

# MANUALE PER GLI OPERATORI

Esplorare le professioni  
nella consulenza di orientamento



## CAREER GUIDELINES

Information and guidance on new careers and training pathways



# MANUALE PER GLI OPERATORI

Esplorare le professioni  
nella consulenza di orientamento

## CAREER GUIDELINES

Information and guidance on new careers and training pathways

#### *Autori*

Cinzia Tacconi, Provincia di Grosseto  
Elisabetta Lambruschini, Accademia Europea di Firenze  
Giulio Iannis e Viola Pinzi, Centro Studi Pluriversum di Siena  
Elisabetta Donato, CIOFS-FP Piemonte  
Lucia D'Odorico e Maria Graziella Pellegrini, Regione Friuli Venezia Giulia  
Paola Paolinelli, Regione Marche  
John Kelly, CASCAiD Loughbourough  
Lene Poulsen, UCC Copenhagen  
Rachel Nelson, DEP Barcelona  
Adriana Margiotta, Provincia di Lecce  
Ilaria Bigliazzi, Ente Bilaterale Turismo Toscana  
Giovanna Del Gobbo, Università degli Studi di Firenze, in qualità di valutatore esterno.

*Progetto grafico e impaginazione:* Alessandro Bellucci e Viola Pinzi  
*Stampa:* Grafiche ATLA  
*Finito di stampare:* Settembre 2011

*La riproduzione di questo volume è consentita solo citando la fonte.  
Nessuna parte di questo volume può essere utilizzata o riprodotta senza esplicita  
autorizzazione da parte della Provincia di Grosseto.*

*Per informazioni e contatti:*  
Provincia di Grosseto - Servizio Lavoro  
Via G. Scopetani - 58100 Grosseto (Italy)  
[www.provincia.grosseto.it](http://www.provincia.grosseto.it)  
*Per maggiori informazioni sul progetto e le sue attività:* <http://career.guidelines.it>

*Nel CD allegato è disponibile la versione in inglese del Manuale.  
Traduzione testi italiano-inglese: Theresa Davis  
The English version of this Handbook is available in the CD-ROM herewith included.  
Translation Italian-English: Theresa Davis*

**Il presente progetto è finanziato con il sostegno della Commissione europea.  
L'autore è il solo responsabile di questa pubblicazione e la Commissione declina ogni responsabilità  
sull'uso che potrà essere fatto delle informazioni in essa contenute.**

In memoria di Enric Renau Permanyer  
amico e collega insostituibile

En record d'Enric Renau Permanyer  
Amic i company insubstituable

En recuerdo de Enric Renau Permanyer  
Amigo y compañero insustituible

## Ringraziamenti

Ringraziamo tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questo progetto.

Un sincero ringraziamento a Laura Pippi, Roberta Giulietti, Massimo Caramelli, Luca Parigi, Luciana Carbone, Angela Grosso, Enrica Deri, Mauro Terzoni, Piero Vattovani, Cristiana Picchi, Silvia Volpi, Arianna Morini, Alessandro Perini, Carmelo Calamia, Stefania Doria, Silvana Rasello, Cristina Botto, Martin McLaughlin, Josep Lluís Segú.

Il Career Service Northern Ireland e i suoi operatori, per la partecipazione attiva alle azioni e ai risultati del progetto. La Professoressa Giovanna Del Gobbo dell'Università degli Studi di Firenze, per la preziosa attività di supporto alla fase di valutazione del percorso di sperimentazione nazionale.

Le Province, gli enti, le organizzazioni, i centri italiani (e i loro responsabili e operatori) che hanno partecipato alla sperimentazione nazionale dello strumento e al monitoraggio finale.

Gli enti e le strutture italiane che hanno ospitato i seminari regionali di formazione: Provincia di Lecce, Provincia di Trento, AFOL Milano, Istituto di Istruzione Secondaria Superiore "Leonardo da Vinci" e Provincia di Roma, CIOFS-FP Sicilia di Catania.

Tutti gli enti e le strutture italiane e internazionali che hanno ospitato o supportato la realizzazione dei seminari di informazione e diffusione sul progetto e tutti gli operatori che vi hanno partecipato.

Gli enti che hanno ospitato le visite guidate nel Regno Unito e i loro responsabili e operatori:

- Loughborough University's Careers Service (Loughborough)
- Career Service Northern Ireland – Belfast Careers Resource Centre (Belfast)
- Aquinas Diocesan Grammar School (Belfast).

*Questo manuale è dedicato alla memoria di Enric Renau Permanyer,  
Presidente esecutivo di DEP Institut (Barcelona).*

*Aquest manual està dedicat al record d'Enric Renau Permanyer,  
President executiu de DEP Institut (Barcelona).*

*Este manual está dedicado al recuerdo de Enric Renau Permanyer,  
Presidente ejecutivo de DEP Instituto (Barcelona).*

## Sommario

### PRIMA PARTE

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Premessa                                                                              | 9  |
| Capitolo 1 - Il progetto Career Guidelines: l'orientamento in una prospettiva europea | 12 |
| Capitolo 2 - Orientamento alle professioni: alcuni bisogni emergenti                  | 15 |
| Capitolo 3 - Nuove tecnologie per l'informazione e l'orientamento                     | 18 |
| Capitolo 4 - Teorie e metodologie nell'orientamento professionale                     | 22 |

### SECONDA PARTE

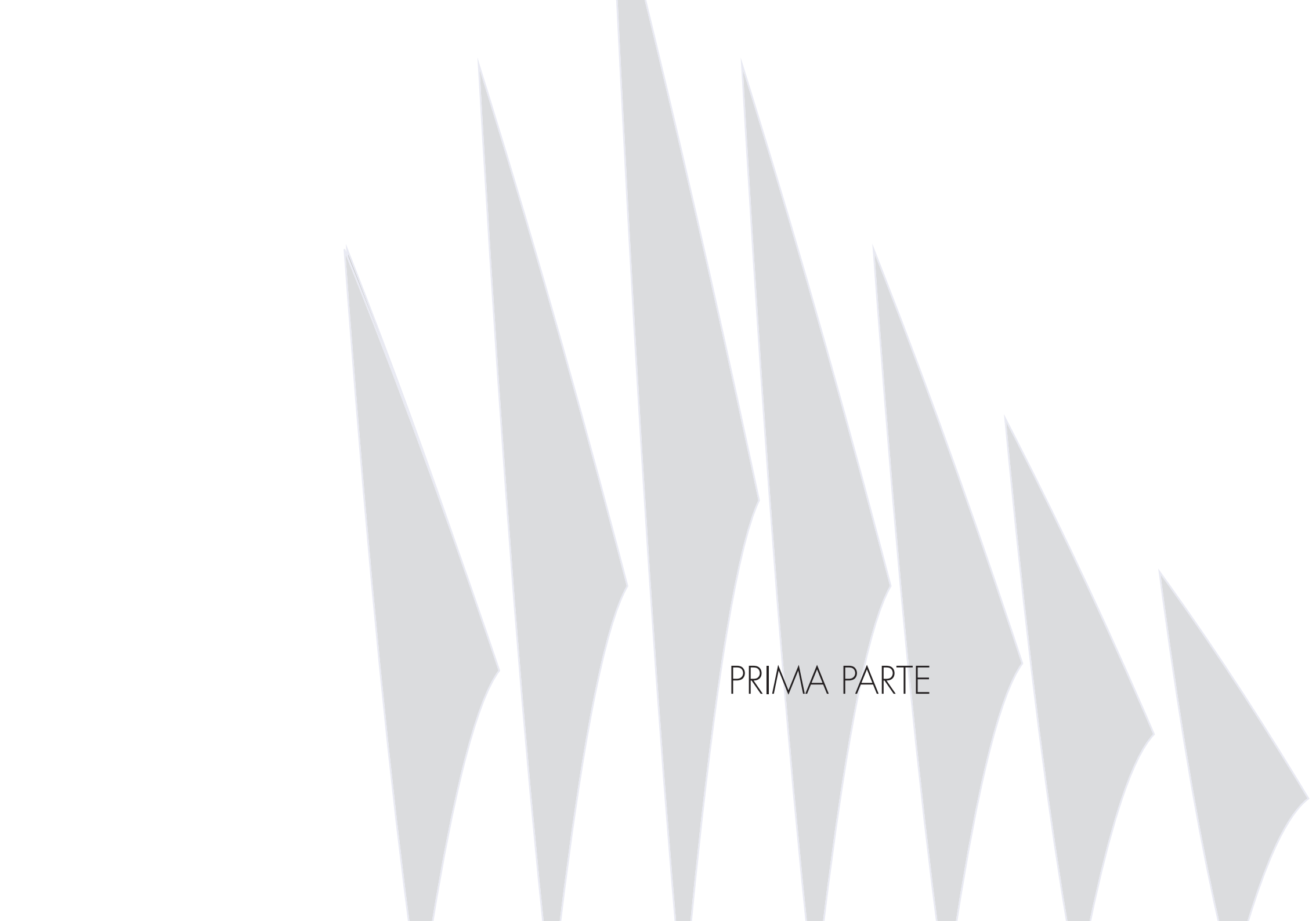
|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Capitolo 5 - Il database inglese dei profili professionali: modello, struttura e contenuti | 33 |
| Capitolo 6 - Il database italiano dei profili professionali                                | 36 |
| Capitolo 7 - Esplorare le professioni in contesti orientativi                              | 41 |

### TERZA PARTE

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Capitolo 8 - La sperimentazione del database in Italia: modello, procedure, risultati | 49 |
| Capitolo 9 - Contesti di applicazione 1: Azioni di orientamento nei CPI               | 59 |
| Capitolo 10 - Contesti di applicazione 2: Le scuole                                   | 64 |
| Capitolo 11 - Contesti di applicazione 3: La formazione professionale                 | 67 |
| Capitolo 12 Contesti di applicazione 4: Settori professionali ed orientamento         | 72 |

### Bibliografia

Allegati (gli allegati sono contenuti nel CD-ROM)



# PRIMA PARTE

## Premessa

*Provincia di Grosseto*

Nell'ambito delle politiche Europee per l'occupazione e per l'apprendimento permanente, l'orientamento è considerato uno dei servizi strategici, proprio al fine di promuovere l'accesso al lavoro e alla formazione da parte dei cittadini e conseguire gli obiettivi definiti a Lisbona<sup>1</sup>. L'esigenza di qualificare i servizi di orientamento a livello nazionale, dotando gli operatori, a partire dai contesti locali, di moderni ed innovativi strumenti di consulenza, è stata la principale motivazione del progetto internazionale di cooperazione denominato "Career Guidelines - Information and guidance on new careers and training pathways", promosso dal Servizio Lavoro della Provincia di Grosseto nell'ambito del programma europeo Lifelong Learning, Leonardo da Vinci, Trasferimento di Innovazione.

Questo lavoro ha coinvolto un ampio e qualificato gruppo di partners nazionali ed internazionali, per poter selezionare e adattare al contesto italiano una serie di strumenti in grado di migliorare e potenziare i servizi di consulenza e di orientamento.

L'esperienza della Provincia di Grosseto in questo ambito specifico dell'orientamento professionale è stata strettamente connessa all'evoluzione dei Servizi Pubblici per l'Impiego, che, in Italia come in Europa, sono stati progressivamente chiamati a svolgere - anche e soprattutto nei confronti di giovani e adolescenti a rischio di dispersione - una funzione strategica di informazione, di orientamento e di consulenza formativa, evidenziando i collegamenti tra potenziali percorsi di carriera professionale e le possibilità di apprendimento - formali e non formali - nel sistema dell'istruzione, della formazione professionale e, attraverso i tirocini e l'apprendistato, anche nell'ambito dei contesti di lavoro.

Questa esperienza territoriale, caratterizzata soprattutto dalla presenza qualificata di operatori in grado di fornire ai giovani in transizione dalla scuola al lavoro un insieme di servizi di orientamento e di tutorship, è stata quindi potenziata

---

<sup>1</sup> - Si veda in particolare la Risoluzione del Consiglio Europeo del 21 novembre 2008 intitolata *Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente* (2008/C 319/02).

attraverso l'adozione di strumenti tecnologici, sperimentati e condivisi a livello nazionale ed europeo, utili a qualificare ulteriormente i servizi di orientamento, offrendo agli operatori un insieme di informazioni aggiornate sulle professioni e sui percorsi formativi, oltre a funzioni innovative per facilitare le scelte professionali delle persone che si rivolgono ai Centri per l'Impiego e alle altre strutture che offrono servizi di orientamento.

Il progetto Career Guidelines rappresenta, in questo senso, un'esperienza significativa ed esemplare di trasferimento di innovazione dal livello internazionale ai contesti locali, ma sempre in una prospettiva di sviluppo nazionale, grazie al coinvolgimento attivo di enti pubblici e privati provenienti dalle principali macro-aree territoriali d'Italia, tra cui, oltre alla Toscana, le Marche, il Friuli Venezia Giulia, la Puglia, il Piemonte. Il progetto ha saputo espandere la propria rete di lavoro in una dimensione nazionale attraverso un piano di sperimentazione dell'innovazione che ha progressivamente coinvolto Servizi Pubblici per l'Impiego e servizi di orientamento in altre aree regionali e provinciali, dal Trentino alla Lombardia, all'Emilia Romagna, all'Umbria, al Lazio, alla Basilicata, alla Sicilia, raccogliendo adesioni e riscontri positivi soprattutto da parte degli operatori di orientamento che hanno potuto utilizzare lo strumento e la metodologia del progetto nella propria attività quotidiana a diretto sostegno dei giovani in transizione dal sistema educativo al mondo del lavoro e delle professioni.

La sperimentazione nazionale ha infatti consentito a molti operatori dei Centri per l'Impiego di valutare questo strumento, ma anche di riflettere sulle proprie prassi di lavoro, proponendo strumenti e metodologie effettivamente in grado di accompagnare la persona nel processo interattivo di esplorazione delle professioni.

La Provincia di Grosseto ha svolto la delicata funzione di coordinamento nell'ambito di Career Guidelines, nella consapevolezza che questo progetto ha rappresentato un passo importante nel processo di sviluppo della qualità e delle funzioni dei servizi pubblici per l'impiego in Italia. La presentazione, attraverso questo volume, dei risultati e delle metodologie adottate nel percorso biennale di lavoro in comune, rappresenta anche il momento opportuno per esprimere un sincero ringraziamento alle persone e agli enti che hanno partecipato e reso possibile questa significativa esperienza, a partire dai colleghi della società inglese

Cascaid e dell'Università di Loughborough, dello University Capital College di Copenhagen, della società di ricerca spagnola DEP di Barcellona, della Regione Friuli Venezia Giulia, della Regione Marche, della Provincia di Lecce, dell'Ente Bilaterale Turismo Toscano, dell'agenzia formativa CIOFS/FP Piemonte di Torino, del Centro Studi Pluriversum di Siena e dell'Accademia Europea di Firenze.

L'impegno (e la speranza) della Provincia di Grosseto è che questa significativa esperienza, partita da un contesto territoriale, ma poi condivisa e diffusa nell'ambito della sperimentazione nazionale, possa fornire strumenti e modelli di lavoro utili per avviare e consolidare un processo di rafforzamento dei Servizi Pubblici per l'Impiego ed in particolare dei servizi di orientamento, in altri contesti regionali e provinciali, così come in altri contesti europei.

*Project leader*

*PROVINCIA DI GROSSETO - Servizio Lavoro*

*L'Assessore Cinzia Tacconi*

## Capitolo 1

### Il progetto Career Guidelines: l'orientamento in una prospettiva europea

Elisabetta Lambruschini, Accademia Europea di Firenze

I servizi di orientamento professionale, nella loro dimensione europea, assolvono ad un funzione centrale e strategica per i sistemi educativi e per le politiche per l'impiego. I documenti europei più recenti<sup>1</sup> sottolineano l'emergere di una nuova idea di orientamento che accompagni e promuova il lifelong learning, ovvero il processo di apprendimento dell'individuo lungo tutto l'arco della vita, in quanto fattore decisivo per lo sviluppo di un'economia europea della conoscenza. Già dalla Strategia di Lisbona emergeva come l'orientamento debba essere considerato come elemento funzionale e trasversale per lo sviluppo delle diverse politiche europee, da quelle relative al sostegno ai giovani, a quelle collegate al diritto all'apprendimento, a quelle relative alla occupazione e all'inclusione sociale. In questo senso si parla di "processo circolare" con al centro il singolo individuo con le proprie motivazioni, i propri interessi, le proprie conoscenze e competenze per fronteggiare un mercato del lavoro in continua evoluzione. L'orientamento non deve quindi considerarsi come isolato e relegato soltanto nella fase scolastica, ma deve configurarsi come un processo che abbraccia tutte le fasi della vita. Quella del cambiamento professionale rappresenta una delle sfide più attuali che gli individui devono affrontare nella società globale della conoscenza e per questo i concetti di lifelong learning e lifelong guidance diventano centrali e strategici.

L'esigenza di garantire e rendere accessibili, in tutte le fasi della vita, servizi di orientamento di elevata qualità per tutti i cittadini europei viene confermata dalla Risoluzione del Consiglio del maggio 2008, dove si parla di "processo continuo di identificazione delle proprie capacità, competenze e interessi"<sup>2</sup>. La risoluzione

1 - CEDEFOP, *Accesso al successo. Orientamento permanente per un migliore apprendimento e lavoro in Europa*, Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, Lussemburgo, 2010.

