

# **Nota Metodologica della FASE 1**

## **GESTIRE L'ACCOGLIENZA, L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE DEL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO**

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

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

Per realizzare questa prima fase del processo sono state individuate le seguenti funzioni, che nella presente Nota vengono sviluppate e strumentate:

- 1 [Accoglienza](#)
- 2 [Individuazione del bisogno](#)
- 3 [Presentazione del libretto](#)
- 4 [Esame di realtà e patto di servizio](#)

All'interno della Nota vengono indicati gli elementi essenziali relativi a ciascuna funzione tramite una mappa di processo. E' inoltre possibile accedere a specifici ambiti di approfondimento, sia tramite rimandi ipertestuali contenuti nel presente documento sia tramite l'accesso ai materiali collocati nella Cartella "Per saperne di più..." che accompagna ciascuna Nota. Alla Nota è allegato anche un set di slide utile come supporto didattico alla formazione/informazione a distanza o in presenza.

Per saperne di più:

- A. **"Il colloquio in accoglienza"**
- B. **"La certificazione delle competenze come funzione di sostegno all'occupabilità"**

## GESTIRE L'ACCOGLIENZA, L'INFORMAZIONE E LA PROMOZIONE DEL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO

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

Possono essere eventualmente previste anche azioni di screening della domanda, che in realtà dovrebbero avvenire già a monte, ad esempio nel caso del "servizio di accoglienza" di un Centro per l'Impiego, quando l'utente manifesti una esigenza di orientamento o di sostegno psicologico a monte dell'utilizzo del Libretto, E' quindi molto importante avere chiari i confini della tipologia d'intervento che stiamo attuando diversamente da altri contesti professionali di supporto (solidarietà sociale, orientamento e counselling).

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

Successivamente, si esploreranno le caratteristiche e gli orientamenti della persona, al fine di comprendere ed identificare il bisogno prioritario che egli esprime, tenendo conto che le aspettative (estrinseche o intrinseche) possono essere diverse: la domanda che l'operatore deve porsi è: di cosa ha veramente bisogno quest'utente?

I bisogni "altri", rispetto all'uso del Libretto, possono essere:

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

E' una fase delicata quindi, perché segna il momento d'impatto con l'utente e con il suo personale vissuto. In essa la persona potrà apparire curiosa o con una serie di confuse aspettative legate alla "novità" del Libretto.

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

Per questo è importante in questa fase verificare e valutare se la domanda espressa dall'utente può essere soddisfatta dal servizio di affiancamento alla compilazione del Libretto o se è necessario un invio a servizi più appropriati.

L'operatore deve essere capace di:

- Individuare i **target** di riferimento di ogni utente
- Effettuare l'**analisi della domanda**

- Essere attento alla **qualità** delle informazioni che sta comunicando e alla **gestione della relazione** con il utente.

Infine a prescindere dal fatto che l'intervento si realizzi o meno, è estremamente importante **tutelare la privacy** e i dati sensibili forniti, evitando accuratamente un uso improprio degli stessi facendo attenzione anche al problema della migrazione interna o esterna degli stessi.

Fatte queste premesse, la fase di accoglienza e analisi della domanda si può rappresentare secondo i seguenti passaggi:

