



Direzione Generale per l'istruzione e la cultura  
Programma per l'apprendimento permanente

Assistenza alla ricerca di lavoro on line

# Guida alla prestazione di servizi on-line di orientamento al lavoro



**Autore: Nevena Rakovska**  
**Fondazione dell'imprenditoria per l'istruzione**



**Direzione Generale per l'istruzione e la cultura  
Programma per l'apprendimento permanente**



**Assistenza alla ricerca di lavoro sul web**

# Guida alla prestazione di servizi on-line di orientamento al lavoro



**Direzione Generale per l'istruzione e la cultura  
Programma per l'apprendimento permanente**

*Questo progetto è stato realizzato con il sostegno della Commissione Europea. La presente pubblicazione riflette solo il punto di vista dell'autore e la Commissione non si assume la responsabilità per quanto riguarda i modi in cui l'informazione contenuta potrebbe essere usata. L'informazione contenuta in questa guida è basata ai risultati del progetto WBS sviluppato da partner provenienti da sei paesi: da ASEV – Italia, DEP INSTITUT – Spagna, National Training Fund – Repubblica Ceca, Kariera – Slovenia, ECORYS – Polonia, e FII-Bulgaria.*



фондация на бизнеса за образованието

## ***INDICE***

<b>Sulla guida</b>	<b>p.</b>	<b>7</b>
<b>Il modello dinamico della consulenza orientativa</b>	<b>p.</b>	<b>8</b>
<b>Clienti e fornitori di consulenze on line</b>	<b>p.</b>	<b>10</b>
<b>Tipi di servizi on line nell'ambito dell'orientamento al lavoro</b>	<b>p.</b>	<b>12</b>
<b>Le tecnologie nell'orientamento al lavoro</b>	<b>p.</b>	<b>15</b>
<b>Reti sociali</b>	<b>p.</b>	<b>18</b>
<b>Gestione dell'immagine on line</b>	<b>p.</b>	<b>20</b>
<b>Prestazione di servizi di orientamento on line</b>	<b>p.</b>	<b>21</b>
<b>Restrizioni e sfide nell'orientamento via Internet</b>	<b>p.</b>	<b>24</b>
<b>L'impatto sociale dell'orientamento on line</b>	<b>p.</b>	<b>27</b>
<b>Il futuro delle consulenze via Internet</b>	<b>p.</b>	<b>28</b>
<b>Buone pratiche in Europa</b>	<b>p.</b>	<b>30</b>
<b>Risorse di orientamento on line in UE</b>	<b>p.</b>	<b>32</b>
<b><u>Allegato 1:</u></b>		
<b>Analisi del progetto Assistenza alla ricerca di lavoro via web (risultati della fase pilota)</b>	<b>p.</b>	<b>34</b>
<b>Bibliografia</b>	<b>p.</b>	<b>43</b>





## Sulla guida

La presente guida è stata redatta come parte del progetto WBS – Web based Job search Support – cofinanziato dalla Commissione Europea, DG Istruzione e formazione nell'ambito del Programma per l'Apprendimento permanente (KA3, Information and COmmunication Technologies), coinvolgendo partner di 6 diversi paesi europei:

- **ASEV - Italia**
- **DEP - Spagna**
- **National Training Fund –Repubblica Ceca**
- **Kariera – Slovenia**
- **ECORYS – Polonia**
- **BFE – Bulgaria**

Lo scopo principale del progetto è di migliorare l'accesso delle persone in cerca di lavoro ai servizi di consulenza occupazionale sviluppando una piattaforma interattiva che offra assistenza on-line.

Dalla pagina di presentazione del progetto [www.jobsearchsupport.net](http://www.jobsearchsupport.net), è possibile accedere alle 8 versioni nazionali del portale WBS. Lo scopo della guida è di aiutare gli orientatori e gli uffici pubblici di collocamento europei con consigli pratici, riportando numerose esperienze di orientamento professionale online.

### Perchè assistenza on-line?

Secondo la Strategia europea per l'occupazione tutti gli adulti disoccupati dovrebbero avere accesso ai servizi di consulenza orientativa in modo che siano definiti meglio i loro bisogni, che siano create strategie individuali per riassunzione al lavoro e che loro siano assistiti nel processo di ricerca. La consulenza orientativa spesso è costosa visto che comunemente viene fornita da professionisti in piccoli gruppi o in modo individuale. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) permettono di fornire informazioni e consulenza efficace davanti a un pubblico vasto, indipendentemente dalla distanza e gli orari di lavoro. Lo sviluppo negli ultimi anni dimostra che gli strumenti ICT, come le reti sociali (pagine strutturate in tal modo da poter facilitare i contatti tra gli utenti e creare comunità virtuali di persone in situazioni uguali, con problemi e interessi comuni), si affermano come mezzi potenti per stimolare il supporto reciproco e migliorare l'accesso ulteriore ai servizi.

### Che cosa possono trovare gli utenti su WBS?

La pagina di presentazione di WBS contiene collegamenti verso le 8 pagine nazionali che offrono un contenuto simile, adattato al contesto locale in ogni singolo paese. Hanno tre funzioni principali:

1) La pagina principale contiene articoli ed esercizi relativi alla pianificazione professionale e alla ricerca di lavoro, strutturati in quattro sezioni:

- Identificare il proprio obiettivo professionale
- Essere attraenti per i datori di lavoro.

- La ricerca di lavoro efficace
- Essere interattivi/cartella personale.

Le attività e gli esercizi non sono dei "test" tipici con risposte pronte, ma rappresentano strumenti informali progettati per migliorare l'autoconoscenza dei clienti, in modo autonomo o con l'aiuto di un consulente di orientamento. Loro comprendono una vasta varietà di domande di riflessione e poi i risultati sono presentati in forma strutturata. Il cliente potrebbe scegliere di condividere i suoi risultati con un facilitatore on line, oppure con gli altri utenti, e richiedere una risposta. Il passaggio da una sezione all'altra è flessibile e offre agli utenti un'autonomia completa.

2) **La cartella personale** è una parte importante della pagina web. Essa permette agli utenti di creare cartelle proprie con i documenti relativi alla ricerca di lavoro ed inoltre di interagire tra di loro. Gli utenti possono salvare i risultati degli esercizi, documenti di candidatura (curriculum, lettere di presentazione), banche dati (contatti e datori di lavoro), appuntamenti e orari. Ogni persona in cerca di lavoro può creare un blog proprio e condividere le esperienze con altri utenti.

3) **Il forum** della pagina web comprende diversi argomenti dedicati a gruppi di utenti specifici, per esempio, persone sopra i 40, giovani e persone che cercano lavoro per prima volta, donne che incontrano difficoltà al mercato di lavoro, oppure persone demoralizzate che sono disoccupate da tanto tempo. In ogni paese il forum viene moderato da un facilitatore – consulente di orientamento che risponde alle domande, dà dei consigli e suggerimenti utili riguardo il processo di ricerca di lavoro, lui offre feedback e sostegno.

## ***Il modello dinamico della consulenza orientativa***

Il mondo dinamico in cui viviamo oggi è molto diverso da quello di quasi un secolo fa – periodo in cui l'orientamento al lavoro è diventato materia accademica e disciplina pratica. Molti fattori hanno influenzato e continuano ad influenzare tutti gli aspetti della vita, compresa l'area professionale. Indubbiamente oggi possiamo affermare che la consulenza di orientamento stia vivendo un cambiamento significativo.<sup>1</sup>

A questo sviluppo hanno contribuito non solo i concetti teorici che hanno influenzato e arricchito la nostra visione sul processo di consulenza e i metodi relativi alla sua implementazione. Questo sviluppo è stato influenzato dalle dinamiche del mercato del lavoro – le esigenze dei datori di lavoro, i cambiamenti economici, l'avanzamento delle tecnologie e la continua nascita di nuove professioni. Altre ragioni principali per il cambiamento sono: i cambiamenti demografici, le sfide sociali, la globalizzazione, la mobilità, la crescente quantità di informazione, l'istruzione permanente. Di conseguenza i servizi diretti ad aiutare le persone nel raggiungimento di una realizzazione professionale sono cambiati e si sono sviluppati in modo significativo.

---

<sup>1</sup> Cedefop; Sultana, R.G, 2008. From policy to practice: a systemic change to lifelong guidance in Europe.



Indipendentemente se ci piace o no, le alte tecnologie, rispettivamente Internet, si sono trasformati in un canale principale di comunicazione. Esiste un altissimo numero di persone che lo preferiscono davanti alla televisione, la radio o il telefono. Se vogliono informarsi sulle notizie mondiali, loro non accendono la tv, ma si "connettono" e scrivono lettere usando la loro posta elettronica. Se vogliono parlare con i loro amici, loro piuttosto usano Skype invece di usare il telefono; loro fanno la spesa in negozi online e addirittura hanno un lavoro che richiede una presenza del 100% on line. Con altre parole si è creato un gruppo di riferimento, che probabilmente comprende milioni di persone, che individuano il bisogno di maggior numero di servizi on line, compresi quelli di orientamento professionale.

L'apparizione e lo sviluppo delle consulenze di orientamento sotto forma di servizi offerti on line sembra un evento molto naturale in paragone alla consulenza psicologica. D'altra parte i servizi, relativi alla ricerca di lavoro e la pubblicizzazione dei posti di lavoro, si sono inseriti gradualmente su Internet; Internet "ha occupato" i canali per inoltrare la candidatura per un lavoro e prepararsi per un colloquio (trovare informazione della ditta), e del tutto logicamente si trasferisce anche ai servizi che offrono risposte alle domande relative alla carriera.

La consulenza via web è la strada per trovare informazioni relative alla carriera, la formazione e l'occupazione, anche consigli e suggerimenti, che si offrono a livello collettivo (per adulti in generale) e livello individuale (per utenti e/o gruppi specifici). Di regola i servizi comuni sono progettati per essere usati in modo autonomo, senza richiedere una comunicazione specifica tra l'utente e il consulente di orientamento, mentre i servizi individuali nella più gran parte dei casi comportano una comunicazione, più o meno ben strutturata e lunga, tra l'utente e il consulente di orientamento (comprese le questioni come la confidenzialità e la protezione dei dati). Inevitabilmente, quanto più individualizzato è il servizio per il singolo utente nello spazio virtuale, tanto più alto livello di conoscenze e abilità vengono richieste dal consulente di orientamento che fornisce questo servizio.

Nella più gran parte dei paesi europei c'è un ampio sviluppo nella consulenza on line e insomma nei servizi di consulenza a partire dal 2006-2007. Ne fanno esempio le liste tematiche di posta, le poste elettroniche modificate secondo le esigenze del cliente, le zone web con accesso limitato (per esempio, piattaforme per i media sociali), banche dati, strumenti audiovisivi (linee chat, video conferenze).<sup>2</sup>

---

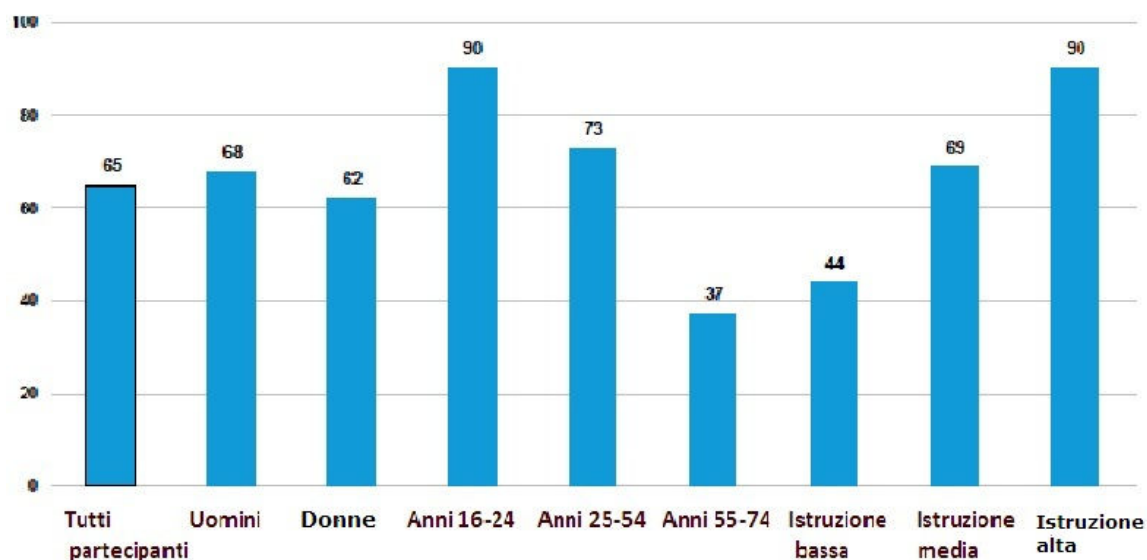
<sup>2</sup> CEDEFOP, 2011. Lifelong guidance across Europe: reviewing policy progress and future prospects.

## Clienti e fornitori di consulenze on line

- Come si vede dai dati di Eurostat (Tabella 1), gli utenti più attivi su Internet sono le persone altamente istruite, i giovani e gli abitanti dei vecchi Stati membri dell'UE.<sup>3</sup>

La percentuale più bassa di utenti regolari di Internet è nel gruppo tra 55-74 anni

**Figura 2: Persone che usano Internet almeno una volta a settimana in media, divisi in base al sesso, l'età e il livello di istruzione formale, UE27, 2010 (% di partecipanti)**



Origine: Eurostat (codice di dati on line: isoc\_pibi\_use)

Tabella 1

I dati dimostrano anche:

- 8 di 10 giovani utenti di Internet pubblicano messaggi in pagine di chat, blog e rete sociali;
- Circa 4 di 10 utenti disoccupati consultano Internet a proposito della loro formazione;
- Circa la metà degli utenti di Internet nell'UE27 cercano informazione su Internet nelle pagine delle autorità pubbliche.

<sup>3</sup> Eurostat - Internet usage in 2010 – Households and Individuals

- La preoccupazione della sicurezza è il motivo per cui circa un terzo degli utenti non condivide l'informazione personale nelle reti sociali.

I risultati della fase pilota del progetto WBS (Allegato) dimostrano anche che i giovani siano utenti più attivi di servizi di orientamento on line. Informazione e assistenza on line si offre da molte parti – servizi pubblici al lavoro, centri di orientamento, comunali e giovanili, associazioni professionali, Onluss, organizzazioni private e centri di formazione.

### **Servizi on line diretti al mercato di lavoro**

Gli uffici pubblici di collocamento offrono servizi diretti ai cittadini e anche un'accesso facile all'informazione riguardante il mercato del lavoro per una vasta gamma di clienti. Loro offrono anche un gran numero di servizi integrati al lavoro (servizi di collocamento e assistenza attiva), in risposta ai bisogni sempre diversi dei mercati del lavoro locali, regionali, nazionali e europei. I servizi via web, sia per quelli che cercano lavoro, sia per i datori di lavoro, sono una parte importante dei servizi offerti dagli uffici di collocamento in Europa. Lo scopo dei servizi di questo tipo è di riflettere la realtà al mercato del lavoro e di rispondere ai bisogni di formazione dei clienti, per poter affrontare la domanda esistente al mercato del lavoro.(Eures-Portale europeo di mobilità professionale)

I servizi on line che sono diretti al mercato del lavoro sempre più spesso sembrano orientati allo sviluppo professionale e la formazione permanente. L'assistenza affidabile, svelta, utile ed precisa insieme all'intermediazione individuale al mercato del lavoro sono fattori essenziali per entrare in professioni di livello superiore e settori professionali desiderati, nonché per seguire dei programmi di formazione come parte della strategia professionale complessiva. In alcuni paesi i servizi on line nel settore del orientamento, la progettazione, lo sviluppo e la gestione della carriera sono sviluppati allo scopo di migliorare le prospettive dei cittadini al mercato del lavoro, indipendentemente se loro sono giovani o anziani, oppure persone con bisogni speciali.