2 - *Resolution of the Council and of the Representatives of the Governments of the Member States, meeting within the Council of 21 November 2008 on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies* (2008/C 319/02).

ne incoraggia inoltre azioni di coordinamento e cooperazione dei vari soggetti che, a livello nazionale, regionale e locale, si occupano di orientamento, per la promozione di network europei improntati alla promozione della dimensione europea dell'orientamento, all'interno degli stati membri, quali la rete per l'orientamento permanente (European Lifelong Guidance Policy Network - ELGPN) e le reti per promuovere la mobilità per studio e lavoro (Euroguidance, Eurodesk, Eures). La dimensione europea ed internazionale dell'orientamento è anche incentivata da organizzazioni ed enti che si propongono di promuovere le competenze degli operatori e dei decisori pubblici, come ad esempio l'Association Internationale d'orientation scolaire et professionnelle – AIOSP e l'European Centre for the development of vocational training – CEDEFOP). Nella risoluzione del Consiglio dell'Unione Europea del 2008, intitolata "Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente" viene rafforzato il ruolo attuale dell'orientamento permanente nelle politiche europee in materia di istruzione, formazione e occupazione. In questa prospettiva sono individuate quattro priorità:

- favorire l'acquisizione della capacità di orientamento nell'arco della vita;
- facilitare l'accesso di tutti i cittadini ai servizi di orientamento;
- rafforzare la qualità dei servizi di orientamento;
- incoraggiare il coordinamento e la cooperazione dei vari soggetti a livello nazionale, regionale e locale.

In questo senso, il progetto Career Guidelines rappresenta una significativa esperienza di cooperazione internazionale per migliorare la qualità e l'efficacia delle azioni di orientamento, attraverso il trasferimento e l'adattamento di uno strumento tecnologico, a beneficio degli operatori di orientamento e degli utenti dei servizi. La dimensione internazionale del progetto, promosso dalla Provincia di Grosseto, è confermata dalla qualità della partnership che ha visto coinvolti 11 organismi, da 4 diversi Paesi Europei (Italia, Regno Unito, Danimarca e Spagna). La partnership internazionale, attraverso i diversi networks collegati, ha rappresentato un ampio terreno di confronto, per lo scambio e la valorizzazione di esperienze, pratiche innovative, metodologie utili alla integrazione dei sistemi di istruzione, formazione e orientamento.

La condivisione della metodologia su cui si basa il modello internazionale ICAS, prodotto da Cascaid Ltd, ha permesso di adattare il database originale al contesto italiano, integrandolo con profili specifici, propri del mercato del lavoro nazionale. La versione italiana, denominata S.Or.Prendo, rappresenta quindi uno strumento operativo a livello locale, ma aperto ad una prospettiva internazionale, essendo molti profili prodotti proprio attraverso la collaborazione con il partner inglese e basati sul database utilizzato in altri contesti nazionali (tra cui Belgio, Slovenia, Croazia, Danimarca, Canada e Stati Uniti).

Nell'ambito del progetto Career Guidelines, lo strumento è stato utilizzato in diversi contesti, con particolare riferimento ai servizi di orientamento erogati nell'ambito dei Centri per l'Impiego. Nella logica di promozione della mobilità internazionale, anche attraverso l'utilizzo della rete Eures e la promozione delle possibilità di tirocinio all'estero offerte dal programma Leonardo da Vinci, lo strumento rappresenta un utile supporto per gli operatori, soprattutto per proporre un allargamento degli orizzonti professionali degli utenti interessati ad esperienze di tirocinio e lavoro all'estero. S.Or.Prendo, in questo senso, è stato utilizzato con esito positivo anche nell'ambito delle attività di orientamento alla mobilità internazionale realizzate da Accademia Europea di Firenze<sup>3</sup> in favore di giovani candidati alle selezioni per l'accesso alle borse Leonardo da Vinci.

La condivisione di metodologie e di strumenti a livello internazionale rappresenta anche un passo significativo verso una maggiore integrazione e cooperazione tra i servizi di informazione e orientamento che promuovono, a livello locale, la mobilità per motivi di studio e lavoro. Incrementare la qualità e l'attrattiva del sistema europeo di istruzione e formazione professionale significa, in questo senso, avvicinare anche le risorse di orientamento dei diversi contesti coinvolti nel percorso di mobilità, ovvero i servizi del paese di origine con i servizi di orientamento del paese di destinazione. La diffusione dello strumento ICAS, già utilizzato a livello internazionale, anche in Italia, rappresenta un ulteriore tassello in questo ampio progetto di creazione e consolidamento di un sistema europeo per l'orientamento e la mobilità professionale.

3 - Sito web: [www.aefonline.eu](http://www.aefonline.eu)

## Capitolo 2

### Orientamento alle professioni: alcuni bisogni emergenti

*Paola Paolinelli, Regione Marche*

Identificare ed analizzare i bisogni emergenti degli utenti e dei servizi di orientamento è stata la prima tematica cui il partenariato di Career Guidelines si è dedicato. Attraverso la scelta di una metodologia qualitativa che ha combinato focus group locali/territoriali, il forum nella piattaforma Moodle e i gruppi di lavoro all'interno di un meeting transazionale, è stato possibile far emergere uno spaccato significativo sui bisogni in relazione ai diversi segmenti di popolazione, ma anche sviluppare un confronto tra i contesti e valorizzare le esperienze presenti. In effetti, i contributi raccolti rispecchiano piuttosto compiutamente la complessità rispetto alla quale l'orientamento -oggi più di ieri- si relaziona, a partire da un punto di osservazione primario, costituito dagli operatori e dai referenti dei servizi di orientamento.

Una prima indicazione riguarda il diffuso bisogno di individuare connessioni tra la scelta formativa e quella professionale: questo emerge con chiarezza tra i giovani alle prese con la scelta della scuola, di un corso di formazione professionale o di un percorso universitario. Ecco infatti che lo scenario economico così mutevole rende innanzitutto necessaria l'acquisizione di informazioni da parte degli studenti e, specialmente per i più giovani, delle loro famiglie circa i settori specifici del contesto regionale/locale, lo stato dei settori trainanti, il comportamento e le richieste più comuni delle imprese, le professioni emergenti o in via di rapido sviluppo e le opportunità di lavoro e formazione, in Italia ed in Europa. Mentre l'esigenza è quella di avere dati aggiornati, chiari e pertinenti, è stato segnalato come una certa abbondanza di informazioni (spesso basata su fonti difficilmente verificabili) ostacoli e confonda l'individuazione del percorso giusto, quello preferito. Si tratta, poi, di comprendere le proprie propensioni, capacità e le possibilità in relazione alle professioni. L'importanza di questo passaggio è dimostrata, per esempio, dai tassi di abbandono scolastico; ma anche nei percorsi a carattere professionalizzante o di livello universitario vi sono fasi o momenti di calo nella

motivazione e, dunque di una minore tensione verso l'obiettivo professionale che talvolta si trasforma in una scarsa tenuta della scelta formativa stessa.

Nei servizi per l'impiego, uno degli aspetti affrontati nei percorsi di consulenza orientativa rivolti a neo-diplomati o neo-laureati riguarda le possibilità e le modalità di inserimento lavorativo dove, ancora, emergono difficoltà nella messa a fuoco delle diverse carriere. Qui, dunque, si tratta di supportare la persona a ben individuare gli ambiti possibili di coerenza tra una professione e le proprie rappresentazioni, snodo obbligato per collocare su un piano di realtà progetti concreti e verificabili e piani di azione coerenti. L'esperienza sul campo porta a dire che, spesso, inizialmente viene espressa l'esigenza di farsi un'idea generale e conoscere i requisiti di accesso e formativi ad un determinato lavoro (perché di questo vi è diffusa la consapevolezza), per poi passare a richiedere informazioni rilevanti per ogni specifica situazione.

Nello stesso ambito, è stato rilevato, come tratto comune agli adulti, l'esigenza di ricomporre l'esperienza lavorativa -che nel caso dei giovani lavoratori spesso sono diverse e frammentate- e di rileggerla in chiave di ri-posizionamento sul mercato del lavoro. Il bisogno di presidiare i processi di carriera e di evoluzione professionale si coniuga con richieste informative che variano in base ai diversi profili, ma che stanno ormai assumendo la veste di domanda di consulenza in entrambe le situazioni qui descritte.

Più che in passato, perciò, i cittadini sono alle prese con il bisogno di formarsi, con la necessità di costruire e gestire le proprie competenze, di sviluppare strategie autonome di apprendimento, a fronte di cambiamenti economici e culturali di assoluta rilevanza. I servizi di orientamento sono il principale punto di contatto e di aggancio del cittadino con i sistemi dell'istruzione, della formazione e del lavoro: i bisogni sono articolati e la gamma di destinatari delle azioni orientative è, potenzialmente, ampia.

Per le autorità pubbliche preposte alle policies questo significa acquisire totalmente e velocemente la prospettiva lifelong, cioè dover garantire un diffuso accesso ai servizi, elaborare la loro personalizzazione ed assicurarne la qualità, intesa anche come ricerca di continua coerenza tra i bisogni e le evoluzioni del mercato e delle professioni. Tutti questi elementi richiedono la capacità di lavorare in

partenariato ed assumere il territorio come risorsa, una costante attenzione alla professionalità degli operatori, snodo attraverso il quale le metodologie innovative diventano servizi all'utenza, una periodica attività di ricognizione dei bisogni e un monitoraggio delle azioni messe in campo. Significa pensare a dispositivi o luoghi di raccordo istituzionale e tecnico, come per esempio il Tavolo ORientamento REegionale -T.OR.RE., che la Regione Marche<sup>1</sup> ha inteso avviare per il coordinamento dell'orientamento su scala regionale, forse la dimensione territoriale più consona per garantire la governance e dare sostanza alle politiche di tipo lifelong.

---

<sup>1</sup> - Sito web: [www.regione.marche.it](http://www.regione.marche.it)

## Capitolo 3

### Le nuove tecnologie per l'informazione e l'orientamento

Rachel Nelson, DEP Barcelona (ES)<sup>1</sup>

John Kelly, CASCAiD Ltd Loughborough (UK)

Le nuove tecnologie sono un'opportunità ma al tempo stesso una delle sfide più rilevanti per i servizi ed i professionisti dell'orientamento. Le tecnologie per l'informazione e la comunicazione (Information and Communication Technologies - ICT) fanno ormai parte della quotidianità e costituiscono uno dei motori di cambiamento in seno alla società. Le nuove tecnologie non possono quindi essere ignorate nell'ambito dei servizi di orientamento professionale. Di fatto, i progetti di orientamento più innovativi sono quelli che integrano l'uso di dispositivi ICT alle tradizionali metodologie di orientamento.

Tra i nuovi strumenti e le tecnologie disponibili, va evidenziato come Internet abbia rappresentato un significativo elemento di cambiamento nel campo dell'orientamento, in quanto ha completamente modificato la percezione ed il funzionamento dei servizi di orientamento professionale, così come il profilo dei professionisti di orientamento e le modalità di accesso alle informazioni, sia da parte degli addetti, sia da parte degli utenti. L'aumento dell'accessibilità e dell'interattività è uno dei principali effetti dell'applicazione delle nuove tecnologie nell'ambito dei servizi di orientamento professionale<sup>2</sup>.

L'uso delle nuove tecnologie nell'ambito dell'orientamento può essere attualmente osservato all'interno di tre funzioni principali: servizi di orientamento che prevedono l'uso di dispositivi ICT per facilitare l'accesso alle informazioni da parte degli utenti, servizi di orientamento che utilizzano strumenti ICT per promuovere la comunicazione all'interno del proprio network di riferimento e, infine, utenti dei servizi di orientamento che utilizzano le nuove tecnologie per reperire informazioni e ricevere assistenza e consulenza, di persona, ma soprattutto a distanza<sup>3</sup>.

1 - Sito web: [www.dep.net](http://www.dep.net)

2 - Watts (2006), *The Challenges for New Technology for the Future*, [www.derby.ac.uk/files/tonywattsnewtech.pdf](http://www.derby.ac.uk/files/tonywattsnewtech.pdf).

3 - *El uso de las TIC en la orientación académica y profesional* - [educaweb.com](http://educaweb.com), [www.edu-](http://www.edu-)

Le nuove tecnologie e Internet consentono l'accesso a una quantità di informazioni, teoricamente illimitata, in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. Pertanto l'offerta di orientamento e di servizi in questo nuovo ambito devono dotarsi di strumenti efficaci per selezionare ed elaborare questa quantità, spesso superflua, di informazioni. Gli interventi di orientamento dovrebbero concentrarsi sul processo di trasformazione di queste informazioni in conoscenza utile per l'utente<sup>4</sup>.

Gli strumenti ICT migliorano la fornitura di servizi di orientamento professionale nella società attuale, complessa e dinamica, selezionando e organizzando le informazioni, tra una grande massa di dati e notizie in costante mutamento. Le nuove tecnologie consentono, inoltre, di comunicare e di fornire servizi a distanza e di utilizzare nuovi dispositivi che facilitano processi di auto-riflessione, di apprendimento. Nell'ambito specifico dell'orientamento, quattro aree possono beneficiare delle nuove tecnologie: la conoscenza di se stessi, la conoscenza delle possibilità (nell'ambito dell'educazione, della formazione o del lavoro), l'apprendimento di competenze decisionali e di competenze di gestione delle transizioni e dei cambiamenti (come per esempio imparare a sviluppare tecniche per la ricerca del lavoro e per l'elaborazione del CV)<sup>5</sup>.

La gestione delle informazioni nell'ambito dell'orientamento prevede la produzione costante di flussi di informazioni di qualità, organizzati e frequenti, per gli educatori, per i professionisti dell'orientamento e per gli utenti. L'informazione ha la capacità di educare e motivare, a patto che l'utente, sia pronto non solo ad impiegarla, ma anche a individuarla, raccoglierla, selezionarla, filtrarla, organizzarla, valutarla e assimilarla in modo critico. Il ruolo dei professionisti dell'orientamento per quanto riguarda l'organizzazione delle informazioni è quello di assistere gli utenti, non solo acquisendo familiarità con differenti sistemi, fonti di informazione e il loro adeguato utilizzo, ma anche aggiornandosi sui diversi tipi di media d'informazione e sul loro uso<sup>6</sup>.

[caweb.com/noticia/2009/02/09/uso-tic-orientacion-academica-profesional-13464.html](http://caweb.com/noticia/2009/02/09/uso-tic-orientacion-academica-profesional-13464.html).

4 - *Competencias, Orientación y TIC* - [educaweb.com](http://educaweb.com), [www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/competencias-orientacion-tic-13467.html](http://www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/competencias-orientacion-tic-13467.html).

5 - *TIC TAC de la Orientación* - [educaweb.com](http://educaweb.com), [www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/tic-tac-orientacion-13451.html](http://www.educaweb.com/noticia/2009/02/09/tic-tac-orientacion-13451.html)

6 - Millar, Rob, *Information in the Careers Guidance Process*.

Le nuove tecnologie agevolano l'organizzazione delle informazioni e i portali d'informazione e orientamento<sup>7</sup> aiutano gli utenti a trovare e selezionare informazioni relative all'educazione, alla formazione e al mondo del lavoro, oltre a rappresentare uno spazio on line di incontro e contatto tra i centri di formazione e gli studenti.

I database delle professioni (ad esempio i programmi sviluppati da Cascaid<sup>8</sup> come Kudos, dedicato agli studenti di età compresa tra i 13 e i 19 anni) offrono agli utenti informazioni dettagliate e strutturate sulle professioni ed il mondo del lavoro, oltre che sui percorsi formativi e i requisiti di accesso. Nel caso di Kudos e degli altri prodotti di Cascaid, il database comprende 700 professioni che possono essere selezionate attraverso un percorso di autovalutazione e di esplorazione che tiene in considerazione, tra gli altri fattori, le preferenze personali verso gli aspetti che caratterizzano le diverse professioni. Un sondaggio tra gli studenti che si sono serviti di Kudos ha dimostrato che tale strumento è in grado di abbinare con successo le preferenze personali a professioni che sono considerate rilevanti e significative dagli studenti stessi, offrendo in aggiunta utili informazioni riguardanti le professioni selezionate e i requisiti necessari per accedere ai relativi percorsi formativi di accesso. Lo studio ha dimostrato, inoltre, che lo strumento di orientamento incoraggia gli studenti a prendere in considerazione nuovi o differenti percorsi professionali<sup>9</sup>.

Le nuove tecnologie possono quindi essere applicate ai servizi di orientamento professionale attraverso lo sviluppo di strumenti in grado di presentare efficacemente agli utenti le informazioni sulle professioni, con l'obiettivo di far conoscere e comprendere i possibili percorsi di carriera, di favorire le transizioni educative e l'ingresso nel mondo del lavoro.

Tuttavia le nuove tecnologie presentano anche sfide e difficoltà. I due ostacoli principali sono il "divario digitale" e la mancanza di specifiche competenze da

parte di molti operatori di orientamento nell'ambito degli strumenti ICT. Divario digitale significa che una parte della popolazione non ha un effettivo accesso alle nuove tecnologie, a causa di diversi fattori quali la situazione economica, l'età o la mancanza di conoscenze informatiche e delle abilità minime necessarie per utilizzare queste nuove tecnologie. Altra difficoltà da fronteggiare per la diffusione delle ICT nell'orientamento professionale è la carenza, da parte degli operatori, di adeguata familiarità con i nuovi strumenti. Tuttavia, ci sono state iniziative volte a fornire agli operatori di orientamento queste specifiche competenze.

