Il Sistema nazionale di certificazione delle competenze: gli *highlights*

Pillola informativa

Area «Nuove Competenze per le Transizioni»
Progetto «Innovare la Formazione Continua»
Linea «Governance e Comunicazione»

Piano Operativo Sviluppo Lavoro Italia PON GIOVANI, DONNE E LAVORO FSE + 2021 - 2027

COESIONE ITALIA 21-27
GIOVANI, DONNE E LAVORO
Cofinanziato dall'Unione europea
MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI

Una mappa per orientarsi

Gli highlights del SNCC: il percorso della pillola informativa



*Gli **highlights** sono i punti chiave che ci guideranno nella comprensione del **Sistema nazionale di certificazione delle competenze**: perché nasce, quali apprendimenti permette di valorizzare, chi interviene e attraverso quali servizi e garanzie. Li esploreremo seguendo il percorso che porta dalle esperienze della persona all'individuazione delle competenze, fino al loro possibile riconoscimento. Ad accompagnarci sarà il caso di **Giulia**, che renderà concreti i concetti e ci aiuterà a comprendere il significato di ogni passaggio.*



La persona e ciò che ha appreso

Partiremo dal valore delle esperienze e dall'apprendimento lungo tutta la vita, anche fuori da scuola e università.



Le regole che costruiscono il sistema

Vedremo come nasce il SNCC e perché servono responsabilità pubbliche e garanzie comuni per riconoscere gli apprendimenti.



Che cosa riconoscere e a chi rivolgersi

Chiariremo competenze, standard ed evidenze, distinguendo chi regola i servizi da chi accompagna e valuta la persona.



I servizi e i documenti rilasciati

Collegheremo i servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze ai rispettivi documenti, per capire il significato di ogni esito.



I riferimenti comuni e le fonti

Scopriremo il ruolo di Repertori, Atlante del lavoro e delle Qualificazioni, del Quadro nazionale delle qualificazioni e dove approfondire gli argomenti.

La persona e il valore di ciò che ha appreso



*Il **Sistema nazionale di certificazione delle competenze** (**SNCC**) nasce per rendere visibili e riconoscibili le competenze che le persone sviluppano nel corso della vita, anche attraverso esperienze di lavoro, volontariato e vita quotidiana che non trovano riscontro in un titolo di studio. Partiamo da questo bisogno per comprendere come il Sistema dia valore agli apprendimenti maturati in contesti diversi e quali garanzie assicuri alla persona nel percorso di riconoscimento.*

Una storia di apprendimenti

Quando una persona cerca lavoro, cambia ruolo professionale o riprende a studiare, porta con sé un **patrimonio di apprendimenti** che si è costruito nel tempo. I titoli di studio ne rappresentano una parte importante, ma altre conoscenze e capacità possono essere maturate attraverso il lavoro, il volontariato, le relazioni e le responsabilità della vita quotidiana. Una parte di questo patrimonio può rimanere poco visibile, perché manca un modo condiviso per descriverla e farla comprendere a chi non conosce le esperienze vissute. Rendere **visibili** questi apprendimenti evita che il loro valore resti legato al solo contesto di origine.

Perché occorre un riconoscimento

Il **Sistema nazionale di certificazione delle competenze**, che chiameremo **SNCC**, aiuta a rendere leggibili gli apprendimenti e a verificarli rispetto a riferimenti pubblici. Attraverso i suoi servizi, ciò che una persona ha imparato nello studio, nel lavoro e in altre esperienze di vita può essere descritto, documentato e valutato in relazione agli standard di una qualificazione. Il percorso nasce dalla **richiesta esplicita** della persona, che deve conoscerne finalità e possibili esiti. **Informazioni chiare**, **accessibilità, equità e riservatezza** ne sostengono la partecipazione consapevole, secondo la cornice del **D.Lgs. n. 13 del 16 gennaio 2013**. La persona deve poter comprendere il percorso e scegliere consapevolmente se avviarlo.

