

Servizi ausiliari alla sicurezza, UNI 11925:2023 e UNI 11926:2023: la formazione secondo San Giorgio



di Ilaria Garaffoni

Ad Ottobre 2023 sono state pubblicate due norme che toccano in modo sostanziale il mondo dei **servizi ausiliari alla sicurezza** e che sono ormai entrate nel quotidiano di organizzazioni e addetti ai lavori. Sono le Norme **UNI 11925:2023** e **UNI 11926:2023**. Abbiamo chiesto a *Gabriele Guarino*, Presidente di **San Giorgio Formazione**, di comprenderne meglio l'impatto.

A chi si rivolgono le due norme e in che cosa si differenziano?

In uno scenario di evoluzione del settore, queste norme definiscono i requisiti delle figure professionali e dell'organizzazione delle imprese che erogano i cosiddetti **SAS**, i **servizi ausiliari alla sicurezza**.

La **UNI 11926** **identifica i servizi** ausiliari alla sicurezza e definisce i requisiti essenziali delle organizzazioni imprenditoriali che li erogano, la **UNI 11925** **riguarda invece le persone** e stabilisce i requisiti relativi all'attività professionale degli operatori. Le norme si rivolgono agli «addetti di imprese incaricate della gestione del patrimonio di una organizzazione al fine di assicurarne i requisiti di fruibilità, disponibilità, funzionalità». I tre profili individuati (*Assistente, Coordinatore, Responsabile*) sono coinvolti nell'erogazione dei servizi ausiliari alla sicurezza ben noti, come Portierato, Monitoraggio aree, Gestione dei flussi (ingresso e uscita di persone, veicoli, ecc.), Informazione, Controllo titoli in ingresso, Accoglienza e assistenza.

Perché sono state emanate queste norme?

I nostri primi corsisti ce lo hanno spiegato meglio degli esperti: si tratta di un'occasione per vedere riconosciuto il proprio ruolo, la professionalità e l'importanza del lavoro che svolgono. In effetti lo scopo delle norme è quello di standardizzare e regolamentare la *sicurezza non armata*, un segmento che occupa oltre 100.000 operatori che fanno parte a pieno titolo del "sistema sicurezza" intesa come sistema."

Bene l'intento, ma 30 ore per formare assistenti e coordinatori paiono un po' tante...

Non sono né poche né tante: sono quelle da erogare. E per San Giorgio è sempre centrale la **qualità della formazione**, che per noi si traduce anche nel rendere i corsi *efficaci*.

Questo richiede la capacità di renderli facilmente fruibili e più che interessanti. Il nostro corso per Assistenti e Coordinatori dei servizi ausiliari alla sicurezza – UNI 11925 è fruibile in modalità webinar sincrona con il docente, oppure on line in autonomia, sulla piattaforma San Giorgio.

Qual è il vostro tratto distintivo?

Ci impegniamo da sempre a **rompere lo stereotipo “alta qualità = costoso”**: tutti i nostri corsi sono di eccellenza e proposti ad un costo assolutamente sostenibile. Le squadre di lavoro San Giorgio progettano la formazione basandosi sul rispetto delle donne e degli uomini che partecipano ai corsi, quindi persone che lavorano, che spesso sono stanche e non più abituate a studiare. E' per loro che bisogna essere in grado di costruire **qualcosa di diverso dalle solite slide**.

E come si rende la formazione appetibile a lavoratori stanchi e spesso poco motivati?

Provi a immaginare un corso con tante modalità dinamiche, in cui contenuti e grafica sono pensati per accedere con tablet o smartphone anche nei momenti vuoti della giornata, come in sala d'attesa piuttosto che in treno o in metro. *Fruibilità* è una delle parole chiave. Il partecipante trova *slide parlate* che si possono anche ascoltare senza leggere, avatar, video dei docenti con riprese professionali e interviste. I contenuti obbligatori, articolati nelle tre aree individuate dalla norma, portano ad acquisire le conoscenze necessarie e anche la **valutazione è proposta in forma innovativa: gaming ed escape room integrano i test on line** e permettono al corsista di fare e ripetere le prove, che diventano così un modo per imparare anche in competizione con se stessi.

Si dice che divertirsi sia il modo più efficace per imparare. E' quindi possibile imparare divertendosi anche nella formazione professionale?

Forse, ma mi piace di più usare la parola coinvolgendosi. *Coinvolgimento* è un'altra parola chiave. Ci siamo impegnati molto per strutturare i corsi con la forza del metodo e il dinamismo che aiuta a studiare ed imparare.

Si dice anche che un buon insegnante possa davvero aprire gli orizzonti ai suoi studenti. Che ruolo hanno i docenti nei vostri corsi on line?

Sono uno dei pilastri del metodo. L'alta qualità dei docenti che hanno lavorato ai contenuti e alla struttura delle prove, oltre che all'impianto generale, è data da un binomio non facile da trovare: esperti di contenuti e formazione e professionisti che lavorano nel settore. Per questo fanno la differenza rispetto ad altri loro colleghi, magari bravissimi, ma spesso meno pratici del lavoro e dei contesti in cui operano i corsisti. Con questi presupposti, è facile intuire che i nostri corsi conducono verso l'esame finale con una forza straordinaria.

A proposito di esame: che differenza c'è tra l'esame finale del corso e quello di certificazione?

Partiamo dalla definizione della norma che parla di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità: il possesso di queste conoscenze e abilità è il requisito minimo del cosiddetto *apprendimento non formale* che l'operatore dimostra con il superamento dell'esame finale del corso di formazione specialistica (della durata di almeno 30 ore).

Attraverso questo documento è possibile accedere all'esame di certificazione con l'organismo di valutazione esterno.

Chi si occupa di organizzare questi passaggi?

Abbiamo nel nostro DNA l'attitudine a risolvere problemi: per questo proponiamo i corsi in diverse modalità e se il cliente ci chiede di chiudere il cerchio con l'ente di certificazione, gli troviamo la soluzione anche dal punto di vista economico. Il tutto **senza obblighi. Solo opportunità**: questo è lo stile San Giorgio.