

# CONVEGNO ASITOR

Anno europeo delle competenze. Il ruolo  
dell'orientamento in Italia e in Europa per la  
formazione e l'occupabilità

L'ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA: DAI TREND AL DINAMISMO  
DEL TRIENNIO 2021-2023

Roma, 16 gennaio 2024  
a cura di Concetta Fonzo

# LE POLITICHE DI ORIENTAMENTO PERMANIATE IN EUROPA (I)

- Con la Risoluzione del Consiglio e dei Rappresentanti dei Governi degli Stati membri — «Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente», riuniti in sede di Consiglio il 21 novembre 2008, sono state individuate le seguenti quattro priorità strategiche:
  1. favorire l'acquisizione della capacità di orientamento (Career Management Skills – CMS) nell'arco della vita;
  2. facilitare l'accesso di tutti i cittadini ai servizi di orientamento;
  - 3. rafforzare la garanzia di qualità dei servizi di orientamento;**
  4. incoraggiare il coordinamento e la cooperazione dei vari soggetti a livello nazionale, regionale e locale.

# LE POLITICHE DI ORIENTAMENTO PERMANENTI IN EUROPA (II)

- La messa a punto di servizi di orientamento di qualità è un obiettivo condiviso dagli Stati membri.

Per avanzare nel settore, gli Stati membri dovrebbero, in funzione della propria situazione particolare, prendere in considerazione quanto segue:

- migliorare la qualità e garantire l'obiettività dell'informazione e della consulenza sui percorsi professionali, tenendo conto delle esigenze e delle realtà del mercato del lavoro,
- accertarsi che la presentazione di tale informazione, nonché la consulenza offerta e l'accompagnamento siano adatti al tipo di pubblico cui sono destinati,
- sviluppare la prospezione degli impieghi e delle competenze basandosi sulle risorse nazionali nonché sui mezzi comuni di cui dispone l'Unione europea e soprattutto sul Cedefop,
- territorializzare l'informazione sull'offerta di formazione e sul funzionamento del mercato del lavoro,
- **rafforzare, anche attraverso l'istruzione iniziale e la formazione ulteriore, il profilo e gli standard professionali del personale dei servizi di orientamento e promuoverne le competenze, segnatamente in materia di informazione, consulenza e accompagnamento, al fine di rispondere meglio ai bisogni e alle aspettative dei cittadini e dei decisori politici,**
- misurare l'efficacia dell'orientamento, se del caso con un dispositivo di raccolta di dati affidabili basato al tempo stesso sulla percezione di tali servizi da parte degli utenti e sui vantaggi che questi ne ricavano a medio termine,
- creare standard qualitativi per i servizi di orientamento che ne definiscano l'offerta e siano basati sia sugli obiettivi e i risultati per i beneficiari sia sui metodi e i processi.

# LE QUALITÀ DELL' ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA (I)

- Caratteristiche della qualità e delle evidenze nell'orientamento permanente.
- **Per gli specialisti dell'orientamento che ricoprono ruoli diversi e in diversi settori sono stati stabiliti degli standard professionali chiari.**
- **Questi standard sono legati ai percorsi di avanzamento di carriera degli specialisti dell'orientamento, sia verso che a partire da professioni collegate.**
- **Gli standard per questi specialisti sono integrati da standard di qualità organizzativa.**
- Il coinvolgimento dei cittadini/utenti e l'applicazione dei diritti dei cittadini e delle procedure di garanzia della qualità promuovono il miglioramento continuo della progettazione e realizzazione dei servizi, degli strumenti e dei prodotti di orientamento.
- Il processo decisionale (*policy-making*) è informato da una base di conoscenza che comprende i dati raccolti sistematicamente sulle risorse umane e finanziarie destinate all'orientamento professionale (compresi i costi-benefici per i governi e per i privati), sui bisogni degli utenti e sulla domanda, sulle loro caratteristiche, sul livello di soddisfazione e sui risultati, nonché sul rapporto costo-efficacia delle diverse modalità di offerta lavorativa (tra cui quella on-line e quella off-line).
- La ricerca è impegnata a sostenere la politica basata sulle evidenze e lo sviluppo dei sistemi.