Il caso guida: Giulia e il suo bisogno



Giulia ha un diploma e lavora da anni nella gestione degli ordini. Ha imparato sul lavoro e seguito corsi aziendali, ma il suo curriculum vitae rende poco visibili queste competenze. Ora vuole cambiare lavoro: come può far comprendere e riconoscere ciò che sa fare? Il suo percorso ci accompagna nel SNCC, mostrando come un **bisogno personale** incontri servizi, regole e strumenti comuni. In particolare, Giulia vuole documentare la capacità di ricevere gli ordini, verificarne i dati e seguirne l'avanzamento.

Si continua a imparare durante tutta la vita



Si impara a scuola, nei corsi di formazione e nell'esperienza quotidiana. L'apprendimento permanente comprende queste diverse occasioni lungo tutta la vita. Il SNCC permette di valorizzarne i risultati, se dimostrabili, collegando la storia della persona alle opportunità di riconoscimento.

Apprendere e valorizzare ciò che si è appreso

L'**apprendimento permanente** comprende le attività attraverso cui una persona sviluppa e arricchisce **conoscenze, capacità e competenze lungo tutto l'arco della vita**. Si realizza nello studio, nel lavoro e nelle esperienze quotidiane. Riguarda lo sviluppo personale e la partecipazione alla vita sociale, oltre al lavoro. Valorizzare gli apprendimenti già acquisiti aiuta a costruire percorsi coerenti con i bisogni della persona. La **Legge n. 92 del 28 giugno 2012** colloca questa prospettiva nelle politiche nazionali e prepara il terreno al SNCC. Il riconoscimento aiuta così a proseguire la formazione tenendo conto di quanto si è già appreso.

I contesti nei quali si impara

L'apprendimento è **formale** nei sistemi di istruzione e formazione che conducono a titoli di studio previsti dagli ordinamenti. È **non formale** quando deriva da attività intenzionali e organizzate fuori da quei sistemi di istruzione e formazione. È **informale** quando matura nell'esperienza quotidiana, nel lavoro e nel tempo libero, anche senza una specifica intenzione di imparare. La distinzione chiarisce come si apprende, senza escludere il possibile riconoscimento. Un'attività lavorativa può quindi generare apprendimenti anche senza essere stata progettata come formazione.

Il percorso di Giulia: dove ha imparato



Il **diploma** di Giulia deriva da un percorso **formale**. I corsi aziendali, se esterni ai sistemi formali, sono apprendimento **non formale**. Le capacità maturate affrontando i problemi quotidiani rientrano nell'apprendimento **informale**. Il sistema considera questi apprendimenti, purché siano **dimostrabili e riferibili agli standard** previsti. Ricostruirli aiuta anche Giulia a riconoscere il valore di capacità che utilizza abitualmente. Per esempio, ha imparato a gestire richieste incomplete confrontandosi ogni giorno con colleghi e clienti.

I passaggi che costruiscono il sistema

Come prende forma un sistema di riconoscimento



Affinchè ciò che una persona ha imparato possa essere riconosciuto anche fuori dal contesto in cui lo ha appreso, servono riferimenti e garanzie condivisi. Il SNCC si costruisce per rispondere a questa esigenza: le norme introducono prima i principi, poi le responsabilità e infine gli strumenti che rendono possibili i servizi.

Dal valore dell'apprendimento alle regole comuni

Il punto di partenza è riconoscere che si continua a imparare lungo tutta la vita. La **Legge 92/2012** assume questa prospettiva e riconosce l'apprendimento permanente come un **diritto della persona**. Nella stessa direzione, la **Raccomandazione europea del 20 dicembre 2012** che invita gli Stati membri a predisporre strumenti per valorizzare anche gli apprendimenti maturati fuori dai percorsi formali. La finalità è rendere riconoscibile ciò che una persona ha imparato, affinché possa utilizzarlo per proseguire gli studi, qualificarsi o affrontare una transizione lavorativa.
Per tradurre il principio in un sistema affidabile, in Italia il **D.Lgs. 13/2013** definisce le responsabilità pubbliche e le garanzie comuni del SNCC. I **livelli essenziali delle prestazioni** e gli **standard minimi** stabiliscono le condizioni di servizio e i requisiti di qualità da rispettare nei diversi ambiti.