<p><b>1 Accoglienza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ E' il momento di apertura, di accoglienza dell'utente.</li> <li>☐ Segue la presentazione dell'operatore e della sua funzione, l'esplicitazione degli obiettivi dell'incontro e l'indicazione circa tempi e modalità del primo colloquio.</li> </ul>
<p><b>2</b> <u><a href="#">Individuazione del bisogno</a></u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Prima raccolta dei dati generali relativi al utente ed al suo problema, idee sul lavoro ed aspettative.</li> <li>☐ Approfondimento delle motivazioni, del fabbisogno formativo e della progettualità individuale collegate alla fase di rilascio.</li> <li>☐ Approfondimento di quelle motivazioni che spesso non sono esplicitate, o sono ambivalenti, o cariche di aspettative irrealistiche: in questo caso domande dell'operatore mirate a ridefinire l'argomento aiutano l'utente a fare chiarezza e a recepire le informazioni in modo più puntuale e realistico.</li> </ul> <p><b>Esempio 1:</b> <i>L'utente è una donna di 48 anni con un diploma di maestra d'asilo, che vorrebbe riprendere a lavorare (dopo 15 anni) visto che le sue due figlie di cui si è occupata finora vanno a scuola; però è molto interessata a compilare il Libretto formativo....</i> <i>La signora esplicita prioritariamente un bisogno di orientamento, e dopo averlo soddisfatto nel rispettivo servizio, può ritornare per la compilazione del Libretto.</i></p> <p><b>Esempio 2:</b> <i>L'utente è un uomo di 35 anni che da un mese è stato licenziato dall'ultima azienda in cui lavorava come magazziniere, e dove gliene hanno fatte di tutti i colori, aggiunge con rabbia; ha due figli piccoli, anche sua moglie è disoccupata in questo periodo e vive con loro una zia anziana che non ha altri parenti e da qualche tempo ha cominciato "a non ragionare più". Deve mantenere la famiglia e vuol fare il libretto così magari lo riassumono dove l'hanno licenziato, perché lui è una persona competente e brava nel suo lavoro e ne ha fatti diversi..</i> <i>Anche qui sarebbe prioritario che la persona si rivolgesse ad un sindacato e ai servizi sociali, al servizio di orientamento e successivamente al servizio di compilazione del Libretto.</i></p>
<p><b>3</b> <u><a href="#">Presentazione del libretto</a></u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☐ <u><a href="#">Presentazione del Libretto formativo con la descrizione delle sue finalità individuali e istituzionali</a></u>, degli effetti potenziali e le caratteristiche specifiche del valore rispetto alla persona che ne diventa titolare e il suo utilizzo nel Mercato del Lavoro; per facilitare si possono anche utilizzare anche esempi in relazione al bisogno dell'utente (formativo, di primo inserimento, outplacement, nuova occupazione, ecc.).</li> </ul>

	<p>□ Si passerà quindi alla descrizione del servizio di affiancamento alla compilazione, descrivendo le fasi e le modalità di azione previste.</p>
<p><b>4 Esame di realtà e patto di servizio</b></p>	<p>□ E' la fase strettamente “contrattuale”, di verifica di condivisione di intenti e di presa di decisione fra l'operatore e l'utente: l'operatore dichiara gli obiettivi e il metodo, riformulando la funzione del Libretto, riassumendo e ridefinendo gli elementi emersi, le motivazioni dell'utente.</p> <p>□ Si passerà quindi alla definizione dei tempi e delle modalità che il servizio richiederà, l'operatore risponderà ad eventuali necessità di chiarimento.</p> <p>□ A questo punto raccolta l'adesione del utente si passa alla proposta di un'alleanza di lavoro.</p> <p>□ Nella proposta del patto di servizio è indispensabile sottolineare, a sollecitare <b>l'attiva collaborazione</b> dell'utente e la sua presa di decisione in merito all'adesione al patto, il <b>carattere di volontarietà dello strumento</b>; questo per tutti, al fine di ovviare ad eventuali difficoltà che possono sorgere nella gestione delle varie fasi, come quella derivante da una necessaria riduzione e semplificazione della complessità o esiguità dell'esperienza individuale.</p> <p>□ Il patto di servizio inoltre facilita un processo di assunzione personale e diretta delle responsabilità in ordine alle proprie scelte.</p>

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

## **FINESTRA DI APPROFONDIMENTO: INFORMAZIONE E PROMOZIONE SUL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO**

### **1 - IL LIBRETTO FORMATIVO DEL CITTADINO**

#### **Che cos'è e a cosa serve**

Il Libretto Formativo del Cittadino è uno strumento pensato per raccogliere, sintetizzare e documentare le diverse esperienze di apprendimento dei cittadini lavoratori nonché le competenze da essi comunque acquisite: nella scuola, nella formazione, nel lavoro, nella vita quotidiana. Ciò al fine di migliorare la leggibilità e la spendibilità delle competenze e l'occupabilità delle persone.

Il Libretto Formativo è un documento istituzionale nazionale (istituito con il DECRETO Interministeriale del 10 ottobre 2005) e viene gestito e rilasciato a cura delle Regioni e Province Autonome nell'ambito delle loro esclusive competenze in materia di formazione professionale e certificazione delle competenze.

Il Libretto formativo del cittadino ha carattere di servizio e di volontarietà per il cittadino. In ragione di ciò responsabile della manutenzione del Libretto è essenzialmente l'individuo che ne è titolare e che, con l'ausilio dei servizi di orientamento o formazione preposti, potrà gradualmente aggiornarlo, ampliarlo e migliorarlo.

I concetti di *lifelong e lifewide learning* sottolineano la necessità, per gli individui, di potersi formare, valorizzare le proprie esperienze e apprendere in modo continuo esercitando i propri diritti di cittadinanza e di sviluppo professionale.

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

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

Questa concezione del Libretto è coerente con le strategie e le azioni dell'Unione Europea finalizzate alla trasparenza delle competenze e alla mobilità delle persone tanto che il Libretto può essere considerato il corrispettivo italiano di EUROPASS<sup>1</sup>. Se infatti Europass rappresenta il passaporto delle qualifiche e delle competenze che favorisce la "portabilità" delle stesse in Europa, il Libretto rappresenta la carta d'identità per muoversi sia sul territorio nazionale, sia attraverso le diverse esperienze di apprendimento e lavoro.

---

<sup>1</sup> Decisione del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea relativa al quadro unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (Europass), del 15 dicembre 2004.

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

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

### **UTILITÀ PER LA PERSONA**

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

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

### **UTILITÀ PER IL MERCATO DEL LAVORO**

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

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

### **UTILITÀ PER LE ISTITUZIONI**

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

- formalizzare e definire standard minimi di un servizio utile alla concreta valorizzazione delle esperienze e competenze della singola persona espresse in un quadro sintetico in funzione di una loro migliore spendibilità;
- garantire - anche in una dimensione europea - la trasparenza e la leggibilità delle informazioni e dei dati formativi e professionali della persona, anche attraverso la condivisione di un linguaggio istituzionale delle competenze ;

- garantire la visibilità delle competenze e delle esperienze maturate dagli individui in una logica di mobilità geografica e professionale e di apprendimento su tutto l'arco della vita.

### **A chi può essere rilasciato (o a chi serve)**

L'utilizzo del Libretto Formativo è previsto a partire dai giovani, finalizzato a raccogliere lì dove sia necessario e utile, informazioni relative al percorso di apprendimento realizzato dopo la scuola dell'obbligo.

Può essere rilasciato anche a persone adulte con esperienze pregresse per agevolarne, di volta in volta a seconda della tipologia del cliente/utente che lo richiede, il rientro in formazione, la mobilità interprofessionale o geografica, la transizione lavorativa.

Si rende indispensabile, in virtù degli aspetti fin qui enunciati, una gestione del Libretto, che non si limita ad una mera e burocratica registrazione (di dati o di mansioni), ma che attraverso la relazione d'aiuto da parte degli operatori in affiancamento e gli strumenti metodologici e procedurali, assolva anche al compito di **sostenere l'identità socio-professionale** dell'individuo e la spendibilità delle competenze acquisite.

Si tratta indubbiamente di una funzione delicata e complessa che in parte intercetta competenze e professionalità già esistenti nei servizi di orientamento, nei centri per la promozione dell'incontro domanda-offerta di lavoro, nei sistemi dell'education. Pur tuttavia, le specifiche caratteristiche del Libretto formativo e le sue funzioni, richiedono una ricombinazione delle conoscenze e competenze già esistenti da parte degli operatori fondando di fatto una nuova comunità professionale che andrà progressivamente alimentandosi con l'esperienza della sperimentazione.

### **Come e' fatto**

Il Libretto raccoglie informazioni di vario tipo relativi sia ai percorsi di istruzione e di formazione certificati con un titolo di studio o di qualifica, sia alle esperienze effettuate in ambito educativo/formativo, in ambito lavorativo, in ambito sociale, ricreativo o familiare.

Esso è composto da due parti (Sezione 1 e 2) organizzate in modo dinamico e selettivo a seconda delle caratteristiche della persona che lo utilizzerà.

- Nella Sezione 1 sono raccolti i dati relativi alle Informazioni Personali, alle Esperienze Lavorative/Professionali, ai Titoli di Istruzione e Formazione, e alle Esperienze Formative.
- La Sezione 2 elenca e descrive le competenze significative derivanti dai dati precedentemente raccolti.

Ogni sezione potrà avere una diversa ampiezza e una composizione variabile a seconda delle informazioni prevalenti e più significative del soggetto, quindi a seconda

dell'utente/cliente che avremo di fronte. Ad esempio per un giovane al primo inserimento nel mercato del lavoro saranno prevalenti le informazioni sul percorso formativo e sulle competenze di base; per una persona adulta disoccupata o che vuol ricollocarsi che vuol ricollocarsi sarà invece necessario ampliare ed articolare la componente tecnico professionale delle competenze e il quadro complessivo della professionalità.

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

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

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

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

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

## **2 - INFORMAZIONE E PROMOZIONE**

La conoscenza delle tipologie di utenti potenziali aiuterà l'operatore in affiancamento nella scelta ed organizzazione dei luoghi e dei materiali finalizzati e congruenti alla informazione/promozione del Libretto formativo.

Per la realizzazione delle attività previste in questa fase sarà necessario prioritariamente:



1. la sistematizzazione e la produzione di strumenti informativi;
2. la pianificazione di tempi, luoghi dell'informazione.

Sarà cura dell'operatore una definizione chiara dei contenuti dell'informazione, in modo da non creare confusione (o false aspettative) presso gli utenti.

Prima di procedere sarà utile interrogarsi su:

- Quali sono le informazioni pertinenti e rilevanti in relazione al servizio che si intende offrire?
- Come organizzare le informazioni in relazione al contesto in cui si è e agli utenti cui ci si rivolge?

Il sistema di organizzazione del materiale informativo deve essere definito dettagliatamente prima ancora di attivare il punto informativo, quindi le risposte a questi interrogativi dovrebbero essere poste con un certo anticipo rispetto alla fase di vera e propria erogazione del servizio.

Il materiale dovrebbe essere raccolto e preparato già in fase di progettazione del servizio, per consentire una corretta progettazione esecutiva (o microprogettazione) delle azioni di erogazione.

Questo comporterà avere chiaro le caratteristiche preminenti del Libretto e del servizio offerto (motivazioni, obiettivi, fasi del processo operativo ed effetti). Successivamente sarà necessario:

1. Progettare in base a tali caratteristiche i contenuti (Cosa si sta proponendo, a cosa serve, a chi è rivolto, come e dove si farà, quanto durerà, cosa fare e a chi rivolgersi) e la grafica dei materiali informativi che per citarne qualcuno potrebbero essere:

- manifesti,
- locandine,
- brochure,
- avviso su sito o pagina web del servizio,
- mailing list (in molti centri di formazione o orientamento si utilizzano le mailing list per informare di iniziative varie gli utenti che ne fanno richiesta, previa liberatoria l'utilizzo dei dati)

Ogni materiale andrà predisposto in appositi luoghi strategici e di facile divulgazione e fruizione come:

- punto informativo (postazione fissa)
- bacheche
- vetrine
- sito

2. Per la realizzazione delle sessioni collettive di informazione e promozione del Libretto occorrerà progettare delle soluzioni mirate come seminari, presentazioni a tema, incontri di gruppo sul Libretto formativo e la cultura della competenza.

Per tali iniziative sarà necessario:

- individuare e definire il potenziale target di utenza con cui realizzare la sperimentazione: Chi sono e quanti sono? Quali bisogni esprimono? Dove si trovano? Come reperirli?
- Data la diversa tipologia di bisogni degli utenti, una volta individuati i gruppi di utenti potenziali, bisognerà pianificare i contenuti delle iniziative di promozione ad hoc per ogni target di utenza;
- individuare e definire i canali e le modalità di reperimento di tale utenza. Potrà essere utile a tal riguardo sfruttare le reti esistenti o creare nuove reti tra gli altri servizi e gli attori chiave del territorio;
- definire le azioni di macro e microprogettazione mirate all'attività di pianificazione e organizzazione di tempi, contenuti, risorse, materiali/strumenti, scelta dei destinatari, luoghi o contesti in cui attuarli e gestirli;
- accompagnare al contempo da strategie di pubblicizzazione sia interne che esterne che possono prevedere l'utilizzo di canali diretti come il volantino o la mailing list ma anche canali informativi del network territoriale;
- pianificare e programmare incontri con gruppi omogenei di utenti contraddistinti da bisogni e caratteristiche comuni (adolescenti in diritto-dovere, disoccupati, occupati, ecc): ciò sia per ottimizzare tempi e risorse, sia per rendere omogenei le classi di utenza negli incontri in modo da utilizzare le eventuali domande/difficoltà/problematiche che serviranno meglio a preparare l'operatore all'erogazione del servizio;
- predisporre di una procedura su misura per ogni target di utenza, ed evitare di proporsi in modo indifferenziato a tutti i potenziali utenti.
- e infine la gestione delle attività di tali iniziative che nel momento finale potrebbe prevedere anche degli appuntamenti mirati all'erogazione del servizio.

**3.** Prima di procedere alla erogazione del servizio è indispensabile:

- a. pianificare e formalizzare la procedura di accoglienza di un utente che comprenda tutta la modulistica che andrà utilizzata, verificandone la correttezza degli strumenti (es. scheda di adesione, scheda anagrafica) e delle fasi di procedura
- b. conoscere e approfondire i casi, simulati, reali o descritti, di erogazione dei servizi di questa prima fase al fine di coglierne le più rilevanti o frequenti criticità e le possibili soluzioni applicabili, funzionali al raggiungimento degli obiettivi del servizio (Ad es. nel proprio servizio si possono provare a fare delle simulate con i colleghi sulla tipologia di utenti scelti o che potrebbero richiederlo; criticità e soluzioni possono essere motivo di discussione nel forum).

## **FINESTRA DI APPROFONDIMENTO: LE DIVERSE CATEGORIE DI UTENTI E DI FABBISOGNI**

Sia per la gestione efficace della relazione in fase di accoglienza e promozione del Libretto Formativo, che per evidenziare di volta in volta la funzionalità che può avere nel progetto del utente, è importante aver presenti le diverse tipologie di utenza che potranno richiederlo.

In tal senso pensiamo sia importante e rilevante per l'operatore essere preparato sui modi in cui l'utente, di volta in volta diverso, potrà utilizzarlo nel suo personale percorso formativo, professionale e di vita.

Si vuole qui offrire una panoramica certamente non esaustiva ma ipotizzabile, mirata alle specifiche esigenze dell'utenza, ed al contempo proporre scenari di utilizzo che non trascurino alcun soggetto, proprio per le potenzialità che il Libretto ha in sé. Le diverse esemplificazioni potranno essere arricchite e maggiormente articolate al partire dalla stessa esperienza di utilizzo del Libretto.

Sappiamo che i potenziali destinatari delle pratiche di documentazione/trasparenza della competenze possono essere analoghe a quelle degli interventi di orientamento e supporto alla carriera. Tuttavia i fabbisogni specifici legati all'utilizzo del Libretto formativo possono essere codificati in modo non totalmente sovrapponibile ai bisogni di orientamento. Proviamo dunque ad esplorare in linea teorica tali popolazioni e fabbisogni, demandando alla sezione "Per saperne di più" eventuali riflessioni di approfondimento:

1. **Adolescenti in percorsi formativi di Diritto-Dovere e studenti universitari**, ovvero:
  - studenti frequentanti l'ultimo anno di percorsi del secondo ciclo per l'assolvimento del diritto-dovere nei sistemi d'istruzione o di istruzione e formazione professionale;
  - giovani in fase di transizione post-diploma/scelta università o formativa professionale e post-diploma/mondo del lavoro
  - adolescenti apprendisti

Per questi utenti il Libretto rappresenterà:

1. uno strumento con una forte valenza educativa in termini di orientamento e auto-rappresentazione personale e pre-professionale;
2. un importante presupposto per la possibile validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nei sistemi educativi o formativi e il riconoscimento di competenze spendibili per l'acquisizione di crediti;

3. per i giovani e giovanissimi apprendisti evidenzierà competenze in via di sviluppo rilevanti per successivi percorsi formativi e professionali.

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

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

Per questi utenti sicuramente il Libretto quale strumento che:

- rende trasparenti (e documentate) le competenze significative acquisite nello svolgimento delle proprie mansioni, valorizza il patrimonio professionale più della/le semplice qualifica/che professionale o della/le mansioni svolte;
- riassume e sintetizza le attività comprese nella mansione specificandone al contempo gli aspetti qualitativi delle performances;
- per la sua specifica caratteristica di “trasparenza istituzionale” delle competenze, rappresenta un valore aggiunto qualitativo rispetto al semplice CV. in relazione anche alla flessibilità e l'alto livello di competitività richiesta dalle imprese.