# LE QUALITÀ DELL' ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA (II)

- Un Quadro di riferimento per la garanzia di qualità dell'orientamento permanente basato sulle evidenze.
  - I sistemi per il controllo della qualità nonché le politiche e i servizi basati sulle evidenze a supporto delle iniziative di apprendimento permanente operano in sei contesti differenti: scuola, istruzione e formazione professionale, istruzione superiore, istruzione per gli adulti, contesti occupazionali e iniziative di inclusione sociale.
  - Il quadro di riferimento contiene **elementi qualitativi, criteri, indicatori** e possibili **fonti di dati** che possono essere utilizzati e sviluppati ulteriormente dai decisori politici e dalle altre parti interessate per valutare congiuntamente i progressi raggiunti nelle sei macro aree dello sviluppo delle politiche di orientamento.
  - Il quadro di riferimento non è stato concepito come un 'approccio scientifico perfetto', ma come un utile punto di partenza per tutti i Paesi che vogliono effettuare una valutazione della misura in cui riescono ad accedere ai dati disponibili e delle eventuali misure da adottare qualora vengano rilevati problemi.
  - In Europa esistono diversi quadri di riferimento per il controllo della qualità, attualmente in uso o in fase di sviluppo. Questo quadro di riferimento è concepito per supportare e integrare tutti gli altri, considerando anche gli attuali metodi di raccolta dati e gli approcci al controllo di qualità adottati in ogni Paese.

# QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA GARANZIA DI QUALITÀ BASATO SULLE EVIDENZE (I)

Elemento qualitativo	Criteri	Indicatori	Esempi di dati possibili
1. Competenza dello specialista	1.1. Qualificazioni riconosciute per il settore professionale	<b>Livello di qualificazione specificato</b> 1. Requisiti del settore professionale % qualificato  % parzialmente qualificato  % non qualificato al di sotto di un certo livello	1. Regolamenti nazionali / requisiti legislativi 2. Albi professionali nazionali 3. Report degli operatori 4. Report dei finanziatori 5. Banche dati governative
	1.2. Coinvolto nello sviluppo professionale continuo	<b>Numero di ore in un anno dedicate allo sviluppo professionale permanente (CPD) a:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>livello degli specialisti dell'orientamento</li> <li>livello dei manager dello sviluppo dei servizi di orientamento</li> </ul> <b>Numero di soggetti che hanno adottato un codice di etica professionale:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a livello dei professionisti dell'orientamento</li> </ul>	1. Banca dati nazionale 2. Report dei servizi affidati 3. Marchio di qualità nazionale 4. Report degli standard di qualità a livello nazionale 5. Applicazione del Quadro di Riferimento per le Competenze CEDEFOP (2009) 6. Report delle ispezioni  1. Marchio di qualità nazionale 2. Report degli standard di qualità a livello nazionale 3. Albo nazionale degli specialisti dell'orientamento
	1.3. Livello di presenza delle associazioni dei professionisti dell'orientamento	<b>Totale della forza lavoro impiegata nel settore dell'orientamento professionale</b> 1. % di membri di associazioni di professionisti Es. iscrizione a 1, 2, 3+ associazioni	1. Report sulle politiche 2. Report degli operatori 3. Report sulle ispezioni 4. Associazioni dei professionisti dell'orientamento 5. Report personali

# QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA GARANZIA DI QUALITÀ BASATO SULLE EVIDENZE (II)

- Diversi modelli di controllo e garanzia di qualità sono stati applicati alla pianificazione, alla gestione e all'erogazione dei servizi di orientamento. Tali modelli includono approcci mirati a:
  - standardizzare il processo di auto-valutazione organizzativa; misurare l'efficacia dei servizi orientativi sulla base di fattori di «input ideale»; raccogliere evidenze; distinguere tra vari input, processi e fattori coinvolti nell'erogazione di dati relativi ai servizi; applicare un modello di controllo della qualità all'orientamento (ad esempio, procedure per garantire gli standard di qualità desiderati).
- Nonostante gli approcci teorici differiscano nei dettagli di contenuto e applicazione, il controllo di qualità è spesso concettualizzato in termini di **input, processi e risultati**. In generale, ci sono almeno tre grandi approcci per assicurare la qualità dei servizi orientativi:
  - garanzia della qualità dell'erogazione del servizio da parte delle organizzazioni (*standard nazionale*);
  - garanzia della qualità degli interventi implementati nelle scuole superiori, nei centri di formazione e nelle università, etc. (*garanzia di qualità a livello locale o regionale/marchio di qualità*);
  - garanzia della qualità degli specialisti dell'orientamento (*standard professionali*).