Dalle regole agli strumenti per applicarle

Una cornice comune deve permettere ai diversi sistemi di istruzione, formazione e lavoro di comprendersi e riconoscere il valore delle qualificazioni rilasciate. In Italia, infatti, operano amministrazioni con competenze e responsabilità differenti e le qualificazioni possono avere denominazioni e articolazioni diverse. Il **Decreto del 30 giugno 2015** interviene in questa direzione, definendo un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e delle relative competenze. A questa esigenza di trasparenza risponde anche il **Quadro nazionale delle qualificazioni (QNQ),** istituito nel **2018** e articolato in **otto livelli**, in raccordo con il **Quadro europeo delle qualifiche (EQF).** I livelli permettono di leggere la complessità degli apprendimenti associati a una qualificazione considerando **conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità.**
Accanto ai riferimenti per comprendere le qualificazioni, occorre poi chiarire come operano i servizi. Le **Linee guida del 5 gennaio 2021** ne precisano **fasi, ruoli e documenti** e favoriscono il raccordo tra gli **Enti pubblici titolari**, cioè le amministrazioni responsabili della regolamentazione dei servizi nei rispettivi ambiti di competenza. Il **DM n. 115 del 9 luglio 2024** disciplina l'applicazione dei servizi alle qualificazioni di titolarità del Ministero del Lavoro, entro questo quadro nazionale.

Il percorso di Giulia*:* perché la costruzione del SNCC la riguarda



Giulia vuole **far riconoscere** ciò che ha imparato nella gestione degli ordini. I **principi** spiegano perché questi apprendimenti possano avere valore. I **riferimenti comuni** aiutano a individuare una qualificazione pertinente. Le **regole dei servizi** chiariscono chi può valutarli, come e con quali documenti finali. La normativa dà così una struttura al suo percorso, senza trasformare l'esperienza in un riconoscimento automatico.

Dall'esperienza alla competenza riconosciuta



Aver svolto un'attività racconta una parte della storia della persona. Per riconoscerne gli apprendimenti bisogna chiarire che cosa sappia fare e come possa dimostrarlo. Entrano qui in gioco tre concetti: competenza, standard ed evidenze, collegati attraverso la valutazione.

Che cosa si cerca: competenze e standard

Una **competenza** è una comprovata **capacità** di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di **conoscenze** e di **abilità** acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale. Conoscere una procedura, per esempio, è diverso dal saperla applicare in una situazione concreta. L'espressione «**comprovata capacità**» richiama proprio questo aspetto: la competenza deve poter essere dimostrata attraverso elementi che permettano di verificarne l'effettivo possesso. Per riconoscere la competenza serve allora uno **standard**, cioè un riferimento esplicito che chiarisca che cosa ci si aspetta dalla persona e rispetto a quali requisiti valutare ciò che dimostra. Senza un riferimento condiviso, espressioni come "sa gestire gli ordini" rischiano di essere troppo generiche: non chiariscono quali attività siano comprese, quali risultati debbano essere raggiunti e con quale grado di autonomia. Lo **standard della qualificazione** descrive gli apprendimenti richiesti per conseguire una determinata qualificazione, espressi in termini di competenze e delle conoscenze e abilità che le costituiscono. Offre quindi il riferimento per individuare ciò che la persona deve dimostrare e per progettare una valutazione coerente. Nel nostro esempio, permette di precisare quali aspetti della gestione degli ordini debbano essere verificati e quali evidenze siano pertinenti.

Come si verifica: evidenze e garanzie del servizio

Le **evidenze** sono gli elementi che documentano gli apprendimenti: lavori realizzati, documenti, testimonianze o esiti di prove. Il **servizio** ne valuta la **pertinenza** e può prevedere **accertamenti** diretti secondo la procedura applicabile. Se lo **standard della qualificazi**one chiarisce che cosa la persona deve dimostrare, gli **standard minimi dei servizi** riguardano come deve essere organizzato e svolto il percorso di riconoscimento. Definiscono una base comune di qualità: le fasi da seguire, le funzioni da assicurare, i requisiti organizzativi e professionali e le informazioni da riportare nei documenti rilasciati. Consentono così di ricondurre l'operato di soggetti diversi a garanzie condivise. Una di queste garanzie è la **tracciabilità c**ioè la possibilità di ricostruire il percorso seguito e le ragioni degli esiti raggiunti. **Terzietà e indipendenza** tutelano la valutazione da condizionamenti e conflitti di interesse. Queste garanzie rendono più affidabile l'esito.