La formazione mirata al tema dell'orientamento professionale con le nuove tecnologie è tripla: utilizzare le ICT come una risorsa, sviluppare risorse basate sulle ICT e utilizzare le nuove tecnologie come un mezzo nell'ambito degli interventi di orientamento, come per esempio nell'orientamento a distanza<sup>10</sup>.

Le nuove tecnologie non dovrebbero, dunque, essere viste come un elemento antagonista, ma come un mezzo che ci aiuta a conseguire il nostro principale obiettivo: fornire servizi di orientamento di qualità agli utenti finali.

L'uso delle nuove tecnologie nell'ambito dell'orientamento è stato promosso da parte di tutti gli enti e da ognuno degli attori del settore: amministrazioni, imprese private e singoli individui. L'innovazione degli strumenti ICT nell'orientamento professionale sta assumendo forme diverse: piattaforme di orientamento online, blog, wiki e social network, in aggiunta a risorse e strumenti per gli utenti, gli educatori e gli operatori. Parallelamente alle migliori pratiche nell'uso delle ICT, esistono iniziative il cui obiettivo è quello di migliorare le abilità ICT dei professionisti dell'orientamento, come, per esempio, alcuni progetti europei, tra cui il progetto "ICTskills for guidance"<sup>11</sup>.

7 - Come per esempio [www.educaweb.com](http://www.educaweb.com), il principale portale d'orientamento in Spagna con più di 1.8 milioni di pagine visualizzate mensilmente

8 - [www.cascaid.co.uk](http://www.cascaid.co.uk)

9 - Alcock and Bowes (2006), *Advancing Technologies in Guidance Through Research: An Empirical Study of Kudos*, [www.derby.ac.uk/files/michaelalcock.pdf](http://www.derby.ac.uk/files/michaelalcock.pdf).

10 - Watts (2006), *The Challenges for New Technology for the Future*, [www.derby.ac.uk/files/tonywattsnewtech.pdf](http://www.derby.ac.uk/files/tonywattsnewtech.pdf).

11 - Watts, A.G. (2010), *Policy Issues Relating to the Use of ICT in Lifelong Guidance*, [www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Veranstaltungsarchiv/Watts\\_ICT\\_in\\_ILG.pdf](http://www.forum-beratung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Veranstaltungsarchiv/Watts_ICT_in_ILG.pdf)

## Capitolo 4

### Teorie e metodologie nell'orientamento professionale

Lene Poulsen, UCC Copenhagen (DK)<sup>1</sup>

*"Il processo di scelta di un percorso di carriera non è facile. Nel prendere decisioni professionali, le persone devono fare i conti con le incertezze sulle proprie capacità, con la stabilità dei propri interessi, con le prospettive occupazionali alternative, a breve e a lungo termine, con l'accessibilità delle potenziali carriere e con il tipo di identità professionale che cercano di costruire per se stessi" (Albert Bandura, p. 422, 1997)*

Questo capitolo si occuperà del ruolo e delle competenze dell'operatore nel processo di orientamento con il supporto di strumenti ICT e di programmi per facilitare le scelte. Il database ICAS e quello italiano (denominato S.Or.Prendo) sono programmi che permettono agli individui di lavorare sulle proprie decisioni professionali. I software possono aiutare gli utenti a diventare maggiormente autonomi nella raccolta di informazioni e nell'indagine sulle connessioni tra le proprie specifiche aspirazioni professionali, gli interessi personali e le proprie qualifiche, grazie alla possibilità di presidiare il processo di esplorazione e valutazione dei possibili abbinamenti. In questa prospettiva, gli strumenti possono fornire stimoli ed elementi di ispirazione per una riflessione personale sul 'chi sono io' e sul 'cosa voglio'. Piuttosto che essere utilizzati come "oracoli" infallibili, questi innovativi programmi possono aiutare l'operatore di orientamento nella consulenza con l'utente, per sollevare questioni e domande utili per individuare gli aspetti focali del processo soggettivo di decisione. In particolare possono essere utilizzati per trovare nuove idee, per allargare gli orizzonti e per incoraggiare gli utenti ad esplorare ulteriori alternative di carriera.

La ricerca nel corso degli anni<sup>2</sup> ha dimostrato che l'aiuto più efficace per gli utenti è una combinazione tra il sostegno consulenziale dell'operatore di orientamento

ed il supporto di adeguati strumenti tecnologici. In altre parole, nemmeno il sistema più completo potrà garantire il massimo dell'efficacia senza un corrispondente supporto di un operatore esperto.

Al fine di ottenere il massimo risultato, evitando i rischi di esiti non soddisfacenti, quali "il test mi ha detto quello che già so" o, peggio, "mi è stata proposta una professione per la quale ho poco interesse", l'operatore di orientamento dovrebbe essere molto preparato nell'uso degli strumenti e dovrebbe essere altrettanto capace di gestire la relazione di consulenza durante l'intervento con l'utente. In considerazione delle difficoltà che il processo di scelta di un percorso di carriera oggi comporta, l'operatore dovrebbe poter disporre di un supporto tecnologico costante, al fine di assistere in modo ottimale l'utente nel delicato processo di trasformazione dei dati informativi raccolti in conoscenze significative per la presa di decisione.

#### **Considerazioni prima di adottare strumenti ICT per l'orientamento**

Ci sono almeno due criteri utili per determinare se impiegare o meno una modello di intervento basato sulle tecnologie: il tipo di problema che l'utente ci presenta e la sua disponibilità ad utilizzare le tecnologie. Diventa quindi essenziale individuare le specifiche esigenze dell'utente, in quanto potrebbero comprendere probabilmente anche una serie di problemi che non possono essere affrontati attraverso strumenti ICT per l'orientamento professionale. In secondo luogo, alcune persone, pur con primarie esigenze di orientamento e di pianificazione della propria carriera, possono avere difficoltà a beneficiare in modo ottimale dei processi informativi generati dagli strumenti ICT, a causa della mancanza di una adeguata preparazione all'uso efficace di tali risorse.

In ogni caso, le responsabilità degli operatori di orientamento in questo processo dovrebbero comprendere la capacità di:

- determinare se la persona è effettivamente in grado di gestire (e a che livello) il processo di orientamento con il supporto dello strumento e quindi utilizzarlo nel modo di volta in volta più efficace;
- ampliare le possibili interpretazioni dei risultati del software in modo che siano più utili ed appropriate per favorire il processo decisionale soggettivo di ogni utente;

<sup>1</sup> - Sito web: [www.ucc.dk](http://www.ucc.dk)

<sup>2</sup> - Taber, B. J. & Iuzzo, D. A. (1999): *ACT Research Report 99-3: A comprehensive review of research evaluating the effectiveness of DISCOVER in promoting career development*. Iowa City, IA: ACT, Inc.

- aiutare l'utente ad identificare i valori personali che guideranno la progressiva selezione delle opzioni di carriera proposte via via dallo strumento;
- garantire un supporto emotivo e motivazionale all'utente per superare le difficoltà che il processo di orientamento e pianificazione della propria carriera comporta;
- valorizzare piste creative e proporre ipotesi alternative che il programma potrebbe anche non comprendere<sup>3</sup>.

Per l'operatore di orientamento è inoltre necessario porre attenzione a quelle che possiamo definire le 'credenze irrazionali' degli utenti, che potrebbero diventare un ostacolo per un uso efficace degli strumenti ICT. Ad esempio, molti considerano necessaria la certezza assoluta come presupposto per intraprendere qualsiasi azione relativa alla propria carriera oppure considerano ogni decisione di carriera come definitiva per tutta la vita (Sampson et al., in Amundson et al. p. 120)<sup>4</sup>. In questi casi è utile un colloquio introduttivo, per identificare e gestire tali atteggiamenti, prima di proporre un percorso con il supporto del software.

Infatti l'uso di questi strumenti può avere lo svantaggio di condurre l'utente a porre troppa enfasi e fiducia sui risultati del programma, proprio per una percezione ingiustificata sulle potenzialità, quasi magiche, delle tecnologie.

### ***Il concetto di orientamento professionale***

Negli ultimi due decenni il concetto di orientamento professionale è cambiato radicalmente a causa delle trasformazioni delle strutture sociali e del rapporto tra individuo e società. I cambiamenti riflettono l'evoluzione della società: dalla società industriale moderna, in cui prevedibilità e strutture relativamente stabili hanno caratterizzato la società ed il mercato del lavoro, alla società postmoderna della conoscenza, dove i cambiamenti costanti caratterizzano il lavoro e le professioni, creando turbolenze in grado di generare confusione e di mettere in difficoltà anche i sistemi educativi, che non riescono a prevedere e formare quelle competenze che diventano invece cruciali per affrontare il futuro.

3 - Niles, Spencer G. & Harris-Bowlsbey, JoAnn (2002): *Career Development Interventions in the 21st Centuries*, Merrill Prentice Hall

4 - Amundson, Norman E., Harris-Bowlsbey, JoAnn & Niles, Spencer (2005): *Essential Elements of Career Counseling: Processes and Techniques*. New Jersey: Pearson Education Inc.

Da un lato i giovani hanno di fronte una gamma molto più ampia di alternative possibili tra cui scegliere, mentre dall'altro sentono anche una pressione molto più grande per le aspettative ed i modelli che provengono dall'ambiente circostante, come i genitori, la scuola o la società in generale. L'ansia di non agire in modo adeguato, di non fare la scelta giusta, di perdere il controllo della propria vita, di incorrere in un fallimento è molto diffusa, tanto da poter essere considerata un tratto distintivo dei giovani nell'era della post-modernità.

Per molti aspetti questa situazione accentua la necessità di un più intenso e ampio supporto agli individui proprio in termini di orientamento professionale. Per le persone le scelte connesse alla definizione della propria carriera professionale sono diventate un compito molto più complesso rispetto al passato. L'orientamento professionale ha sempre vissuto la tensione tra le istanze dell'individuo e le esigenze delle società.

Tuttavia questo concetto di orientamento, da tempo, è stato messo in discussione da ricercatori e professionisti, e in parte sostituito, in primo luogo da un approccio umanistico dello sviluppo psicologico (Rogers e Super), che si dissocia dall'idea di un consulente 'esperto' in grado di utilizzare strumenti diagnostici per valorizzare invece la figura di un consulente in grado di promuovere lo sviluppo potenziale ed il diritto all'autodeterminazione di ogni utente. Più recentemente, si è diffuso un approccio costruttivista, che si concentra sul processo soggettivo di creazione dell'identità personale e professionale, in stretta interazione con l'ambiente sociale (Peavy e Savickas).

Questa evoluzione dell'orientamento professionale è passata anche attraverso una nuova interpretazione di termini importanti: dal tempo di Parsons (1909), partendo con i tratti di personalità visti più o meno come base biologica immutabile dell'individuo e quindi misurabili in modo obiettivo, per arrivare ad un abbinamento certo tra i tratti dell'individuo e le professioni prestabilite, unica via in grado di assicurare la massima felicità degli individui e della società. Si è passati quindi all'idea dei tratti come elementi appresi e quindi soggetti a variazioni. Quando si integra questa visione dinamica ai modelli di abbinamento è necessario dare spazio al processo di riflessione e di autovalutazione dell'utente: pertanto il ruolo dell'operatore di orientamento deve necessariamente cambiare.

Anche l'uso del termine "carriera" è cambiato molto da quando agli inizi del 1900 è stato usato nell'orientamento - e ancora oggi è inteso in modi diversi. Dai tempi di Parsons, termini come carriera, professione e occupazione sono stati sovente usati come sinonimi.

Le definizioni tradizionali hanno spesso limitato il concetto di carriera all'idea di percorso lavorativo e professionale che comprendeva una serie di avanzamenti. Con il tempo è arrivata una concezione via via più ampia, tale che oggi il concetto di carriera si è allargato fino ad includere non solo il lavoro e la professione, ma ogni tipo di attività formativa e altre azioni di sviluppo, prima e dopo il tempo di lavoro (Super). Se abbiamo in mente le condizioni create dalla società postmoderna, l'orientamento dovrebbe favorire una definizione dinamica dello sviluppo di carriera, che oggi dovrebbe coinvolgere tutti gli aspetti rilevanti della vita e non solo l'occupazione. "Come tale, essa riguarda l'intera persona [...] più di questo, comprende la persona nei contesti mutevoli della propria vita. Le pressioni ambientali ed i vincoli, i legami che la legano ad altri significativi, le responsabilità verso i bambini ed i genitori anziani, la struttura complessiva della propria situazione rappresentano fattori personali che devono essere compresi e di cui la persona deve tenere conto. In questi termini, sviluppo di carriera e sviluppo personale convergono. L'identità personale e le circostanze esterne - in continua evoluzione, sviluppo e cambiamento, all'interno di una interazione reciproca - costituiscono il focus ed il dramma dello sviluppo di carriera"<sup>5</sup>.

Questa consapevolezza si ritrova esattamente nella politica europea per l'apprendimento permanente (Lifelong Learning), che pone tra i propri obiettivi lo sviluppo di competenze di "self management skills" per i cittadini. Sostenere lo sviluppo di carriera significa favorire un processo permanente di preparazione alla scelta, per essere pronti a fare molte scelte, anche in tempi diversi, e a prendere decisioni relative alle questioni legate al proprio sviluppo di carriera. Come abbiamo visto, termini e concetti essenziali per l'orientamento professionale sono cambiati nel corso degli anni a causa dei cambiamenti sociali. Tuttavia, come per la metafora delle onde del mare che non si possono separare, è sempre dif-

<sup>5</sup> - Patton, Wendy & McMahon (1999): *Career Development and Systems Theory. A New Relationship*, Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove, CA

ficile vedere esattamente dove finisce un concetto o dove invece iniziano nuove interpretazioni. Le nuove onde tendono ad inglobare quelle precedenti, prima di infrangersi sulla spiaggia. Così, sebbene l'approccio dell'abbinamento tra profili e caratteristiche possa appartenere sicuramente alla logica originaria della nascita dell'orientamento come servizio istituzionale, gli strumenti di testing ed i metodi di utilizzo sono stati raffinati ed adattati alle condizioni attuali. Il database ICAS è un esempio di ciò, basandosi in primo luogo sulla filosofia dell'abbinamento possibile tra profili e caratteristiche (Parsons e Holland), ma al tempo stesso collegandosi alle teorie contemporanee, con particolare riferimento alla promozione dei processi soggettivi di riflessione e di apprendimento.

### ***Esplorare i profili professionali: possibili elementi di riflessione***

Il database ICAS incoraggia gli utenti a valutare nella scelta diversi aspetti e funzioni presenti nei luoghi di lavoro. Gli interessi e le competenze sono 'abbinati' rispetto alle occupazioni in modo da avvicinare progressivamente la persona ad un possibile progetto professionale. L'interazione con un consulente di orientamento adeguatamente formato consente di trasformare un puro abbinamento di dati - "controlla e dimmi" - in uno strumento più dinamico, in grado di favorire la complessità del processo di orientamento, in coerenza con i più moderni approcci teorici al processo di scelta e pianificazione della carriera.

In questa logica, il database ICAS è uno strumento trasparente: per esempio, il processo ed i risultati sono completamente visibili all'utente. Lo strumento fornisce inoltre risposte alle domande su come e perché il programma propone determinate professioni e quali aspetti sono dominanti nella professione evidenziata. Questa trasparenza favorisce un dialogo aperto ed una maggiore comprensione tra l'utente ed il consulente.

Molti consulenti di orientamento già adottano in modo eclettico modelli e pratiche, cercando di coniugare idee e strumenti da fonti diverse: per il consulente questa modalità dovrebbe essere sostenuta da una conoscenza di base sui temi teorici connessi al processo di scelta. Diverse teorie contemporanee sulla scelta di carriera possono rappresentare utili fonti di ispirazione per questo.

La riflessione sulla connessione tra le preferenze individuali e le professioni consente al consulente di orientamento di mettere meglio a fuoco i valori che sono alla base delle decisioni (Super). Secondo Super, è possibile anche invitare il cliente ad esplorare il processo stesso di costruzione attuale del progetto di vita, comprendendo anche i ruoli conflittuali, i compiti cruciali di sviluppo, etc.

Il programma fornisce inoltre la base per aprire una discussione per capire come l'ambiente influisce sull'immagine individuale, per comprendere come si forma la percezione delle proprie abilità e competenze, come ad esempio valorizzando i feedback diretti ed indiretti ricevuti da parte degli altri significativi (Krumboltz). Questo strumento incoraggia l'utente ad essere consapevole delle potenzialità della rete per ricercare nuove opportunità.

Anche l'analisi delle rappresentazioni che l'utente ha rispetto ai diversi contesti lavorativi contribuisce ad ampliare le prospettive quando molte mansioni, anche se per contenuti professionali molto diversi, si possono riscontrare in ambienti simili. La gamma delle professioni che lo strumento propone in esito apre anche alla discussione su come il genere, la provenienza etnica ed i gruppi sociali di appartenenza possano influenzare le scelte di carriera (Gottfredson). Come evidenziato da Gottfredson gli interessi giocano un ruolo minore nella scelta di carriera rispetto al genere e allo status. In altre parole, gli interessi si formano e vengono rielaborati nel corso di un processo di interazione sociale. Pertanto, il compito del consulente dovrebbe essere quello di verificare la qualità del compromesso e di ampliare la gamma delle altre possibilità.

Inoltre l'auto-efficacia (Bandura) della persona probabilmente avrà un impatto maggiore attraverso il lavoro di esplorazione con il database. I pensieri individuali sulle proprie capacità per il raggiungimento di un obiettivo sono fondamentali nei processi di pianificazione della carriera, stimolando l'esplorazione delle aspettative di risultato ed il lavoro per la definizione degli obiettivi (Social Cognitive Career Theory, SCCT).

