



OCCAY Online Career Counselling Academy

PR4 - Manuale di strategia di OCCAY

Erasmus+: KA2 - Partenariati per la cooperazione. Settore "Istruzione e Formazione Professionale"

2021-1-AT01-KA220-VET-000033371





PARTENARIATO DEL PROGETTO





KARBON Consulting GmbH - Austria

https://karbon-consulting.eu/



bFlow - Austria https://bflow.at



Centro per lo Sviluppo Creativo "Danilo Dolci" - Italia

www.danilodolci.org



Business Foundation for Education - Bulgaria www.fbo.bg



Volkshochschule im Landkreis Cham e.V - Germania https://www.vhs-cham.de/





Il presente documento è stato sviluppato dalla *Business Foundation for Education*, partner responsabile per il PR4 – Manuale di strategia del progetto di durata biennale "**Online Career Counselling Academy - OCCAY**", cofinanziato attraverso il supporto della Commissione Europea attraverso il Programma Erasmus+, Azione Chiave 2, partenariati per la cooperazione, settore "Istruzione e Formazione Professionale". Per qualsiasi domanda, dubbio o necessità di chiarimento sugli argomenti trattati nel contesto di questo documento si invita a contattare <u>nevena.rakovska@gmail.com</u>.

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.





Indice

Introduzione	. 6
Importanza della consulenza per l'orientamento professionale online	6
Evoluzione della consulenza per l'orientamento professionale nell'era digitale	7
Tendenze nel campo della consulenza professionale online	
Il progetto OCCAY	8
Finalità del manuale	9
I. Standard di riferimento per l'uso delle tecnologie digitali nelle	
organizzazioni educative e di consulenza per l'orientamento professio	nale
	11
II. Manuale per responsabili dell'integrazione delle competenze digital	li
nella struttura organizzativa	15
Sezione 1: Norme & Standard	
Licenze e norme	
Standard professionali per l'offerta di servizi di consulenza per l'orientamento professionale online	
Personale formato per offrire servizi di consulenza online	
Codice etico e di condotta	
Considerazione di natura etica e legale	
Sezione 2. Strategia digitale & Leadership	21
Digitalizzazione come parte della missione, della visione e della strategia organizzativa generale	21
Impegno del personale verso la digitalizzazione dell'organizzazione	22
Strategia digitale	23
Piano di azione per l'attuazione	24
Sezione 3. Gestione della qualità	25
Monitoraggio regolare della qualità dei servizi digitali	25
Raccogliere feedback dalle e dai clienti	26
Valutazione delle competenze digitali del personale	26
Protocolli per la gestione dei rischi e la risoluzione di problemi e conflitti	26
Sezione 4. Gestione delle risorse umane	27
Specificare le competenze digitali nella descrizione delle mansioni	27
Includere i servizi digitali nel contratto di lavoro delle e dei consulenti	28
Procedure di selezione delle e dei consulenti	28
Programmi di inserimento e sviluppo professionale continuo	29





Supervisione e apprendimento tra pari	30
Sezione 5. Infrastruttura digitale	30
Requisiti tecnologici e software	30
Regole sulla proprietà intellettuale e sul copyright	31
Investire in attrezzature digitali, spazi e contenuti progettati per la consulenza digitale	32
Piattaforme online	33
Archivio online delle risorse delle e dei clienti	34
Misure di sicurezza e privacy dei dati nella consulenza online	34
Difficoltà e soluzioni	35
Sezione 6. Supporto alle e ai clienti	36
Utilizzare le tecnologie digitali per offrire servizi di qualità	36
Buona pratica: Jobiri – un servizio di orientamento fornito dall'intelligenza artificiale	37
Skill intelligence e piattaforme di orientamento professionale online	37
Accesso a informazioni accurate sul mercato del lavoro	37
Opportunità formative per supportare le e i clienti negli ambienti digitali	38
Permettere alle e ai clienti di gestire correttamente la loro presenza digitale	38
Sezione 7. Consulenza quotidiana	39
RGPD, politica di consenso e protocolli per la sicurezza dei dati	39
Consenso informato	40
Limiti professionali e orientamento verso professioniste/i più esperti	40
Protocolli di comunicazione	41
Sfide principali nella consulenza online da affrontare nella formazione	41
Garantire servizi online equi, rispettosi e non discriminatori	42
Responsabilità nell'uso delle tecnologie	43
Conclusioni	44
Approfondimenti e raccomandazioni chiave	44
Determinare il futuro della moderna consulenza professionale online	45
Invito all'innovazione e alla crescita continua	46
Bibliografia	48





Introduzione

In un'era segnata dal progresso tecnologico e da un mercato del lavoro in rapida evoluzione, il settore della consulenza per l'orientamento professionale sta attraversando un periodo di profonde trasformazioni. Gli uffici tradizionali di consulenza con una sede "fisica" stanno sempre più trasferendo i propri servizi su piattaforme digitali in quanto questa modalità garantisce una maggiore accessibilità, convenienza e ricchezza di risorse per esplorare efficacemente i percorsi professionali.

Siamo, quindi, felici di presentarti il Manuale sulla Strategia di OCCAY per Manager, volto a offrire servizi di consulenza per l'orientamento professionale online di qualità e moderni!

Importanza della consulenza per l'orientamento professionale online

La consulenza per l'orientamento professionale online ricopre un ruolo cruciale nel sostenere gli individui che intendono esplorare i propri percorsi professionali nel mercato del lavoro di oggi.

La consulenza per l'orientamento professionale online di qualità si rivela efficace tanto quanto quella che avviene in contesti fisici in presenza per quanto riguarda la sua capacità di incoraggiare gli individui a prendere decisioni professionali consapevoli, adattarsi ai mutamenti che interessano il mercato del lavoro e a perseguire percorsi professionali soddisfacenti e sostenibili. Essa sfrutta la tecnologia per offrire servizi di consulenza accessibili, personalizzati e aggiornati, il che la rende uno strumento di grande valore nel dinamico mondo del lavoro attuale. È altrettanto vantaggioso per le e i clienti che desiderano fissare degli obiettivi professionali a lungo termine e per coloro che stanno cercando nuove opportunità perché hanno perso il lavoro, perché si sentono insoddisfatte/i o perché le condizioni di vita hanno subito un cambiamento. Le e i consulenti per l'orientamento professionale possono offrire il proprio supporto per lo sviluppo di curriculum, per prepararsi a sostenere un colloquio e per facilitare lo sviluppo di competenze.