Il percorso di Giulia: dal «*lo faccio*» al «*lo dimostro*»



Giulia dice: «*Gestisco ordini da anni*». Il **servizio** la aiuta a precisare come controlla i dati e affronta le anomalie. Poi confronta queste capacità con lo **standard** pertinente. Ordini e controlli documentati (con dati anonimizzati) possono fornire **evidenze**. Una **prova** può verificare come Giulia affronta un ordine incompleto. Il riconoscimento riguarda così apprendimenti verificati rispetto a un riferimento preciso.

Chi definisce le regole e chi accompagna la persona



Per capire a chi rivolgersi è utile distinguere le responsabilità nel sistema. Un'amministrazione pubblica regola il proprio ambito di riconoscimento, mentre soggetti abilitati svolgono i servizi. Questa distinzione spiega chi garantisce le regole e chi segue concretamente la persona nel percorso.

Ente titolare ed Ente titolato: due responsabilità diverse

L'**Ente pubblico titolare** è **l'amministrazione pubblica** responsabile dei servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze nel proprio ambito di competenza. Definisce le regole per il loro funzionamento, nel rispetto della cornice nazionale: stabilisce le condizioni di accesso, le procedure applicabili, i requisiti dei soggetti che possono operare e le modalità con cui assicurare la qualità dei servizi. Per esempio, una Regione disciplina il riconoscimento riferito alle proprie qualificazioni.

L'**Ente titolato** è invece il **soggetto pubblico o privato abilitato**, tramite **autorizzazione, accreditamento o disposizione di legge,** a erogare tutti o alcuni servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze. La sua abilitazione deve riguardare proprio il servizio e l'ambito richiesti dalla persona. È il soggetto presso cui la persona può trovare concretamente il servizio: per esempio, essere accompagnata nella ricostruzione delle esperienze, nell'individuazione delle competenze e nella raccolta delle evidenze, oppure accedere alle successive fasi di valutazione e attestazione, secondo le attività che l'ente è autorizzato a svolgere.

Che cosa cambia quando interviene una delega

Un Ente titolare può affidare specifiche funzioni ad altri soggetti nei limiti previsti dalla disciplina applicabile. Nel **DM 115/2024**, il Ministero del Lavoro si avvale di **Enti titolari delegati**: *Fondi interprofessionali e bilaterali, Unioncamere* e *Sviluppo Lavoro Italia*, ciascuno per gli ambiti attribuiti. Questi soggetti sono chiamati ad adottare un proprio quadro regolamentare per definire le condizioni di fruizione e le garanzie dei servizi, nel rispetto delle norme e degli standard nazionali. In termini semplici, devono precisare come rendere operativi i percorsi di riconoscimento delle competenze nel proprio ambito. La delega non trasferisce la **titolarità delle qualificazioni**, che resta al Ministero. Occorre inoltre distinguere il ruolo dell'**Ente titolare delegato** da quello dell'**Ente titolato**. Il primo definisce, nel proprio ambito, le condizioni operative e le garanzie dei servizi; il secondo è abilitato a erogarli concretamente, in tutto o in parte.

Il percorso di Giulia: le domande per scegliere il servizio



Giulia individua una qualificazione di interesse e chiede: «*Quale amministrazione ne regola il riconoscimento*? *A quale servizio abilitato posso rivolgermi*?». L'operatore le spiega condizioni di accesso, attività e possibili documenti finali. Se un organismo le ha già erogato un corso, Giulia verifica comunque se sia abilitato anche ai servizi richiesti. La scelta dell'interlocutore dipende dal percorso concreto, non dal solo nome dell'organizzazione.