# PRINCIPALI ELEMENTI DI UN QUADRO DELLE COMPETENZE (I)

## ■ Quali sono gli elementi fondamentali di un quadro delle competenze per gli specialisti dell'orientamento?

Attualmente, a seconda della struttura del servizio, del contesto nazionale e delle categorie di beneficiari, il portafoglio delle competenze degli operatori dell'orientamento comprende di norma:

- la conoscenza completa e aggiornata del proprio settore professionale. Ciò include la conoscenza delle teorie della carriera e un buon livello di competenze digitali per la navigazione nelle banche dati con informazioni pertinenti, comprese quelle sulle occupazioni emergenti e sulle occupazioni in fase di trasformazione digitale;
- la padronanza delle tecniche di orientamento più aggiornate, erogate anche in modalità remota e con approccio misto con intervento umano, metodologie collaborative e pianificazione congiunta della carriera attraverso sessioni di gruppo;
- la capacità di comunicazione scritta e orale avanzate e orientate al cliente, compresa la conoscenza delle norme di buon comportamento sui canali social ("netiquette"), per rispondere ai bisogni professionali e personali degli individui in diversi contesti di orientamento;
- la conoscenza dei metodi di screening e valutazione, per identificare i bisogni dei clienti e indirizzarli verso i servizi di convalida dell'apprendimento precedente sulla base di standard attendibili;
- la capacità di operare strategicamente nell'ambito di una rete di servizi territoriali che cooperano tra di loro, ivi compresi i servizi di prossimità;
- le competenze psicologiche, sociali ed emotive, per meglio individuare persone con bisogni specifici o che affrontano ulteriori ostacoli all'apprendimento e all'avanzamento di carriera, nonché la capacità di attenersi a prassi etiche secondo gli standard professionali.

## PRINCIPALI ELEMENTI DI UN QUADRO DELLE COMPETENZE (II)

- L'impatto della diffusione della pandemia sull'orientamento permanente.
- Le misure di confinamento e di distanziamento sociale hanno accelerato la digitalizzazione dei mercati del lavoro, innescando cambiamenti nelle modalità di lavoro e nel fabbisogno di competenze, in quanto le imprese, sia pubbliche che private, e le istituzioni di tutta Europa hanno accolto le nuove tecnologie e sono alla ricerca di nuovi talenti.
- In questo contesto in rapida evoluzione, i responsabili delle politiche europee e nazionali hanno rinnovato l'attenzione al cambiamento del ruolo degli operatori dell'orientamento nonché dei loro profili, fabbisogni di competenze e sviluppo professionale continuo.
- A seguito dei cambiamenti socioeconomici e organizzativi introdotti dalla pandemia, i vari paesi stanno modernizzando i loro sistemi e servizi di orientamento professionale. La professionalità degli operatori dell'orientamento, ivi comprese le competenze digitali, è parte integrante di questo processo.
- Come conseguenza, l'aggiornamento, la qualificazione e la riqualificazione degli specialisti dell'orientamento sono più importanti che mai, anche alla luce della diffusione di nuovi strumenti che consentono alle persone di gestire il proprio percorso di apprendimento e di carriera professionale nell'era della digitalizzazione.

# GLI SPECIALISTI DELL'ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA (I)

- L'attenzione verso gli specialisti nell'ambito delle politiche europee per l'orientamento permanente.
- Le misure di confinamento e di distanziamento sociale hanno accelerato la digitalizzazione dei mercati del lavoro, innescando cambiamenti nelle modalità di lavoro e nel fabbisogno di competenze, in quanto le imprese, sia pubbliche che private, e le istituzioni di tutta Europa hanno accolto le nuove tecnologie e sono alla ricerca di nuovi talenti.
- Da oltre 22 anni, il Cedefop è impegnato nel monitoraggio della garanzia della qualità nei sistemi di orientamento. Negli ultimi anni ha ripreso il suo lavoro sulla professionalità degli addetti all'orientamento professionale, risalente al 2009 quando aveva pubblicato uno studio sugli standard professionali e il progetto di un quadro.
- Inoltre, il database online del Cedefop, intitolato «Inventario dei sistemi e delle pratiche di orientamento lungo tutto l'arco della vita», lanciato nel 2020, fornisce informazioni comparative per Paese sui sistemi, le politiche e le pratiche dell'orientamento. L'inventario offre sezioni tematiche sulla garanzia della qualità, le qualifiche e la formazione degli operatori, il coordinamento tra i servizi e la cooperazione tra i soggetti, l'uso delle tecnologie informatiche e una guida per categorie e contesti specifici e indicatori di inclusione sociale.