Le piattaforme online fanno uso di tecnologie all'avanguardia per offrire una consulenza personalizzata basata sulle competenze, i tratti del carattere e gli obiettivi professionali di un individuo. Ciò permette di far sì che i servizi offerti vengano realmente realizzati in base alle peculiari situazioni di ogni persona. Le piattaforme di consulenza professionale online spesso sono in grado di offrire un'ampia varietà di risorse, tra cui articoli, video, valutazioni e strumenti. Tali risorse possono incoraggiare una persona a esplorare vari settori, sviluppare delle competenze e prendere decisioni consapevoli riguardanti la propria carriera. Possono sfruttare tecnologie come le valutazioni basate sull'Intelligenza Artificiale (IA), le simulazioni di realtà virtuale e le chatbot per migliorare l'esperienza di consulenza, offrendo approfondimenti accurati ed esperienze pratiche. Le e i consulenti online hanno accesso a informazioni aggiornate sulle tendenze del mercato del lavoro, nuove offerte di lavoro e settori emergenti, aiutando gli individui nel proprio processo decisionale in merito a quale percorso professionale scegliere.

La consulenza professionale online rende l'orientamento professionale accessibile a un pubblico più ampio, superando le barriere geografiche, permettendo a individui provenienti da luoghi diversi (remoti o poco serviti) di richiedere assistenza nell'esplorazione dei percorsi professionali possibili. Le piattaforme, le risorse e il supporto online in questa esplorazione e nella ricerca di luoghi di lavoro inclusivi permette a individui con diverso background di avere uguale accesso alle opportunità di lavoro. Offre una maggiore flessibilità nella programmazione degli appuntamenti ed elimina il problema di doversi spostare per raggiungere un luogo fisico, il che è particolarmente importante per quelle persone che solitamente si dividono tra una pluralità di impegni, hanno molte responsabilità familiari oppure hanno dei problemi di mobilità. Pertanto, la consulenza per l'orientamento professionale online può dimostrarsi molto più vantaggiosa rispetto alla tradizionale offerta del servizio in contesti fisici in presenza, dal momento che elimina del tutto i costi associati allo spostamento e che alcune risorse online possono essere consultate gratuitamente.





Infine, le e i consulenti di orientamento professionale sono sempre più preparati per affrontare il tema della salute mentale legata allo sviluppo professionale. Sono in grado di offrire consigli sulla gestione dello stress, sulla conduzione di una vita professionale e personale equilibrata e sul perseguimento di percorsi professionali soddisfacenti.

Evoluzione della consulenza per l'orientamento professionale nell'era digitale

L'evoluzione della consulenza per l'orientamento professionale nell'era digitale rappresenta un momento fondamentale nella storia di questo settore. Si è ormai concluso il tempo in cui le e i consulenti erano costretti a lavorare esclusivamente nei luoghi fisici, limitati da confini precisi e incapaci di sfruttare tutte le potenzialità delle tecnologie moderne. Nell'attuale era digitale, la consulenza per l'orientamento professionale ha superato tali confini, permettendo alle organizzazioni del settore di raggiungere un pubblico globale e di offrire a tutte e a tutti un servizio personalizzato, indipendentemente dal luogo in cui si trovano. La tecnologia ha inaugurato una nuova era di servizi di consulenza personalizzati e basati sui dati, in cui l'intelligenza artificiale (IA), l'apprendimento automatico (machine learning) e l'analisi predittiva vengono utilizzati per offrire approfondimenti e raccomandazioni un tempo inimmaginabili. La proliferazione degli strumenti di autovalutazione, le esperienze di realtà virtuale e i meccanismi di feedback in tempo reale non hanno arricchito soltanto il processo di consulenza ma hanno anche aperto nuove strade per la scoperta di sé e l'esplorazione dei percorsi professionali individuali.

Inoltre, l'era digitale ha ridefinito il concetto di accessibilità. I servizi di consulenza per l'orientamento professionale hanno superato le barriere socioeconomiche, rendendoli di qualità e accessibili a individui con background diversi. Con le tecnologie e gli approcci giusti, le organizzazioni possono ora offrire sevizi non solo efficaci ma anche equi.

Tendenze nel campo della consulenza professionale online

Negli ultimi anni la consulenza professionale ha subito notevoli trasformazioni guidate dal progresso tecnologico e dai cambiamenti delle dinamiche del mercato del lavoro dettate dall'esperienza della pandemia di Covid-19. Di seguito riportiamo alcune delle principali tendenze e tecnologie diffuse nel corso degli ultimi anni, tuttavia invitiamo a tenere conto del fatto che queste potrebbero avere subito ulteriori cambiamenti da allora:

- Realtà virtuale (RV) e realtà aumentata (RA): alcuni servizi di consulenza per l'orientamento professionale hanno iniziato a integrare la RV e la RA per creare delle esperienze immersive per le e i clienti. Ad esempio, si è ricorso alla simulazione di ambienti di lavoro reali o di colloqui di lavoro in contesti virtuali.
- Valutazioni e raccomandazioni basate sull'IA: L'IA e l'apprendimento automatico sono stati utilizzati
 per offrire dei consigli professionali più personalizzati. Gli algoritmi dell'IA possono analizzare le
 competenze, gli interessi e le esperienze delle persone per formulare dei suggerimenti appropriati a
 specifici percorsi professionali.
- Valutazioni psicometriche online: diverse piattaforme online offrivano delle valutazioni psicometriche complete per valutare i tratti della personalità e i punti di forza e di debolezza che possono essere utilizzati per orientare le scelte dei percorsi professionali.
- Videoconferenze e webinar: i meeting virtuali e i webinar sono diventati la norma nelle sessioni di consulenza. Piattaforme come Zoom, Microsoft Teams, ecc. hanno svolto un ruolo determinante per facilitare questo genere di interazioni.
- Analisi dei dati e modellazione predittiva: i servizi di consulenza per l'orientamento professionale hanno cominciato a utilizzare l'analisi dei dati e a investigare le tendenze nel mercato del lavoro, il che ha permesso loro di offrire suggerimenti più accurati e aggiornati alle e ai clienti.





- Piattaforme per l'apprendimento personalizzato: molte piattaforme di apprendimento online hanno incluso strumenti per lo sviluppo professionale, offrendo corsi, laboratori e risorse utili per sostenere gli individui nell'acquisizione delle competenze necessarie per il percorso professionale individuato.
- Chatbot e assistenti virtuali: le chatbot basate sull'IA sono state utilizzate per stabilire i primi contatti
 e offrire una consulenza iniziale, rispondendo alle domande più comuni e offrendo suggerimenti di
 base. Tali servizi si sono dimostrati utili anche nella pianificazione degli appuntamenti e nella gestione
 di compiti amministrativi.
- Networking online e comunità professionali: le piattaforme social come LinkedIn e le reti specificatamente incentrate sulla dimensione professionale sono diventate parte integrante del processo che permette di mettere in contatto gli individui con le professioniste e i professionisti nei campi di loro interesse.
- Orientamento al lavoro a distanza e alla Gig Economy: con l'aumento del lavoro a distanza e della gig economy, le e i consulenti di orientamento professionale hanno iniziato a fornire consigli per orientarsi in questi nuovi contesti lavorativi, includendo anche suggerimenti riguardanti le opportunità di lavoro freelance e le strategie di ricerca di lavoro a distanza.
- Formazione sulla sensibilità culturale e sui temi della diversità e dell'inclusione: le e i consulenti di orientamento professionale si sono sempre più concentrati sul sostegno a clienti nella gestione delle questioni legate alla diversità, all'uguaglianza e all'inclusione nel luogo di lavoro.
- Considerazioni sulla sicurezza informatica e sulla privacy: con il passaggio alle piattaforme online, è aumentata l'importanza di garantire la sicurezza e la privacy dei dati delle e dei clienti.
- Sviluppo professionale continuo per consulenti: le e i consulenti di orientamento professionale sono stati incoraggiati a tenersi aggiornati sulle nuove tecnologie, sulle tendenze del mercato del lavoro e sulle tecniche di consulenza attraverso corsi, laboratori e conferenze online.

Il progetto OCCAY

La pandemia COVID-19 e le misure per prevenire l'ulteriore diffusione del virus hanno avuto e continuano ad avere un impatto massiccio sulla consulenza per l'orientamento professionale, sulle istituzioni che se ne occupano e sulle e sui consulenti di orientamento professionale in tutta Europa. Questi sono stati costretti a convertire i loro servizi, che per lo più venivano offerti in presenza, adattandoli al contesto digitale praticamente da un giorno all'altro. Sfortunatamente, l'orientamento professionale online non era ancora incluso nella gamma di servizi offerta prima della pandemia. Dopo più di un anno di procedure di emergenza, la necessità della sua applicazione è cambiata notevolmente. Gli strumenti standard hanno fatto il loro ingresso nel campo della consulenza, nonostante continui a mancare un profilo di consulenza professionale integrato e orientato alla domanda.

Ciononostante, le istituzioni e gli individui hanno raccolto alcune esperienze positive in circostanze per lo più non strutturate e non guidate, grazie a una progettazione più flessibile del servizio di orientamento professionale a distanza. Oggi le istituzioni e le persone sono alla ricerca di una guida, di strumenti appropriati e di una formazione professionale strutturata, che fornisca trasparenza e trasferibilità nell'applicare un concetto ibrido di consulenza professionale. È il momento di integrare strutturalmente le esperienze dell'anno scorso e di portare l'orientamento professionale al livello successivo: è necessaria una strategia globale per l'aggiornamento delle competenze digitali relative a processi e strumenti. Di fronte a questa varietà di sfide, OCCAY cerca quindi di proprorre un'offerta inclusiva e modulare allo stesso tempo:

(A) Mira a fornire agli istituti di formazione professionale un sistema di riferimento su misura per valutare le competenze digitali e integrare il miglioramento di tali competenze in modo strategico grazie alla gestione della qualità attraverso la raccomandazione di linee guida per favorire standard locali, regionali, nazionali o europei.





- (B) Propone il Corso ibrido per consulenti OCCAY, uno strumento orientato alla domanda e basato sul sistema ECVET per la trasferibilità di conoscenze a livello europeo, e la Piattaforma OCCAY per l'orientamento professionale online, uno strumento di consulenza innovativo e completo.
- (C) Tutto questo è accompagnato da raccomandazioni politiche rivolte ai decisori di istituzioni/organizzazioni e pubblica amministrazione che si occupano di orientamento professionale per sostenere la divulgazione, l'apertura e l'integrazione di OCCAY.

Gli obiettivi di OCCAY coincidono con il Piano d'azione per l'istruzione digitale della Commissione europea, in quanto OCCAY costituirà (1) uno strumento inclusivo e modulare basato sulle lezioni apprese nel corso della pandemia e (2) faciliterà l'adattamento del settore dell'istruzione e della formazione all'ambiente digitale.

A tal fine, OCCAY svilupperà i seguenti risultati:

- R1 Griglia di autovalutazione OCCAY e analisi dei bisogni delle competenze digitali: Una griglia di autovalutazione delle competenze digitali in grado di fornire un'ampia analisi dei bisogni per determinare lo stato delle competenze digitali al fine di sviluppare materiali di formazione efficaci e strumenti di consulenza online per le e i consulenti di orientamento professionale.
- R2 Corso ibrido e flessibile OCCAY per consulenti di orientamento professionale: un sistema modulare basato sul quadro delle competenze digitali (DigComp 2.0) con 72 unità in totale.
- R3 Piattaforma OCCAY per l'orientamento professionale online: una piattaforma online che riunisce 4 aree relative alla consulenza online: 1. comunicazione, 2. informazione, 3. strumenti di lavoro e 4. strumenti di consulenza.
- R4 Manuale di strategia OCCAY per le istituzioni professionali e scolastiche: Un manuale di 30 pagine composto da due parti: lo sviluppo di un quadro di riferimento per le procedure standard e un manuale di strategia, che stimolerà così le organizzazioni ad affrontare temi inusuali o addirittura scomodi nel loro lavoro quotidiano (sempre in relazione all'ambiente di lavoro online).
- R5 Raccomandazioni politiche per la consulenza ibrida per l'orientamento professionale di OCCAY: Una raccolta di raccomandazioni articolata in 10 pagine a sostegno dei programmi di istruzione e formazione professionale olistici per la consulenza virtuale, che incoraggerà i finanziatori nazionali e i decisori a livello internazionale (IAVEG), dell'UE (a Bruxelles) e delle agenzie europee (ad esempio il CEDEFOP) ad adottare l'approccio di OCCAY.

Con il suo approccio multilivello, OCCAY coinvolgerà diversi gruppi di riferimento nelle attività del progetto:

- 300 consulenti di orientamento professionale che sperimenteranno la griglia di autovalutazione (R1).
- 120 consulenti di orientamento professionale che parteciperanno al Corso ibrido e flessibile di OCCAY (R2).
- 20 consulenti di orientamento professionale che utilizzeranno le potenzialità e i servizi della Piattaforma OCCAY per l'orientamento professionale online (R3)
- 96 responsabili, direttrici e direttori di istituti professionali ed educativi parteciperanno alla discussione sul manuale di strategia di OCCAY e sul quadro di riferimento (R4)
- Almeno 12 rappresentanti politici europei e nazionali e almeno 12 decisori politici saranno coinvolti nello sviluppo delle raccomandazioni politiche (R5)

Finalità del manuale

Lo scopo che si prefigge questo manuale è quello di fornire una guida completa rivolta a responsabili e organizzazioni che operano nel settore dell'orientamento professionale che mirano a offrire dei servizi online di qualità e moderni alle e ai propri clienti. Riteniamo che l'era digitale offra infinite possibilità per trasformare la consulenza per l'orientamento professionale in una esperienza dinamica, efficiente e di grande





impatto per tutte e tutti coloro che cercano di individuare la propria direzione e sono alla ricerca di opportunità di crescita professionale.

Il Manuale di strategia di OCCAY si rivolge alle e ai responsabili di organizzazioni private e pubbliche desiderose di offrire servizi di consulenza per l'orientamento professionale online e di qualità. Pertanto, il presente documento mira a:

- Sensibilizzare i decisori politici sui prerequisiti necessari per offrire consulenza per l'orientamento professionale digitale e sulle responsabilità delle organizzazioni per garantirne il rispetto;
- Offrire un quadro di riferimento pratico e soluzioni su come integrare le competenze digitali nella strategia organizzativa;
- Supportare l'instaurazione di un clima di lavoro solidale, creativo e sicuro per le e i consulenti che permetta loro di offrire dei servizi online di qualità alle e ai clienti.

Il Manuale è articolato in due parti:

- 1. Procedure di riferimento una lista di controllo destinata alle organizzazioni il cui scopo è facilitare l'integrazione dei servizi digitali nella loro pratica.
- 2. Un manuale con indicazioni dettagliate su come integrare le competenze digitali nella struttura di una organizzazione e relative buone pratiche.

Sfogliando le pagine di questo manuale troverai una grande quantità di informazioni, approfondimenti e consigli pratici. Esploreremo gli elementi essenziali della realizzazione e della gestione di un moderno servizio di consulenza professionale online, dalle considerazioni legali ed etiche ai requisiti tecnologici avanzati. Riceverai informazioni sulla creazione di un ambiente di consulenza digitale innovativo, sullo sviluppo di un team di consulenza competente e diversificato e sull'utilizzo di strumenti e tecniche all'avanguardia per una consulenza efficace. Discuteremo anche dell'importanza di una valutazione e di un miglioramento continui, che ti consentiranno di rimanere costantemente aggiornata/o sulle moderne pratiche di consulenza per l'orientamento professionale.

Infine, questo manuale costituisce un invito ad abbracciare le opportunità offerte dall'era digitale e a fornire servizi di consulenza per l'orientamento professionale non solo di altissima qualità, ma anche realmente innovativi. Nell'intraprendere questo viaggio, ti invitiamo ad affrontarlo con spirito innovativo, empatia e volontà di aiutare le persone a prosperare nelle carriere da loro scelte.

Insieme, possiamo esplorare lo straordinario campo della moderna consulenza per l'orientamento professionale online e fornire alle persone gli strumenti necessari per tracciare il loro percorso verso il successo e la loro realizzazione nell'era digitale.





I. Standard di riferimento per l'uso delle tecnologie digitali nelle organizzazioni educative e di consulenza per l'orientamento professionale

Gli standard di OCCAY si basano sul quadro di riferimento di OCCAY (Immagine 1) e costituiscono una lista di controllo per le organizzazioni educative e di consulenza per l'orientamento professionale che desiderano utilizzare in modo efficace le tecnologie digitali e offrire servizi online di qualità.

7. Consulenza quotidiana

- · RGPD, sicurezza dei dati;
- · Questioni etiche nel contesto digitale;
- · Pagamenti online;
- Flusso di comunicazione e collaborazione;
- Processo decisionale e di risoluzione dei problemi.

6. Supporto alle/ai clienti

- Contenuti digitali (strumenti e risorse online, CV digitale aggiornato e IML);
- Capacità di preparare e assistere le/i clienti nell'ambiente digitale.

OCCAY. Online Career Counselling Academy

II Quadro di Riferimento

1. Norme & Standard

 Standard etici e professionali; licenze, ecc., relativi alle competenze digitali del personale.

2. Strategia digitale & Leadership

- Digitalizzazione come parte della missione, visione e della strategia organizzativa;
- · Supportata dal piano di gestione;
- E assicurata dal budget.

3. Gestione della qualità

- Monitoraggio della qualità dei servizi digitali;
- Valutazione dell'organizzazione;
- · Valutazione del personale.

4. Gestione delle risorse umane

- Competenze digitali incluse nella descrizione del profilo della/del candidata/o;
- Consulenza digitale come parte del contratto di lavoro;
- · Procedure di selezione;
- Procedure di inserimento;
- Sviluppo professionale continuo (formazione e coaching).

5. Infrastruttura digitale

- Attrezzatura per offrire i servizi digitali;
- Ambiente di lavoro fisico e online;
- Programma di copyright e licenze per il supporto tecnico.

Immagine 1 Il quadro di riferimento di OCCAY

Gli standard sono stati individuati attraverso una ricerca completa sui quadri di riferimento europei e degli strumenti di autovalutazione esistenti, come ad esempio DigComp2.0 – Quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini, DigCompOrg - Il quadro di riferimento europeo sulle competenze digitali delle organizzazioni educative e DigCompEdu / SELFIE for Teachers – Quadro di riferimento sulle competenze digitali degli insegnanti.

Poiché il campo della consulenza per l'orientamento professionale online sta cambiando in modo dinamico, lo strumento non pretende di essere esaustivo. Se da un lato i parametri di riferimento presentati nello strumento possono non essere completi, dall'altro servono come base fondamentale e catalizzatore per la trasformazione delle organizzazioni. Una organizzazione di consulenza per l'orientamento professionale che intende integrare nella propria pratica i servizi digitali dovrebbe servirsi di uno strumento di riferimento per misurare le sue attuali capacità e individuare le aree che necessitano di essere migliorate. Questo strumento può offrire un quadro strutturato per la valutazione delle competenze dell'organizzazione, dall'attrezzatura agli strumenti di consulenza online e alle strategie sui contenuti digitali. Inoltre, un'organizzazione può adattare gli standard per definire degli indicatori chiave di prestazione (ICP), fissare obiettivi raggiungibili e, infine, facilitare una integrazione più agevole ed efficace dei servizi digitali nella propria pratica.

Il quadro di riferimento consiste in 7 sezioni riportanti 35 affermazioni che descrivono la misura in cui una organizzazione adotta efficacemente le tecnologie digitali nella propria offerta di servizi di consulenza per l'orientamento professionale. Poiché lo strumento è collegato alle strategie di leadership dell'organizzazione,





l'obiettivo è quello di fornire dei feedback e dare delle indicazioni mirate. Per questa ragione si basa su una scala di 4 punti. Incoraggia i soggetti intervistati a prendere una posizione chiara e ad evitare di adottare un atteggiamento neutrale, riflesso di uno scarso coinvolgimento.

Per poterlo utilizzare, occorre leggere le affermazioni e valutare quanto si applichino per l'organizzazione. È fondamentale rispondere in modo onesto affinché sia possibile ottenere una valutazione accurata.