Il percorso del riconoscimento

Come il percorso rende riconoscibili gli apprendimenti



*Dopo aver individuato il servizio competente, la persona viene accompagnata a ricostruire ciò che ha imparato e a verificarlo rispetto a uno standard. I **servizi di individuazione, validazione e certificazione** delle competenze, detti **IVC**, svolgono funzioni collegate. Vediamo come si distinguono e che cosa possono produrre.*

Dare un nome agli apprendimenti e verificarli

Si parte dalla **storia della persona,** dalle esperienze che ha vissuto e da ciò che ha imparato attraverso di esse. Con l'**individuazione**, l'operatore accompagna la persona nella ricostruzione delle esperienze di studio, lavoro, volontariato e vita quotidiana. Attraverso il colloquio e l'analisi della documentazione disponibile, la aiuta a descrivere le attività svolte, le responsabilità assunte e i problemi affrontati. Da questo racconto si fanno emergere gli apprendimenti e si individuano le competenze potenzialmente riconoscibili rispetto a una qualificazione di riferimento. In questa fase si raccolgono e si organizzano anche le **evidenze,** cioè gli elementi che possono documentare quanto appreso. La **validazione** verifica gli apprendimenti non formali e informali rispetto agli standard, con l'esame delle evidenze e gli accertamenti previsti. Le evidenze raccolte vengono esaminate per stabilire quali apprendimenti documentino e se siano pertinenti e sufficienti; secondo la procedura applicabile, possono essere previsti colloqui tecnici o altri accertamenti. Si passa così dalla ricostruzione dell'esperienza a una valutazione fondata su criteri espliciti. La **certificazione** accerta e attesta formalmente le competenze secondo una procedura regolata. Può riguardare competenze provenienti da un **percorso formale**, secondo le relative regole, oppure competenze maturate in contesti **non formali e informali** e precedentemente validate. La validazione, quindi, non si trasforma automaticamente in certificazione: ciascun passaggio ha una propria funzione, specifiche condizioni e un esito documentato

Capire che cosa dice il documento ricevuto

I documenti rendono leggibile l'esito del servizio. Il **documento di trasparenza** descrive gli apprendimenti emersi nella ricostruzione delle esperienze: descrive e organizza ciò che la persona dichiara e documenta.
Il **documento di validazione** attesta gli apprendimenti che il servizio ha verificato rispetto agli standard. Il **certificato** formalizza invece le competenze accertate con le garanzie previste per la **certificazione**. Ricevere uno di questi documenti significa quindi ottenere un esito preciso. Le tappe e il passaggio alla certificazione dipendono dalle regole del percorso, senza automatismi.

Il percorso di Giulia: leggere l'esito del servizio



Giulia ricostruisce gli apprendimenti: il **documento di trasparenza** li descrive. Se la **validazione** ha esito positivo, riceve il **documento di validazione**. Se accede alla **certificazione** e supera gli accertamenti previsti, ottiene il **certificato.** Il passaggio non è automatico.

I riferimenti comuni per leggere gli apprendimenti



Per riconoscere gli apprendimenti occorre capire rispetto a quali riferimenti valutarli. Il SNCC utilizza strumenti comuni per individuare una qualificazione, comprenderne il contenuto e leggerne il livello. Repertorio, Atlante e QNQ svolgono queste funzioni in modo complementare.

Dall'esperienza alla qualificazione di riferimento

Per avviare il riconoscimento occorre collegare ciò che la persona ha imparato a una **qualificazione**, cioè a un titolo o a una qualifica riconosciuti dal sistema. La qualificazione identifica, dunque, un insieme definito di apprendimenti: consente di chiarire quali competenze siano richieste e che cosa la persona debba dimostrare per conseguirla. Il **Repertorio nazionale** raccoglie i titoli e le qualificazioni presenti nei repertori degli enti pubblici titolari.

Per comprendere il collegamento tra **qualificazioni e lavoro**, uno strumento fondamentale è l'**Atlante del lavoro e delle qualificazioni.** L'Atlante offre una rappresentazione strutturata del lavoro: descrive **attività e risultati attesi**, organizzandoli in **aree di attività (ADA)**: gruppi coerenti di attività lavorative. L'Atlante sostiene, dunque, l'analisi e il collegamento tra esperienza, lavoro e qualificazioni.