### ***Porre domande, raccontare esperienze e lavorare in gruppo.***

Una delle attività più rilevanti nel processo di orientamento è la formulazione di domande. Ma il repertorio di domande possibili è molto ampio e quindi per il consulente di orientamento diventa cruciale la capacità di essere consapevoli se le domande poste hanno la finalità di accreditarlo come esperto o se invece tali domande si propongono di promuovere nel cliente la riflessione, il pensiero critico ed eventualmente anche il cambiamento (Karl Tomm)<sup>6</sup>.

In ogni caso, le domande sono strumenti potenti che possono fare la differenza nell'esito di un colloquio di orientamento. Porre domande in funzione dell'esplorazione del database di professioni dovrebbe avere lo scopo di stimolare anche brevi narrazioni su esperienze di vita significative (Peavy)<sup>7</sup>. La persona sarà invitato ad analizzare ed approfondire alcune delle risposte già fornite al database e condividere con il consulente, attraverso il dialogo, i profili proposti. Nel processo di esplorazione è importante che il consulente non dia per scontata nessuna descrizione, sensazione o valore. 'Non saperlo' rimane un'abilità importante nell'ambito della consulenza di orientamento (Peavy).

Infine, il processo di scelta e di pianificazione di una carriera professionale può essere senza dubbio ulteriormente qualificato grazie al lavoro di gruppo o agli interventi realizzati in classe. L'integrazione tra l'uso di un programma di orientamento basato sulle ICT e l'attività di consulenza dell'operatore può beneficiare dei processi di riflessione e di cooperazione che avvengono tra i partecipanti ed il consulente, che può proporre ed utilizzare durante il processo una grande varietà di azioni di apprendimento. "Il processo di scelta di un percorso di carriera non è facile", come notato da Bandura. Ma con la qualificata cooperazione tra le risorse ICT del database e l'esperienza del consulente di orientamento, probabilmente, l'utente può arrivare un po' più vicino alla meta.

6 - Tomm, Karl (1988): *Interventive Interviewing: Part 3. Intending to Ask Lineal, Circular, Reflexive or Strategic Questions?* Family Process, 27: 1-15

7 - Peavy, R. Vance (1998): *Constructivist Counselling: Theory and Practice*, Danish edition



## SECONDA PARTE

## Capitolo 5

### Il database inglese dei profili professionali: modello, struttura e contenuti

*John Kelly, Cascaid Ltd. Loughborough (UK)*

La società Cascaid Ltd. è una società di proprietà dell'Università di Loughborough, una delle prime dieci università del Regno Unito, conosciuta a livello mondiale per la ricerca e l'innovazione tecnologica. Cascaid valorizza questa innovazione nell'ambito dell'orientamento professionale, con la produzione di software e database, ampiamente diffusi nel Regno Unito e a livello internazionale.

I prodotti si basano su un database completo di informazioni sulle professioni, costruiti in funzione dei processi di scelta e di orientamento. Il database internazionale comprende oltre 700 profili e ciascuno è meticolosamente aggiornato ogni anno. La descrizione di ogni profilo comprende: attività di lavoro, qualità personali e competenze richieste, livelli salariali e opportunità di impiego, percorsi di ingresso e di formazione, link a fonti affidabili di informazione, documenti di approfondimento sulla professione. La descrizione dei profili più rilevanti è supportata da file multimediali, come video e fotografie che presentano agli utenti le mansioni e le caratteristiche della professione.

Questo ricco e strutturato database di profili professionali può essere utilizzato come supporto informativo nell'ambito di attività di orientamento, nelle scuole, nei centri di orientamento, nei servizi per l'impiego.

Punto di forza del database è però la metodologia per la costruzione dei profili, in funzione di caratteristiche comuni (aspects of work) che consentono di abbinare le professioni alle preferenze espresse dagli utenti. Questo modello è frutto di una ricerca iniziale per la definizione di un set rilevante di caratteristiche e di un lungo lavoro di testing e adattamento del database. Ogni profilo professionale è declinato in termini di caratteristiche principali (che sono fondamentali per svolgere quel tipo di lavoro), di caratteristiche secondarie (utili, ma meno rilevanti) e di ulteriori caratteristiche (che possono essere richieste, ma che non sono centrali rispetto alla professione).

Agli utenti viene chiesto di valutare le proprie preferenze (da mi piace molto a non mi piace assolutamente) rispetto ad ognuna delle 116 caratteristiche, previste per la costruzione dei profili. Progressivamente, mentre la persona risponde alle domande, il software propone, in modo puntuale e trasparente, un elenco personalizzato di professioni compatibili con le risposte fornite dall'utente. A questa prima funzione di abbinamento, viene aggiunta la possibilità di selezionare i profili proposti anche in riferimento ai livelli di qualificazione richiesti (escludendo per esempio le professioni per le quali è richiesta una laurea oppure selezionando solo profili per cui il titolo minimo è il diploma).

Il software inoltre permette all'utente, in un processo di riflessione e rivalutazione del processo di scelta, di modificare le proprie risposte, al fine di perfezionare l'abbinamento con i profili più interessanti e graditi. L'utente può verificare i livelli di compatibilità con tutte le professioni censite nel database, analizzando anche i motivi per cui alcune professioni ritenute attraenti non sono poi state proposte. L'utente può quindi rielaborare la propria scelta, raffinando la qualità delle proprie risposte, apprendendo le caratteristiche delle professioni e ampliando la gamma delle possibili opzioni professionali, in un percorso personalizzato di utilizzo del software. Una funzione ulteriore consente all'utente di verificare il proprio livello di preparazione rispetto alle professioni scelte, attraverso un questionario di autovalutazione delle "skills". Queste funzioni offrono ai consulenti di orientamento la possibilità di "vedere" il processo di orientamento e di comprendere gli aspetti problematici della scelta e le possibili piste di sviluppo.

La filosofia del software è stata sviluppata e poi progressivamente raffinata attraverso una ricerca iniziale di ampio raggio che prevedeva l'analisi delle risposte fornite dagli utenti e la restituzione dei dati. In questa prima fase, condotta negli anni Novanta, sono stati elaborati oltre centomila questionari, per consolidare l'efficacia dello strumento. Negli anni a seguire questo campione di utenti si è ulteriormente ampliato grazie alle nuove tecnologie che, offrendo la possibilità di un accesso on line ai diversi programmi di Cascaid, hanno consentito di raccogliere in tempo reale tutti i dati di accesso ed i dati di output, permettendo l'analisi dei livelli di efficacia degli strumenti e dei livelli di completezza del database.

La versione internazionale del database, denominata ICAS - International Careers Assessment Software, è stata sviluppata per adattare il modello anglosassone ad altri contesti nazionali. Adattamenti nazionali del software sono già disponibili in Irlanda, Scozia, Danimarca, Belgio, Slovenia, Croazia, Canada, Stati Uniti e Italia. Tutti questi sistemi sono ampiamente utilizzati e, in alcuni casi, sono diventati il modello standard a livello nazionale per i servizi di orientamento.

ICAS è in grado di gestire 4 aspetti diversi per la selezione dei profili professionali: interessi, abilità, livello professionale e fattori relativi alla salute. ICAS è utilizzato dai servizi di orientamento con obiettivi diversi, ma strategici:

- per sollevare domande e identificare le questioni più rilevanti durante un colloquio di orientamento con il consulente;
- per incoraggiare la persona ad approfondire la conoscenza e ricercare ulteriori informazioni sulle professioni;
- per fornire nuove idee di sviluppo professionale ed ampliare la percezione degli orizzonti personali di carriera.

L'algoritmo comune di selezione dei profili si collega, caso per caso, ad uno dei database nazionali di riferimento, elaborati dai partners nelle lingue dei diversi paesi in cui è utilizzato. Le versioni nazionali consentono all'utente di utilizzare lo strumento in modo semplice, nella propria lingua e con un database di profili professionali aggiornato in base alle informazioni di contesto. Seguendo un processo esplorativo che simula un reale processo di orientamento, gli utenti possono utilizzare lo strumento per generare un insieme di profili professionali compatibili con le proprie preferenze e caratteristiche personali, in relazione ai livelli di abbinamento con tutte le figure professionali presenti nel database. L'utente può sempre vedere e valutare come le diverse risposte vengono gestite dal software per l'estrazione dei profili compatibili e può sempre cambiare le proprie risposte in base alle informazioni che apprende dal sistema. Questa metodologia è stata sperimentata e adattata da Cascaid in diversi paesi, con riscontri sempre positivi da parte dei consulenti di orientamento e degli utenti finali.

Le esperienze finora realizzate hanno dimostrato come, attraverso specifiche azioni di adattamento dello strumento e di formazione degli operatori, sia possibile trasferire in altri contesti nazionali il modello di intervento, confermando l'alto livello di efficacia e il positivo esito delle sperimentazioni.

## Capitolo 6

### Il database italiano dei profili professionali

Giulio Iannis e Viola Pinzi, Centro Studi Pluriversum, Siena (IT)<sup>1</sup>

Lo sviluppo e l'adattamento del modello ICAS in Italia è stato possibile grazie all'iniziativa del Servizio Istruzione e Orientamento della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, che, dopo aver analizzato diversi modelli e strumenti, ha deciso di realizzare una prima versione in Italiano, nell'ambito del Programma Interreg III A, Italia – Slovenia, 2000-2006. La scelta della Regione Friuli Venezia Giulia di adottare questo software è stata motivata dall'esigenza di dotare gli operatori regionali di orientamento di uno strumento innovativo ed efficace, in grado di fornire informazioni territoriali sulle professioni, ma al tempo stesso di promuovere un processo di riflessione sulla scelta e un significativo processo di esplorazione e allargamento delle possibili opzioni. Inoltre, sono state valutate positivamente le funzionalità che rendono lo strumento particolarmente utile nella fase del processo di orientamento dove diventano prioritarie l'esplorazione e l'attribuzione di significati personali alle opzioni professionali, attraverso l'analisi e la riflessione sui processi di scelta e di costruzione di senso rispetto alle informazioni disponibili.<sup>2</sup> La prima versione in Italiano, denominata S.Or.Prendo<sup>3</sup>, poteva contare su 300 profili professionali, in parte frutto di un adattamento di analoghi profili del database inglese, in parte elaborati in base alle specifiche esigenze del contesto regionale del Friuli Venezia Giulia, con una condivisione di profili anche con la versione di ICAS in lingua Slovena. Questa versione sperimentale del software, pur con un database di informazioni territoriali, è stata diffusa anche fuori dai confini regionali, con l'obiettivo di verificarne le potenzialità, in funzione di un possibile sviluppo a livello nazionale.

Il software è stato quindi sperimentato in fasi successive anche in Piemonte, Toscana, Trentino Alto Adige e Marche, con esiti molto positivi. In particolare, dall'analisi dei dati raccolti, è emerso come il software permette di valorizzare le risorse

1 - Sito web: [www.pluriversum.it](http://www.pluriversum.it)

2 - Pombeni, M.L., Vattovani, P. (2005) *Centri dedicati per un sistema integrato di orientamento*, Milano, Franco Angeli

3 - Sito web: [www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)

informative collegandole a interessi personali e a specifici profili professionali, attivando un processo di riflessione che consente alla persona di attribuire un senso al dato informativo. Le persone possono infatti meglio comprendere la natura delle diverse professioni e valutarne la prossimità rispetto alle proprie esigenze personali e alle proprie preferenze.

Grazie al progetto Career Guidelines, come già descritto in precedenza, è stato possibile implementare ulteriormente questo strumento, aggiornando la base dati in una dimensione nazionale, ampliando il numero dei profili abbinabili<sup>4</sup> ed aggiungendo nuove funzioni che possono facilitare e qualificare l'uso dello strumento nei sistemi di orientamento a dimensione nazionale, come i Centri per l'Impiego ed il sistema scolastico.

Un passo fondamentale nell'elaborazione della versione italiana dello strumento è stata la costruzione linguistica di tutti i profili e la scelta delle caratteristiche utili per la funzione di abbinamento. Per ogni profilo sono state indicate eventuali denominazioni alternative (per il parrucchiere, per esempio, sono presenti anche le denominazioni di "acconciatore" e "barbiere") ed il livello di qualificazione necessario (da nessun titolo alla laurea e al dottorato di ricerca).

Per ogni professione è stata quindi prodotta una scheda che contiene:

- una sintetica descrizione del profilo;
- le attività lavorative previste;
- le conoscenze e capacità personali richieste, descritte come "sapere" e "saper fare";
- le opportunità di lavoro intese come contesti organizzativi nei quali l'attività viene svolta;
- il percorso formativo necessario per l'accesso alla professione;
- l'indicazione di altre fonti informative da utilizzare per ulteriori approfondimenti.

Nella descrizione è stato utilizzato sempre un linguaggio semplice e chiaro, evitando quando possibile ogni terminologia tecnica, proprio per favorire la comprensione e l'accesso a tutti i profili da parte di tutti i potenziali utenti dei servizi di orientamento. Questa scelta facilita anche il lavoro degli operatori e degli insegnanti referenti per l'orientamento, per la presentazione dei profili professionali agli utenti, anche nell'ambito di momenti informativi di gruppo.

4 - Consultabili anche su <http://career.guidelines.it>

Inoltre, per ogni professione sono state declinate le “caratteristiche” fondamentali, secondarie ed ulteriori, che definiscono la professione stessa e che permettono al software l’abbinamento con le preferenze dell’utente. La declinazione delle caratteristiche è una fase cruciale per garantire efficacia e coerenza al programma e per questo tale processo è realizzato in modo partecipativo da un team interdisciplinare e interistituzionale, coinvolgendo esperti di orientamento ed esperti di settore. Nell’ambito del progetto europeo Career Guidelines, questa fase è stata ulteriormente valorizzata coinvolgendo gli operatori che hanno partecipato alla sperimentazione nazionale anche nell’elaborazione dei profili, raccogliendo segnalazioni e suggerimenti utili a migliorare il database italiano.

Dal punto di vista tecnico, S.Or.Prendo è un programma per l’orientamento che contiene informazioni su 438 professioni, che possono essere analizzate nelle diverse caratteristiche essenziali, valutandone la “distanza” rispetto ai propri interessi personali e alle proprie preferenze professionali. Il programma si basa sul fatto che le professioni possono essere descritte attraverso una serie limitata di caratteristiche che rappresentano singoli aspetti del lavoro (aspects of work) e che prendono la forma di attività, azioni, condizioni che risultano essere presenti in misura maggiore o minore nel profilo. Questo modello, registrando i livelli di interesse che le persone esprimono rispetto ai singoli aspects of work, consente di creare un elenco di professioni ordinate in base alla “prossimità” tra le caratteristiche e gli interessi. Metaforicamente possiamo pensare ad una sorta di DNA delle professioni, creato combinando tra loro un numero limitato di caratteristiche, che sono facilmente confrontabili con gli interessi delle persone. Quando la persona inizia a fornire a S.Or.Prendo indicazioni sulle proprie preferenze, il software va alla ricerca di tutte quelle professioni che hanno un “codice compatibile” in un processo ricorsivo che tende via via a selezionare le professioni che meglio incontrano le preferenze della persona stessa.

Questo approccio, centrato sull’utente e sulla propria capacità di governare, anche con possibili ripensamenti, il processo di orientamento, rappresenta l’aspetto più innovativo di questo strumento, ma al tempo stesso anche il suo principale punto di forza. Il programma infatti non si propone di fornire risposte “chiuse” e predittive, ma, al contrario, si propone sempre di “aprire” ed ampliare il processo

di orientamento verso un progressivo “allargamento” delle conoscenze della persona: in questo senso, lo strumento si integra facilmente con le attività di orientamento di tipo educativo, offrendo molte opzioni di utilizzo all’interno di interventi di gruppo e di consulenza individuale. Nella consulenza specialistica offre funzionalità che permettono alle persone di acquisire una maggiore consapevolezza sul sé e sui propri bisogni, attivando processi di riflessione e di costruzione di nuove conoscenze utili nel processo personale di orientamento.

La parte più interessante ed innovativa del software è infatti la possibilità di esplorare le professioni attraverso la funzione “Professioni e interessi”, che offre all’utente la possibilità di esprimere progressivamente il proprio livello di “preferenza” rispetto a tutte le 116 caratteristiche con cui sono costruiti i profili professionali.

Al termine di ogni sequenza di domande, il software abbina alle risposte le professioni, proponendo un elenco ordinato in base alla coerenza riscontrata con gli interessi espressi dalla persona. Le professioni che si trovano in cima alla lista sono quelle che hanno una maggior coerenza con le risposte date dall’utente. Questa scelta consente all’utente di vedere sempre l’elenco delle professioni e di riflettere sui motivi che via via “allontanano” o “avvicinano” determinate professioni alla cima della lista. In ogni momento la persona può decidere di approfondire la conoscenza di ogni singola professione, aprendo la relativa scheda descrittiva e verificando i livelli di compatibilità con le proprie preferenze. La persona può anche decidere di cambiare le proprie preferenze, per esplorare quindi nuove possibili professioni proposte dal software; può anche selezionare e valutare professioni con un livello di qualificazione maggiore o minore di quello indicato precedentemente; può cercare nel data base le professioni che aveva in mente e che non sono state eventualmente proposte, per vedere in dettaglio le caratteristiche che risultano poco compatibili con le risposte date.

Un’ulteriore innovazione nella versione nazionale in italiano è stata l’aggiunta di una nuova funzione, che consente, dopo aver risposto ad una serie di domande collegate alle conoscenze e capacità personali (skills), di associare un ulteriore elemento informativo alla lista dei profili, evidenziando per ogni professione anche il livello di preparazione che l’utente stesso si attribuisce. Questo nuovo elemento informativo (skills) è molto utile per la riflessione finale con il consulente

di orientamento e per la pianificazione delle fasi successive del percorso di orientamento, in quanto consente di individuare possibili bisogni formativi e pianificare quindi opportune iniziative in questa direzione, oppure optare per professioni che già risultano abbinate ad un buon livello di preparazione.

Per gli operatori di orientamento questo strumento, in questa nuova versione nazionale, rappresenta un supporto rilevante proprio nella fase più delicata dell'intervento di orientamento, ovvero la costruzione delle possibili alternative. Inoltre, la struttura del database informativo consente anche di avere immediatamente a disposizione tutte le informazioni utili per elaborare con la persona un piano di azione operativo.

## Capitolo 7

### Esplorare le professioni in contesti orientativi

*Giulio Iannis, Centro Studi Pluriversum, Siena (IT)*

L'esigenza di trasferire nel contesto italiano uno strumento innovativo come ICAS è stata determinata da due fattori principali: da un lato, un'evoluzione dei bisogni di orientamento e la conseguente necessità di un adattamento delle metodologie di intervento, come anche rilevato dalle linee di sviluppo dei sistemi di orientamento definite a livello europeo attraverso specifiche risoluzioni<sup>1</sup>; dall'altro lato, la carenza di strumenti operativi per i consulenti di orientamento, in grado effettivamente di accompagnare il processo di scelta e di favorire la relazione con l'utente.

Il primo aspetto è ben chiaro se prendiamo in considerazione le rapide trasformazioni sociali, economiche e culturali in atto e la conseguente necessità per gli individui di fronteggiare livelli di complessità decisionali sempre maggiori. La rimozione progressiva di molti dei tradizionali punti di riferimento sociali ed economici su cui si poteva basare la pianificazione di una carriera professionale fa percepire alle persone in modo più pressante il bisogno di essere sostenute nell'affrontare questa crescente complessità ed incertezza. Questo nuovo mutevole contesto, che i sociologi definiscono "liquido"<sup>2</sup>, impone infatti alle persone cambiamenti altrettanto dinamici e nuove forme di pensiero: prima tra tutte quella di saper imparare ad essere proattive nell'interpretare e nell'attribuire significato ai propri successi professionali, così come quella forma evoluta di sapere che consente di ideare strategie di volta in volta più efficaci per gestire problemi legati allo sviluppo della propria carriera professionale e della propria vita personale.

L'esigenza di trovare forme e modi per aiutare gli individui a "navigare" in questi mutevoli contesti obbliga l'orientamento, come aveva già suggerito Peavy, ad una profonda riflessione e riformulazione delle proprie basi teoriche e pratiche profes-

1 - Si vedano in particolare le Risoluzioni del 2004, sul *Rafforzamento delle politiche, dei sistemi e delle prassi in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa*, e del 2008, per *Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente*.

2 - Bauman, Z. (2002). *Modernità liquida*, Roma-Bari: Laterza.

sionali<sup>3</sup>. Chi svolge professionalmente, in qualsiasi contesto, la funzione di orientamento deve infatti essere in grado di comprendere come queste trasformazioni entrino in relazione con le situazioni soggettive degli individui e con i processi di costruzione dell'identità personale in contesti complessi e pluridimensionali<sup>4</sup>. Ma cosa significa aiutare le persone ad orientarsi nell'era della complessità? Scanagatta ci parla di un "ecosistema soggettivo" proprio per indicare un "territorio personale di conoscenza" in cui il soggetto è chiamato ad esercitare attivamente la propria capacità di "governo". Questo esercizio di potere sulla propria realtà soggettiva non è delegabile, diventando un vero e proprio imperativo per tutte le persone che devono cercare una propria dimensione professionale nell'era della globalizzazione: "Ciò che conta è prendere atto che dietro a questi aspetti vi è sempre una capacità di governo, che è la vera sostanza dell'identità sociale con cui la persona costruisce il proprio percorso di vita"<sup>5</sup>. Per i servizi di orientamento si tratta quindi di promuovere una capacità, non banale e non semplice da apprendere, di direzione, orientamento strategico, di "governo" della propria evoluzione professionale. La risoluzione europea del 2008 parla di promuovere specifiche abilità di gestione della propria carriera professionale (career management skills)<sup>6</sup>. Questa competenza, tipica delle figure manageriali e delle professionalità più alte, diventa invece una risorsa fondamentale per superare le fasi di transizione sociale, formativa e professionale che tutte le persone sono chiamate, sempre più spesso, ad affrontare.

3 - Peavy, V. (1997). *Sociodynamic Counselling: A Constructivist Perspective for the Practice of Counselling in the 21st Century*. Victoria, B.C., Canada: Trafford Publishing.

4 - Iannis, G. (Ed.) (2000). *Orientamento e integrazione socio-lavorativa per soggetti svantaggiati*. Tirrenia: Edizioni Del Cerro.

5 - Scanagatta, S. (2002), *Socializzazione e capitale umano. La sociologia dell'educazione e le sfide della globalizzazione*, Padova: Cedam, p. 161.

6 - Resolution of the Council and of the Representatives of the Governments of the Member States, meeting within the Council of 21 November 2008 on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies (2008/C 319/02) - "Priority area 1: Encourage the lifelong acquisition of career management skills".

Nell'approccio costruttivista<sup>7</sup> proposto da Peavy, la finalità dell'orientamento è soprattutto esplorativa, legata all'esigenza di creare nuove conoscenze utili per dare senso al proprio progetto esistenziale. L'approccio costruttivista adotta una gamma molto ampia di strumenti che si propongono di favorire la massima espressione soggettiva, con modalità più creative e molto libere. In questa logica, possono infatti essere utilizzati nell'orientamento tutti quelli che Peavy chiamava "cultural tools", ossia strumenti culturali che stimolano la riflessione, il decentramento cognitivo, la percezione sensoriale ed emotiva del problema, l'analisi delle prospettive di significato e degli elementi culturali collegati ai contesti di riferimento.

L'esigenza quindi di dotare il contesto italiano di uno strumento più adatto a questo modello di intervento ha spinto numerosi enti e attori del sistema di orientamento a valutare positivamente l'adattamento di ICAS con lo sviluppo di un database nazionale dei profili professionali.

L'aspetto rilevante di S.Or.Prendo, in questo senso, è la possibilità, per il soggetto, di acquisire consapevolezza rispetto al processo di scelta, attraverso la possibilità di correggere le proprie risposte iniziali, in un processo ricorsivo di riflessione e revisione delle proprie idee sulle professioni.

Inoltre, il software non riduce mai il numero delle opzioni, ma semplicemente le riordina in base alle scelte del soggetto, stimolando quindi ulteriori ricerche, nuovi confronti e un progressivo allargamento delle conoscenze rispetto ai contesti professionali.

Un elemento fondamentale di questo approccio all'orientamento è proprio il focus sull'immaginazione e la creatività. Molti utenti arrivano ai servizi di orientamento completamente demotivati ed incapaci di esprimere nuove idee. Questa "crisi di immaginazione" rappresenta un problema per il consulente e per la persona stessa e pertanto è anche su questo "vuoto" che l'azione di orientamento deve intervenire<sup>8</sup>. Le persone infatti rischiano di non riuscire ad immaginare un futuro diverso per loro stesse.

7 - Peavy, V. (1997). *Sociodynamic Counselling: A Constructivist Perspective for the Practice of Counselling in the 21st Century*. Victoria, B.C., Canada: Trafford Publishing.

8 - Amundson, N.E. (2003). *Active Engagement. Enhancing the career counselling process*. Richmond, Canada: Ergon Communications.

Per il consulente di orientamento, poter gestire tale processo con l'ausilio del software rappresenta un passo fondamentale in questa direzione. In questo senso molti strumenti di orientamento nell'approccio costruttivista sono pensati proprio per promuovere una più ampia esplorazione delle possibilità, anche verso direzioni non previste, divergenti e spesso "sorprendenti". Per gestire in modo positivo la "sorpresa" di scoprire nuove opzioni di sviluppo è necessario che tale processo possa essere condotto con il supporto di un consulente in grado di tradurre in un coerente piano di azione queste opzioni potenziali.

In questo modello, assume pertanto un ruolo centrale la figura del consulente di orientamento che deve aiutare il soggetto nel processo di autovalutazione, con particolare riferimento alla comprensione degli item e alla promozione del processo di esplorazione delle professioni, partendo da quanto emerge dall'uso del software.

Per produrre il migliore risultato questo strumento necessita di alcune condizioni fondamentali di base: la presenza di una relazione di fiducia tra l'operatore e l'utente; la necessità di programmare tempi e luoghi differenziati per le diverse tipologie di utenti e di intervento; la capacità del consulente di promuovere processi di riflessione attiva sul sé e di rielaborazione delle proprie esperienze.

Nella nuova versione nazionale di S.Or.Prendo<sup>9</sup> sono state inserite nuove funzioni che permettono al consulente di favorire il processo di valutazione e di scelta, individuando prospettive ed opportunità non considerate in precedenza, offrendo spunti di riflessione su competenze e abilità, promuovendo l'autonomia nella valutazione e ricerca di coerenti opportunità di formazione e sviluppo professionale.

Nell'ambito del progetto Career Guidelines sono state sperimentate anche specifiche azioni formative proprio per promuovere tra gli operatori lo sviluppo di quelle competenze utili per rendere maggiormente efficace l'uso del software.

Accanto ai seminari formativi, sulla metodologia e sullo studio di casi, è stata attivata una piattaforma on line per promuovere processi cooperativi di e-learning tra gli operatori che già utilizzano il software. Una delle esigenze emerse durante gli incontri di formazione degli operatori è stata la necessità di imparare a sviluppare

una micro-progettazione di interventi con l'uso del software, proprio per rispondere ai molteplici bisogni di orientamento di contesti e target diversi.

Nei prossimi capitoli saranno descritti alcuni possibili contesti di applicazione dello strumento, con alcuni esempi e proposte operative.

---

<sup>9</sup> - Il sito di riferimento del progetto nazionale è: [www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it).



TERZA PARTE

## Capitolo 8

### La sperimentazione del database in Italia: modello, procedure, risultati

*Giovanna Del Gobbo, Università degli Studi di Firenze (IT)*

Nell'ambito del progetto Career Guidelines la fase centrale e strategica di trasferimento dell'innovazione è stata strutturata attraverso l'elaborazione da parte del Centro Studi Pluriversum di Siena, in collaborazione con tutti i partner del progetto, di un piano nazionale di sperimentazione, che prevedeva:

- analisi delle possibilità di sperimentazione attivabili nelle principali aree regionali, tenendo conto di diversi fattori, tra cui la distribuzione e la tipologia di servizi di orientamento nelle varie regioni italiane, i risultati emersi dall'analisi dei bisogni, i contatti pre-esistenti e le reti di riferimento dei partner, nuovi contatti emersi nell'ambito delle azioni e dei seminari di diffusione;
- realizzazione di incontri informativi e seminari di formazione in diversi contesti territoriali;
- coinvolgimento di almeno 20 Centri per l'Impiego e Centri di Orientamento in 5 aree regionali, con la dotazione della versione sperimentale del database in Italiano;
- realizzazione della piattaforma web per l'aggiornamento a distanza degli operatori, con accesso a questionari on line per la raccolta di dati utili al monitoraggio delle attività di sperimentazione e alla valutazione dello strumento.

La sperimentazione nazionale ha registrato un riscontro ben superiore alle previsioni, con l'adesione di enti e servizi territoriali, che hanno potuto utilizzare lo strumento nell'ambito delle proprie attività di orientamento in favore di diversi target di utenti. Nella prima fase di sperimentazione sono stati realizzati momenti ed incontri di promozione del progetto e di diffusione dello strumento in diversi contesti territoriali (tra i quali: Piacenza, Roma, Firenze, Bologna, Empoli, Parma, Arezzo, Ancona, Lauria, Verona, Trento, Bolzano, Palermo).

In dettaglio, nell'ambito del progetto Career Guidelines, il database è stato messo a disposizione degli utenti presso le seguenti strutture:

Agenzia del lavoro di Trento, Provincia di Milano, AFOL Milano, FORMAPER Milano, ITS Pasolini Milano, AFOL Monza e Brianza, Città dei Mestieri Provincia di Treviso, Provincia di Torino, Provincia di Alessandria, Provincia di Piacenza, Provincia di Bologna, Provincia di Parma, Provincia di Rimini, Provincia di Grosseto, Provincia di Siena, Provincia di Firenze, EBT Firenze, AEF Firenze, FIL Centro Impiego di Prato, Provincia di Arezzo, Centro per l'Impiego di Empoli, Provincia di Cagliari, Provincia dell'Aquila, Provincia della Spezia, Provincia di Viterbo, Provincia di Roma, COL Nathan Comune di Roma, IAL Lazio, CNOS Lazio, Provincia di Caserta, Provincia di Lecce, Cefop Palermo, Arces Palermo, CIOFS Sicilia, Provincia di Potenza, Provincia di Cosenza. In molti enti lo strumento è stato utilizzato in più sedi territoriali.

La sperimentazione ha coinvolto un numero rilevante di strutture, di operatori, di territori, garantendo quindi una dimensione nazionale per la diffusione dello strumento e per la significatività dei dati di monitoraggio raccolti. Questa ampia diffusione della sperimentazione ha permesso inoltre di mettere a disposizione questo innovativo strumento a moltissimi utenti (oltre 1200), con particolare riferimento ai giovani in fasi di transizione dal sistema educativo al mondo del lavoro, in quanto target principale del progetto.

Nel corso della sperimentazione nazionale lo staff del Centro Studi Pluriversum<sup>1</sup> ha garantito una puntuale attività di assistenza tecnica agli enti coinvolti, realizzando anche specifiche azioni di formazione degli operatori, attraverso i seminari organizzati in collaborazione con alcune delle istituzioni che hanno aderito al progetto. Sono stati realizzati 5 seminari regionali di presentazione del modello e di formazione degli operatori, a: Lecce (7 febbraio 2011); Trento (16 febbraio 2011); Milano (19 aprile 2011), Roma (9 giugno 2011); Catania (23 giugno 2011).

Inoltre, è stata realizzata una piattaforma web (<http://career.guidelines.it/moodle>) per offrire a tutti gli operatori la possibilità di un aggiornamento e di un supporto tecnico a distanza, attraverso un ambiente di apprendimento cooperativo realizzato con tecnologia Moodle. La piattaforma è stata utile per condividere informazioni tra gli operatori che hanno potuto utilizzare lo strumento in questa

occasione e operatori che già avevano maturato specifiche esperienze con la precedente versione di S.Or.Prendo in altri contesti.

La piattaforma Moodle è stata predisposta per offrire anche l'accesso agli strumenti per la valutazione della sperimentazione. In particolare, sono stati creati e realizzati due questionari, accessibili on line, per raccogliere le opinioni ed i giudizi degli operatori e degli utenti.

Le domande presenti nei questionari destinati ad operatori e utenti, al di là della sequenza dei singoli item<sup>2</sup> e del numero delle domande (più ampio per gli operatori), sono riconducibili a tre macroaree di rilevazione rispetto al software:

1. valutazione delle modalità di utilizzo;
2. valutazione di efficacia;
3. valutazione delle potenzialità formative.

### *Il questionario per gli operatori*

In particolare, per quanto riguarda lo strumento destinato agli operatori, dopo una prima rilevazione, funzionale alla sperimentazione, delle caratteristiche dell'operatore (Regione, Provincia, posizione lavorativa nell'ente, titolo di studio, genere), il questionario consente non solo di raccogliere la valutazione che l'operatore dà dello strumento S.Or.Prendo, ma anche di indurre una riflessione sul proprio modo di operare e sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi perseguiti e ai guadagni formativi dell'utenza.

Sulla base delle suddette macroaree, il questionario per gli operatori consente infatti di rilevare informazioni per un controllo su:

1. Modalità di utilizzo del software in relazione ai seguenti aspetti:
  - numero degli incontri necessari alla somministrazione;
  - tempo dedicato/necessario alla somministrazione;
  - utilizzo individuale o in gruppo;
  - utilizzo prevalente di alcune sezioni del software;
  - tipologia di utenti (categoria, età, titolo di studio) con cui è stato utilizzato il software.

2 - Cfr. Questionari allegati.

1 - Sito web: [www.pluriversum.it](http://www.pluriversum.it)

2. Efficacia del software in relazione ai seguenti aspetti:

- facilità di utilizzo dello strumento tecnologico;
- completezza e esaustività delle informazioni contenute nelle banche dati;
- chiarezza e accessibilità delle informazioni;
- flessibilità dello strumento e utilizzabilità nelle attività di gruppo o nella consulenza individuale;
- rispondenza rispetto alle esigenze degli utenti.

3. Rispondenza del software alle potenzialità educative dichiarate rispetto ai seguenti risultati attesi:

- promuovere processi di esplorazione delle professioni;
- fornire per le diverse professioni presenti in banca dati, informazioni e approfondimenti che l'utente non possedeva o di cui non conosceva l'esistenza;
- attivare processi di autovalutazione e di comprensione di interessi personali e aspirazioni professionali;
- aumentare la consapevolezza dell'utente rispetto alla connessione tra interessi personali e professioni;
- sviluppare competenze critiche dell'utente per verificare la coerenza delle scelte formative e professionali rispetto agli interessi;
- stimolare interesse e motivare all'acquisizione di maggiori approfondimenti su percorsi di studio e formazione pertinenti rispetto ai propri interessi e alla professione;
- sostenere la definizione di progetti individuali di studio o lavoro (progetto formativo e professionale dell'utente).

Il questionario, invitando alla riflessione sui suddetti aspetti, rende di fatto maggiormente esplicito il senso dell'utilizzo dello strumento e se da una parte consente di valutare l'efficacia dello strumento, stimola nel contempo processi di autovalutazione da parte dell'operatore dell'azione di orientamento svolta e del ruolo esercitato.

### *Il questionario per gli utenti*

Il questionario per gli utenti consente di raccogliere informazioni coerenti e integrate con il questionario per gli operatori. Incrociando i dati raccolti è possibile così disporre di due punti di vista rispetto alle pratiche realizzate nei servizi di orientamento: il primo più rispondente ad un approccio basato sull'autovalutazione del servizio e il secondo di etero-valutazione.

Anche in questo caso dopo una prima rilevazione dei dati per identificare la tipologia di utenza (Regione, Provincia, titolo di studio, situazione professionale), il questionario consente di raccogliere la valutazione che l'utente dà dello strumento S.Or.Prendo e del servizio complessivo e nel contempo favorisce da parte dell'utente una meta-riflessione sul percorso realizzato e sui guadagni formativi raggiunti.

Sempre facendo riferimento alle suddette macroaree, il questionario per gli utenti, pur con alcune semplificazioni e alleggerimenti nella quantità di domande, consente così di rilevare informazioni per un controllo su:

1. Modalità di utilizzo del software in relazione ai seguenti aspetti:

- tempo dedicato/necessario all'utilizzo del software;
- utilizzo individuale o in gruppo dello strumento;
- utilizzo prevalente di alcune sezioni del software;
- efficacia dell'operatore nella funzione di accompagnamento all'uso del software.

2. Efficacia del software in relazione ai seguenti aspetti:

- facilità di utilizzo dello strumento tecnologico;
- completezza e esaustività delle informazioni contenute nelle banche dati;
- chiarezza e accessibilità delle informazioni;
- funzionalità rispetto all'esigenza di costruire un progetto personale e di studio o lavoro;
- flessibilità dello strumento e utilizzabilità nelle attività di gruppo o nella consulenza individuale.

3. Rispondenza del software alle potenzialità educative dichiarate rispetto ai seguenti risultati attesi:

- attivazione di percorsi riflessivi e di autovalutazione (comprendere e chiarire meglio i propri interessi professionali);
- attivazione e motivazione ad acquisire maggiori informazioni (su professioni e percorsi di formazione);
- comprensione del collegamento tra interessi e professioni;
- comprensione del rapporto interessi personali, scelta professionale e formativa, aspettative professionali.

Considerando che scopo di S.Or.Prendo è sostenere l'acquisizione di conoscenze e competenza strumentali alla gestione di processi di auto-orientamento attraverso un approccio di tipo costruttivista, l'utilizzo dello strumento tecnologico deve consentire di riprodurre in situazione laboratoriale condizioni esperienziali che facilitano (anche per simulazione) l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della propria situazione, delle proprie aspirazioni, delle proprie potenzialità, contribuendo sia all'attivazione di processi di empowerment sia di aumento delle conoscenze rispetto a determinate situazioni lavorative e di competenze di gestione di tali conoscenze. Lo strumento S.Or.Prendo è infatti finalizzato a portare a consapevolezza interessi, conoscenze e competenze spesso implicite e legate complessivamente alla formazione individuale raggiunta anche al di fuori dei percorsi di istruzione e formazione, nel contempo permette di esplorare e acquisire informazioni/conoscenze utili su percorsi di formazione e profili professionali. In particolare, il software permette di valorizzare le risorse informative collegandole a interessi personali e a specifici profili professionali, dando un senso al dato informativo che assume quindi un significato per l'utente, che ne comprende la natura e la prossimità rispetto alle proprie esigenze orientative<sup>3</sup>.

L'intervento dell'operatore diventa pertanto fondamentale per supportare la riflessione critica e il collegamento tra i saperi personali (empirici), ovvero l'attribuzione di significati personali alle opzioni professionali, e le nuove conoscenze che lo strumento consente di acquisire rispetto al mondo del lavoro.

3 - Giulio Iannisi, *Orientare alle professioni nell'era della complessità. S.Or.Prendo: l'evoluzione di uno strumento di orientamento a dimensione europea*, Quaderni di Orientamento n. 37, pp. 68-81.

Il questionario predisposto per la valutazione della sperimentazione di fatto rappresenta un potenziale e utile strumento di rinforzo formativo se gestito intenzionalmente per l'attivazione di meta riflessione sull'esperienza di orientamento svolta: consente infatti all'utente di tornare sull'esperienza e "leggerla" criticamente sulla base non solo del proprio gradimento, ma soprattutto secondo parametri di valutazione coerenti con gli obiettivi dello strumento stesso.

Il questionario per l'utenza, impostato non come valutazione di gradimento o valutazione del servizio, può consentire infatti di:

- a. stimolare complessivamente la riflessione sulla funzione prevalentemente formativa e non solo informativa del software;
- b. favorire la riflessione sui personali guadagni formativi rispetto alla capacità di controllo critico sull'andamento dei percorsi personali, attraverso la maggiore consapevolezza della sostenibilità delle scelte realizzate rispetto alle aspettative e ai propri interessi;
- c. favorire la riflessione sui personali guadagni formativi rispetto alla capacità di ri-orientarsi in presenza di esperienze di progettualità bloccata e/o di scelte formative non soddisfacenti;
- d. favorire la riflessione sui personali guadagni formativi rispetto alla capacità di costruire un progetto professionale coerente con i propri percorsi formativi;
- e. favorire la riflessione sui personali guadagni formativi rispetto alla capacità di sviluppare strategie di ricerca attiva del lavoro e fare esperienze di impatto con il mondo del lavoro.

### ***Monitoraggio per la qualità del servizio***

La sperimentazione ha visto il prevalente utilizzo dello strumento S.Or.Prendo nell'ambito dei Servizi per l'Impiego, contesto sempre più considerato strategico all'interno delle politiche europee per il Lifelong Learning. La rilevanza del contesto richiede oltre alla messa a punto di adeguati strumenti di gestione del servizio, anche di coerenti e funzionali modelli di monitoraggio. L'esigenza di pervenire a standard di servizio a livello nazionale, richiede infatti di raccogliere sistematicamente elementi utili alla definizione di benchmark per analizzare e migliorare costantemente il servizio: in questo quadro l'utilizzo di strumenti specifici,

come S.Or.Prendo, deve essere costantemente monitorato anche per verificare gli elementi di contesto che possono condizionarne l'efficacia e la funzionalità, con particolare attenzione al ruolo e dunque alle competenze dell'operatore.

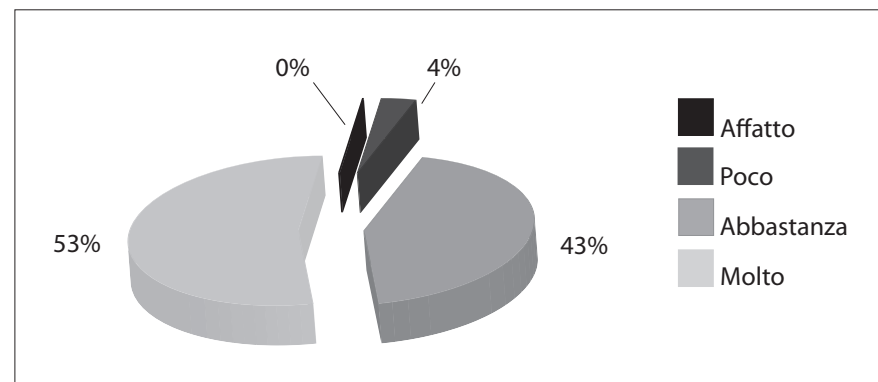
L'impostazione degli strumenti di monitoraggio è stata pertanto coerente con questo approccio e con l'impianto teorico di riferimento di S.Or.Prendo. La necessità di controllare l'innovatività delle pratiche sperimentate ha fornito l'opportunità di mettere a punto, durante la sperimentazione, un sistema di monitoraggio riproducibile e trasferibile al di là della valutazione degli esiti della sperimentazione stessa. In tal senso anche il monitoraggio e gli strumenti predisposti rientrano nell'attenzione complessiva alla sostenibilità delle pratiche di orientamento attraverso l'utilizzo del software e rappresentano una base di partenza, già testata e validata, sicuramente suscettibile di ulteriori implementazioni per la costruzione di sistemi di monitoraggio e valutazioni secondo un approccio alla qualità.

Infatti i modelli più accreditati e adatti a certificare percorsi di qualità nelle organizzazioni che gestiscono servizi, sono caratterizzati dall'attenzione posta all'autoanalisi e all'autovalutazione come dimensioni fondanti del processo di qualità, in quanto base per la messa a punto di piani di miglioramento costante. Quando un'organizzazione, nello specifico i servizi di orientamento, intende elaborare strategie e strutturarsi in conformità con queste, diventa vitale conoscere e analizzare in primis dall'interno i propri punti di forza e di debolezza (le aree da migliorare). Per far sì che l'organizzazione sia in grado di tracciare da sola questo quadro conoscitivo, risulta estremamente utile integrare tali processi di "autovalutazione" con azioni di "etero valutazione" per identificare più facilmente le aree che necessitano di miglioramento, acquisire elementi conoscitivi circa le prestazioni nell'erogazione di servizi e stimolare, da parte degli operatori la pianificazione di azioni positive per migliorare i punti di debolezza. Solo in questo modo un sistema di valutazione non considera l'operatore come "oggetto" della valutazione, ma produce valore per gli operatori stessi chiamati alla gestione del proprio sistema attraverso lo sviluppo di competenze di pianificazione e di miglioramento. I questionari sono stati predisposti quindi anche a tale scopo.

I risultati hanno consentito di confermare le osservazioni sull'uso dello strumento

emerse anche in momenti di valutazione realizzati nel corso della sperimentazione attraverso interviste e focus groups con operatori, mettendo in evidenza punti di forza e di debolezza dello strumento, in parte legati direttamente allo strumento S.Or.Prendo e in parte al contesto d'uso. In riferimento alla domanda riassuntiva collegata ai livelli di soddisfazione generale rispetto all'intervento con lo strumento, i risultati della sperimentazione nazionale sono riassunti nel grafico seguente.

#### *Operatori - Livello di soddisfazione generale rispetto allo strumento*



Dall'analisi dei dati e dai focus groups, sono emersi elementi di forza e di criticità utili per programmare i passi successivi di sviluppo dello strumento in Italia e di qualificazione dei servizi.

I punti di forza si possono riassumere sostanzialmente in:

- immediatezza del programma e facilità d'uso;
- flessibilità del software per le diverse tipologie d'utenza (adulti e giovani studenti);
- capacità dello strumento di fornire informazioni utili anche in riferimento all'utenza straniera;
- efficacia nel far emergere e portare a consapevolezza le incongruenze con le rappresentazioni sui profili professionali.

I punti di debolezza evidenziati dalla sperimentazione interpretati in termini di azioni di miglioramento da attivare sono:

- esigenza di ampliare il numero di profili professionali;
- semplificare le procedure di aggiornamento dei dati;
- ampliamento delle informazioni di carattere generale;
- semplificazione dell'articolazione dei livelli formativi/professionali per favorire un maggiore e migliore accesso alle informazioni;
- migliorare le competenze di gestione dello strumento da parte degli operatori per evitare rischi di "caduta delle illusioni" rispetto al profilo professionale, soprattutto in presenza di utenti con livelli di qualificazione bassi.

Se i piani di miglioramento dovranno interessare lo strumento S.Or.Prendo, complessivamente ritenuto valido sia dagli operatori che dagli utenti che hanno risposto ai questionari, altrettanto dovrà avvenire per gli strumenti di monitoraggio (i due questionari) che potranno essere adattati e personalizzati alle diverse esigenze di contesto, per un loro utilizzo sistematico in un piano di valutazione dei servizi di orientamento.

## Capitolo 9 - Contesti di applicazione 1: Azioni di orientamento nei CPI

*Adriana Margiotta, Provincia di Lecce (IT)<sup>1</sup>*

*Giulio Iannis, Centro Studi Pluriversum (IT)*

Nei prossimi capitoli saranno descritti alcuni possibili contesti di applicazione dello strumento, con la finalità di offrire agli operatori ulteriori spunti ed informazioni utili per la progettazione di interventi, con l'uso del database, in riferimento a specifici obiettivi e a diversi target di utenti.

Il primo contesto di applicazione che presentiamo sono i Servizi per l'Impiego, target prioritario della sperimentazione dello strumento di orientamento in Italia nell'ambito del progetto Career Guidelines. I Servizi per l'Impiego, pur nella loro autonomia e strutturazione locale in Centri Provinciali per l'Impiego, rappresentano un sistema a dimensione nazionale con compiti e funzioni rilevanti per perseguire gli obiettivi delle politiche europee di sviluppo e per sostenere le persone nelle scelte individuali in tema di formazione professionale e di carriera lavorativa. Nell'ambito della strategia Europa 2020<sup>2</sup> il ruolo dei Servizi Pubblici per l'Impiego si conferma e si espande nella prospettiva di garantire in modo capillare l'attuazione di politiche occupazionali attive ed inclusive, destinate ad una parte sempre più ampia della popolazione. Qualità ed efficacia dei Servizi Pubblici per l'Impiego, a livello locale e nazionale, rappresentano priorità non eludibili proprio in riferimento agli specifici obiettivi che l'UE si è imposta di raggiungere entro il 2020 e in base ai quali saranno valutati i progressi compiuti. In particolare, i Servizi per l'Impiego devono sviluppare azioni e strumenti per contribuire al conseguimento degli obiettivi di aumentare il tasso medio di occupazione delle persone di età compresa tra 20 e 64 anni, dall'attuale 69% ad almeno il 75%; di ridurre il tasso medio di abbandono scolastico dal 15% al 10% e di aumentare

<sup>1</sup> - Sito web: [www.provincia.le.it](http://www.provincia.le.it)

<sup>2</sup> - COM (2010) 2020 – *EUROPA 2020 - Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva*, Comunicazione della Commissione, Bruxelles, 3 marzo 2010.

la quota della popolazione di età compresa tra 30 e 34 anni che ha completato gli studi superiori (laurea o diploma) portandola dal 31% ad almeno il 40% nel 2020.

Le politiche attive per il lavoro si basano sul modello europeo della flessibilità e della sicurezza (flexicurity) affidando ai Servizi per l'Impiego a livello locale un ruolo strategico per sostenere le scelte formative ed occupazionali delle persone che si avvicinano o devono ricollocarsi nel mercato del lavoro. Questo modello affida un'enorme responsabilità ai servizi territoriali per l'impiego, chiamati a svolgere un servizio centrale di mediazione e sostegno all'interno di un mercato del lavoro dinamico, sia intercettando i bisogni di competenze professionali da parte delle imprese, sia soprattutto accompagnando la complessa transizione verso il lavoro dei cittadini, giovani e adulti, con servizi di informazione, di orientamento, di consulenza e di supporto formativo. Questi servizi non possono fermarsi ad un livello informativo, fornendo alla persona dati aggregati e completi rispetto al mercato del lavoro e alle opzioni formative, ma devono dotarsi di strumenti in grado di aiutare ogni singola persona ad interpretare e a dare un significato soggettivo a tali dati, favorendo il processo delicato e complesso di trasformazione della massa di informazioni in opportunità potenziali, con il fine di definire ed elaborare coerenti e motivati progetti di sviluppo professionale.

Uno di questi strumenti è senza dubbio S.Or.Prendo, in quanto creato proprio con la finalità di accompagnare e facilitare i processi decisionali nell'ambito dell'orientamento professionale. Come abbiamo visto, la sperimentazione nazionale realizzata nell'ambito del progetto Career Guidelines ha consentito un'ampia diffusione del database a livello nazionale, in contesti territoriali molto distanti geograficamente, ma con l'esigenza comune, in questo periodo di grave crisi occupazionale, di qualificare i servizi di consulenza per rispondere ad una crescente domanda di orientamento, sia da parte di adulti disoccupati, sia soprattutto di una vasta utenza giovanile che non ha ancora avuto modo di confrontarsi con il mondo del lavoro.

Il modello di erogazione dei servizi presso i Centri per l'Impiego è strutturato sostanzialmente in due macroaree: quella dei servizi alla persona e quella dei servizi all'impresa. L'area dei servizi alla persona ingloba a sua volta altre aree

funzionali: i servizi di base (o di accoglienza e informazione), l'area della presa in carico (in parte sovrapponibile all'area dell'accompagnamento al lavoro), l'area della ricerca attiva e l'area in generale dei servizi specialistici, compresi i servizi per i soggetti deboli e per gli adolescenti. Nelle diverse esperienze territoriali realizzate attraverso la sperimentazione, lo strumento S.Or.Prendo è stato utilizzato con modalità diverse, ma ha trovato una collocazione ottimale proprio nell'area dei servizi specialistici di orientamento, sia nell'ambito della consulenza individuale, sia in attività di informazione e orientamento di gruppo. Il percorso di orientamento con S.Or.Prendo rappresenta già, in alcuni contesti che hanno sperimentato con più intensità lo strumento, uno dei servizi di consulenza che possono essere proposti agli utenti durante il colloquio per la definizione del patto di servizio e del piano di azione.

Dalla sperimentazione nazionale emergono alcune opzioni di utilizzo.