Sezione 1: Norme & Standard				
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename nte d'accord	D'accord o	Non d'accord o	Per niente d'accord
1.1. La nostra organizzazione è autorizzata/soddisfa i requisiti per fornire servizi di consulenza per l'orientamento professionale digitali in conformità alle norme nazionali.				
1.2. La nostra organizzazione osserva gli standard professionali per offrire servizi online.				
1.3. Tutte e tutti i consulenti nella nostra organizzazione sono adeguatamente preparati per fornire consulenza online.				
1.4. Tutte e tutti i consulenti nella nostra organizzazione si attengono al codice etico di condotta riguardante l'offerta di servizi sia in presenza sia online.				
Sezione 2. Strategia digitale & Leadership				
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename nte d'accord o	D'accord o	Non d'accord o	Per niente d'accord o
2.1. La digitalizzazione è integrata nella nostra missione, visione e strategia organizzativa generale.				
2.2. Il potenziale e i vantaggi delle tecnologie digitali sono riconosciuti e sostenuti da tutto il personale.				
2.3. Tutti i membri dell'organizzazione comprendono e si impegnano nell'attuazione della strategia digitale.				
2.4. La strategie viene attuata attraverso un piano di azione specifico indicante il budget e le relative responsabilità, a tutti i livelli e in tutti i processi e attività				
dell'organizzazione. Sezione 3. Gestione della qualità				
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename nte d'accord	D'accord o	Non d'accord o	Per niente d'accord o
3.1. La nostra organizzazione effettua regolarmente il monitoraggio della qualità dei servizi digitali.				
3.2. La nostra organizzazione raccoglie il feedback da clienti e parti interessate per valutare e migliorare la qualità dei servizi digitali.				
3.3. Le competenze digitali del personale vengono valutate regolarmente.				
3.4. La nostra organizzazione dispone di un protocollo per la gestione dei rischi e la risoluzione dei problemi e dei conflitti relativi l'offerta di servizi digitali.				
Sezione 4. Gestione delle risorse umane				
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename nte d'accord o	D'accord o	Non d'accord o	Per niente d'accord o
4.1. Le competenze digitali sono chiaramente indicate nella descrizione delle mansioni della nostra organizzazione.				
4.2. L'offerta di servizi online e l'uso delle tecnologie digitali sono inclusi all'interno del contratto di lavoro delle e dei consulenti che operano nella nostra organizzazione.				
4.3. Le procedure di selezione comprendono indicatori, criteri e approcci di valutazione che garantiscono il possesso da parte delle candidate e dei candidati delle competenze digitali necessarie.				





4.4. La nostra organizzazione possiede dei programmi di inserimento e di sviluppo				
professionale continuo per rispondere alle esigenze individuali di sviluppo				
delle competenze digitali e per supportare l'uso efficace di tecnologie				
innovative.				
4.5. La nostra organizzazione prevede una supervisione regolare e discussioni tra				
pari, per garantire la qualità del servizio, la gestione efficace dei casi e le				
sostituzioni.				
Sezione 5. Infrastruttura digitale				_
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename	D'accord	Non	Per
	nte d'accord	0	d'accord o	niente d'accord
	0		0	0
5.1 Nella nostra organizzazione l'infrastruttura digitale supporta la consulenza	U			U
5.1. Nella nostra organizzazione, l'infrastruttura digitale supporta la consulenza online, offre alle e ai consulenti dispositivi, spazi fisici, connessione Internet,				
supporto tecnico, programmi di archiviazione dati e cloud, ecc.				
5.2. La nostra organizzazione dispone di politiche e procedure per garantire che				
tutto il personale sia correttamente informato sulle regole relative la				
proprietà intellettuale e i diritti d'autore nell'utilizzo e nella creazione di				
contenuti digitali e che le licenze per i programmi, app, piattaforme e altre				
risorse educative vengano rispettate.				
5.3. La nostra organizzazione investe in attrezzature digitali, infrastrutture, spazi,				
strumenti e contenuti progettati per facilitare la consulenza digitale.				
5.4. Le e i clienti della nostra organizzazione hanno accesso all'archivio online				
degli strumenti e dei materiali di consulenza per il loro sviluppo				
professionale.				
5.5. Le e i clienti che hanno bisogno di supporto speciale hanno accesso a				
tecnologie assistive.				
5.6. Nella nostra organizzazione vengono utilizzati sistemi di protezione dati.				
Sezione 6. Supporto alle/ai clienti				
Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	Piename	D'accord	Non	Per
	nte	0	d'accord	niente
	d'accord	0	d'accord o	d'accord
		0		
6.1. L'organizzazione include in modo efficace una varietà di tecnologie,	d'accord	o		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti.	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale.	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici.	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici.	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale,	d'accord	0		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale.	d'accord	D'accord		d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana	d'accord o		O	d'accord o
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di <i>skill intelligence</i> , una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana	d'accord o	D'accord	Non	d'accord o
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	d'accord o	D'accord	Non d'accord	Per niente
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni:	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni: 7.1. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati e capaci di applicare le regole RGPD e la politica sul consenso e seguono i protocolli per	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni: 7.1. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati e capaci di applicare le regole RGPD e la politica sul consenso e seguono i protocolli per garantire una raccolta, un'archiviazione e un utilizzo trasparenti e responsabili	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni: 7.1. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati e capaci di applicare le regole RGPD e la politica sul consenso e seguono i protocolli per garantire una raccolta, un'archiviazione e un utilizzo trasparenti e responsabili delle e dei dati dei clienti.	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni: 7.1. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati e capaci di applicare le regole RGPD e la politica sul consenso e seguono i protocolli per garantire una raccolta, un'archiviazione e un utilizzo trasparenti e responsabili delle e dei dati dei clienti.	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord
contenuti, metodi e strumenti digitali per offrire servizi di consulenza di qualità, flessibili e inclusivi alle e ai clienti. 6.2. Le e i consulenti hanno accesso alle piattaforme di skill intelligence, una formazione adeguata per elaborare questi dati per le e i clienti e la capacità di utilizzare le piattaforme di consulenza digitale. 6.3. la nostra organizzazione si assicura che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a informazioni accurate e attuali sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate sui cambiamenti del mondo del lavoro, sui settori, sui profili e sulle competenze interessate dai cambiamenti tecnologici. 6.4. Nella nostra organizzazione le e i consulenti sono formati per riconoscere le sfide per le e i clienti legate all'uso delle tecnologie digitali e alla consulenza online e per fornire il supporto necessario per affrontarle 6.5. Le e i consulenti mettono le e i clienti in condizione di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico, gestendo la loro identità digitale, l'impronta digitale e la reputazione digitale. Sezione 7. Consulenza quotidiana Stabilisci quanto ritieni di essere d'accordo con le seguenti affermazioni: 7.1. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati e capaci di applicare le regole RGPD e la politica sul consenso e seguono i protocolli per garantire una raccolta, un'archiviazione e un utilizzo trasparenti e responsabili delle e dei dati dei clienti.	d'accord o Piename nte d'accord	D'accord	Non d'accord	Per niente d'accord





7.3. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati a riconoscere		
quando un problema della o del cliente non rientra nell'ambito delle sue		
competenza e a cercare l'assistenza di una o un collega più esperto, di un		
supervisore o a indirizzare la o il cliente a un altro o a un altro professionista.		
7.4. Disponiamo di un protocollo di comunicazione che garantisce l'efficace		
gestione dei casi, il supporto tra pari e le sostituzioni.		
7.5. Tutte le e i consulenti nella nostra organizzazione sono formati per affrontare		
i limiti delle tecnologie digitali relative alla relazione cliente-consulente nella		
consulenza online.		
7.6. Le e i consulenti utilizzano le tecnologie in modo corretto, rispettando gli		
individui e non tollerando alcuna discriminazione basata su genere, età,		
condizione, razza, etnia o altre caratteristiche.		
7.7. La nostra organizzazione è responsabile dell'uso della tecnologia e dell'IA per		
garantire l'affidabilità, la sicurezza, l'equità, la privacy e la protezione degli utenti.		





II. Manuale per responsabili dell'integrazione delle competenze digitali nella struttura organizzativa



Sezione 1: Norme & Standard

Licenze e norme

Le organizzazioni che si occupano di consulenza per l'orientamento professionale online devono rispettare standard professionali, codici etici e requisiti normativi per assicurarsi di soddisfare gli standard di competenza professionale e di condotta. Ciò è finalizzato a tutelare il benessere delle e dei clienti garantendo loro di ricevere servizi da professioniste e professionisti qualificati e competenti.

In molti paesi europei, la consulenza, analogamente alla psicologia, è una professione regolamentata soggetta a diverse norme e requisiti.

Requisiti legati all'istruzione e alla qualificazione: generalmente è richiesta almeno una laurea triennale in psicologia, consulenza, sviluppo professionale o in campi analoghi. In molti hanno conseguito anche master o ulteriori specializzazioni.

Codici e standard etici: le e i consulenti per l'orientamento professionale devono aderire a specifici standard etici che si applicano all'offerta di servizi sia in presenza sia online. Prima di iniziare qualsiasi forma di consulenza, le professioniste e i professionisti devono assicurarsi che le e i clienti vengano informati delle possibilità e dei limiti dei servizi offerti, delle politiche sull'utilizzo dei dati e degli accordi di riservatezza. Ci si aspetta che ogni professionista aderisca a dei codici etici e di condotta, spesso offerti da organizzazioni professionali. Inoltre, la supervisione o la valutazione tra pari viene effettuata regolarmente allo scopo di garantire la qualità dei servizi e l'adesione agli standard etici.

In alcuni paesi tali figure sono autorizzate dalle autorità nazionali, il che può prevedere una specifica formazione e un periodo di tirocinio supervisionato. L'ottenimento di licenze e la conformità alle norme rappresenta un marchio di professionalità e di impegno nell'offerta di servizi di alta qualità. Permette di distinguere tra organizzazioni di consulenza professionale online legittime da quelle che non aderiscono agli standard. L'appartenenza a una organizzazione professionale conferisce credibilità e fa in modo che le e i





consulenti aderiscano agli standard professionali ed etici stabiliti. Molti enti professionali richiedono l'impegno verso la formazione continua per mantenere l'iscrizione o la licenza, come ad esempio frequentare corsi, seminari e altre opportunità di sviluppo professionale.

Alcuni paesi possono presentare ulteriori indicazioni e norme per regolare l'offerta di consulenza a distanza, in particolare per quanto riguarda il consenso informato e la sicurezza dei dati. L'RGPD (in inglese, GDPR - General Data Protection Regulation) stabilisce il modo in cui i dati personali dovrebbero essere gestiti e protetti. Le organizzazioni devono impegnarsi per tutelare l'archiviazione e la trasmissione dei dati delle e dei clienti, acquisire il consenso esplicito per la loro raccolta e utilizzo e offrire alternative per la portabilità e la cancellazione dei dati. Oltre all'RGPD, in alcuni paesi possono esservi altre leggi sulla protezione dei dati a cui le organizzazioni devono attenersi. Ad esempio, la Germania possiede la propria Legge Federale sulla Protezione dei Dati (Bundesdatenschutzgesetz), come integrazione all'RGPD.

Le organizzazioni potrebbero dovere seguire l'ISO 27001 o standard equivalenti per assicurarsi che le proprie misure di sicurezza informatica siano conformi agli standard del settore. Ciò è particolarmente importante per la gestione e trasmissione sicura di dati sensibili delle e dei clienti.

In qualità di fornitori di servizi online, le organizzazioni di consulenza per l'orientamento professionale devono aderire alla Direttiva dell'Unione Europea (UE) sul Commercio Elettronico, la quale prevede misure per la condivisione di informazioni, le comunicazioni commerciali e i contratti elettronici.

Tra le altre normative che le organizzazioni possono avere bisogno di prendere in considerazione, c'è la Direttiva sui diritti dei consumatori, che stabilisce i diritti che i consumatori hanno quando acquistano servizi online, tra cui il diritto a informazioni chiare e il diritto di annullare o recedere dal servizio a condizioni specifiche.

Le organizzazioni devono anche rendere le loro piattaforme digitali accessibili alle persone con disabilità, come previsto dalla Direttiva sull'accessibilità del web dell'UE.

A seconda del Paese, possono essere richieste licenze o permessi commerciali specifici per offrire servizi di consulenza online, quindi è essenziale consultare le normative locali. Se l'organizzazione gestisce transazioni, deve rispettare gli standard di sicurezza Payment Card Industry (PCI).

La conformità a queste norme e standard non solo garantisce che l'organizzazione operi entro i limiti della legge, ma rafforza anche la fiducia delle e dei clienti e la reputazione dell'organizzazione in termini di professionalità e affidabilità. Le norme nazionali aiutano a rispondere alle questioni di responsabilità e forniscono un percorso chiaro per affrontare i reclami o le preoccupazioni sulla condotta delle e dei consulenti professionali online. Questa responsabilità promuove la fiducia tra consulenti e clienti, in quanto le e i clienti hanno la possibilità di fare ricorso se ritengono che i loro diritti siano stati violati.

In <u>Austria</u> non esiste una normativa generale sulla formazione e la qualificazione delle professioniste e dei professionisti dell'orientamento professionale, ma si stanno compiendo sforzi per rendere tale formazione e qualificazione più trasparente attraverso il rilascio di certificazioni. L'Austrian Academy of Continuing Education (wba) e il progetto ECGC (European Career Guidance Certificate), in cooperazione con la Danube University Krems, costituiscono due esempi di questo approccio. Tuttavia, le professioniste e i professionisti dell'orientamento professionale attualmente sfruttano queste opportunità in misura limitata.