Dal contenuto della qualificazione al suo livello

Comprendere quali attività e apprendimenti siano associati a una **qualificazione** è un primo passo. Occorre però chiarire anche quanto siano complessi i compiti che la persona deve saper affrontare, quali decisioni debba assumere e con quale grado di autonomia e responsabilità debba operare. A questa esigenza risponde il **Quadro nazionale delle qualificazioni (QNQ)**, che permette di descrivere e classificare le qualificazioni attraverso **otto livelli**. Ogni livello è definito da descrittori che riguardano le **conoscenze**, cioè i saperi necessari; le **abilità**, ossia la capacità di applicare quei saperi per svolgere compiti e risolvere problemi; e l'**autonomia e responsabilità**, che indicano in quali condizioni la persona debba saper agire, prendere decisioni e rispondere dei risultati. Il collegamento invece con il **Quadro europeo delle qualificazioni (EQF)** rende i livelli più comprensibili anche tra Paesi. Il livello, però, non rende automaticamente equivalenti due titoli e non certifica le capacità della persona. Per riconoscere le competenze individuali, il servizio competente deve quindi verificare che cosa la persona sappia effettivamente fare rispetto agli standard della qualificazione di riferimento. Il QNQ e l'EQF aiutano a comprenderne il livello; la valutazione accerta il possesso delle competenze richieste..

Il percorso di Giulia: dare un riferimento alle capacità



Per Giulia si cerca una **qualificazione** coerente con gli apprendimenti maturati nella gestione degli ordini. L'**Atlante** aiuta a leggere le attività e i risultati del lavoro collegati a quella qualificazione. Il **QNQ** ne rende comprensibile il livello. Questi riferimenti orientano il percorso, mentre spetta al servizio verificare che cosa Giulia sappia effettivamente fare e quali apprendimenti possano essere riconosciuti.

Per approfondire



Ogni fonte risponde a un bisogno diverso: capire i principi, conoscere le regole dei servizi o consultare qualificazioni e attività. Scegli l'argomento e apri il riferimento collegato.

Argomento	Fonte	Che cosa vi si trova
Persona e apprendimento permanente	**Legge n. 92 del 28 giugno 2012, art. 4** **Raccomandazione UE 2012/C 398/01 del 20 dicembre 2012**	La legge definisce l'apprendimento permanente; la Raccomandazione orienta la convalida degli apprendimenti non formali e informali.
Principi, attori e garanzie del SNCC	**D.Lgs. n. 13 del 16 gennaio 2013**	Definisce enti titolari e titolati, standard minimi dei servizi e Repertorio nazionale: la struttura comune del sistema.
Riconoscimento delle qualificazioni regionali	**Decreto interministeriale 30 giugno 2015**	Spiega il quadro operativo e i riferimenti comuni per riconoscere a livello nazionale le qualificazioni regionali e le competenze.
Livelli delle qualificazioni e confronto europeo	**Decreto interministeriale 8 gennaio 2018**	Istituisce il QNQ e ne descrive gli otto livelli: conoscenze, abilità, autonomia e responsabilità, nel raccordo con l'EQF.
Servizi IVC, valutazione e documenti	**Decreto interministeriale del 5 gennaio 2021 adozione** **Linee guida**	Approfondisce le fasi dei servizi, le funzioni degli operatori, le garanzie e i contenuti delle attestazioni rilasciate.
Servizi nell'ambito di titolarità del Ministero del lavoro	**DM 115 del 9 luglio 2024**	Disciplina i servizi IVC per le qualificazioni di titolarità del Ministero del lavoro, inclusi i soggetti titolari delegati e i rispettivi compiti.
Consultare attività, risultati e qualificazioni	**INAPP** **Atlante del lavoro e delle qualificazioni**	Permette di esplorare settori, processi, ADA e risultati attesi e di consultare le qualificazioni e i collegamenti tra repertori.

Credits

Realizzazione: Sviluppo Lavoro Italia S.p.A. Area “Nuove Competenze per le Transizioni” – Progetto “Innovare la Formazione Continua” - Linea “Governance e Comunicazione” nell’ambito del Piano Operativo Sviluppo Lavoro Italia PON GIOVANI, DONNE E LAVORO FSE+ 2021-2027

Contenuti realizzati nell’ambito delle attività della Linea 1 del Progetto “Innovare la formazione continua”

Diritti: Sviluppo Lavoro Italia S.p.A.

Licenza: Creative Commons - CC BY-NC-ND 4.0

Aggiornamento: Ottobre 2026

COESIONE ITALIA 21-27 GIOVANI, DONNE E LAVORO | Cofinanziato dall'Unione europea | MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI