: "Ero scoraggiata dal non avere titoli ufficiali, ma grazie a questo percorso ho capito che il mio lavoro aveva valore, anche senza un diploma". Un altro utente ha aggiunto: "Mi sento finalmente riconosciuto per quello che so fare, non solo per i titoli che non ho".

In conclusione, sulla base delle evidenze raccolte, si può ragionevolmente affermare che generalmente gli operatori dei soggetti attuatori svolgono i propri compiti con scrupolosità, senso di responsabilità e attenzione sia alle linee guida regionali che alla rilevanza formativa del processo di IVC. Lo strumento del Repertorio Regionale degli Standard è considerato di grande utilità nel raccordare le evidenze prodotte e richiede competenze specifiche per l'uso.

È opinione ampiamente condivisa tra i soggetti attuatori che sia necessario proseguire con azioni di sensibilizzazione culturale a livello di organizzazioni territoriali (Centri per l'impiego, contesti formali, non formali e informali di vita e lavoro delle persone). Un focus di attenzione particolare riguarda la sensibilizzazione delle organizzazioni lavorative e delle 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 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.

La formula organizzativa territoriale per partenariati si propone di coniugare l'efficacia tecnica del dispositivo con la necessaria capillarità della sensibilizzazione culturale e dell'accompagnamento di singoli utenti all'interno del percorso di l'IVC: si tratta di un approccio condivisibile e promettente nella prospettiva di rendere la misura una leva reale di inclusione, riconoscimento e sviluppo delle competenze nei diversi contesti di vita e di lavoro, in coerenza alle priorità strategiche dell'Unione Europea.

Riferimenti bibliografici

Lipsky, M. (1980). Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services. New York, Russel Sage Foundation.

Olry P. (2024). L'analisi didattica professionale del lavoro come base per la formazione in azienda in Francia IUSVEducation Supplemento al n° #23 – luglio 2024, pp. 70-87.

Pacquola Mc. (2024). Ricostruire l'azione attraverso l'esplicitazione del vissuto dell'azione: l'Intervista di Esplicitazione di Vermersch. IUSVEducation Supplemento al n° #23 – luglio 2024, pp. 226-235.

Pomatto, G., Pacquola, M. e Cerea, S., (2023). La certificazione delle competenze da apprendimenti non-formali e informali della Regione Piemonte. Analisi di attuazione, Contributo di ricerca IRES Piemonte n. 354/2023.

Mariachiara Pacquola
Ricercatrice all'interno dell'Unità di Ricerca « Formation et Apprentissages Professionnels » presso l' Institut AgroDijon (EA 7529); Ricercatrice-consulente per Ires Piemonte.

Gianfranco Pomatto
ricercatore presso l'IRES Piemonte e docente a contratto in Analisi delle politiche pubbliche presso l'Università di Torino.

Copyright © FrancoAngeli
This work is released under Creative Commons Attribution - Non-Commercial – No Derivatives License. For terms and conditions of usage please see:
http://creativecommons.org