### **Informazione sul mercato del lavoro, tendenze professionali**

La consulenza on line ha i propri vantaggi, in paragone ai servizi faccia a faccia, tenendo presente che offre collegamenti verso informazioni attuali e indirizza le persone in maniera semplificata verso risorse informative organizzate – come l'Agenzia nazionale per l'occupazione e gli Istituti di statistica, verso indagini utili sulle tendenze professionali e le prospettive di pagamento, le aspettative per i requisiti in certi settori, le previsioni del mercato del lavoro nel futuro, informazione statistica relativa alle opportunità di lavoro in altri paesi, ecc. Tutto questo potrebbe facilitare la ricerca di lavoro e il processo di sviluppo professionale aiutando il cliente a fare la sua scelta meglio informato.

## Tipi di servizi on line nell'ambito dell'orientamento al lavoro

**Secondo il tipo di assistenza che offrono**, le risorse TIC che esistono nel campo dell'orientamento e la consulenza professionali in Europa sono state classificate da Offer<sup>4</sup> in relazione al modello del tipo DOTS, sviluppato da Law e Watts (1977): analizzare il processo della decisione (Decision learning), conoscere le opportunità (Opportunity awareness), conoscere e superare la fase di transizione (Transition learning), autoconoscenza (Self awareness).<sup>5</sup>

- Le risorse relative **al processo della decisione** includono i sistemi di combinazione che permettono agli utenti di collegare i propri profili personali con le relative opportunità di formazione o lavoro. Il risultato è una lista di opportunità che corrispondono di più al profilo. Di questo gruppo sono fanno parte le risorse prive di contenuto che aiutano a prendere decisione. Loro sono pensate in modo da aiutare gli utenti ad esaminare le opportunità in modo sistematico, cercando di bilanciare le opzioni gradite e la presunta probabilità di ottenerle.
- Le risorse relative **all'autoconoscenza** sono create per aiutare gli utenti a valutare se stessi e di sviluppare un profilo che potrebbe combinarsi con le opportunità di formazione e lavoro adatti. Queste risorse variano da semplici questionari per autovalutazione a test psicometrici; loro includono anche approcci di brainstorming con esiti più aperti.
- Delle risorse relative alla **conoscenza delle opportunità** fanno parte le banche dati di opportunità di formazione e/o lavoro, con un menu di criteri per la ricerca che permette agli utenti di scoprire informazioni relative ai loro bisogni. Le banche dati possono comprendere: istituzioni di studio e formazione o corsi; professioni, datori di lavoro o posizioni libere; possibilità per volontariato; informazioni che riguardano il lavoro autonomo. In certi casi ci sono anche informazioni sulla domanda e l'offerta al mercato del lavoro. Esistono anche alcuni esempi di simulazioni professionali che permettono agli utenti di esplorare diversi settori professionali attraverso l'esperienza.
- Alla fine le risorse, relative alla **conoscenza e il superamento della fase di transizione**, sono finalizzate ad aiutare gli utenti a mettere in atto le loro decisioni. Loro possono includere l'assistenza nella creazione di un piano d'azione, nella stesura di un curriculum, nella compilazione dei moduli e nella preparazione per un colloquio; qui potrebbe essere incluso anche l'aiuto per trovare un finanziamento allo studio oppure per iniziare un lavoro autonomo.

Il progetto ARIADNE individua 5 tipi di servizi di consulenza, offerti su Internet:<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Offer, M., 1997, A Review of the Use of Computer-Assisted Guidance and the Internet in Europe, National Centre for Guidance in Education, Dublin.

<sup>5</sup> OECD, Watts, A.G, 2001. The Role Of Information And Communication Technologies In An Integrated Career Information And Guidance System

<sup>6</sup> <http://www.ariadneproject.org/index.php?id=64>

**1) Fornire informazione** - servizio che offre informazione sia per il pubblico ampio, sia per determinati utenti mirati:

- Opportunità di studio e lavoro a livello locale, nazionale e internazionale;
- Informazione relativa alla formazione e ai corsi;
- Tipi di contratti, finanziamenti/ incentivi/ condizioni speciali, standard professionali nazionali e accesso alle opportunità di formazione;
- Mercato del lavoro, settori produttivi, professioni;
- Centri locali per informazioni, istruzione/formazione e consulenza (indirizzi, orario di lavoro, collocazione e contatti);

L'informazione di questo tipo è selezionata e presentata in base a:

- Analisi dei bisogni, basata sulle questioni più frequenti dai specifici gruppi mirati (per esempio, giovani, anziani, donne, persone handicappate)
- Le caratteristiche delle posizioni;
- I risultati comprendono una serie di dati preliminari, piuttosto dettagliati, offerti ad un numero di persone non specificato.

**2) Consulenza informativa:** Questo servizio offre informazione più dettagliata e individuale, in base ad una richiesta specifica fatta da un dato utente, oppure da un gruppo di utenti ben determinato.

**3) Formazione in orientamento:** Questo servizio aiuta gli utenti a sviluppare le abilità di gestire la propria carriera, come: effettuare ricerche, prendere decisioni ed usare tecniche per ricerca di lavoro. Questo servizio può consistere nell'orientamento autonomo tramite guide, risorse interattive on line come forum, strumenti per pianificazione del tempo, agende per quelli che cercano lavoro, strumenti che aiutano a prendere decisione, misurare e migliorare la propria efficienza, ecc.

La formazione orientativa può essere effettuata secondo i bisogni di un gruppo di utenti limitato e ben definito. In questo caso i materiali di orientamento autonomo (come questionari di autovalutazione, simulazioni) sono parte inseparabile degli strumenti che richiedono una cooperazione più stretta tra i consulenti di orientamento e gli utenti. L'assistenza individuale (orientamento professionale on line), che è finalizzata a determinate abilità, potrebbe essere prestata attraverso video conferenze, per esempio sotto la forma di simulazione di un colloquio di lavoro con il cliente.

**4) Questionari di autovalutazione:** Questo servizio offre strumenti di valutazione e/o autovalutazione degli atteggiamenti, le abilità e le competenze, relativi a specifiche scelte di formazione/studio, profili e settori professionali, capacità di orientamento professionale e competenze specializzate. L'utilizzo di simili strumenti può esigere collaborazione tra l'utente e lo specialista (per esempio, l'utente compila un questionario, il consulente lo valuta e l'utente riceve feedback). Se lo strumento è finalizzato all'autovalutazione una collaborazione simile non è necessaria.

L'Internet offre una ampia varietà di strumenti basati sul web, finalizzati a migliorare l'autoconoscenza del cliente e facilitare il processo di consulenza occupazionale, come per esempio: test sugli interessi, questionari sulla motivazione e i valori, indagini sulle preferenze professionali e i valori, strumenti di valutazione delle abilità e le capacità, test sulle competenze, indagini sulla mobilità, questionari sull'esperienza professionale e le attitudini di lavoro, indagini sulle abilità individuali (trasferibili) - formazione, intraprendenza, impiegabilità, ecc.

Comunque questi strumenti devono essere applicati con cautela da parte dei consulenti. La più gran parte degli strumenti psicometrici popolari (Questionario sugli interessi fondamentali, la Tipologia di Myers-Briggs, ecc.) richiedono una preparazione specifica e il permesso per i professionisti autorizzati ad applicarli. Questa è una questione importante nelle consulenze di orientamento al lavoro, soprattutto se si fanno on line. I consulenti di orientamento devono attenersi strettamente alla sfera delle loro competenze e non devono offrire servizi per i quali non sono preparati e qualificati. In caso che loro abbiano bisogno di un'informazione specifica del cliente, reperibile con test psicometrici, loro devono rivolgersi ad un professionista che abbia le competenze necessarie ed sia autorizzato ad usarle.

L'autovalutazione potrebbe essere migliorata anche con metodi semplici, informali come le interviste e le liste strutturate che il cliente può essere invitato a compilare. Questo non esige nessuna preparazione preliminare da parte del consulente tranne la competenza di poter individuare il tipo di informazione necessaria, per poter aiutare i clienti ad raggiungere i propri obiettivi.

**5) Consulenza di orientamento:** servizio individuale per utenti singoli che prevede una serie di collaborazioni dirette a pianificare le strategie di azione del utente.

### **Metodi di fornire servizi efficienti nell'ambito delle consulenze on line**

Con l'aiuto di Internet è possibile prestare servizi completi che includono informazioni e strumenti accessibili per tutti gli utenti. Un'informazione più dettagliata può essere fornita in un momento ulteriore, se il contenuto è diretto a un specifico gruppo mirato: la classificazione/l'organizzazione delle risorse potrebbe facilitare la navigazione del utente, quindi lo aiuta a trovare in modo più veloce quello che corrisponde di più alle sue esigenze.

Questi servizi sono disponibile sotto la forma di media diversi, compresi:

- Pagine web, accessibili on line, come per esempio i moduli informativi;
- Documenti che si possono salvare dall'utente, come regolamenti e norme, moduli informativi;
- Documenti strutturati con ipertesto, come le guide on line;
- Banche dati che possono essere consultate, come corsi formativi/istruttivi;
- Strumenti audiovisivi.

Questi metodi possono essere usati per fornire informazione su argomenti più o meno specifici: lo sviluppo di strategie di azione; contratti di lavoro; corsi di formazione e perfezionamento; oppure per fornire modelli utili (come si scrive il curriculum, come si deve affrontare il colloquio)

Qui sono possibili anche questionari on line e moduli di autovalutazione. È importante che l'utilizzo di questi strumenti sia accompagnato dal chiarimento dei loro obiettivi, uso e interpretazione. I risultati devono apparire automaticamente. Con l'aiuto di Internet è possibile fornire anche servizi individuali usando specifici strumenti on line.

Servizi supplementari-assistenza possono essere offerti anche sotto la forma di:

- Lettera elettronica alla posta personale dell'utente;
- Al telefono;
- Di persona, con un invito per appuntamento "dal vivo" con l'utente

La pagina web può contenere alcune zone con accesso limitato, destinate alla comunicazione, come forum e chat rooms.

## Le tecnologie nella consulenza di orientamento

Secondo il tipo di tecnologie che vengono usate i servizi di orientamento on line possono essere divisi in sincroni e asincroni.<sup>7</sup>

**1) Le tecnologie asincrone** permettono alla gente di comunicare nell'ambiente fuori dal tempo reale e questo comporta un ritardo tra il momento in cui viene inoltrata la domanda e il momento dell'invio della risposta. Gli esempi per le tecnologie asincrone sono la posta elettronica, le piattaforme per discussioni, le video registrazioni, le audio registrazioni e podcast e anche le pagine web.

- **La posta elettronica.** La comunicazione tramite posta elettronica è ampiamente diffusa a livello mondiale. Le liste di posta elettronica possono essere sviluppate attentamente dagli uffici di orientamento e possono essere indirizzate a specifici gruppi mirati, come gli studenti nell'ultimo anno degli studi oppure gli studenti di antropologia, con informazione che è rilevante per loro.
- **Le liste tematiche di posta elettronica:** La pagina web può essere provvista di un sistema per liste di posta elettronica che sia in grado di mandare regolarmente informazione su richiesta a diverse liste di utenti. Gli utenti possono iscriversi per il servizio compilando un modulo con dati personali e la loro posta elettronica. Per aumentare il livello di personalizzazione, c'è la possibilità di offrire una lista di argomenti tra i quali gli utenti possono scegliere a seconda dei loro bisogni e interessi. Questo tipo di servizio è un modo utile per fornire informazioni richiedenti un aggiornamento continuo (per esempio, opportunità di lavoro; borse di studio; eventi pubblici).
- **Forum e piattaforme di discussione.** I forum di discussione on line danno la possibilità di pubblicare domande e commenti rivolti ad un gruppo di persone o utenti singoli. Queste discussioni di solito vengono strutturate intorno diversi argomenti e possono essere ampliate in ogni momento.
- **Moduli di richiesta:** Le pagine web e i forum possono offrire informazione personalizzata o consulenza in base alle richieste fatte da utenti singoli. Le domande e le rispettive risposte possono essere pubblicate on line oppure essere mandate individualmente agli utenti. Per garantire la trasparenza e la qualità del servizio, è raccomandabile che sulla pagina siano indicate i nomi degli esperti che rispondono alle domande, nonché la loro qualifica. In tutti i casi è importante indicare se tutte le risposte vengono date da consulenti qualificati, i quali lavorano nel centro che possiede la pagina, nonché indicare il ritardo tra la pubblicazione della domanda e l'arrivo della risposta. Se il servizio prevede la pubblicazione on line di tutte le risposte, è raccomandabile che questo sia offerto agli utenti come servizio contenente

---

<sup>7</sup> Venable, Melissa A, 2010. Using Technology to Deliver Career Development Services: Supporting Today's Students in Higher Education.

informazione di interesse comune, affinché sia escluso l'aspetto personale. Inoltre lo spazio limitato probabilmente non consentirà le risposte lunghe. Questo servizio può includere informazione che è già offerta nella pagina web. Il lato positivo della pubblicazione delle domande e le risposte on line consiste nel fatto che l'informazione utile per un singolo utenti potrebbe essere utile anche per altri utenti con bisogni simili.

Per questa ragione le domande e le risposte on line possono essere usate per la progettazione di spazi delimitati nella pagina web, chiamati FAQ (Domande poste frequentemente)

- **Aree on line con accesso limitato:** I servizi individuali possono essere offerti nelle aree accessibili per un gruppo limitato di utenti con un username e una password riservati. Questo permette un collegamento stretto e personalizzato tra gli utenti e i consulenti. Per esempio perfino le pagine informative possono essere indirizzate agli utenti secondo il loro contesto geografico e socio'economico e anche secondo le loro esigenze specifiche. Le aree con accesso limitato possono anche stimolare l'utilizzo di sistemi interattivi come i forum, chat rooms e liste di posta elettronica, per ottenere una personalizzazione più precisa del servizio.
- **Poste elettroniche personalizzate:** L'area protetta con una password viene data al singolo utente per poter accedere al sistema quando vuole. Gli utenti possono aggiungere informazione e dati personali in questa area ed usarla per ricevere e conservare documenti e informazioni dal consulente. A causa della sua confidenzialità questo servizio è particolarmente idoneo per i servizi di consulenza, visto che permette all'utente e al consulente di lavorare sui diversi punti della consulenza come orientamento, ricerca di lavoro, commenti relativi ai moduli compilati, ecc.
- **Video.** Esistono molte categorie di video registrazioni, destinati a professioni e settori diversi, e anche divisi in base agli argomenti relativi alla ricerca di lavoro come la stesura del curriculum e le interviste. Queste registrazioni, di solito viste nella biblioteca con risorse del centro di orientamento, sono sempre più spesso accessibili su Internet. Su <http://careertv.com/> si possono scoprire video utili relativi alla ricerca di lavoro, profili aziendali e altri materiali collegati. Nella pagina popolare [www.ted.com](http://www.ted.com) creata in aprile 2007 vengono condivisi più di 900 video discorsi con gli ingegni più ispiranti del mondo, e questa è una comunità di persone curiose che si impegnano con le idee e anche uno con l'altro. Un'altra fonte di ispirazione e informazione è [www.YouTube.com](http://www.YouTube.com), dove vari canali istruttivi condividono video in diverse lingue.
- **Podcast.** I podcast, audio e video registrazioni compresse, si usano sempre più spesso per comunicare con gli studenti. Queste registrazioni si scaricano da Internet in un formato compatibile con i audio e video player portabili. Questo tipo di registrazioni possono essere usate per presentare una vasta gamma di materiali, a partire dalle interviste ad ex-allievi fino ad interi seminari. I podcast di solito vengono inclusi in cataloghi in modo che gli utenti possano selezionare una data registrazione nel momento giusto per loro.
- **Pagine web.** Indipendentemente se si usano per pubblicare informazione statica, oppure offrono formati più interattivi come wikis e blog, le pagine si usano da molti centri di orientamento per diffondere i loro servizi e per offrire informazione. Queste



pagine si possono usare per fornire materiali destinati ad un uso autonomo, simili ai volantini tradizionali e i depliant stampati, oppure presentazioni più approfondite completate con mezzi multimediali interattivi. Le pagine web sono destinate a diventare inattuali. L'informazione e i collegamenti pubblicati verso altre pagine devono essere rivisti e aggiornati regolarmente.

- **Consulenza orientativa e sistemi informatici offerti via Internet.** Talvolta includono sistemi di orientamento professionale assistiti da computer. Questo tipo di piattaforme contengono strumenti che stimolano e indirizzano la gente verso attività come l'analisi della carriera, opportunità di formazione e istruzione, ricerca di lavoro, valutazione delle abilità e la stesura del curriculum. Questi sistemi possono offrire anche un approccio individuale in base alle caratteristiche degli utenti. I sistemi e i portali di questo tipo sempre più spesso combinano caratteristiche sincrone e asincrone, visto che le capacità tecnologiche cambiano, rendendo possibile la comunicazione in tempo reale con consulenti e/o altri utenti.

**2) Le tecnologie sincrone** permettono alla gente di comunicare simultaneamente in tempo reale. Questo significa che le risposte e le domande sono immediate.

- **Le telefonate sono un esempio fondamentale per comunicazione sincrona** (vedi l'esempio di Learndirect nel Regno Unito)
- **Stanze virtuali e aule reali.** Questi uffici e aule offrono spazio per incontri dove gli studenti e i consulenti possono comunicare e scambiare informazioni in tempo reale.
- **Le linee chat** permettono una relazione tra il consulente di orientamento e l'utente. Con questo strumento tutte e due le parti comunicano sullo schermo direttamente l'uno con l'altro in tempo reale usando la tastiera. Le tecnologie Internet offrono le comunicazioni audio e video che possono essere usate insieme alla comunicazione scritta.
- **Messaggi veloci.** L'uso di applicazioni per messaggi veloci come Skype e MSN. Queste sessioni di chat sincroni vengono programmate prima e gli orari variano secondo i programmi di lavoro e di studio degli studenti.
- **Le video conferenze** rendono possibile la comunicazione a grande distanza e mantengono certe caratteristiche degli incontri diretti (faccia a faccia): i parlanti si vedono reciprocamente e parlano in tempo reale. Questi due fattori sono importanti, perchè garantiscono una comunicazione che combina aspetti emozionali e contestuali, minimizzati o esclusi nella comunicazione TIC del tipo telefonate di conferenza, Internet, posta elettronica e chat. Grazie alle loro caratteristiche specifiche le video conferenze possono essere particolarmente utili in certe situazioni come:
  - Comunicazione con persone isolate dal punto di vista geografico e fisico;
  - Scambio di informazione di studio o lavoro transfrontaliero tra professionisti e utenti in diversi paesi;
  - Organizzazione di incontri a grande distanza tra professionisti in diversi paesi per condividere esperienze innovative in situazioni nazionali diverse;
  - La possibilità di "vedere" il centro di consulenze dell'altro paese senza i soliti viaggi di studio all'estero;

**Vantaggi dei servizi di orientamento sincroni :**

- I svantaggi competitivi sono ridotti al minimo (ambiente esterno, spazio, aspetto del consulente, ecc.);
- Più grande accessibilità (la possibilità di consultare in ogni tempo);
- Un raggio geografico più ampio (la possibilità di consultare clienti di altre città o paesi);
- Confidenzialità;
- Urgenza;
- Un grado minore di ansia sia nel cliente che nel consulente;
- Un metodo più adeguato per lavorare con adolescenti per cui il contatto faccia a faccia con il consulente è associato a difficoltà aggiuntive, mentre per molti di loro Internet è un ambiente familiare;
- Prezzo accessibile;

#### **Vantaggi dei servizi di orientamento asincroni:**

- C'è più tempo per una risposta ben meditata e la valutazione;
- La lettera fa analizzare in profondo il problema, e siccome molte cose devono essere espresse in poche parole, la lettera deve essere breve e comprensibile.

•

### **Reti sociali**

Le nuove Web 2.0 tecnologie danno la possibilità alla gente non solo di usare i servizi di consulenza istituzionali, con abilità tecniche minime, ma di usare anche le reti sociali. I fornitori di consulenze orientative, gli esperti negli uffici di collocamento pubblici e gli ideatori di politiche possono approfittare di questi strumenti allo scopo di aiutare le persone in cerca di lavoro.

Le relazioni attuali sull'effetto dei media sociali<sup>8</sup> dimostrano che 80% delle aziende usano i media sociali per selezionare personale e 95% di queste aziende usano LinkedIn per questo scopo. Le pagine dei media sociali si sono trasformate in uno spazio popolare per branding dei datori di lavoro. Le organizzazioni creano profili propri su LinkedIn, Facebook e Twitter, e i specialisti di selezione del personale usano i loro contatti personali su Facebook e LinkedIn per raggiungere i candidati potenziali e indagare sulle candidature già fatte.

- [www.Facebook.com](http://www.Facebook.com) comincia a lavorare nel 2004 e nel 2011; ha più di 500 milioni di utenti, di cui 50% si connettono alla pagina ogni giorno. Circa 33% di tutti gli utenti di Internet visitano Facebook almeno una volta al mese. Il Regno Unito, Italia, Francia e Germania sono i paesi meglio presentati su Facebook. Alcune organizzazioni grandi, compresi molti dei customer brand principali, usano le "pagine fan" per pubblicizzare i propri prodotti e servizi ai clienti, ed anche per indirizzare traffico verso le sezioni di impiego sulle pagine web tradizionali. Anche il profilo tipo "curriculum" permette ai candidati potenziali di pubblicizzare la loro esperienza e le loro abilità entro i limiti di questi forum. Facebook ha lanciato anche l'applicazione "Lavorate con noi" che permette alle aziende di pubblicare annunci di lavoro e di ricevere le candidature via Facebook. Esistono un gran numero di reti e gruppi per datori di lavoro e le persone in cerca di lavoro. BranchOut è la più grande rete professionale su Facebook con milioni di utenti in 60 paesi e in 15 lingue, istituita in Luglio 2010. Tramite BranchOut gli utenti usano la propria rete di amici su Facebook

---

<sup>8</sup> Wright, Nigel, 2011. The Impact Of Social Media On Recruitment.

per trovare posti liberi di lavoro, clienti potenziali, reclutare talenti e creare contatti professionali.

BranchOut gestisce anche la piattaforma più grande su Facebook con più di 3 milioni di posti di lavoro liberi e più di 20,000 posizioni per stage.

- anche [www.twitter.com](http://www.twitter.com) diventa popolare come strumento per cercare lavoro e assumere personale. Le ricerche evidenziano che molti datori di lavoro, grandi e piccoli, apprezzano Twitter come fonte di informazioni sui candidati. Simili pagine web come [twitjobsearch.com](http://twitjobsearch.com) e strumenti per ricerca come „Tweet Deck” aiutano i datori di lavoro e i specialisti di reclutamento che cercano di entrare nello spazio di Twitter per cercare candidati o per partecipare nelle discussioni che si sviluppano in relazione alle loro organizzazioni o settori. Similmente ai messaggi testuali, i manager che assumono personale hanno avuto successo nel twitting dei posti liberi, al quale si risponde immediatamente.
- [www.Linkedin.com](http://www.Linkedin.com) è una rete sociale, relativa al business, creata in maggio 2003, che si usa principalmente per contatti professionali. Il 22 marzo 2011 LinkedIn annuncia più di 100 milioni di utenti provenienti da più di 200 paesi e territori in tutto il mondo. L'obiettivo di LinkedIn è piuttosto di sostenere il reclutamento di personale come industria che di rimpiazzarlo. Il loro prodotto ultimo Il vantaggio del talento è destinato agli specialisti di reclutamento, che cercano di utilizzare al massimo le funzioni di LinkedIn, offrendo agli utenti del prodotto una scheda personale e risorse di ricerca ottimizzate. Ultimamente è stato lanciato un nuovo servizio per la creazione di curriculum e diffusione di informazioni relative alla ricerca di lavoro, come per esempio “le parole di ricerca più usate ” dagli utenti di LinkedIn.
- [www.Xing.com](http://www.Xing.com) è una piattaforma software sociale, che facilita la formazione di una piccola rete di professionisti; creata nel 2006 e usata da persone provenienti da più di 200 paesi. La piattaforma offre profili personali, gruppi, forum di discussioni, coordinazione di eventi ed altre funzioni note delle comunità sociali. L'utenza di base è gratuita. Tuttavia molte delle funzioni cruciali come la ricerca di persone con una qualifica determinata, oppure l'opzione di mandare messaggi a persone con cui non sei collegato, sono accessibili solo ai membri premium. Nel 2010 Xing lancia un' applicazione per Outlook che collega gli utenti di Outlook direttamente alla pagina permettendogli di interagire con la loro rete Xing. Xing è un assistente utile per la pianificazione della carriera. I membri possono scoprire annunci di lavoro adatti, disponibili solo su Xing Jobs, filtrati in base ai dati personali nel profilo dei membri. Loro vedono anche le posizioni che si offrono attualmente nella loro rete e come sono relazionate agli specialisti di reclutamento. A differenza dei portali di lavoro comuni, i membri non sono costretti a cercare attivamente un lavoro nuovo, invece possono essere scoperti dagli specialisti HR, se lo desiderano. Al momento presente più di 75,000 specialisti di reclutamento nel mercato di lingua tedesca sono attivi su Xing. In un sondaggio recente Xing è stato valutato come la “più rilevante” rete sociale per reclutamento in Germania, seguito da LinkedIn e Facebook (Xing, 2010). Xing si adopera per attrarre più utenti tramite i suoi servizi pagati o premium che sono cresciuti di 700,000 negli ultimi 18 mesi. Essi includono strumenti professionali per reclutamento destinati agli specialisti nel settore.
- [www.Vladeo.com](http://www.Vladeo.com) è una Web 2.0 rete sociale creata nel 2004, con più di 35 milioni di membri di tutto il mondo nel 2010, la cui utenza stava crescendo di più di un milione al mese nel 2009. Tra i membri ci sono proprietari di aziende, imprenditori e

manager di diverse ditte. La pagina è disponibile in inglese, francese, tedesco, italiano, portoghese e spagnolo. Vladeo si usa principalmente per sviluppare il proprio business attraverso creazione e la gestione di una rete di contatti professionali. Circa 54% dei membri usano la pagina per trovare nuove opportunità di lavoro, mentre 15% la usano per scoprire dei talenti. È interessante il fatto che 95% dei membri sostengono di non cercare un nuovo lavoro.

## • **Gestione dell'immagine on line**

Le persone che cercano lavoro devono gestire in maniera ragionevole le loro registrazioni on line senza dimenticare che tutto quello che scrivono e pubblicano su Internet potrebbe essere visto. Si potrebbe scrivere il proprio nome in Google per controllare i risultati. Le opzioni per proteggere la propria privacy devono essere considerate come una possibilità di condividere informazioni e contenuto solo con le persone fidate. Siccome le reti collegano le persone con molte altre persone, non dovete dimenticare che la vostra attività è visibile e potrebbe influenzare le prospettive per la vostra carriera.

### **Pratiche buone e cattive**

Per aumentare le probabilità di fare bella figura nelle reti sociali, gli utenti possono: compilare l'informazione nel loro profilo in modo da presentare la loro educazione, abilità, esperienza professionale, interessi e obiettivi. Si deve pubblicare solo informazione vera, perchè è facile che sia verificata. Si deve scegliere una foto adeguata e si devono condividere solo immagini, attività e informazioni che sono convenienti e presentano la persona nel modo migliore. Si deve evitare di passare tempo sul proprio account durante le ore di lavoro, di essere straattivi, troppo entusiasti o negativi. Condividere opinioni politiche, religiose, sessuali ed altre non è considerato opportuno, nonchè i commenti relativi al datore di lavoro, dei colleghi e il lavoro.

### **Piacere di c@n@scerti**

Le tecnologie informatiche hanno aperto uno spazio nuovo nelle comunicazioni e nel protocollo. Potete creare contatti e iniziare rapporti d'affari senza aver incontrato i vostri partner di persona. Lo sviluppo delle tecnologie Internet ottimizza la comunicazione e fornisce ai partecipanti impressioni quasi dirette (come conversazioni video, conferenze su Internet, portafogli on line dettagliati, ecc.). Inoltre lo spazio on line ha sviluppato un repertorio proprio di regole e strumenti che aiutano le persone a capirsi reciprocamente. La più gran parte di queste regole sono valide anche per la comunicazione faccia a faccia : presentarsi al contatto con una persona sconosciuta, essere educato, formulare le proprie idee in messaggi semplici e chiari; rispettare le regole grammaticali; rispettare il tempo dell'altra persona, ecc. Su Internet queste regole sono conosciute come "netiquette"<sup>9</sup> e loro rappresentano delle norme per un comportamento etico e appropriato.

Per esempio: si deve evitare di scrivere con le maiuscole, perchè questo è uguale alle grida nella comunicazione faccia a faccia; si possono usare faccine per dimostrare il tono della voce, ma in modo misurato; le cose si devono fare in modo comprensibile per il destinatario; non si deve mettere mai una cosa in una lettera elettronica se non sarebbe

---

<sup>9</sup> Hambridge, s, 1995. Netiquette Guidelines

opportuno metterla anche in una cartolina di posta; si deve reagire alle richieste in tempo, ecc. Queste sono regole specifiche relative alla comunicazione attraverso posta elettronica, Skype, blog e forum. I clienti devono essere aiutati a capire l'importanza di queste regole per il loro sviluppo personale e professionale e loro devono essere assistiti per imparare il netiquette.

## Prestazione di servizi di orientamento on line

Come è diventato chiaro, la consulenza on line (psicologica, orientativa, giuridica, ecc.) consiste nella comunicazione con consulente e nell'assistenza eseguita via Internet. Il contatto tra il cliente e il consulente si realizza attraverso sistemi speciali (come Skype) che danno la possibilità per incontri in tempo reale e offrono un collegamento audio e video. La consulenza può essere effettuata anche tramite conversazioni o in chat - una conversazione in tempo reale (di nuovo con programmi tipo Skype, ICQ) oppure attraverso la posta elettronica che potrebbe essere esaminata come un tipo diverso di consulenza on line.

Per sfruttare le potenzialità delle consulenze on line sono necessari le seguenti risorse:

- Il computer – potete usare il vostro pc personale o quello nell'ufficio, se non ne avete uno, potete usare il computer di qualche amico oppure andare in un Internet point;
- Abilità comuni nell'uso di Internet – accedere alla pagina web, iscriversi su reti specializzate con informazioni e collegamenti utili, usare la posta elettronica e saper registrarsi e usare pagine per pagamenti elettronici;
- E naturalmente anche la volontà di cercare i servizi di un professionista.

### Che cosa deve fare il cliente per usare la consulenza on line :

- **Passo 1:** Scopri il consulente di orientamento che fa per te. Questo si può fare facilmente esaminando le pagine dei consulenti esistenti e scegliere tra loro "il proprio consulente di orientamento"
- **Passo 2:** Se non hai la posta elettronica, è necessario crearne una.
- **Passo 3:** Collegati con il rispettivo consulente on line via posta elettronica - puoi descrivere il tuo problema oppure porre una domanda.
- **Passo 4:** Se preferisci un incontro o conversazione in tempo reale e non puoi usare lo stesso sistema del consulente, puoi installarla facilmente al tuo computer. Se usi un computer pubblico, chiedi all'amministratore del programma necessario.
- **Passo 5:** Mettiti d'accordo del tempo e la data dell'incontro on line con il consulente.
- **Passo 6:** Iscriviti sulla pagina per pagamenti online per poter pagare l'onorario del consulente (se il servizio è pagato).
- **Passo 7:** Prendi 100% dei servizi che il tuo consulente offre. Sii aperto e motivato a ricevere le risposte alle domande che riguardano lo sviluppo della tua carriera.

### Differenze tra la consulenza on line e quella faccia a faccia

Per scoprire le differenze tra consulenza orientativa on line e quella reale, cominceremo con la definizione della consulenza tradizionale. Nonostante che sia difficile dare una definizione breve, questo processo potrebbe essere definito come bidirezionale e neutrale, che segue i bisogni del cliente, ha un esito aperto e una struttura flessibile che contribuisce al cambiamento desiderato dal cliente tramite la consapevolezza di dover cambiare, prendere decisioni e assumersi le responsabilità. Esaminando attentamente

questa definizione possiamo dire con sicurezza che tutto questo è valido anche per la consulenza on line, perchè nella sua sostanza essa soddisfa tutte queste condizioni.

Per descrivere le differenze principali con la consulenza tradizionale, dobbiamo aggiungere a questa definizione il modo, in cui si presta il servizio: la consulenza tradizionale si fa tramite una comunicazione diretta, in un posto destinato a questo scopo, dove il cliente viene ogni volta. La consulenza di orientamento online si potrebbe eseguire dappertutto, in qualsiasi luogo del mondo si trovi il cliente o il consulente – essa si può realizzare dalla casa, dall'ufficio o da qualsiasi posto pubblico che offre connessione Internet.

I modi diversi per fornire consulenza orientativa come servizio determinano anche le differenze derivanti tra i due tipi di consulenza. Se uno vive in un comune piccolo, la probabilità di trovare un consulente di orientamento nella vicinanza immediata è molto piccola, oppure questo tipo di professione probabilmente sarà poco frequente. Su Internet le frontiere non esistono, quindi ogni singola persona che ha bisogno e vuole usare questo tipo di servizio avrà accesso alle consulenze di orientamento on line. La consulenza on line è accessibile per le persone che trovano difficoltà di usare i servizi della consulenza tradizionale a causa di limitazioni fisiche (per esempio, dei handicap), per quelli che non hanno abbastanza di tempo per frequentare l'ufficio del consulente, per i residenti all'estero, che vogliono parlare con un consulente nella loro lingua madre, oppure non ne trovano uno adatto nella loro città.

D'altra parte Internet permette al cliente potenziale di scegliere il suo consulente in precedenza, di "conoscerlo" dal modo, in cui si è presentato, dalle diverse pubblicazioni che si possono trovare su Internet o dai commenti sul suo stile di lavoro, ecc. In generale questo approccio non si ritiene possibile "offline". Senza usare Internet, uno può ricevere informazioni e opinione su qualche consulente solo se è raccomandato da un amico o conoscente. Una delle differenze principali tra i due tipi di servizi sta nel fatto che la consulenza on line ha un prezzo più accessibile che la consulenza tradizionale. In alcuni paesi con un reddito pro capite più basso la gente spesso non può permettersi di pagare l'onorario del consulente oppure lo ritiene uno spreco ingiustificato. Talvolta il fattore finanziario è il motivo più importante per scegliere questo tipo di assistenza.

Come una differenza tra i due tipi di consulenza è importante segnalare l'aspetto di anonimità. Nonostante che gli svantaggi dell'anonimità siano descritti successivamente, qui ricorderemo che la comunicazione via computer permette che i servizi di orientamento siano usati da persone che si sentono insicure e timide usando un'assistenza del tipo, che hanno problemi di comunicare direttamente con la gente, o semplicemente vogliono mantenere la propria anonimità e hanno bisogno di una confidenzialità garantita. Tutte queste persone difficilmente userebbero i servizi della consulenza orientativa offline; e ciò dimostra un'altra volta che la consulenza on line potrebbe servire diversi tipi di persone rispetto alla consulenza tradizionale.

Molto spesso la consulenza on line risparmia anche il tempo. Una delle fasi principali della consulenza è la fase della valutazione. Essa si svolge con metodi formali e informali.

Questi metodi potrebbero essere test e questionari standardizzati, metodi informali per raccogliere e analizzare l'informazione, e naturalmente l'intervista. Invece di applicarli durante un incontro dal vivo, nel caso della consulenza on line questi metodi possono essere inviati via posta elettronica, essere compilati dal cliente a casa ed essere rimandati al consulente orientativo. Infatti, proprio per questo motivo alcuni dei consulenti offline usano questo metodo di valutazione che rappresenta una mescolanza tra consulenza on line e quella offline.

Possiamo sostenere anche che la consulenza on line dia risposte veloci a domande specifiche. Se il cliente ha bisogno di risposta ad una domanda specifica, per esempio,

relativa ai colloqui, alla preparazione dei documenti ed ecc., lui semplicemente può fare la domanda o esprimere il suo bisogno di informazione in una lettera elettronica e poi ricevere l'informazione necessaria dal consulente di orientamento. Nel caso della consulenza offline questo sarebbe più difficile. Raramente si potrebbe fissare un incontro apposito solo per questo. Sicuramente questo vale solo per le questioni relative al bisogno di informazione. Negli altri casi il consulente avrà sempre bisogno di più informazioni, farà qualche domanda in più e rispetterà il principio della consulenza orientativa permettendo ai clienti di scoprire le risposte da soli.

Per poter seguire tutte le differenze tra la consulenza orientativa offline e quella online, è importante esaminare le diverse fasi di consulenza nel processo integrale. Ci sono alcune tappe per cui passa il processo di consulenza. Prima della fase principale c'è una fase di assistenza preliminare nella quale il consulente presenta sé stesso e il suo lavoro, specifica se le sue competenze corrispondono ai bisogni del cliente, e se il cliente ha bisogno di un altro tipo di servizio specializzato. Durante questa fase la consulenza può essere condotta comunicando direttamente o per telefono. Da questo punto di vista la fase preliminare non potrebbe essere ostacolata nel caso che fosse condotta su Internet, comunque nella sua sostanza si svolgerebbe nello stesso modo come nella consulenza tradizionale.

La prima fase della consulenza effettiva potrebbe essere chiamata **la costruzione del rapporto**. Questa fase è cruciale per lo svolgimento della consulenza, visto che essa costruisce il rapporto tra il cliente e il consulente. Qui i compiti del consulente sono: stabilire un rapporto di fiducia e rispetto reciproco, rispettare la confidenzialità della conversazione, definire le regole, la responsabilità reciproca, incoraggiare il cliente ad agire, suscitare l'interesse del cliente verso il processo di consulenza, percepire il consulente come un consigliere ufficiale, analizzare i motivi che hanno provocato la consulenza, accettare il fatto che il cliente è responsabile per se stesso e capace di fare una buona scelta.

Per il successo del processo di consulenza orientativa è estremamente importante stabilire un rapporto di fiducia e sincerità. Fin dall'inizio gli sforzi devono essere direzionati verso lo sviluppo di una relazione, in cui il cliente si sente libero di confidare tutto quello che riguarda il processo di ricerca di un lavoro più adeguato, anche se questa informazione fosse personale e sensibile. La costruzione di un rapporto di fiducia tra il consulente e il cliente implica un atteggiamento privo di valutazione critica ed esige, dal punto di vista legale, protezione della confidenzialità dell'informazione che il cliente ha confidato con noi. Durante questa fase il consulente piuttosto ascolta, fa diverse domande e compendia il discorso. Le principali abilità necessari per la realizzazione favorevole della prima fase della consulenza sono le abilità non verbali (ascolto, contatto visivo, posa, voce, pause, gesti, espressioni del viso) e abilità verbali (fare delle domande, parafrasare, riflettere i sentimenti, ecc).

Le altre fasi possono iniziare e finire, ma l'attenzione del consulente di orientamento sarà continuamente focalizzata nella costruzione e il mantenimento dei rapporti buoni. Ovviamente la consulenza orientativa non può effettuarsi, in qualsiasi modo sia condotta, se tra il cliente e il consulente non esiste un buon rapporto. Questo succede anche nella consulenza on line. Come abbiamo notato prima, la costruzione di un rapporto di sincerità e fiducia potrebbe risultare più facile nella consulenza di orientamento on line, perchè per molte persone è più facile parlare usando il computer – questo gli permette di liberarsi di certi impedimenti, preoccupazioni e pregiudizi, e quindi molte persone si sentono molto più liberi di confidarsi. Allo stesso tempo, proprio questa fase potrebbe essere intaccata fortemente dalla consulenza on line, a causa della difficoltà di osservare la comunicazione non verbale del cliente. Lasceremo l'analisi di questo aspetto del

processo di consulenza orientativa per la parte successiva della guida "Difficoltà nello svolgimento della consulenza on line". Qui ci limiteremo a notare solo che in pratica la creazione del rapporto tra cliente e consulente è un processo che si conclude con la fine della consulenza. Comunque non possiamo definire nessuna delle tappe di questo processo come "la più importante". È ovvio che, senza aver conquistato la fiducia completa del cliente, il consulente non può ottenere risultati soddisfacenti.

Il successivo passo importante nel processo di consulenza è **la valutazione**. Abbiamo già notato che i due approcci usano metodi formali e informali per raccogliere e analizzare informazioni aggiuntive sul cliente e possiamo ritenere che questa fase non sia diversa nella sua sostanza. In tutti e due i casi l'uso di metodi formali e informali contribuisce a definire correttamente il necessario per la consulenza. Tuttavia l'aspetto importante per questa fase è la valutazione che potrebbe avere un effetto positivo o negativo sul cliente. Quindi il consulente deve essere estremamente attento. Se la valutazione è effettuata bene, il cliente si sentirà compreso, avrà una sensazione di sollievo, sarà riempito di speranza, affronterà con desiderio il passo successivo nel processo e sarà motivato. Allora nella consulenza on line è importante eseguire questa parte del processo con un'attenzione maggiore, evitando di dare una valutazione per iscritto e concedendo il tempo necessario per discutere i risultati sulla chat.

La fase successiva nel processo consiste nel **fissare gli obiettivi** e preparare **una strategia di azione**. Qui in forma strutturata si fissano gli obiettivi che il cliente deve raggiungere per poter svilupparsi professionalmente, e poi si danno le risposte su come raggiungerli. Gli obiettivi carrieristici adeguati portano alla pianificazione di azioni e passi particolari, ed alla fine alla realizzazione della strategia d'azione. Infatti la strategia d'azione migliore rappresenta una mappa ben disegnata della strada che si deve fare per raggiungere l'obiettivo. Anche qui non possiamo individuare differenze significative tra la consulenza online e quella offline. In tutti e due i casi il consulente ha un ruolo di appoggio ed aiuta il cliente a stabilire obiettivi e strategia d'azione realistici.

L'ultima fase è **conclusiva**. A seconda dei bisogni del cliente, la consulenza potrebbe finire con la creazione di una strategia di azione oppure potrebbe continuare con la realizzazione degli obiettivi prefissati – di nuovo cose possibili nella consulenza on line. Come si può vedere nella guida fin qua, la consulenza online e quella offline si somigliano. Tutte e due attraversano le stesse fasi e possono perseguire gli stessi obiettivi; possono essere effettuate con un solo incontro o una serie di incontri e i professionisti devono possedere certe caratteristiche e qualità, indipendentemente se praticano on line o nel campo della consulenza tradizionale.

## **Restrizioni e sfide nell'orientamento via Internet**

### **Il cliente anonimo e il consulente invisibile – come la comunicazione via Internet condiziona i rapporti tra cliente e consulente?**

Come abbiamo accennato prima, la restrizione principale nell'uso di consulenze on line è l'anonimità. Nello stesso tempo l'anonimità aiuta certe persone di rivelarsi in modo più veloce, però essa può anche ostacolare lo sviluppo del rapporto tra il cliente e il consulente. Quali sono i motivi per questo? La relazione tra il cliente e il consulente è invisibile, delicata, ma anche sostanziale, perchè funge da base dell'intero processo e facilmente potrebbe essere distrutta. Per avere ottimi risultati, il cliente deve sentirsi sicuro e incoraggiato dal consulente. Alcuni cliente hanno difficoltà a rivelare il proprio problema e addirittura ad ammettere con se stessi che esso esiste. Ad altri non piace seguire istruzioni ed ricevere consigli. Uno dei compiti del consulente professionale è di



valutare le caratteristiche particolari del cliente e di offrire l'assistenza più idonea. Tuttavia il processo comprende tutti i segnali comunicativi, verbali e non-verbali, che possono perdersi facilmente nella comunicazione on line.

Per poter costruire questo rapporto e ottenere la fiducia del cliente è importante che il consulente accetti il cliente, che lo tratti con rispetto, empatia e approvazione. Questo è difficile da realizzare in un modo virtuale. Indubbiamente il consulente potrebbe essere molto bravo a fare le domande, ad interpretare i risultati della valutazione o a fornire informazioni e assistenza, ma il cliente potrebbe non avvertirlo.

Perciò il consulente ha bisogno di incontri dal vivo per costruire il rapporto. Durante contatto personale il consulente trae delle informazioni per analisi non solo dalle parte comunicativo-informativa dell'incontro, ma anche dalla comunicazione non verbale: lo sguardo, le mimiche, il linguaggio del corpo, il respiro, i gesti del cliente, caratteristiche del suo comportamento. Grazie al contatto vivo e la comunicazione non verbale è più facile capire le emozioni della persona, le sue ostilità ed incertezze. Proprio questa parte della consulenza chiamiamo processo e qualche volta essa porta informazione più importante del contenuto stesso. Il cliente può dire molte cose con parole, ma solo uno sguardo potrebbe dare un'informazione vera al consulente.

D'altra parte la relazione tra il cliente e il consulente potrebbe essere minacciata, se il cliente non volesse assumersi la responsabilità. È necessario un coinvolgimento del 100% perchè una persona possa risolvere un problema, o raggiungere certi obiettivi. Non importa quanto bravo sia il consulente, lui/lei non può "fare il lavoro" al posto del cliente. Il contatto con il consulente "reale" fa sentire il cliente responsabile per le proprie azioni – e con le sue visite nell'ufficio il cliente dimostra la sua volontà di lavorare per lo sviluppo della propria carriera. Mentre nella consulenza online è possibile un gioco d'azzardo – "Chiederò in qualche modo su qualche problema".

La consulenza online potrebbe trasformarsi in un gioco in cui il cliente dichiara il suo impegno di lavorare su di sé e il proprio sviluppo professionale, ma d'altra parte potrebbe non desiderare di cambiare. I rapporti tra il cliente e il consulente online possono portare alla sensazione di distanza e mancanza di coinvolgimento nel processo. Nei casi simili è molto probabile che il cliente dia la colpa per i propri fallimenti personali al consulente: "Ho contattato un consulente on line, ma non ha avuto nessun effetto". Certo tutto questo distruggerà immediatamente la relazione tra il cliente e il consulente: il cliente supponerà che il consulente non sia abbastanza bravo, mentre il consulente perderà la convinzione che questo cliente possa fare un passo in avanti nel proprio sviluppo carrieristico. Quindi è estremamente importante nella fase preliminare e nelle fasi di costruzione dei rapporti di chiarire molto bene ai clienti che l'esito positivo del processo dipende esclusivamente da loro.

Un altro problema principale che ostacola i rapporti tra il cliente e il consulente di orientamento sorge quando il cliente protegge in modo eccessivo la propria anonimità. Su Internet è possibile che una persona decida di presentarsi sotto una luce alquanto diversa e sfuggire così al proprio problema. In questo senso, su Internet ognuno può inventare tutto quello che gli conviene, può variare infinitamente la descrizione dei propri problemi e presentarsi sotto una luce migliore o peggiore rispetto alla realtà.

Per superare queste restrizioni della consulenza on line, l'unica cosa che si può fare da parte del consulente è che lui sia consapevole e capisca queste restrizioni e naturalmente che ne avverta i clienti, affinché loro si assumano la responsabilità dell'informazione presentata e siano attivi lavorando sul proprio sviluppo carrieristico. A proposito delle restrizioni che la consulenza on line comporta, l'unica cosa da fare, se vediamo che il cliente vuole una consulenza più approfondita, sia organizzare un incontro offline (naturalmente se possibile) e stabilire il rapporto tra cliente e consulente.

## Clienti svantaggiati– questioni rimanenti

Alle restrizione della consulenza di orientamento on line dobbiamo aggiungere un'altra restrizione fondamentale. Abbiamo sottolineato più volte che generalmente Internet dà la possibilità ad un cerchio più grande di persone di ricevere informazioni e consigli. Tuttavia la consulenza on line potrebbe risultare impraticabile per alcuni di loro. Loro sono analfabeti, socialmente rifiutati, cittadini poveri e anziani, cioè coloro che non hanno accesso a computer e Internet, e coloro che non hanno una padronanza del computer abbastanza buona.

Se facciamo un'inchiesta sull'alfabetizzazione informatica della popolazione in Europa e verifichiamo la diffusione dei computer nei paesi diversi, nonché la copertura Internet, scopriremo che la percentuale non è per niente bassa. Tenendo presente la diffusione veloce delle tecnologie nella vita della gente e lo sviluppo dei servizi on line in generale (non solo la consulenza di orientamento), è estremamente importante che il problema della digitalizzazione e l'abisso digitale siano posti al centro degli sforzi di tutte le parti interessate – governo, ONLUSS e organizzazioni operanti nel settore dell'istruzione e le alte tecnologie. Le misure finalizzate a migliorare l'accesso possono includere l'installazione di chioschi pubblici con accesso gratuito, l'installazione di terminali Internet e aule computerizzate nelle scuole, i centri giovanili, i centri di orientamento al lavoro, centri di informazioni e servizi ed altri luoghi pubblici.

Per promuovere l'alfabetizzazione informatica<sup>10</sup> si possono organizzare un maggior numero di corsi gratuiti, allo scopo di sviluppare le abilità informatiche delle persone anziane e quelli che non possono usare il computer – per esempio nelle biblioteche pubbliche. Un'attenzione particolare deve essere dedicata non solo all'insegnamento dell'uso del computer e Internet, ma anche alle abilità pratiche di orientamento e di ricerca di informazioni nelle numerosi e svariate pagine, forum e portali che offrono assistenza. I discenti devono essere preparati a distinguere i servizi di qualità dagli altri.

I clienti devono essere avvertiti anche dei rischi potenziali nella comunicazione poco sicura su Internet e del bisogno di proteggere i propri dati. I consulenti da parte loro devono garantire la confidenzialità dei rapporti e proteggere i dati del cliente. La Commissione in riferimento agli Standard e la Etica dei prodotti e i servizi TIC raccomanda: "I governi devono richiedere che le politiche per le TIC nell'istruzione e la formazione prestino un'attenzione maggiore a questioni come gli standard di qualità, l'etica e la protezione degli interessi dei cittadini in riferimento ai prodotti basati sul web ed gli altri prodotti TIC per servizi informativi e orientativi."<sup>11</sup>

L'uso eccessivo delle TIC potrebbe accentuare i problemi con l'accesso di certi gruppi della società che senz'altro sono esposti al rischio di esclusione sociale. Senza l'assistenza dei consulenti di orientamento, è possibile che le persone con esigenze speciali ( come per esempio quelli che hanno difficoltà a leggere, limitate capacità espressive, conoscenze, sicurezza e motivazione limitate, depressione e ansia) non riescano a fare un uso effettivo della consulenza su Internet. È possibile anche che alcuni di loro non abbiano le capacità necessarie per usare effettivamente servizi a distanza. Anche il

---

<sup>10</sup> Tornero, J.M.P., 2004. Promoting Digital Literacy

<sup>11</sup> Commission's Expert Group, 2003. Implementation Of "Education & Training 2010". Work Programme, Reforming Lifelong Guidance And Counselling

diverso grado di disponibilità delle persone definisce i metodi usati per prestare il servizio..<sup>12</sup>

### **Come possiamo valutare la disponibilità dei clienti di servirsi della consulenza su Internet?**

Secondo Sampson<sup>13</sup>, il processo di verifica viene favorito da una serie di misure destinate a valutare la disponibilità, in base a fattori diversi. Aspetti come età, condizione socio-economica, sesso e livello di istruzione, sono facilmente applicabili, ma non sono surrogati accettabili di questi misure dal punto di vista concettuale.

Possono essere distinti tre livelli di disponibilità:

- Persone, inizialmente valutate con **un alto livello di disponibilità** a prendere decisioni, che sono indirizzate ai servizi di self-help: centri con risorse di orientamento e pagine web, finalizzati ad aiutare le persone nella scelta, l'identificazione, la sistematizzazione e l'utilizzo delle risorse necessarie, senza l'aiuto, o con un aiuto minimo, da parte del personale.
- Le persone valutate **con un livello medio** di disponibilità che vengono indirizzate ai servizi a breve termine, assistiti da uno specialista: l'utilizzo di risorse sotto la guida di uno specialista, combinato con gli incontri in gruppo.
- Quelli con **un livello basso** di disponibilità sono indirizzati ai servizi individuali, gestiti secondo il caso : consulenza individuale e consulenza in gruppo a lungo termine. La quota approssimativa delle persone che hanno bisogno di servizi gestiti secondo il caso varia tra 10% e 50% a seconda della popolazione, mentre la parte rimanente viene ripartita tra i servizi di self-help e i servizi a breve termine, guidate da uno specialista. La scelta di questi costrutti/dimensioni è cruciale per la pianificazione dei servizi. Un altro aspetto importante delle politiche è se le decisioni sul grado di assistenza da parte del personale devono essere prese dagli ideatori delle politiche o dal gruppo di specialisti in base al "razionamento", dal gruppo di consulenti in trattative con i clienti, oppure dai clienti stessi.<sup>14</sup>

### **L'impatto sociale dell'orientamento on line**

#### **Ad un livello politico i servizi di orientamento via web possono contribuire essenzialmente ai sistemi nazionali dell'occupazione e la previdenza sociale:**

- Possono migliorare l'accesso dei cittadini ad informazioni, servizi e assistenza di orientamento professionale, i quali non sono disponibili nei paraggi.
- Ridurre significativamente i costi della prestazione, rendendo possibili i servizi e le informazioni, indirizzati e creati appunto per i bisogni di specifici gruppi;
- La consulenza on line moltiplica l'effetto dei servizi di orientamento per le persone. Mentre i servizi tradizionali, specialmente la consulenza individuale, richiedono molto tempo che si dedica ad ogni singolo cliente da parte del consulente, le risorse on line sono disponibili nel tempo e sono accessibili per un gran numero di persone. In

<sup>12</sup> ELGPN, 2010. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress

<sup>13</sup> Sampson, J.P., IAEVG Conference, Jyvaskyla, 2009. Translating career theory to practice: the risk of unintentional social injustice. Widening access.

<sup>14</sup> OECD, Watts, A.G., 2001 The Role Of Information And Communication Technologies In An Integrated Career Information And Guidance System.

questo modo, per esempio, mediante i forum, blog, insegnamento on line, le informazioni e i consigli offerti da un professionista, possono raggiungere molte altre persone;

- Le tecnologie facilitano le attività riguardanti l'analisi delle posizioni e la ricerca di informazioni;
- La varietà di risorse di orientamento professionale, accessibili on line, potrebbe completare la consulenza faccia a faccia e arricchire il portafoglio di servizi, concedendo una libertà maggiore alle persone – loro possono esaminare le risorse da soli, con l'aiuto di un consulente, oppure collegandosi in rete, a seconda delle loro preferenze e capacità di studio;
- L'orientamento e la formazione professionale sono molto più attraenti e trasparenti tramite l'utilizzo dei media on line. La gente può vedere diverse occupazioni, trovare opportunità di studio e informarsi su come si può rendere valida l'esperienza precedente;
- Una maggiore consapevolezza sul mercato del lavoro mediante i collegamenti verso statistiche attuali, analisi, tendenze professionali e opportunità di lavoro;
- Una migliore coincidenza tra i talenti e le qualifiche personali da una parte e i requisiti dei datori di lavoro dall'altra.
- Contribuire alla riduzione della disoccupazione stimolando l'attività lavorativa, l'istruzione e la formazione permanenti e la mobilità professionale;
- Linee per assistenza, Internet forum ed altri media on line sono particolarmente adatti per rivolgersi ai giovani – nati e cresciuti nell'epoca digitale, i quali sarebbero difficilmente raggiungibili nei limiti di una consulenza tradizionale.
- La consulenza e le risorse on line possono migliorare la mobilità e le abilità di gestire la propria carriera;
- Promuovere l'acquisizione di competenze cruciali come le abilità di studio, di comunicazione effettiva, la conoscenza di lingue straniere, ecc.

## **Il futuro delle consulenze via Internet**

Come abbiamo visto la consulenza on line ha molti vantaggi ed anche degli svantaggi. Sicuramente ci saranno persone che opteranno per i servizi di orientamento offline e quelli che sceglieranno la consulenza on line. La consulenza di orientamento tradizionale ha dimostrato il proprio valore. Se vogliamo che la consulenza online offra una qualità adeguata, è importante usare i suoi vantaggi e cercare di superare i suoi svantaggi.

Le implicazioni delle TIC per i corsi di orientamento sono tra gli argomenti centrali alla Quinta conferenza europea delle Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nella consulenza di orientamento professionale, sotto il titolo Qualità ed etica nella consulenza via web, tenuta nel 2001. "La più grande sfida davanti agli istruttori, ai consulenti e i ricercatori in riferimento alle TIC è quella di accettare la struttura della società di informazioni, nella quale viviamo, e di riadattare i concetti e le idee sulla prestazione di consulenze e l'interazione personale, nella prospettiva di questo nuovo contesto." Gli sforzi di adattare le TIC ai concetti e ai metodi tradizionali, usati nella consulenza e l'interazione personale, hanno un effetto scarso. I consulenti di orientamento devono cercare di aggiornare le proprie competenze e approcci in modo da poter rispondere ai bisogni e al comportamento dei clienti con l'informazione necessaria e i servizi adeguati.

### **Competenze nuove dei consulenti di orientamento:**

Tra le raccomandazioni relative alla necessità di formazione, fatte durante la conferenza, c'erano:

- Formulare in modo esplicito quali teorie sono adatte per la consulenza su Internet e sperimentare e valutare queste teorie;
- Provvedere ai corsi di aggiornamento per i consulenti, dedicati all'uso delle TIC nella consulenza.
- Finanziare questi corsi di formazione;
- Fornire moduli per aggiornamento dei consulenti, basati sul web;
- Fornire opportunità per addestramento iniziale e periodico degli apprendisti in modo che loro diventino competenti e confidenti nell'uso di risorse di consulenza via Internet.
- I consulenti devono assumersi la responsabilità della propria formazione professionale permanente in questo campo.<sup>15</sup>

### **L'orientamento professionale permanente e i servizi via web hanno bisogno di investimenti**

Tenendo presente le competenze richieste che cambiano continuamente, e il divario persistente tra le abilità richieste al mercato del lavoro dell'UE e quelle realmente possedute, la Commissione Europea sottolinea che " Gli investimenti nell'istruzione e la formazione, la previsione delle abilità richieste, i servizi di orientamento e consulenza sono fondamentali per poter aumentare la produttività, la competitività, la crescita economica ed in definitiva l'occupazione."<sup>16</sup>

### **La responsabilità dei governi – migliorare l'accesso, le innovazioni e lo sviluppo tecnologico**

Più di un terzo dell'UE non può accedere a servizi pubblici basati sulle TIC.<sup>17</sup> In giugno 2006, la Commissione Europea ha adottato la nuova strategia 2010 – Società europea dell'informazione 2010 che si pone i seguenti obiettivi prioritari:

1. Accesso per tutti i cittadini.
2. Trasformare l'efficacia e l'efficienza in realtà.
3. Servizi con impatto alto.
4. Mettere in atto degli strumenti cruciali.
5. Consolidare la partecipazione.

I paesi membri si sono impegnati a garantire che "tutti i cittadini, compresi i gruppi svantaggiati, diventino i maggiori beneficiari del Governo elettronico (eGovernment) e che le amministrazioni pubbliche europee prestino informazioni e servizi, che siano accessibili in modo più facile ed accettati con maggiore fiducia dal pubblico tramite l'uso innovativo delle TIC, accrescendo la consapevolezza dei vantaggi.<sup>18</sup> I governi europei sono stati esortati a promuovere la diffusione e l'utilizzo di servizi moderni accessibili on line e la sicurezza; ad aumentare l'accesso e la diffusione di Internet tra tutti i cittadini

<sup>15</sup> OECD, McCarthy, Jh. 2001. The Skills, Training And Qualifications Of Guidance Workers

<sup>16</sup> European Commission, 2010 Communication on an Agenda for new skills and jobs: A European contribution towards full employment.

<sup>17</sup> Internet Stat. Internet Usage in the European Union.

<sup>18</sup> European Commission, 2007. eGovernment Progress in EU27. Reaping the benefits

europei, specialmente con azioni a sostegno dell'alfabetizzazione elettronica e l'accessibilità.<sup>19</sup>

## Buone pratiche in Europa

Abbiamo dato sotto alcuni esempi raccolti da CEDEFOP<sup>20</sup>, sui modi in cui le agenzie per il lavoro ed altre istituzioni fanno uso della consulenza on line:

- **Austria** ha creato recentemente banche dati educativi dettagliate ([www.erwachsenenbildung.at](http://www.erwachsenenbildung.at), [www.eduvista.com](http://www.eduvista.com)), che rappresentano una piattaforma nazionale per informazione educativa, indipendente e sopra-istituzionale, e per servizi di orientamento e consulenza.
- **Bulgaria:** la pagina [www.jobtiger.bg](http://www.jobtiger.bg), creata nel 2000, offre servizi integrati di orientamento basati su Internet per le persone in cerca di lavoro. La pagina fornisce annunci di lavoro e opportunità di studio, informazioni sul mercato del lavoro e analisi, assistenza per la ricerca di lavoro e consigli, nonché servizi relativi alle risorse umane – reclutamento, addestramento, consulenza orientativa e branding dei datori di lavoro. Le persone in cerca di lavoro possono pubblicare il proprio curriculum on line ed inviare la propria candidatura direttamente per un dato annuncio. Possono informarsi sulle retribuzioni medie nei settori diversi e per le varie posizioni. Dal 2004 JobTiger organizza i Giorni nazionali della carriera in città diverse. L'impresa è presente ed attiva nelle reti sociali con il proprio blog, il profilo su Facebook e un canale televisivo online.
- La pagina [www.kakvidastanem.bg](http://www.kakvidastanem.bg) facilita la scelta professionale offrendo collegamenti verso informazioni su 245 professioni con i relativi programmi di studio e le istituzioni, in cui si possono ottenere le qualifiche necessarie.
- **Repubblica Ceca:** il sistema informativo di VIP Kariera ([www.infoabsolvent.cz](http://www.infoabsolvent.cz)) è disponibile per gli studenti e gli adulti dal 2007 allo scopo di aiutarli a prendere decisioni relativi alla carriera. Come parte di questo sistema, la formazione continua degli insegnanti viene progettata in modo da poter migliorare le loro capacità di affrontare i problemi relativi alla gestione della carriera a scuola.
- **Germania:** Il portale di informazioni [www.planet-beruf.de](http://www.planet-beruf.de) è una combinazione di diversi media online che offrono assistenza ai giovani, insegnanti e genitori su tutte le questioni relative alla scelta di carriera, e li aiutano anche a trovare l'ufficio regionale per consulenza orientativa e per collocamento a tirocinio.
- **Gran Bretagna:** L'azienda learndirect ([www.learndirect.co.uk](http://www.learndirect.co.uk)) usa una tecnologia di call centre per allargare l'accesso degli adulti all'istruzione. Learndirect offre informazione, servizi di formazione e consulenza orientativa per clienti individuali e impiegati, mediante corsi online condotti dagli istruttori nei centri di Learndirect, oppure a distanza via Internet e per telefono. Fin dall'inizio nel 2000 più di tre milioni di studenti si sono iscritti in più di 6.56 milioni di corsi. Learndirect gestisce una rete di circa 400 centri di insegnamento on line in Inghilterra e Galles. Loro offrono un insegnamento flessibile per adulti. I corsi ricoprono una varietà di materie, compresi

<sup>19</sup> European Commission, 2010. Europe 2020: European strategy for smart, sustainable and inclusive growth.

<sup>20</sup> CEDEFOP, 2011. Lifelong guidance across Europe: reviewing policy progress and future prospects

l'amministrazione, le tecnologie dell'informazione (IT) e Abilità per la vita (Skills for Life) a tutti i livelli. Negli ultimi dieci anni Lerandirect è diventata un marchio nazionale riconosciuto per la formazione, con la rete più grande per insegnamento online di questo tipo nel mondo. La linea di assistenza è aperta 365 giorni nell'anno. Il servizio Typetalk è disponibile per studenti che hanno difficoltà uditive ed espressive.