L'Austria ha un sistema di controllo della qualità aperto a tutte le istituzioni e prevede il rilascio di una certificazione, denominata Procedura esterna di controllo della qualità per l'orientamento professionale in Austria (Verfahren der externen Qualitätssicherung für anbieterneutrale Bildungsberatung in Österreich). Questo sistema e questa certificazione (il cosiddetto certificato IBOBB; IBOBB = Informazione, consulenza e orientamento per la formazione e la carriera) sono stati istituiti nel 2009 per sostenere il controllo della qualità e la valutazione delle offerte, dei processi e delle strutture definite come obiettivo programmatico nella strategia nazionale di consulenza per la formazione professionale permanente (Nationale Lifelong Guidance Strategie, vedi la Sezione Coordinamento e Ricerca tra parti interessate). La certificazione è facoltativa ed è rilasciata dal Ministero federale dell'Istruzione, della Scienza e della Ricerca (BMBWF) e gestita da un istituto di ricerca indipendente (Istituto austriaco per la ricerca sulla formazione professionale, öibf) con un team di valutazione composto da tre persone. L'obiettivo della procedura, che deve essere ripetuta ogni tre anni, è una verifica





indipendente dell'affidabilità e della credibilità dei servizi di consulenza. In una valutazione in loco, vengono esaminati i criteri di qualità per l'indipendenza e l'orientamento al cliente, i requisiti strutturali, l'orientamento all'uguaglianza e lo sviluppo della qualità. I criteri di qualità sono pubblicati in un manuale che descrive la procedura di certificazione. Questi criteri possono essere utilizzati come guida anche da consulenti che non intendono partecipare all'intero processo di certificazione. Le questioni etiche sono parte integrante della formazione sull'orientamento professionale offerta in Austria, generalmente in riferimento agli standard etici IAEVG.

In Bulgaria, tra i principali requisiti per esercitare la professione di consulente professionale, oltre a un titolo universitario nel campo delle scienze sociali (ad esempio, psicologia, assistenza sociale), vi è il possesso del certificato di Facilitatore dello Sviluppo Professionale Globale (Global Career Development Facilitator - GCDF). i tratta di una certificazione che attesta che la o il titolare ha seguito una formazione specifica e possiede le 12 competenze accreditate dal Centre for Credentialing and Education (CCE). A livello globale, vi sono più di 30.000 professioniste e professionisti in 23 Paesi, certificati con la qualifica GCDF e che aderiscono al Codice Etico. Il programma GCDF è stato introdotto in Bulgaria dalla Business Foundation for Education e dal 2005 più di 1000 professioniste e professionisti sono stati formati e abilitati a livello nazionale. Attualmente il certificato GCDF è la credenziale più apprezzata nel Paese, riconosciuta dalle autorità nazionali e richiesta dalle e dai professionisti.

Oltre al certificato GCDF, è disponibile una formazione specializzata post-laurea (vedi sezione Formazione e qualifiche). I principali titoli di master sono: il master Orientamento professionale in istituzioni e reti di educazione non formali, presso l'Università di Sofia, e il master in Sviluppo professionale e imprenditorialità, presso l'Università del Sud-Ovest "Neofit Rilski".

L'orientamento professionale è riconosciuto come un'occupazione a sé, inclusa nel Sistema nazionale delle professioni e delle occupazioni. Per lavorare come consulente professionale è necessaria la laurea. I servizi di consulenza per l'orientamento professionale sono offerti anche da psicologhe e psicologi, professioniste e professionisti delle risorse umane, che seguono standard professionali specifici. Le autorità che controllano la qualità dei servizi di consulenza sono il Ministero dell'Istruzione e della Scienza, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, l'Agenzia Nazionale per l'Occupazione (NEA) e l'Agenzia Nazionale per l'Istruzione e la Formazione Professionale (NAVET), che concede la licenza ai centri privati di consulenza e informazione professionale del Paese.

In Germania, non esiste un quadro di riferimento nazionale vincolante per la qualità dell'offerta di consulenza per l'orientamento professionale continua, che copra tutte le dimensioni e i fornitori di servizi. Nella sua dichiarazione della missione, il Forum nazionale per l'orientamento professionale sottolinea l'importanza di promuovere la qualità della consulenza e lo scambio di informazioni ed esperienze (ad esempio, le proprie pubblicazioni, il lavoro dell'ELGPN, comprese le traduzioni in tedesco). Il Forum ha prodotto un concetto di qualità per la consulenza (BeQu - Beratungsqualität) che consiste in un profilo di competenza e in un quadro di riferimento per lo sviluppo della qualità nelle organizzazioni del settore pubblico e privato.

L'Agenzia federale per il lavoro rispetta il Codice sociale. Questo suggerisce che la consulenza deve corrispondere alle esigenze individuali, rispettare la riservatezza e l'imparzialità. L'Agenzia federale per il lavoro dispone di un dipartimento dedicato alla gestione della qualità che comprende i servizi di consulenza per l'orientamento professionale. Come elemento essenziale di garanzia della qualità, l'Agenzia Federale per l'Impiego tedesca ha elaborato Beratungskonzepte (concetti o manuali di orientamento) dettagliati per la consulenza professionale nei settori dell'orientamento professionale e dell'integrazione nel mercato del lavoro.

<u>In Italia</u>, le Linee guida nazionali per l'orientamento permanente pubblicate nel 2014 (vedi le Sezioni Coordinamento e collaborazione tra le parti interessate e Controllo della qualità) descrivono i servizi, i requisiti di qualità e le risorse relative all'offerta di orientamento. Il documento specifica il livello minimo di competenze necessarie per fornire servizi per diversi tipi di attività di orientamento professionale secondo gli standard nazionali.

In linea con il quadro di riferimento europeo (Commissione Europea, 2010), le linee guida del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (2014) definiscono l'uso e lo sviluppo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nell'orientamento professionale come una priorità per il sistema nazionale. Come riportato nelle linee guida, è fondamentale: garantire l'accesso alle risorse web e informatiche a ogni studente per promuovere l'apprendimento delle competenze di gestione della carriera; promuovere la formazione di docenti e professioniste/i, e migliorare la qualità e l'utilità degli strumenti di e-guidance.

L' Accordo tra Governo, Regioni ed Enti locali sul documento recante Definizione di standard minimi per l'orientamento permanente del 2014 descrive i servizi, i requisiti di qualità e le risorse per l'offerta di orientamento in ogni contesto principale (istruzione, università e servizi per l'impiego). Questo documento tecnico supporta le regioni e gli altri fornitori di orientamento nella progettazione dei servizi di orientamento e nell'allocazione delle risorse e del personale. Il Ministero del Lavoro e le Regioni hanno emanato standard di qualità per i servizi per l'impiego, comprese le informazioni e l'orientamento professionale. Questo documento fornisce un elenco di servizi e riferimenti per tutti gli uffici pubblici di collocamento in Italia e anche per i centri per l'impiego privati e le agenzie per il lavoro. Gli standard includono il trattamento etico dei clienti, la disponibilità di informazioni sulla professione e la possibilità di ricercare offerte di lavoro per tutte e tutti i clienti.