## GLI SPECIALISTI DELL'ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA (II)

- Un'attenzione continua e costante verso la professionalità degli operatori dell'orientamento.
- Da oltre 32 anni, la rete Euroguidance è impegnata nella descrizione dei sistemi nazionali di orientamento e nella realizzazione di strumenti per l'aggiornamento dei professionisti. Negli ultimi anni ha promosso eventi info-formativi a livello nazionale e transnazionale e organizzato progetti di mobilità (nell'ambito del Programma Erasmus+ e suoi predecessori) su temi inerenti le qualifiche e le competenze dei specialisti dell'orientamento.
- Inoltre, il database online di Euroguidance, intitolato «Sistemi e pratiche di orientamento permanente», fornisce informazioni comparative per Paese sui sistemi, le politiche e le pratiche dell'orientamento. Le schede Paese della banca dati offre sezioni tematiche sulle politiche, i servizi e le pratiche, la formazione e il background degli operatori, la ricerca e lo sviluppo, gli aspetti etici della professione dei servizi erogati.

# CONCLUSIONI (I)

- L'offerta e la governance dei servizi di orientamento nell'UE sono notevolmente diversificate tra i vari paesi e le regioni, così come i profili professionali e le qualifiche degli operatori dell'orientamento.
- Molti operatori hanno una laurea universitaria in psicologia, sociologia, scienze della formazione o in economia, spesso combinata con una formazione professionale specializzata in materia di orientamento, ricevuta prima di intraprendere l'attività lavorativa o nel corso della stessa.
- La varietà dei percorsi di accesso alla professione riflette i diversi contesti di erogazione dei servizi di orientamento e i molteplici compiti e competenze richiesti agli operatori. Inoltre, i rapidi sviluppi provocati dalla pandemia hanno messo in evidenza la necessità che i paesi europei ridefiniscano e, perlomeno in certa misura, integrino i profili professionali degli operatori dell'orientamento e offrano loro possibilità di riqualificazione e aggiornamento.
- Dunque, anche se la professionalizzazione dell'orientamento attraverso l'istruzione e la formazione iniziale degli operatori rimane una priorità, sono altrettanto importanti lo sviluppo professionale continuo, la formazione in servizio o sul posto di lavoro e l'apprendimento tra pari. Gli specialisti devono aggiornare regolarmente le loro conoscenze e competenze per garantire servizi di orientamento di alta qualità, personalizzati e basati sui dati. Tuttavia, a fronte degli appelli crescenti a potenziare l'investimento nelle competenze degli operatori dell'orientamento, in **molti Paesi scarseggiano tuttora le prove di un loro sviluppo professionale continuo e sistematico.**

## CONCLUSIONI (II)

- Tuttavia, **si registrano alcuni segnali di cambiamento**. I dati internazionali del 2019/2020 indicano un aumento delle iniziative nazionali e locali volte a migliorare la qualità dei servizi di orientamento, con una particolare attenzione alla formazione e alla qualifica degli operatori. Per rafforzarne la professionalità, molti Paesi hanno definito standard professionali e requisiti di formazione, allineandoli a vari sistemi di riferimento, come il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF).
- Gli standard relativi alle qualifiche degli operatori dell'orientamento possono essere adottati secondo diverse modalità, tra le quali rientra l'iniziativa legislativa. Molti Paesi europei hanno approvato leggi in materia, anche se sovente queste restano vaghe. Nel corso degli anni, solo alcuni Paesi, hanno definito chiaramente nella normativa nazionale i livelli di qualifica degli operatori e il relativo sviluppo professionale.
- Definire il ruolo e riconoscere le competenze degli orientatori è cruciale per lo sviluppo delle politiche in materia di orientamento permanente.



**GRAZIE  
PER L'ATTENZIONE!**

**L'ORIENTAMENTO PERMANENTE IN EUROPA: DAI TREND AL DINAMISMO  
DEL TRIENNIO 2021-2023**

**Concetta Fonzo, [concetta.fonzo@gmail.com](mailto:concetta.fonzo@gmail.com)**