- **Grecia:** Il centro nazionale greco per consulenza alla carriera (EKEP) ha sviluppato una banca dati nazionale **Ploigos** ([www.ekep.gr](http://www.ekep.gr)) con delle informazioni che aiutano gli studenti e quelli già laureati nella loro formazione e le decisioni sulla carriera ed anche nelle questioni relative al mercato del lavoro. La pagina è accessibile anche dal portale Ploteus <http://ec.europa.eu/ploteus>.
- Nel 2007 **Finlandia** ha creato un sistema elettronico per domande e ammissione ai programmi di formazione e aggiornamento professionale e istruzione universitaria, che doveva sostituire il sistema vecchio basato sui supporti cartacei. Il sistema elettronico offre ai candidati un'informazione vasta sulle opportunità di studio e formazione, i requisiti per ammissione, informazione sulle procedure di presentazione e ammissione ed informazioni attuali per i candidati, gli studenti ammessi e quelli non ammessi. Lo scopo è di fare più efficiente la prestazione di servizi di orientamento, informazione e consulenza, di accrescere la cooperazione tra i diversi partecipanti, di accelerare l'orientamento agli studi e la formazione, di ridurre il numero delle persone che abbandonano gli studi, di ridurre il tempo necessario per arrivare alla laurea.
- In **Irlanda** l'ente nazionale sull'istruzione e l'occupazione, che è responsabile della prestazione di consulenze, orientamento e informazioni sulle scelte professionali e occupazionali, ha creato su Internet un centro di contatto nazionale per le posizioni vacanti ed ha sviluppato un pacchetto multimediale sulla carriera. Career Directions ([www.careerdirections.ie](http://www.careerdirections.ie)) contiene collegamenti verso tutte le posizioni vacanti attuali e i corsi di formazione. Questo programma interattivo online, esteso a livello nazionale, rende accessibili agli utenti diversi strumenti di autovalutazione ed informazioni relative a più di 720 professioni.
- **I Paesi Bassi-** la pagina [www.werk.nl](http://www.werk.nl), sviluppata dal Ministero degli affari sociali e l'occupazione dei Paesi Bassi, contiene previsioni del mercato del lavoro per circa 2500 professioni; inoltre offre opportunità di studio e formazione relative e queste professioni. La pagina [www.stagemarkt.nl](http://www.stagemarkt.nl), lanciata dai centri di studio e formazione professionale olandesi, offre informazioni per i giovani sulle opportunità esistenti di lavoro, di formazione professionale, di sviluppo e pianificazione della carriera.
- **Norvegia:** L'amministrazione del lavoro e le politiche sociali in Norvegia ha sviluppato un programma, basato sul web, per uso autonomo, che aiuta gli utenti nella scelta di carriera  
Veivalg -  
<http://www.nav.no/VeiledningWeb/veivalg.do?testType=yrkesinteresser> (in norvegese). Il programma offre autovalutazione degli interessi, i valori e le abilità professionali, oltre ad uno strumento, con cui si trovano le professioni adeguate e si riceve assistenza nella ricerca di lavoro per gli studenti nelle scuole superiori. In Norvegia è sviluppato un piano di carriera digitale che aiuta gli studenti a riflettere sulle proprie scelte di istruzione e formazione.
- **Lituania:** Nel 2009 il Ministero dell'istruzione e la scienza lancia una versione aggiornata del Sistema aperto per informazione, orientamento e consulenza AIKOS

([www.aikos.smm.lt](http://www.aikos.smm.lt)). Esso contiene informazioni relative agli studi e la formazione in Lituania; programmi educativi, qualifiche, permessi, professioni, regole di ammissione negli istituti professionali e le università; statistiche sul mercato del lavoro ed allegati al certificato Europass. Le pagine specializzate sono rivolte a specifici gruppi mirati, compresi gli studenti che abbandonano la scuola, genitori, consulenti di orientamento, ideatori di politiche, datori di lavoro, persone con handicap, immigrati, (ex) detenuti.

- In **Portogallo** PES dà la possibilità alle persone in cerca di lavoro e i datori di lavoro di creare i loro profili on line ([www.netemprego.gov.pt](http://www.netemprego.gov.pt)). I candidati possono pubblicare il proprio curriculum e i dati personali, mentre i datori di lavoro possono specificare una serie di caratteristiche riguardanti le posizioni libere pubblicate. Nella fase successiva il sistema può aiutare a scoprire la posizione che corrisponde di più al profilo del candidato, offrendo vari livelli di coinvolgimento nei servizi. Il servizio di consulenza on line permette agli utenti di vedere il contenuto relativo allo sviluppo delle abilità, l'informazione professionale, le tendenze al mercato del lavoro e l'imprenditoria.
- **Turchia:** Il Sistema nazionale di informazioni sul lavoro è stata creata nel 2010 per servire tutti i gruppi mirati dal punto di vista dell'orientamento professionale permanente: i giovani, gli adulti, gli occupati, i disoccupati, le donne, i pensionati e i gruppi svantaggiati. Il sistema contiene una sezione per autovalutazione, banche dati di programmi educativi e formativi ed informazioni sul mercato del lavoro.

## Risorse di orientamento on line in UE

- Europass è uno strumento introdotto dalla Commissione Europea nel 2004 per aiutare la gente nella mobilità e il collocamento, e per contribuire alla trasparenza della qualifiche e le competenze. Europass è sviluppato per i bisogni dei datori di lavoro, insegnanti e le persone in cerca di lavoro. Esso aiuta i cittadini di presentare le proprie abilità e competenze in modo chiaro e comprensibile in tutta l'Europa. Da Europass fanno parte 5 documenti: **curriculum Europass (CV)** e **Europass passaporto delle lingue** (che la persona può compilare da sola) e tre altri documenti- **Europass Allegato al certificato**, **Europass Allegato al diploma** e **Europass mobilità**- che si compilano e rilasciano dalle organizzazioni competenti.
- **EURES**<sup>21</sup> (Servizio europeo per l'impiego) è finalizzato ad aiutare il movimento libero dei lavoratori nei paesi dello Spazio economico europeo. Tra i partner nella rete sono uffici pubblici di collocamento, associazioni professionali e organizzazioni dei datori di lavoro. La collaborazione viene coordinata dalla Commissione Europea. Le funzioni principali sono:
  - Informare, consigliare e prestare assistenza ai potenziali lavoratori mobili sulle opportunità di lavoro e le condizioni di vita e lavoro nello Spazio economico europeo;
  - Aiutare i datori di lavoro nell'assunzione di lavoratori di altri paesi;
  - Prestare consulenza e dare consigli adeguati ai lavoratori e i datori di lavoro in zone transfrontaliere.

---

<sup>21</sup> Eures - <http://ec.europa.eu/eures/>



- **Euraxess**<sup>22</sup> è una rete di opportunità professionali, informazioni e assistenza relative alla mobilità dei ricercatori in tutta l'Europa.
- **Ploteus**<sup>23</sup> mira ad aiutare gli studenti in cerca di lavoro, lavoratori, genitori, istruttori e consulenti di orientamento a scoprire l'informazione riguardante gli studi in Europa:
- Opportunità di studio e formazione disponibili in tutta l'UE;
- Sistemi di studio e formazione;
- Programmi di scambio e borse di studio;
- Tutto quello che dovete sapere quando partite per un altro paese europeo;
- **Euroguidance**<sup>24</sup> è una rete dei Centri nazionali di risorse per orientamento professionale. I suoi obiettivi principali sono:
  - Fornire informazioni sulle opportunità di studio e formazione in Europa, soprattutto per i consulenti di orientamento che la devono trasmettere ai cittadini in generale;
  - contribuire allo scambio di informazione di qualità sui sistemi dell'istruzione e della formazione e sulle qualifiche nell'UE, lo Spazio economico europeo e i paesi dell'Europa centro-orientale;
  - Sostenere il portale Ploteus.
- **Cedefop**<sup>25</sup> – il Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale, fondato nel 1975<sup>(2)</sup>, è un'agenzia europea che contribuisce alla promozione e lo sviluppo dell'istruzione e la formazione professionale nell'Unione Europea (UE). È il centro competente dell'UE per l'istruzione e la formazione professionale. Cedefop lavora per promuovere la strategia europea per l'istruzione permanente in tutta l'UE allargata. Questo obiettivo viene realizzato fornendo informazioni e analisi sui sistemi di istruzione e formazione professionale, politiche, ricerche e pratiche.
- **ReferNet**<sup>26</sup> è una rete transeuropea per raccolta e diffusione di informazioni sullo sviluppo dell'istruzione e la formazione professionale, i sistemi di insegnamento e le politiche dell'Unione Europea, Islanda e Norvegia. È stata creata da Cedefop nel 2002 a causa della crescente domanda di confronto tra gli sviluppi delle politiche dei paesi membri dell'UE. Le banche dati di Cedefop contengono questa informazione che si usa per ricerche comparative. A livello nazionale essa fornisce valutazioni preziose dei sistemi nazionali di istruzione e formazione professionale. La rete è costruita in base ai consorzi nazionali in ciascuno dei paesi partner. Ogni consorzio si gestisce da un'istituzione a capo e comprende organizzazioni cruciali impegnate in attività nell'ambito dell'istruzione e la formazione professionale, compresi le parti sociali.

---

<sup>22</sup> Euraxess - <http://ec.europa.eu/euraxess/>

<sup>23</sup> Ploteus - <http://ec.europa.eu/ploteus/>

<sup>24</sup> Euroguidance - <http://www.euroguidance.net/>

<sup>25</sup> CEDEFOP - <http://www.cedefop.europa.eu/>

<sup>26</sup> Refernet - <http://www.cedefop.europa.eu/EN/about-cedefop/networks/refernet/refernet.aspx>

## Allegato:

### WBS: Analisi del progetto Assistenza alla ricerca di lavoro via web (risultati della fase pilota)

Il progetto WBS Assistenza alla ricerca di lavoro via web è finalizzato e sviluppare, sperimentare e utilizzare una metodologia basata su una rete sociale tramite la quale si può fornire consulenza orientativa a distanza ad adulti disoccupati:

Nei sei paesi partner sono state create sei pagine web:

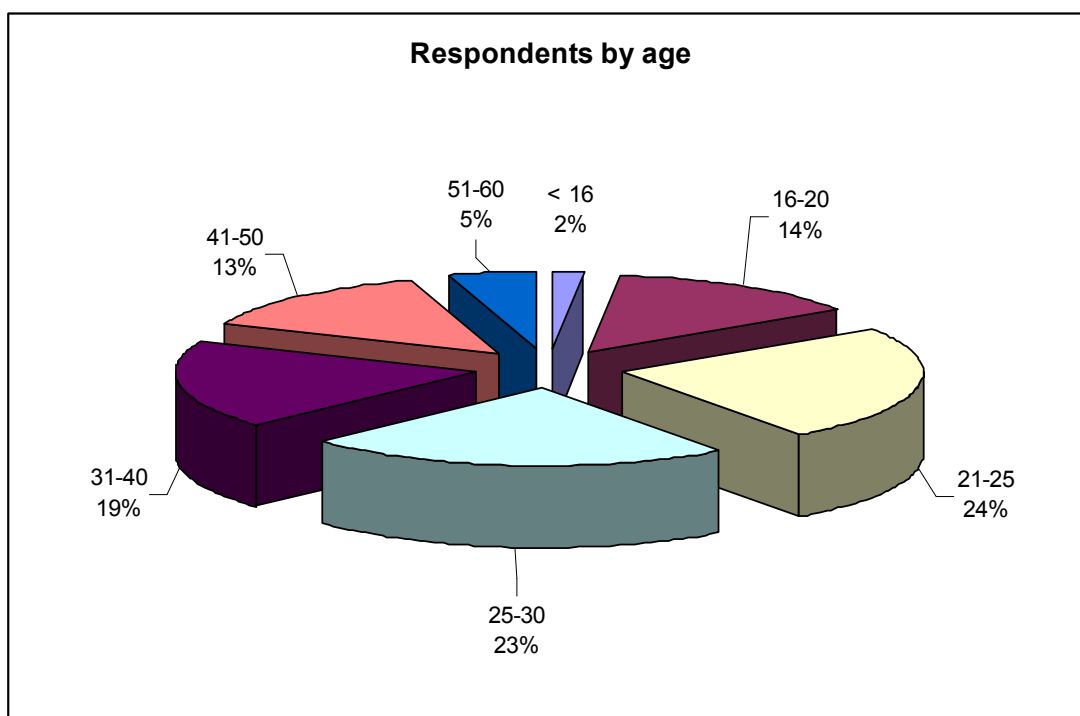
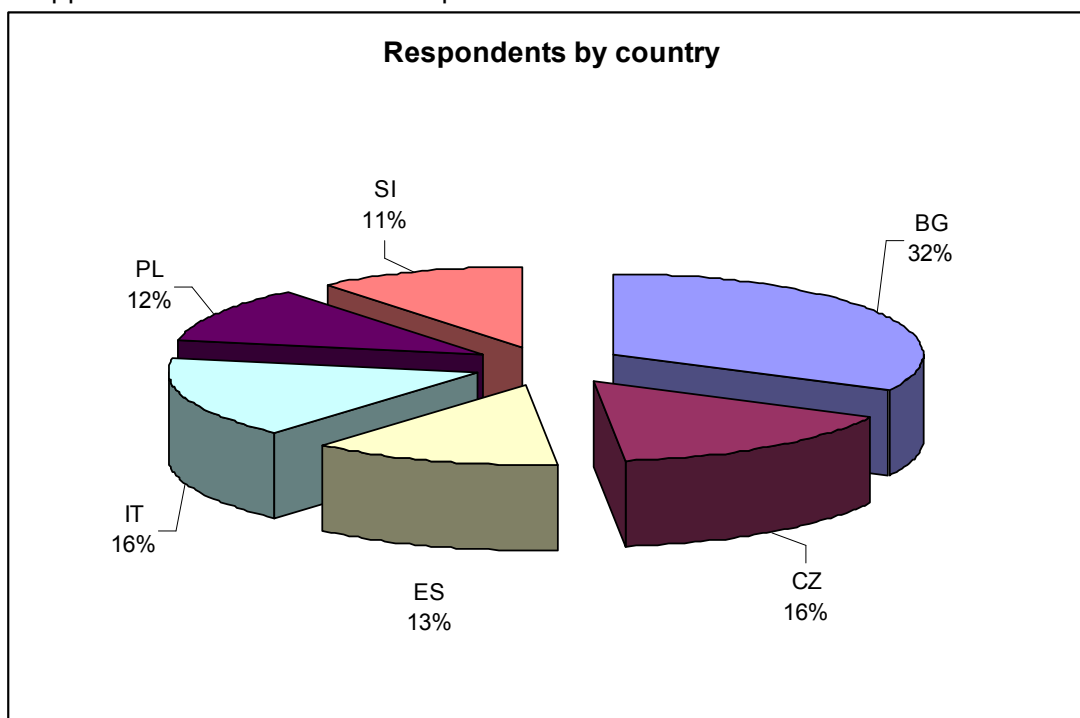
- Italia – [www.supportolavoro.it](http://www.supportolavoro.it)
- Spagna – [www.clubempleo.es](http://www.clubempleo.es)
- Slovenia – [www.kariernapomoc.si](http://www.kariernapomoc.si)
- Repubblica Ceca – [www.profesni-orientace.cz](http://www.profesni-orientace.cz)
- Polonia – [www.siecsukcesu.pl](http://www.siecsukcesu.pl)
- Bulgaria – [www.zakarierata.com](http://www.zakarierata.com)