- Nella **consulenza individuale di orientamento**, in presenza di utenti che esprimono un disorientamento rispetto alla propria collocazione professionale e che hanno bisogno di una specifica e qualificata assistenza nella definizione del progetto professionale e del relativo piano di azione. Il software è utilizzato a supporto dell'operatore durante la conduzione dei colloqui, con particolare riferimento alla fase di esplorazione delle opzioni professionali in base alle specifiche aspirazioni e caratteristiche della persona. Al termine del colloquio, viene stampata e discussa la lista delle professioni emerse dall'esplorazione del database, decidendo quelle da inserire nel SIL, in funzione di successivi processi di preselezione del lavoratore per congruenti richieste di personale.
- Nell'ambito delle attività di orientamento e tutoring per il **diritto dovere di istruzione e formazione** con la possibilità di utilizzare il software sia durante brevi incontri di gruppo, con la finalità di far conoscere ai giovani utenti la struttura del sistema delle professioni, sia soprattutto come supporto al percorso individuale di accompagnamento alla scelta formativa e alla definizione del progetto educativo e di reinserimento nei canali di assolvimento dell'obbligo formativo. Proprio per questa tipologia di utenza, in uscita dal sistema di istruzione, lo strumento risulta particolarmente efficace per ampliare la conoscenza del sistema delle professioni, con particolare riferimento alla struttura delle professioni

stesse, ai diversi percorsi di accesso, ai possibili contesti e alle condizioni di lavoro, che spesso non sono ben comprese dagli adolescenti, che basano invece le proprie scelte su rappresentazioni parziali o stereotipate del lavoro.

- Nei **percorsi formativi di gruppo** per l'acquisizione di **tecniche per la ricerca attiva del lavoro**, con la finalità di verificare, consolidare ed approfondire l'obiettivo professionale, sia attraverso l'esplorazione delle diverse professioni del database, sia attraverso l'analisi delle singole schede di interesse, per migliorare la conoscenza del profilo scelto e strutturare una serie di azioni mirate per avviare un'efficace strategia di autopromozione e di inserimento lavorativo.
- Nell'ambito del **servizio stage e tirocini**, come supporto per la definizione dei profili professionali di interesse, per la declinazione degli obiettivi di apprendimento in azienda e del relativo progetto formativo. Inoltre, nell'ambito specifico degli stage di orientamento, S.Or.Prendo si presta anche ad un utilizzo quale strumento di accompagnamento, di monitoraggio e di verifica finale dell'esperienza, permettendo al tirocinante di modificare progressivamente le proprie risposte, per raffinare la propria ricerca esplorativa dell'ambito e delle mansioni lavorative più coerenti con i propri interessi personali e con le proprie aspirazioni professionali.
- Nell'ambito dei **servizi di orientamento e accompagnamento rivolti ai disabili**, è stata riscontrata una validità dello strumento proprio nelle attività di orientamento alle professioni e di costruzione del progetto di inserimento lavorativo, in base alla conoscenza delle mansioni, delle condizioni di lavoro, delle competenze richieste. Lo strumento facilita l'attività di consulenza degli operatori nella riflessione con gli utenti rispetto alle necessità di escludere alcune professioni e alla possibilità invece di prendere in considerazione gruppi di professioni più compatibili con le caratteristiche della persona, promuovendo l'integrazione lavorativa delle persone disabili (Legge n.68 del 1999).

Inoltre è stata rilevata l'utilità dello strumento nell'ambito di specifiche azioni di orientamento realizzate dai Centri per l'Impiego in favore di altri soggetti deboli, quali gli immigrati ed i detenuti.

In alcuni contesti di sperimentazione, come ad esempio nell'ambito dei Servizi

per l'Impiego della Provincia di Lecce, l'introduzione dello strumento S.Or.Prendo ha rappresentato l'occasione anche per avviare momenti di confronto e di aggiornamento con gli operatori sulla metodologia di intervento, sulle progettazioni degli interventi di orientamento e sulla riqualificazione dei singoli servizi. Anche la Provincia di Potenza ha avviato una azione integrata di formazione degli operatori dei Servizi per l'Impiego, coinvolgendo anche docenti del sistema scolastico ed operatori della formazione professionale, proprio utilizzando S.Or.Prendo come strumento di lavoro comune. A Milano l'agenzia AFOL della Provincia ha integrato lo strumento nell'ambito di un processo di valorizzazione delle nuove tecnologie nei servizi di orientamento, coinvolgendo la rete territoriale delle altre strutture che offrono servizi di orientamento e formazione professionale. La Regione Marche e la Regione Umbria hanno sperimentato lo strumento nell'ambito dei sistemi regionali di orientamento, coinvolgendo i servizi per l'impiego in modo integrato con altri soggetti territoriali, tra i quali le scuole e gli sportelli di orientamento e placement delle Università, ed organizzando azioni formative mirate ad una riprogettazione dei servizi. Altre esperienze territoriali, come ad esempio quella della Provincia di Piacenza, confermano la flessibilità dello strumento, che è in grado di arricchire la progettazione di interventi di orientamento, anche integrati tra diversi settori istituzionali e con altri soggetti del sistema educativo e dei servizi per l'inclusione sociale.

Al tempo stesso emerge anche la consapevolezza della necessità di una competenza specifica dell'operatore di orientamento nella progettazione e conduzione di interventi di orientamento con il supporto del software, soprattutto per valorizzare il processo relazionale di riflessione con l'utente. Nel vasto panorama dei Servizi per l'Impiego esistono ancora situazioni in cui l'eterogeneità delle competenze del personale rappresenta un limite per lo sviluppo di strumenti e servizi innovativi nell'ambito della consulenza di orientamento: in questa prospettiva, la diffusione di strumenti come S.Or.Prendo, affiancata da adeguate azioni di formazione e aggiornamento, rappresenta un'opportunità anche per promuovere un costruttivo confronto sulle metodologie e sui modelli teorici di riferimento, favorendo anche processi di qualificazione del personale, di miglioramento delle sinergie tra front office e servizi specialistici, di miglioramento generale di gestione della relazione di servizio con l'utenza.

## Capitolo 10 - Contesti di applicazione 2: Le scuole

Lucia D'Odorico e Maria Graziella Pellegrini, Regione Friuli Venezia Giulia (IT)

In Friuli Venezia Giulia l'utilizzo del software S.Or.Prendo all'interno dei contesti scolastici si colloca in un più ampio intervento di sistema che l'Amministrazione Regionale<sup>1</sup> ha promosso dal 2003 e che è finalizzato ad incrementare la qualità delle azioni orientative.

Nel corso degli anni tale intervento si è concretizzato, in particolare, nella diffusione sul territorio regionale di pratiche e strumenti innovativi e nel sostegno ai processi d'integrazione tra i servizi, attraverso specifici momenti di formazione, condivisione e confronto rivolti agli operatori delle diverse strutture territoriali.

In tale quadro d'insieme, la scelta di arricchire il bagaglio strumentale degli operatori di orientamento del Friuli Venezia Giulia con un nuovo prodotto come S.Or.Prendo è stata dettata dal fatto che in più occasioni era stata segnalata dal territorio la necessità di poter disporre di uno strumento specifico, in grado non solo di aumentare nelle persone le conoscenze sulle diverse professioni, ma soprattutto di favorire la spendibilità di questo tipo di informazioni nei processi decisionali di scelta, grazie ad una più puntuale mediazione tra il mondo delle rappresentazioni personali e i contenuti reali dei singoli profili professionali.

Dal 2008 S.Or.Prendo<sup>2</sup> è presente in circa un centinaio di realtà scolastiche (secondarie di I e II grado) e formative del territorio del Friuli Venezia Giulia e, grazie alla formazione di più di 300 operatori e alla realizzazione di incontri periodici con gli stessi, è stato possibile da un lato consolidare l'uso dello strumento all'interno dei tradizionali percorsi di orientamento mirato alla scelta professionale, che le varie realtà scolastiche e formative offrono agli studenti, e dall'altro definire e condividere, sulla base delle esperienze maturate sul campo, alcune proposte metodologiche di percorsi di educazione all'autorientamento relativi alle finalità orientative "accompagnare l'esperienza di stage/tirocinio" e "preparare ad una scelta formativa o professionale".

<sup>1</sup> - Sito web: [www.regione.fvg.it](http://www.regione.fvg.it)

<sup>2</sup> - La sperimentazione del software e la sua diffusione nella regione Friuli Venezia Giulia sono state seguite da un gruppo di lavoro, interno al Servizio istruzione, università e ricerca della regione Friuli Venezia Giulia, formato dagli psicologi orientatori.

Questa esperienza ha portato, dal 2011, al consolidamento della proposta mediante l'inserimento di alcuni di essi in un Catalogo regionale dell'offerta orientativa, che raccoglie una serie di percorsi e laboratori di natura prototipale, realizzabili presso le Istituzioni scolastiche secondarie di I e II grado e gli Enti di Istruzione e Formazione Professionale presenti nella regione Friuli Venezia Giulia, grazie al contributo del Fondo Sociale Europeo.

In particolare:

- Il laboratorio **"A tu per tu con il mondo del lavoro"** rivolto a studenti che sono coinvolti in situazioni di alternanza scuola lavoro (stages, tirocini ecc.) e si propone di migliorare le loro capacità di monitoraggio e rilettura dell'esperienza, al fine di valorizzare gli elementi orientanti della stessa e di sviluppare la motivazione alla prosecuzione dell'esperienza scolastica.
- Il **"Laboratorio S.Or.Prendo"** dedicato ai ragazzi in uscita dalla scuola secondaria di I grado, che presentano criticità e che necessitano di un percorso di rimotivazione al fine di prevenire il fenomeno della dispersione scolastica. La raccolta delle informazioni su possibili professioni d'interesse con l'ausilio di S.Or.Prendo, unitamente all'incontro di testimoni delle realtà lavorative e formative del territorio, è finalizzata a ridurre l'insuccesso scolastico e ad aumentare la consapevolezza nella progettazione del futuro.
- Il percorso **"Prove generali per elaborare un progetto professionale e/o formativo"** rivolto agli studenti del penultimo anno degli istituti secondari di II grado e dei percorsi dell'Istruzione e Formazione Professionale e si propone di prepararli ad una scelta professionale consapevole mediante lo sviluppo di una progettualità professionale che tenga conto di informazioni acquisite correttamente, di una conseguente analisi e rielaborazione delle informazioni e di una definizione coerente degli obiettivi lavorativi rispetto a preferenze e motivazioni personali. Nell'ambito del progetto GIANT<sup>3</sup>, questo percorso è

<sup>3</sup> - Il progetto GIANT - Guidance: Innovative Actions and New Tools, finanziato nell'ambito del LLP-Leonardo da Vinci -TOI e conclusosi nel 2010, si poneva l'obiettivo di trasferire un modello di dispositivo di raccordo tra servizi attraverso un'azione di coordinamento tecnico volta a garantire la cooperazione tra i sistemi scolastico e formativo e la promozione della qualità nei percorsi di orientamento educativo.

stato oggetto di un'attività di monitoraggio puntuale che ha messo in luce che l'unità didattica in cui veniva utilizzato S.Or.Prendo era quella maggiormente apprezzata dagli studenti e dai docenti, soprattutto per l'interesse suscitato, l'utilità dei contenuti affrontati, i risultati conseguiti e le emozioni provate.

- Il laboratorio **“Informazioni per conoscere le professioni e il mondo del lavoro”** rivolto agli studenti in uscita dalla scuola secondaria di II grado ed è finalizzato a favorire l'acquisizione, l'analisi e l'elaborazione di informazioni sul mercato del lavoro e sulle professioni, per rendere le stesse maggiormente fruibili nei percorsi decisionali di scelta.

In ambito scolastico, lo strumento di orientamento S.Or.Prendo è stato utilizzato con risultati molto positivi in altri contesti territoriali, come per esempio l'area del Mugello Fiorentino, dove il Servizio Istruzione della Comunità Montana<sup>4</sup> ha promosso una serie di percorsi di formazione rivolti a tutti i docenti referenti per l'orientamento, per la definizione di linee guide comuni e standard di qualità degli interventi di orientamento a scuola. In questo ambito, lo strumento è stato utilizzato a supporto delle attività di orientamento già programmate annualmente dai diversi istituti scolastici, sia nel primo sia nel secondo ciclo, per accompagnare le scelte formative e professionali degli alunni e delle famiglie. Nell'ambito del progetto sono state elaborate dai docenti coinvolti alcune proposte didattiche per integrare i moduli di orientamento con il database S.Or.Prendo all'interno del curriculum scolastico.

4 - Sito web: [www.sistemaformativomugello.it](http://www.sistemaformativomugello.it)

## Capitolo 11 - Contesti di applicazione 3: La formazione professionale

*Elisabetta Donato, CIOFS-FP Piemonte (IT)<sup>1</sup>*

L'Associazione C.I.O.F.S. – F.P. Piemonte si è costituita nel 1977 e opera da oltre 30 anni nel campo della formazione, della consulenza orientativa e dei servizi al territorio e alle imprese<sup>2</sup>.

Negli ultimi anni, l'Associazione ha sviluppato esperienze e prodotti per l'applicazione delle nuove tecnologie all'orientamento e alle metodologie didattiche utilizzabili anche con soggetti svantaggiati (drop-out, disabili, immigrati, donne in rientro nel mercato del lavoro, disoccupati di lunga durata ecc.). Ha inoltre progettato e realizzato metodologie differenziate per target e specifici percorsi formativi con accompagnamento personalizzato ai profili professionali in uscita, un ambiente didattico innovativo e integrato per lo sviluppo della professionalità e per la promozione dell'occupabilità.

In questo quadro di lavoro, è stato anche sviluppato un processo di sperimentazione dello strumento S.Or.Prendo, finalizzato ad analizzarne e valutarne la funzionalità operativo-metodologica, per proporre una modellizzazione di buone pratiche degli interventi, per target diversificati, nel contesto specifico della formazione professionale.

1 - Sito web: [www.ciofs.net](http://www.ciofs.net)

2- A livello nazionale l'associazione opera in 15 regioni; in Piemonte dispone di 13 sedi accreditate per la formazione e l'orientamento e di 4 Centri di Bilancio delle Competenze e Orientamento Professionale, accreditati dal 2001 anche dalla Federazione Europea dei Centri di Bilancio (FECBOP). Le azioni sul territorio del Piemonte raggiungono una media annua di circa 2800 allievi per la formazione e 2500 utenti per i servizi orientativi.

L'Associazione si ispira al Modello Formativo Salesiano che mira a risvegliare le risorse personali di ciascuno dando priorità all'apprendimento sul campo, che nel tempo costruisce un patrimonio di saperi, capacità, competenze e permette la continua ridefinizione della propria progettualità e della propria professionalità. In tale logica, le aule-laboratorio sono il contesto operativo in cui si chiede e costruisce la partecipazione attiva degli allievi, la costruzione del loro percorso formativo e professionale, promuovendo contesti di simulazione di ambiente di lavoro per offrire la possibilità di affrontare e risolvere le problematiche ricorrenti delle diverse mansioni e una occasione di autovalutazione delle competenze professionali e di ruolo. Anche la valorizzazione delle risorse umane si riconduce a questo modello formativo centrato sulla persona.

I beneficiari di questi interventi orientativi sono stati giovani in età compresa tra i 14 e i 25 anni, inseriti in percorsi formativi o in uscita da essi.

Nell'ambito della sperimentazione è stato possibile mettere in evidenza tre contesti orientativi differenziati, per i quali sono stati progettati percorsi ad hoc che prevedono l'uso del software.

All'interno dei percorsi dell'Obbligo di Istruzione, come strumento per gruppi classe, è stato proposto un percorso di **'Orientamento alle professioni nella formazione orientativa'**.

Gli obiettivi dell'orientamento in questo contesto (formazione professionale afferente alla Direttiva Obbligo di Istruzione e rivolta ai ragazzi di età compresa tra i 14 e i 17 anni) riguardano la necessità di aiutare i giovani ad acquisire consapevolezza rispetto alla possibilità di trasferire le competenze sviluppate in ambiti professionali diversi da quelli approfonditi e conosciuti. L'obiettivo dell'orientamento diventa pertanto quello di conoscere le proprie potenzialità e le proprie predisposizioni, rispetto ai profili professionali attesi in uscita dal percorso formativo e rispetto ad altri profili e settori affini.

Le principali finalità possono essere così articolate:

- disporre di strumenti "friendly" per affrontare il tema delle competenze trasversali e le caratteristiche personali in modo interattivo e amichevole;
- facilitare il lavoro di posizionamento degli allievi rispetto alle richieste espresse dal profilo professionale in uscita dai diversi percorsi formativi attraverso il confronto con caratteristiche specifiche e aree di interesse;
- contribuire attivamente a modificare le rappresentazioni sociali (pregiudizi, preconcetti) sulle professioni che contraddistinguono il sistema di conoscenze degli allievi in età adolescenziale e che condizionano in modo inesorabile le loro scelte future;
- approfondire il concetto di trasferibilità delle competenze e degli interessi verso profili professionali affini;
- rimotivare gli utenti a rischio di dispersione e/o accompagnarli in un processo di riorientamento professionale in vista di una nuova scelta;
- pianificare lo stage (nel II o III anno) attraverso una valutazione complessiva basata da una parte su preferenze, interessi e capacità acquisite e dall'altra su progetti personali e professionali.

Il percorso si articola in tre momenti: accoglienza, sviluppo di conoscenze e competenze (la fase nella quale si utilizza S.Or.Prendo) ed elaborazione di un progetto personale formativo/professionale.

Nella prima fase, l'obiettivo è di aiutare i giovani ad avvicinarsi alle professioni (durante il primo e secondo anno), esplorando il profilo professionale di riferimento e i relativi ambiti occupazionali.

A seguire, l'orientamento in itinere prevede la sperimentazione e la verifica degli interessi degli/le allievi/e in modalità laboratoriale con il software S.Or.Prendo, per supportare lo sviluppo di conoscenze e competenze. In questo contesto si esplorano e si condividono con il tutor gli aspetti salienti delle figure professionali sperimentate e si definisce nel dettaglio un progetto di inserimento di stage. In alcuni casi l'intervento di supporto orientativo individualizzato è rivolto a ragazzi a rischio di dispersione ed è finalizzato a rimotivare o riorientare le scelte rispetto agli obiettivi personali.

Infine, come strumento di orientamento in uscita, si procede all'elaborazione di un progetto personale formativo/professionale, per accompagnare l'allievo nell'inserimento nel mondo del lavoro o, in alcuni casi, verso la definizione di una nuova scelta scolastica e formativa.

Un secondo percorso che contempla l'uso di S.Or.Prendo è stato progettato all'interno del Servizio di Consulenza Orientativa e di Bilancio delle Competenze, come strumento di supporto orientativo, dalla fase di esplorazione alla fase di definizione di un progetto professionale: **'Orientamento alle professioni per gestire le transizioni'**. Il servizio di consulenza si prefigge di aiutare gli utenti a fare il punto sul proprio bagaglio di esperienze scolastico/formative, lavorative e extralavorative, e a individuare ambiti di interesse in relazione a una scelta futura: ingresso nel mondo del lavoro o della formazione (università, formazione specializzata, etc.).

I destinatari del progetto sono giovani di età compresa tra i 18 e i 25 anni in uscita dai percorsi scolastico-formativi (scuola secondaria di secondo grado, corsi di formazione professionale post diploma, poli IFTS, università) e in transizione verso un altro percorso di studi o un lavoro: l'obiettivo è di definire scelte formative e professionali coerenti con le potenzialità personali e il contesto di riferimento.

Il servizio prevede in media 10 -12 ore per colloqui individuali, laboratori di gruppo e seminari, oltre ad alcune ore dedicate all'approfondimento di schede di lavoro, alla ricerca sul campo di informazioni e materiali e alle interviste a testimoni privilegiati.

Anche il servizio di consulenza si articola in tre fasi principali:

- accoglienza e analisi della domanda, per la definizione dei bisogni orientativi e la personalizzazione del percorso;
- analisi delle esperienze e delle competenze, con esplorazione degli interessi e dei valori professionali e la ricostruzione del profilo professionale (in questa fase, per l'orientamento alle professioni, ai percorsi formativi da intraprendere e il confronto con il profilo professionale dell'utente si utilizza il software S.Or. Prendo);
- definizione di un progetto personalizzato e validazione delle scelte effettuate in ambito lavorativo o formativo attraverso il confronto con esperti del mercato del lavoro.

Infine, all'interno di progetti integrati, di durata annuale, rivolti a studenti di età compresa tra i 14 e 16 anni, ancora iscritti alla scuola secondaria di primo grado e che presentano difficoltà in ambito scolastico e sono a rischio di dispersione, si utilizza una modalità laboratoriale con il progetto **LAPIS (LABoratori Per Il Successo): orientamento alle professioni per scegliere il proprio futuro lavorativo.**

Il percorso viene svolto in alternanza tra la scuola secondaria di primo grado e la formazione professionale e rappresenta un intervento di prevenzione di forme di disagio sociale, di recupero, rimotivazione, orientamento e ri-orientamento. Le attività mirano a supportare i giovani nel conseguimento della licenza di scuola secondaria di primo grado e nel riconoscimento di crediti formativi propedeutici alla prosecuzione del percorso di studi, attraverso la sperimentazione di laboratori professionalizzanti (ad esempio nell'area della ristorazione, della meccanica e del commerciale). In questo percorso, il software S.Or.Prendo viene utilizzato nella prima fase di orientamento.

Il percorso si articola in 4 fasi.

1. Orientamento individuale e di gruppo - i ragazzi esplorano interessi e attitudini personali attraverso l'utilizzo del software S.Or.Prendo per la scelta dei laboratori da sperimentare.
2. Laboratori in prova - i ragazzi sperimentano e verificano gli interessi attraverso esercitazioni pratiche e simulazioni e condividono con i coetanei e i tutor gli aspetti salienti delle figure professionali sperimentate; al termine del periodo di prova elaborano la scelta del laboratorio professionale da approfondire durante l'anno.
3. Inserimento e accompagnamento nel laboratorio professionale - i ragazzi si sperimentano nel laboratorio professionale ed elaborano un piano di azione sostenibile per il futuro inserimento scolastico-formativo.
4. Elaborazione del progetto personale formativo/professionale - al termine del percorso i ragazzi valutano il progetto intrapreso, verificano i punti di forza e le aree di miglioramento con la famiglia e gli insegnanti.

## Capitolo 12 - Contesti di applicazione 4: Settori professionali ed orientamento

*Ilaria Bigliazzi, Ente Bilaterale Turismo Toscano (IT)*

### ***Il caso del settore turistico: il ruolo dell'Ente Bilaterale Turismo Toscano***

Il settore turistico da sempre è uno dei settori in cui la mobilità professionale è alta. Il lavoro nel settore turistico è prevalentemente stagionale e pertanto la mobilità diventa per ogni lavoratore una caratteristica necessaria, all'inizio, e determinante, in seguito, per permettere al lavoratore di costruire la propria carriera professionale, facendo esperienze diverse in contesti a volte molto differenti tra loro, ma comunque in grado di garantire un prezioso arricchimento professionale. Partire da questo concetto è fondamentale per capire come, proprio nell'ambito del turismo, l'orientamento professionale rappresenti un servizio estremamente importante, in momenti e fasi diversi della carriera professionale. L'Ente Bilaterale Turismo Toscano (EBTT)<sup>1</sup> è accreditato dalla Regione Toscana per svolgere i servizi al lavoro e si è dotato di un portale, denominato INCONTRO<sup>2</sup> per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro nel settore turistico. Un crescente numero di persone si rivolge agli sportelli territoriali dell'EBTT per ricercare lavoro nelle aziende turistico-ricettive della Toscana e circa 900 sono le aziende toscane che nell'ultimo anno hanno ricercato personale tramite questo innovativo servizio. La ricerca di personale si concentra prevalentemente nel periodo antecedente all'alta stagione turistica, che coincide con le feste natalizie, ma soprattutto con le ferie estive, anche se negli anni si sono registrati cambiamenti. I periodi di vacanza si sono accorciati e differenziati, con una conseguente modifica anche delle richieste di personale: le aziende hanno cominciato a richiedere figure professionali con una esperienza nel settore sempre maggiore, specificando anche in modo sempre più dettagliato le competenze che queste figure devono avere. Non si cerca più un cuoco, ma un cuoco con formazione sull'igiene alimentare, conoscenza della problematica legata alla celiachia, specializzato in piatti tipici del territorio, ecc. Il lavoro di accoglienza e di consulenza degli operatori di EBTT parte pertanto

da una profonda analisi del settore turismo e dalle caratteristiche delle aziende e delle strutture del territorio toscano, fino ad arrivare alla decodifica delle competenze specifiche legate a ciascuna figura professionale e all'analisi dei contesti, formativi e non, nei quali tali competenze possono essere reperite. A partire da questo, il portale INCONTRO permette di inserire i curricula dei candidati in maniera molto dettagliata, sottolineando le competenze attinenti con i profili professionali del turismo.

In questa fase di inserimento delle candidature gli operatori svolgono anche funzioni di informazione e, in molti casi, di orientamento, per aiutare le persone a definire meglio le proprie aspirazioni professionali e le proprie realistiche opportunità di impiego nel settore.

Nel periodo 2009-2011, grazie al Progetto Career Guidelines, EBTT ha potuto sperimentare l'utilizzo di S.Or.Prendo nell'ambito dei propri sportelli territoriali e di iniziative di informazione e orientamento, realizzate presso scuole e fiere di settore. Il target della sperimentazione ha riguardato prevalentemente studenti degli istituti turistico-alberghieri della Toscana (studenti che avevano conseguito il diploma di III o V), che hanno potuto conoscere lo strumento e accedere ai servizi dell'EBTT. In particolare con le scuole sono stati organizzati degli "Appuntamenti con il Turismo: Job Days" a Grosseto e Firenze, durante i quali molti giovani hanno potuto effettuare colloqui di orientamento con il supporto di S.Or.Prendo, ma al tempo stesso anche incontrare le aziende, sperimentando il colloquio di lavoro, ed inserire i propri dati nel portale INCONTRO, conoscere i servizi dei centri pubblici per l'impiego, conoscere il portale web learning TRIO della Regione Toscana e videoregistrare il proprio CV.

In particolare, EBTT organizza, nel territorio toscano, la "Borsa Mercato Lavoro nel Turismo", evento in cui le aziende hanno l'opportunità di effettuare direttamente i colloqui, prima della stagione, per assumere le varie figure relative alle aree ricevimento, sala, bar, cucina, piani, servizi tecnici, ecc. In tali giornate è sempre presente un punto EBTT per promuovere la raccolta di candidature da inserire nel portale INCONTRO e valutare anche altre opportunità. Durante questi eventi, è stato offerto un servizio di orientamento alle professioni, con il supporto di S.Or.Prendo.

<sup>1</sup> - Sito web: [www.ebtt.toscana.it](http://www.ebtt.toscana.it)

<sup>2</sup> - Sito web: [www.turismolavoro.it](http://www.turismolavoro.it)

Inoltre, il software è stato utilizzato con continuità presso le sedi EBTT, con adulti in cerca di lavoro, che avevano già avuto accesso al portale INCONTRO, ma che avevano rifiutato alcune offerte: in questi casi si trattava soprattutto di aiutare le persone a riflettere in modo più approfondito sulle proprie motivazioni, sulle caratteristiche di certe professioni e su come esse evolvono nel tempo.

L'utilizzo del software sulle professioni ha offerto agli operatori l'opportunità di ripensare al proprio servizio di consulenza, valorizzando la funzione di orientamento e ampliando la competenza nell'ambito dell'analisi e della descrizione delle figure professionali, con particolare attenzione all'evoluzione dei profili del comparto turistico.

Il turismo è un settore in continuo cambiamento in cui l'aggiornamento e l'apertura a culture diverse risultano essenziali. Basti pensare a come sono cambiati i viaggi: da lunghi periodi concentrati nella stagione estiva al "turismo mordi e fuggi" di breve durata, ma nel quale si ricercano esperienze emozionali complete e varietà di possibilità e stimoli. In questo panorama la vacanza diventa un bisogno quasi primario che va programmato bene, va vissuto in ogni suo istante intensificando le attività e richiedendo alle aziende turistiche ricettive servizi aggiuntivi e consigli. Il parere viene chiesto ad altri turisti ovvero, per progettare una vacanza, si legge quello che gli altri ci raccontano consultando i vari social network che utilizzano un linguaggio accessibile a tutti e ricco di particolari e foto. I social network diventano pertanto una delle maggiori forme di promozione delle aziende turistiche ricettive che li usano per procacciarsi il cliente e rivolgersi ad un target preciso e non, o in misura molto minore, partecipano come in passato alle fiere promozionali. La classificazione alberghiera "in stelle", italiana come straniera, non riflette più adeguatamente il livello di qualità della struttura, non è più percepita come un punto di riferimento attendibile per la scelta di un soggiorno. Così, tra gli operatori del settore emerge l'esigenza di passare presto dallo Star Rating al Guest Rating; piuttosto che sulla base della classificazione ufficiale, sempre più utenti fanno riferimento a rating e classifiche presenti nei siti turistici come TripAdvisor, Trivago, ecc., generati dalle valutazioni e dai commenti di altri viaggiatori. Queste tendenze modificano profondamente anche le attitudini, le caratteristiche e le competenze del personale turistico, ad ogni livello.

Per un addetto al ricevimento, figura professionale fondamentale per la struttura alberghiera, diventa allora importante conoscere il mondo del web 2.0 per capire come migliorare la qualità dell'accoglienza, per conoscere le esigenze dei diversi clienti e anche per conoscere le diversità culturali dei turisti che ormai provengono da ogni parte del mondo e danno valore a cose diverse, percependo la cultura dell'accoglienza in base a parametri tipici della loro cultura e agli stili di vita. Nel contesto attuale sono nate pertanto nuove figure professionali quali l'esperto di social media marketing, che in alcune strutture più grandi, è proprio un blogger o un SEO assunto per affiancare il lavoro del capo-ricevimento. Solo per citare un'altra figura potremmo parlare del Revenue Manager che aiuta l'albergatore ad aumentare i ricavi e diminuire i costi ottimizzando le entrate del prodotto turistico in base ad uno studio dei dati storici ma anche in base allo studio del mercato ed alle tendenze del momento.

La qualità dei servizi rimane l'elemento fondamentale e questa passa per la professionalità degli operatori e per la loro consapevolezza nel ricoprire il proprio ruolo, aggiornandosi continuamente e scegliendo la propria professione in base alle loro competenze ed esperienze.

Il contributo di EBTT, ed in generale degli enti bilaterali di settore nell'ambito dell'orientamento, dovrebbe essere maggiormente valorizzato, sia nella fase di contatto e consulenza con i lavoratori e le aziende, sia nella gestione, revisione e ampliamento delle informazioni sui profili professionali (che rappresentano la base dati su cui si fondano strumenti come ICAS e S.Or.Prendo). La possibilità di confronto con gli operatori e gli esperti di orientamento ha rappresentato anche per l'EBTT un momento di apprendimento e di confronto costruttivo, per migliorare la qualità degli strumenti di orientamento, ma anche per condividere informazioni e specifiche esigenze rispetto alle strategie di sviluppo del capitale umano e delle competenze professionali del settore.

## Bibliografia

- Norman E. Amundson, *Active Engagement. Enhancing the career counselling process*. Ergon Communications, Richmond, Canada, 2003
- Norman E. Amundson, Joann Harris-Bowlsbey, Spencer G. Niles , *Essential Elements of Career Counseling: Processes and Techniques*, Pearson Education Inc, New Jersey, 1995
- Z. Bauman, *Modernità liquida*, Laterza, Roma-Bari, 2002
- Duane Brown, Linda Brooks & Associates, *Career Choice and Development*, Third Edition. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1996
- Lisbeth Højdal & Lene Poulsen, *Karrierevalg. Teorier om valg og valgprocesser*, Forlaget Studie & Erhverv, 2007
- Giulio Iannis, *Orientamento e integrazione socio-lavorativa per soggetti svantaggiati*, Edizioni Del Cerro, Tirrenia, 2000
- Giulio Iannis, *Orientare alle professioni nell'era della complessità. S.Or.Prendo: l'evoluzione di uno strumento di orientamento a dimensione europea*, Quaderni di Orientamento n. 37, pp. 68-81.
- Spencer G. Niles & JoAnn Harris-Bowlsbey, *Career Development Interventions in the 21st Centuries*, Merrill Prentice Hall, 2002
- Wendy Patton & McMahon, *Career Development and Systems Theory. A New Relationship*, Brooks/Cole Publishing Company, Pacific Grove, CA, 1999
- Vance R. Peavy, *Constructivist Counselling: Theory and Practice*, Danish edition, 1998
- V. Peavy, *Sociodynamic Counselling: A Constructivist Perspective for the Practice of Counselling in the 21st Century*, Trafford Publishing, Victoria B.C., Canada, 1997
- S. Scanagatta, *Socializzazione e capitale umano. La sociologia dell'educazione e le sfide della globalizzazione*, Cedam p. 161, Padova, 2002
- B. J. Taber & D. A. Luzzo, *ACT Research Report 99-3: A comprehensive review of research evaluating the effectiveness of DISCOVER in promoting career development*, Iowa City, ACT Inc, 1999
- Karl Tomm, *Interventive Interviewing: Part 3. Intending to Ask Lineal, Circular, Reflexive or Strategic Questions?*, Family Process, 27: 1-15, 1988

## Allegati

*Nota: gli allegati descritti qui di seguito sono contenuti nel CD-ROM incluso nel volume.*

### **Career Guidelines - Questionario di valutazione - Operatore**

Strumento di valutazione e monitoraggio della sperimentazione dello strumento S.Or.Prendo proposto e compilato dagli operatori dei Centri che hanno aderito al progetto.

### **Career Guidelines - Raccolta strumenti di supporto operatori**

Repertorio ragionato di strumenti utili agli operatori per l'orientamento professionale, che permetterà di avere riferimenti metodologici e operativi per la realizzazione di percorsi di orientamento con gli utenti.

IT

Il progetto Career Guidelines si propone di migliorare la qualità dei servizi di orientamento e di consulenza attraverso il trasferimento di un modello inglese di orientamento alle professioni realizzato da CASCAiD Ltd (Università di Loughborough) e già diffuso a livello internazionale. Il modello, basato sulla possibilità di esplorare un database delle professioni, consente ai giovani utenti dei servizi di orientamento di definire meglio i propri orizzonti professionali e di comprendere i collegamenti tra l'orientamento, la formazione e il mondo del lavoro.

EN

The project Career Guidelines aims at improving the quality of vocational and educational guidance services through the transfer of an English model of career guidance, created by CASCAiD Ltd (Loughborough University - UK) and already diffused at international level. The model, based on the use of a career profile database, allows the young customers of the employment and guidance services to define their interests and aims on career opportunities better and helps them to build their career plan.