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

Esiste, particolarmente per questa tipologia di utenti, il rischio concreto che il significato del Libretto venga “frinteso” dall'utente (o anche da un datore di lavoro) che potrebbe considerarlo in modo ristretto come strumento “negoziale” di un rapporto di lavoro già esistente.

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

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

**3. Le cosiddette “Fasce deboli” del Mercato del Lavoro” quali:**

- i disoccupati, quelli economicamente sostenuti con un sussidio previdenziale (lavoratori in cassaintegrazione o mobilità), ma anche quelli che tale sussidio non ce l'hanno in quanto precari (hanno avuto solo forme di lavoro flessibili: contratto a Progetto, prestazioni occasionali, interinale).
- le donne uscite da alcuni anni dal mercato del lavoro e con necessità di riconversione, aggiornamento e ricollocazione

- categorie di utenza svantaggiate: detenuti ed ex-detenuti, tossicodipendenti, immigrati (con e senza permesso di soggiorno), diversamente abili, rifugiati politici e richiedenti asilo (quelli che non hanno ancora avuto riconosciuto lo status di rifugiato politico).

Per questo tipo di utenza il Libretto può rappresentare:

- l'occasione di fruire di un processo fortemente supportivo in termini di autoconsapevolezza e autoriflessione sul personale patrimonio di competenze derivanti da percorsi di apprendimento non formale che il Libretto rende trasparenti e documentabili e potenzialmente riconoscibili dal mercato e dalle Istituzioni;
- un presupposto per la validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nei sistemi educativi o formativi e/o finalizzate ad un inserimento lavorativo o ricollocazione.  
Un esempio è quello delle donne la cui permanenza a casa ha permesso di sviluppare diverse e consolidate competenze potenzialmente trasferibili sul mercato (lavoro di cura, amministrativo, di gestione, ecc, ).

Per questo tipo di popolazione il Libretto svolgerà prevalentemente un ruolo di supporto e valorizzante se si pensa al significato che la competenza veicola in termini di eccellenza della performance (il concetto stesso di competenze in letteratura nasce per indicare caratteristiche di eccellenza in ambito organizzativo Boyatzis). Tale "eccellenza" sostanzia qualitativamente il patrimonio di apprendimenti appartenenti alla persona assumendo, in questi termini, risonanza positiva sull'autostima del soggetto che ne è consapevole e quindi sul suo complessivo benessere. Questa tesi è ampiamente sostenuta e condivisa a partire da quegli approcci della psicologia e della medicina che si occupano della prevenzione e della promozione della salute, secondo cui la "cultura della competenza" attiva processi di rinforzo, di ricerca, rende visibile attraverso continue azioni costruttive e trasformative il valore del proprio potenziale; rende consapevoli della propria vitalità; aiuta costruire un'identità forte e creativa soprattutto davanti alle difficoltà.

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

In questo senso il Libretto quale strumento espressione delle proprie professionalità e di empowerment personale permetterebbe:

- di rinforzare il proprio potere decisionale
- affrontare la flessibilità del mercato in modo proattivo e competente piuttosto che subirne gli effetti come un destino ineluttabile: trasformo le mie capacità in potere, in termini di atteggiamento e strategie, imprenditoriali. Se la precarietà può condurre a ad un vissuto di svalorizzazione, la consapevolezza della propria "eccellenza" può diventare

sfida potente (empowerment) e creativa (senza cadere in irrealistici quanto poco sani deliri di onnipotenza) con lo stesso spirito vitale del surfista che cavalca l'onda.

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

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

A queste categorie si possono aggiungere utenti meno frequenti o classificabili ad esempio:

- gli inoccupati "puri", ovvero coloro che non hanno mai lavorato né sono dentro ad un percorso formativo (e possono essere giovani, adulti, svantaggiati);
- gli emigrati che rientrano dall'estero (occupati o disoccupati);
- i pensionati (per questi utenti il Libretto potrebbe essere strumento di validazione di competenze non certificate ai fini del reingresso nell'offerta educativa o formativa destinata alla terza età).

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