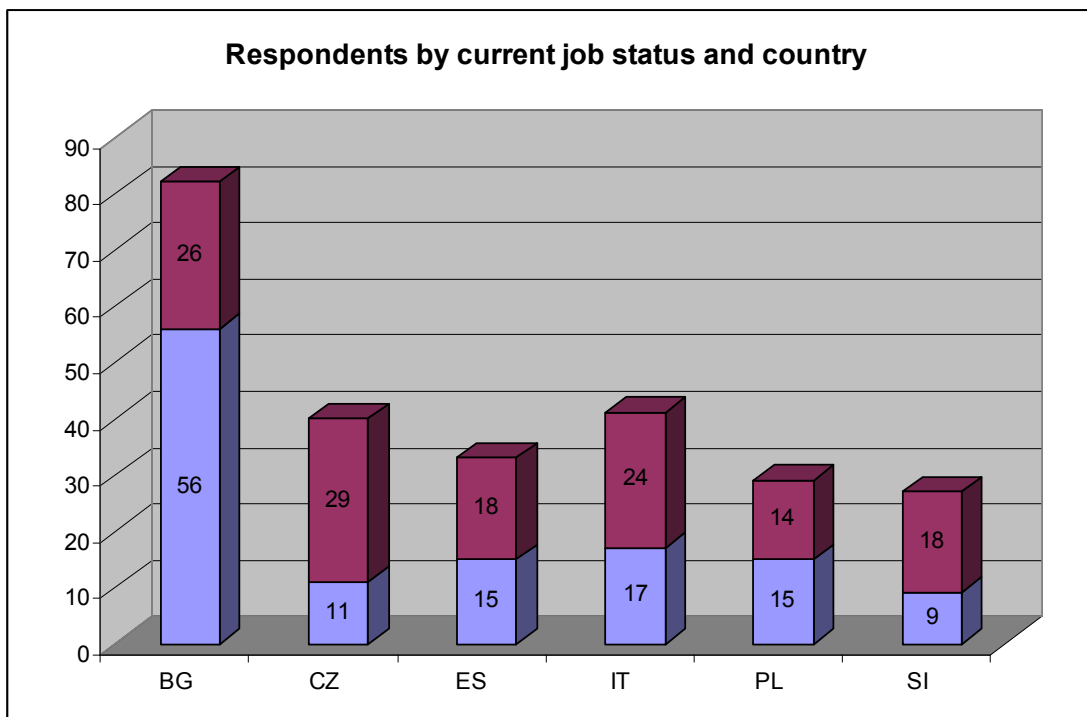
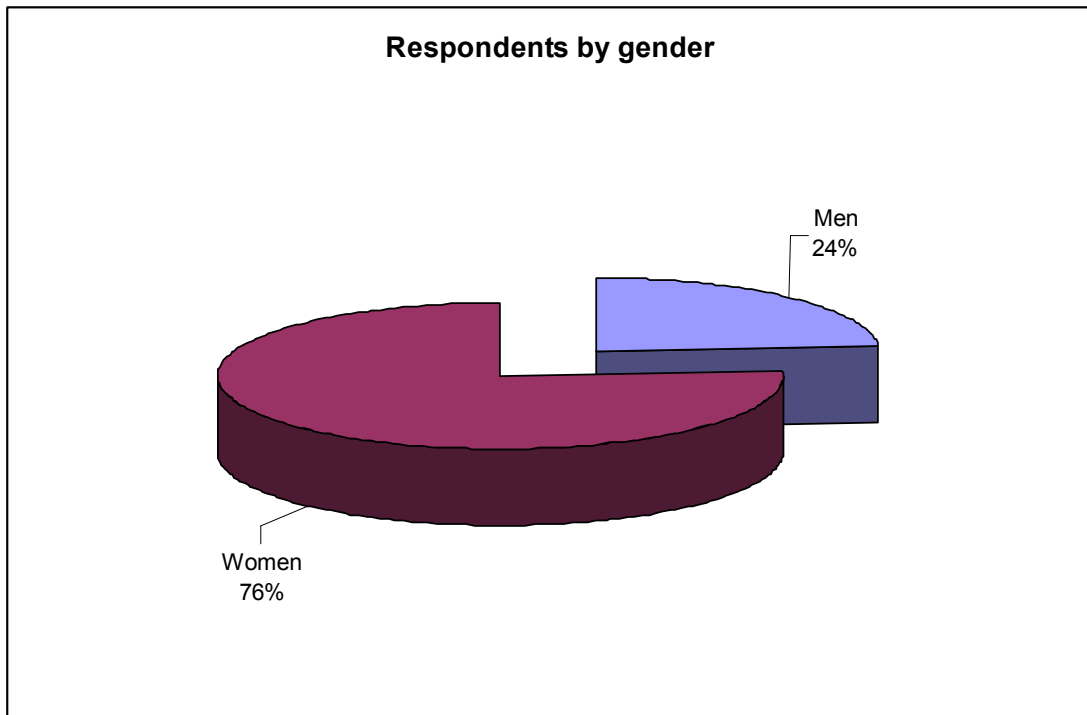
Durante la fase pilota di 10 mesi (febbraio-ottobre 2011) le sviluppate versioni iniziali della pagina sono messe in pratica. In ogni paese i consulenti di orientamento dedicavano almeno un ora al giorno per facilitare il funzionamento della pagina: pubblicavano articoli, iniziavano e moderavano delle discussioni, rispondevano alle domande, fornivano un'assistenza on line agli utenti, ecc. Tutti i consulenti hanno un'esperienza solida (più di 5 anni di pratica), ma non tutti di loro hanno un'esperienza specifica nella consulenza online. A tale scopo è stato creato un gruppo di collaborazione on line nel quale i consulenti riferivano le difficoltà che trovavano e scambiavano consigli e suggerimenti. La sperimentazione e lo sviluppo della pagina sono stati eseguiti in seguito agli sforzi rilevanti per la divulgazione da parte di tutti i partner in modo da poter raggiungere tutti gli obiettivi previsti. In totale 115 attività sono state svolte nei sei paesi partner che hanno coinvolto **27.440** visitatori e **1.929** utenti iscritti.

I partner usavano tutti i tipi di metodi per raggiungere i clienti finali:

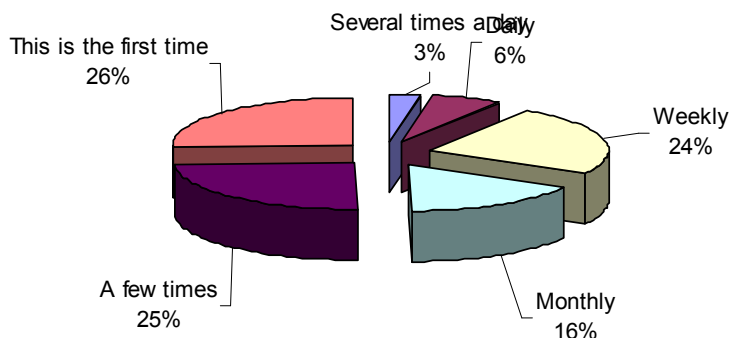
- Gruppi di posta e notiziari;
- Pubblicità;
- La pubblicazione di banner, informazione per la stampa ed articoli nei media popolari;
- Utilizzo delle reti e le risolte degli uffici di collocamento;
- Presentazioni durante eventi pubblici destinati ai consulenti di orientamento;
- Fiere del lavoro e seminari per le persone in cerca di lavoro;
- Pubblicazione di informazioni sulle pagine dei partner;
- Distribuzione di volantini, ecc.;

**Informazioni di ritorno sono state raccolte da 252 utenti dai paesi diversi.** I partecipanti hanno compilato questionari per informazioni di ritorno, pubblicati sulla pagina web, ed hanno valutato la rispettiva versione nazionale della pagina. Le tabelle sotto rappresentano i risultati della sperimentazione.

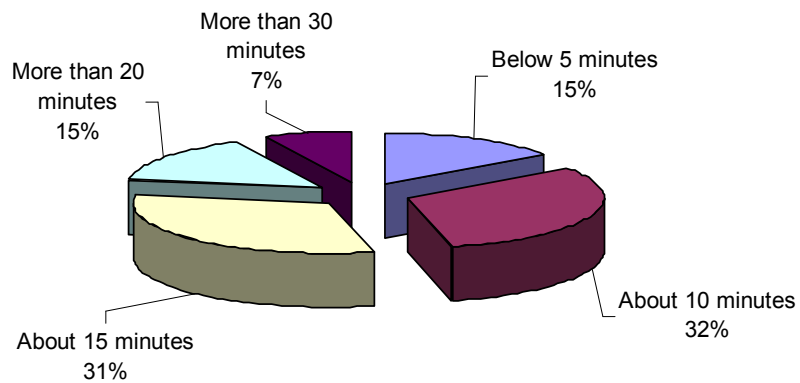




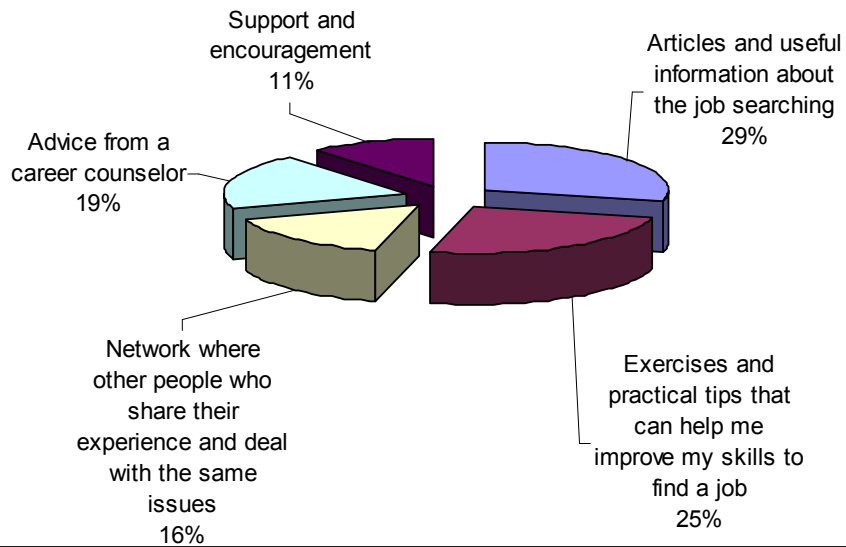
### How often do you visit the website?



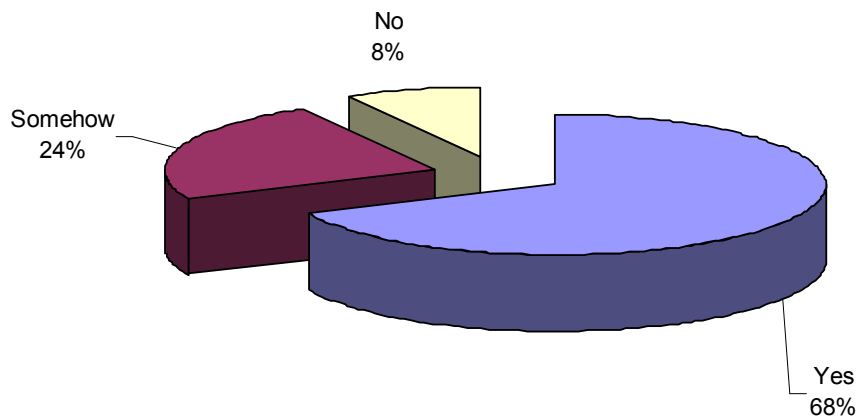
### How much time per visit do you typically spend on our website?

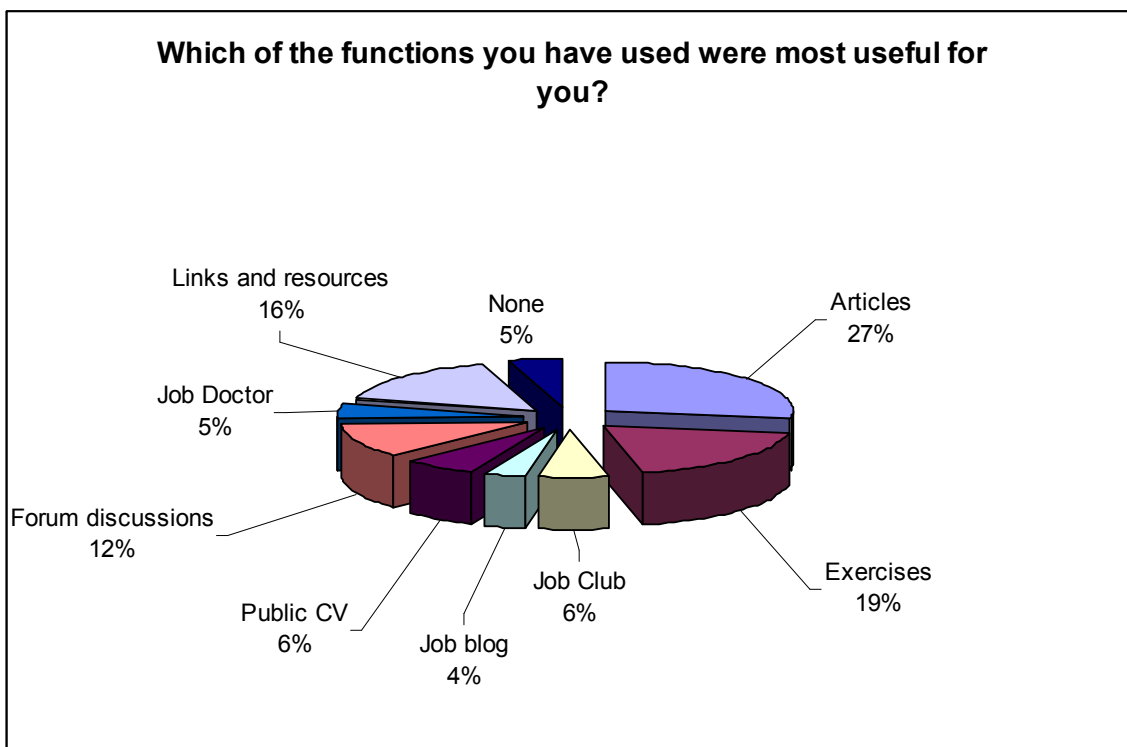
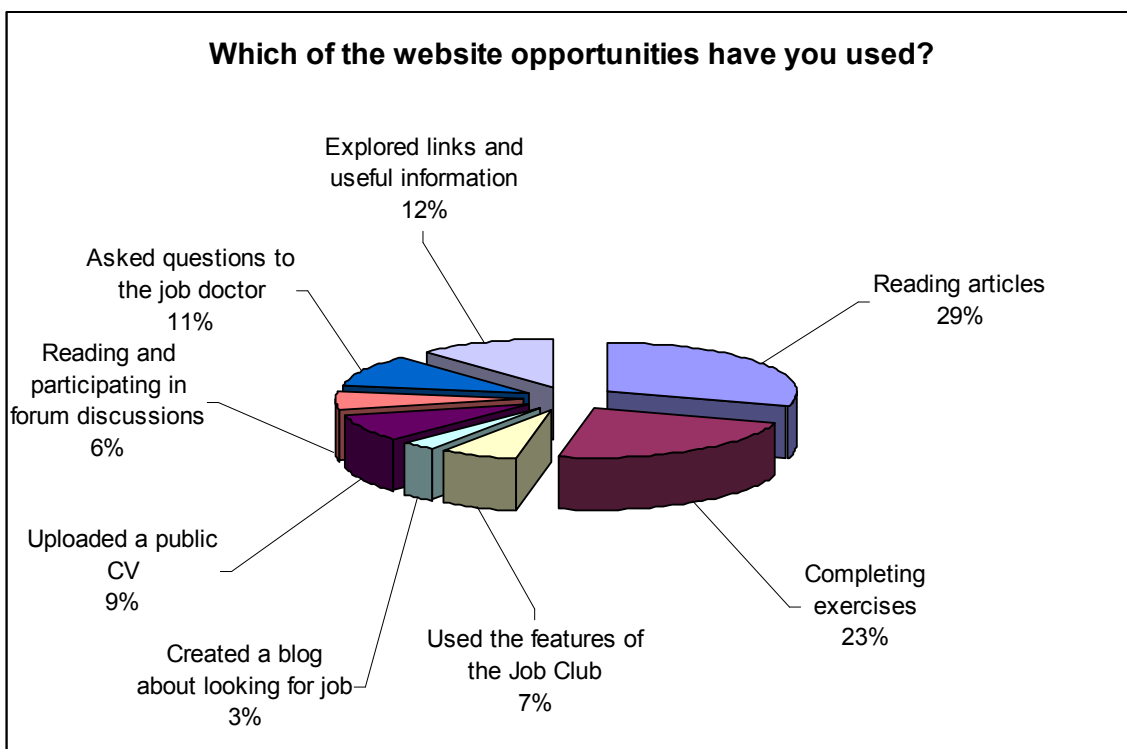


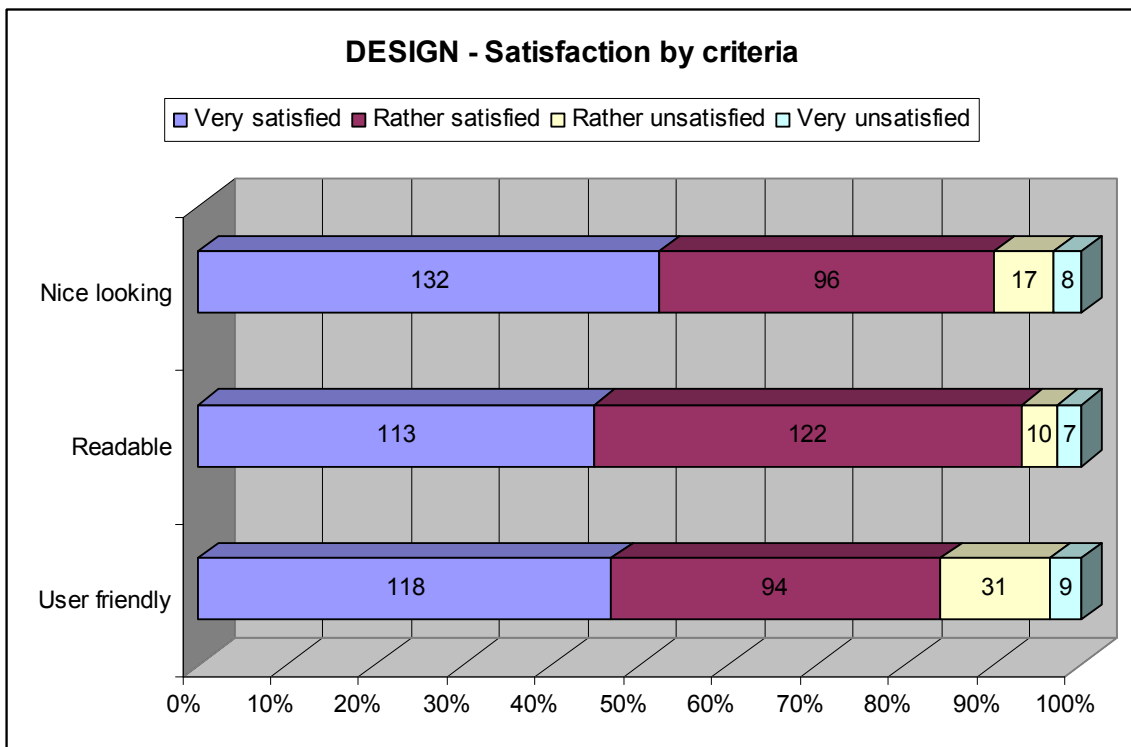
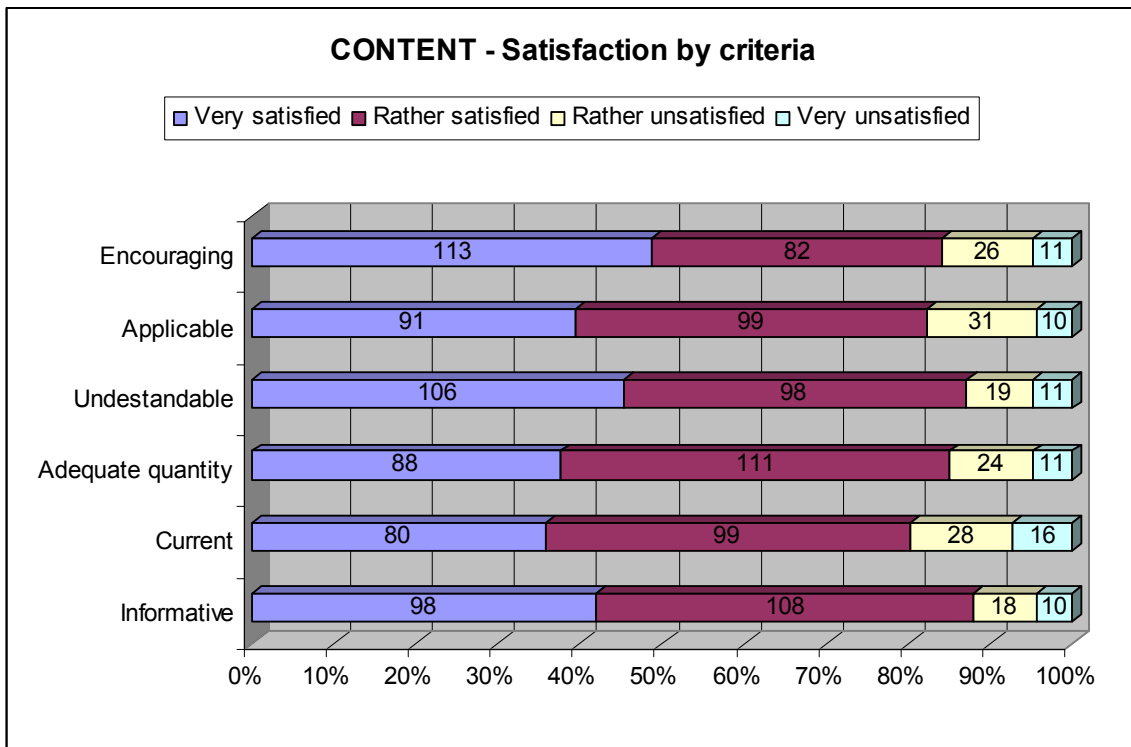
### What do you look for in the website?



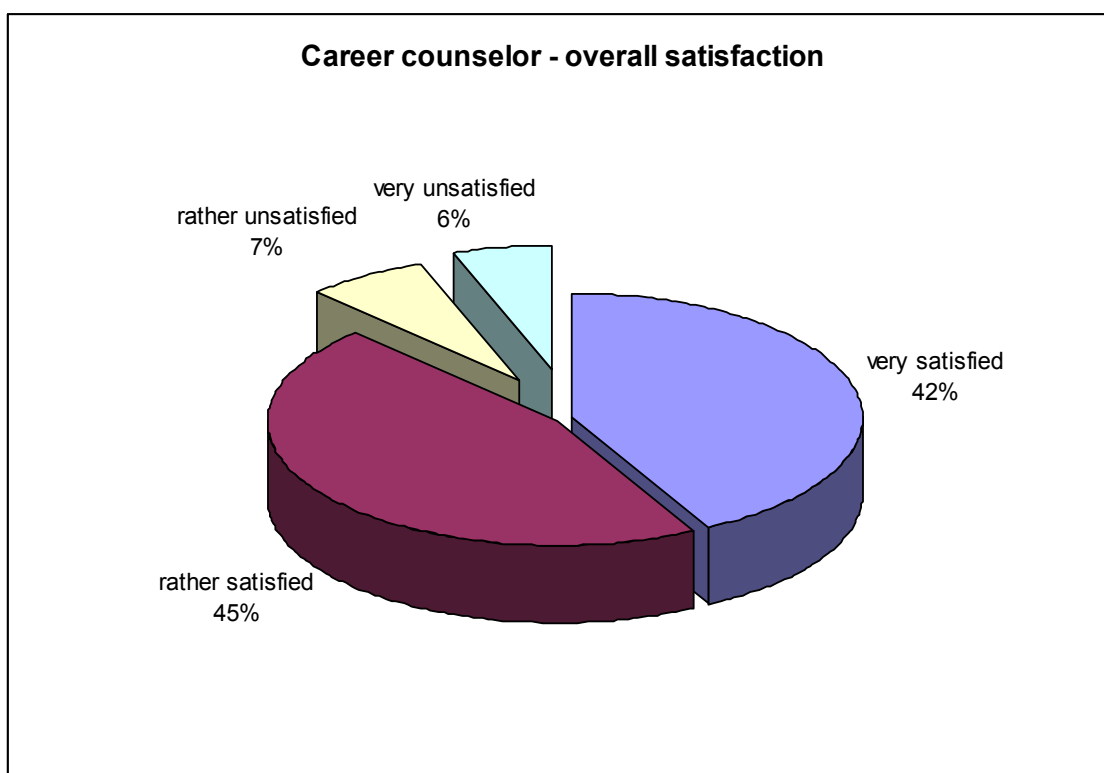
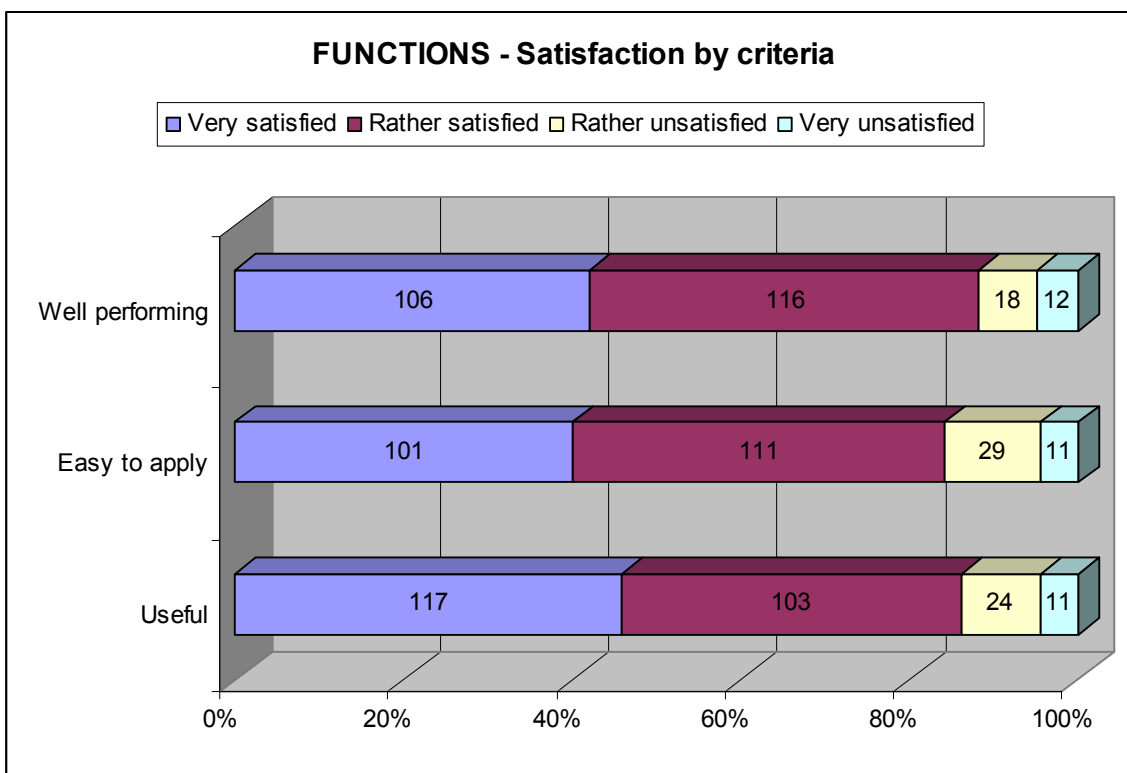
### Did you find what you have been looking for?





**La soddisfazione dei partecipanti della pagina web secondo criteri specifici:**






Quelli che sono piuttosto soddisfatti o piuttosto insoddisfatti hanno indicato i seguenti motivi:

- Gli articoli e i testi sono troppo lunghi;
- Gli esercizi non danno risultati strutturati (come nei test);
- L'informazione di cui si ha bisogno si trova difficilmente;
- Loro si aspettavano di trovare posizioni vacanti alla pagina.

Gli utenti hanno fatto delle raccomandazioni che possono aiutare a migliorare la pagina – di abbreviare i testi, di semplificare la navigazione verso le sezioni principali, ecc.- che saranno integrate nella versione beta della pagina.

Nello stesso tempo abbiamo ricevuto anche informazioni di ritorno molto positive:

- „È davvero uno strumento interattivo per fornire informazioni e consulenza alle persone in cerca di lavoro, risparmia tempo e fatica. Complimenti!”
- „Essendo un ex-istruttore nel Club Lavoro presso l'Agencia dell'occupazione sono estremamente soddisfatto dalla realizzazione eccellente di questa idea utile.”
- „Ritengo che la pagina sia molto pratica e non abbia bisogno di cambiamenti. Da una parte provoca gli utenti ad un'attività maggiore nella piattaforma, ad usare i materiali e gli esercizi; li arricchisce con le informazioni e sviluppa le loro competenze. D'altra parte offre l'assistenza necessaria e motiva la gente ad intraprendere azioni reali.”

## **„Regole d'oro” degli istruttori online WBS per i consulenti di orientamento che offrono assistenza on line alle persone in cerca di lavoro**

- Essere attenti
- Rispondere in maniera veloce
- Scrivere in modo chiaro
- Strutturare la risposta in maniera semplice, non troppo lunga, molto chiara
- Non dimenticare che la consulenza on line esige il tempo sufficiente
- Ed anche molta pazienza
- Chiedere informazioni aggiuntive
- Se non è chiaro - chiedere ancora
- Essere preparati
- Condividere risorse e collegamenti utili
- Usare informazioni attuali
- Aiutate tanto quanto potete
- Raccomandare professionisti del settore
- Non vi preoccupate se non potete aiutare tutti
- Usare il senso dell'umorismo

## **Bibliografia**

A.G. Watts, OECD, 2001. The Role Of Information And Communication Technologies In An Integrated Career Information And Guidance System.

Akkök, F, 2010. Reflection note European Lifelong Guidance Policy Network Work package 2: Widening access.

Ariadne Grundtvig project, 2004. Guidelines for web-based guidance

Bruges Communiqué, 2010 on enhanced European Cooperation in Vocational Education and Training for the period 2011-2020.

Cedefop, 2011. Guidance supporting Europe's aspiring entrepreneurs: policy and practice to harness future potential.

Cedefop, 2010. A bridge to the future: European policy for vocational education and training 2002-10.

Cedefop, 2010. Guiding at-risk youth through learning to work: lessons from across Europe.

Cedefop, 2010. Skills supply and demand in Europe: medium-term forecast up to 2020.

Cedefop, 2010. Socially responsible restructuring: effective strategies for supporting redundant workers.

Cedefop, 2009. European Guidelines on the validation of informal and nonformal learning.

Cedefop, 2009. Continuity, consolidation and change: towards a European era of vocational education and training.

Cedefop, 2009. Professionalising career guidance: practitioner competences and qualification routes in Europe. [http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/EN/Files/5193_en.pdf)

Cedefop, 2008. Career development at work: a review of career guidance to support people in employment.

Cedefop, 2008. Future skill needs in Europe: medium-term forecast: synthesis report.

Cedefop; Sultana, R.G, 2008. From policy to practice: a systemic change to lifelong guidance in Europe.

Cedefop 2005. Improving lifelong guidance policies and systems: using the common European reference tools.

Cedefop; Boer, P, 2005. Study on indicators and benchmarks for lifelong guidance.

Cedefop; Sultana, R.G., 2004. Guidance policies in the knowledge society: trends, challenges and responses across Europe

Council of the European Union, 2009. Conclusions on New Skills for New Jobs  
– Anticipating and matching labour market and skills needs.

Council of the European Union, 2008. 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.

ECGC, 2009. European Career Guidance Certificate.

ELGPN, 2010. Lifelong Guidance Policies: Work in Progress

European Commission, 2010. Communication on an Agenda for new skills and jobs: A European contribution towards full employment.

European Commission, 2010. Europe 2020: European strategy for smart, sustainable and inclusive growth.

European Commission, 2009. Youth – Investing and Empowering

European Commission, 2009. Key competences for a changing world: Progress towards the Lisbon objectives in education and training

European Commission, 2008. Communication on New Skills for New Jobs: Anticipating and matching labour market and skills needs.

European Commission, 2007. Action Plan on Adult learning: It is always a good time to learn.

European Commission, 2007. Promoting young people's full participation in education, employment and society

European Commission, 2007. eGovernment Progress in EU27. Reaping the benefits

European Commission, 2006. Adult learning: It is never too late to learn.

European Commission, 2001. Making a European Area of Lifelong Learning a reality.

European Commission, 2001. White Paper: a new impetus for European youth.

Internet Stat. Internet Usage in the European Union.

Madahar,L.&Offer,M., 2004. Managing e-guidance interventions within HE careers services: a new approach to providing guidance at a distance.

OECD, McCarthy, Jh. 2001. The Skills, Training And Qualifications Of Guidance Workers

European Commission, 2003. Implementation Of "Education & Training 2010". Work Programme, Reforming Lifelong Guidance And Counseling

Sampson, J.P., 2009. Translating career theory to practice: the risk of unintentional social injustice. Keynote paper presented at the International Association of Educational and Vocational Guidance Conference, Jyvaskyla. Widening access

Tornero, J.M.P., 2004. Promoting Digital Literacy

Настоящата публикация отразява единствено гледната точка на автора и Комисията не носи отговорност за начините, по които съдържащата се информация може да бъде използвана.