Standard professionali per l'offerta di servizi di consulenza per l'orientamento professionale online

Gli standard professionali per l'offerta di servizi online, compresa la consulenza, in Europa possono variare da paese a paese a causa delle differenze nelle normative nazionali e nei requisiti per la concessione delle licenze. Tuttavia, esistono alcuni principi e standard comuni che molti Paesi europei considerano quando si forniscono servizi online:

- Competenze e qualifiche: le professioniste e i professionisti devono possedere le qualifiche e le competenze necessarie per offrire servizi online nei rispettivi ambiti. Ciò può comprendere specifici requisiti formativi e una formazione professionale continua.
- Consenso informato: le professioniste e i professionisti devono solitamente ottenere il consenso informato delle e dei clienti, accertandosi che loro comprendano pienamente la natura dei servizi online offerti, inclusi i potenziali rischi e vantaggi.
- Riservatezza e privacy: le professioniste e i professionisti devono prendere dei provvedimenti per tutelare la privacy e la riservatezza delle informazioni condivise dalla o dal cliente, il che può comportare piattaforme per la comunicazione sicura e la crittografia dei dati.
- Sensibilità culturale e diversità: le professioniste e i professionisti dovrebbero dimostrare sensibilità
 e competenze culturali ed essere capaci di riconoscere e rispettare i diversi background ed
 esperienze delle e dei clienti.
- Comportarsi secondo il codice etico: le professioniste e i professionisti devono aderire al codice etico
 che regola il loro comportamento e la loro condotta professionale, che può includere linee guida sui
 confini, sulle relazioni personali e sui conflitti di interesse.
- Valutazione dei rischi e gestione delle crisi: le professioniste e i professionisti dovrebbero seguire dei protocolli per valutare e gestire i momenti di crisi delle e dei clienti, indirizzandoli ai servizi di emergenza quando necessario.
- Tecnologie e standard di sicurezza: le professioniste e i professionisti sono tenuti a servirsi di piattaforme sicure e affidabili per offrire i servizi online e conoscere le leggi sulla protezione dei dati e attenervisi.
- Supervisione e consultazione: le professioniste e i professionisti potrebbero essere incoraggiati o obbligati a richiedere la supervisione o un consulto a professioniste e professionisti qualificati per garantire la massima assistenza.
- Registrazione e documentazione: le professioniste e i professionisti dovrebbero conservare una documentazione accurata e sicura delle interazioni con le e i clienti, includendo appunti, valutazioni,
- Conformità alle leggi e alle norme nazionali: le professioniste e i professionisti devono rispettare le leggi e le norme che disciplinano la loro professione nei rispettivi paesi europei, il che prevede il possesso dei requisiti necessari al rilascio di licenze, ecc.

Questi standard possono cambiare nel corso del tempo e variare a seconda dello specifico paese analizzato. Pertanto, le e i professionisti, nonché le organizzazioni, dovrebbero mantenersi aggiornati sulle ultime novità normative e ricercare supporto dagli enti professionali rilevanti o dalle autorità normative nei propri paesi. Per ottenere informazioni aggiornate e specifiche si raccomanda, quindi, di consultare le organizzazioni professionali rilevanti a livello nazionale o regionale.

Personale formato per offrire servizi di consulenza online

Alla luce delle dinamiche uniche che interessano la consulenza online e delle relative implicazioni, le professioniste e i professionisti necessitano di seguire una formazione specifica per attuare questo tipo di interazione. Diversamente dalle sessioni in presenza, la consulenza online fa affidamento sulle piattaforme





digitali che le e i consulenti sono tenuti a sapere utilizzare, insieme agli strumenti tecnologici e alle strategie per assicurare una comunicazione sicura. La consulenza online richiede una elevata consapevolezza delle potenziali sfide di natura etica e legale, come la tutela della privacy della o del cliente e l'ottenimento del consenso informato nel contesto digitale. Inoltre, devono possedere competenze specifiche per stabilire e mantenere solide relazioni con le e i clienti in assenza di contatto diretto, facendo affidamento sulle informazioni derivanti dalla comunicazione verbale e non verbale filtrate dallo schermo. Una opportuna formazione dota le professioniste e i professioniste delle conoscenze e degli strumenti necessari per adattare le proprie tecniche di consulenza all'ambiente online, consentendo loro di offrire supporto e orientamento efficaci alle e ai clienti in modo sicuro, etico e competente.

Codice etico e di condotta

Indipendentemente dal contesto in presenza o online in cui la o il consulente opera, lei o lui è vincolato a rispettare il codice etico e di condotta nella sua offerta di servizi, il quale rappresenta una sorta di punto di riferimento che la o lo guida nel corso delle interazioni con le o i clienti e garantisce elevati standard di professionalità. Aderire ai principi etici permette di stabilire una solida base di fiducia e di sicurezza nel rapporto con la o il cliente, garantendo la priorità attribuita al suo benessere e alla riservatezza. Sia nei contesti in presenza che in quelli digitali, il rispetto dell'autonomia del cliente, il mantenimento di chiari confini e l'adozione di una pratica scevra da ogni forma di discriminazione costituiscono elementi essenziali del codice etico. Seguire gli standard etici assicura che l'attività di consulenza si mantenga entro i limiti stabiliti dalla legge, riducendo i rischi associati a eventuali ripercussioni legali. Inoltre, sottolinea l'impegno della o del consulente nell'agire nell'interesse e a vantaggio del benessere della o del cliente, promuovendo ambienti di consulenza caratterizzati da principi quali l'integrità, il rispetto e la fiducia.

Considerazione di natura etica e legale

Le considerazioni di natura etica e legale nell'ambito della consulenza professionale online sono di fondamentale importanza per mantenere integro, sicuro ed efficace il processo di orientamento. In molti paesi nell'UE le e i consulenti professionali vengono formati e obbligati ad aderire nella propria pratica a determinati codici di condotta etici e professionali. Tali linee guida stabiliscono un quadro di riferimento a cui conformare la propria pratica, assicurando che le e i consulenti operino entro i confini legali e sostengano i diritti e il benessere delle e dei loro clienti. Il rispetto delle norme, tra cui quelle relative alla riservatezza e alla privacy, mirano a tutelare le informazioni sensibili e a promuovere un clima di fiducia tra professionista e cliente. I principi etici, d'altra parte, promuovono l'equità, il rispetto e la sensibilità culturale e consento alle e ai consulenti di esplorare le esperienze diverse delle e dei clienti con empatia e comprensione, L'adesione a simili considerazioni permette alle e ai consulenti professionali online di creare un ambiente sicuro e solidale che incoraggia le e i clienti a esplorare i propri percorsi professionali con maggiore fiducia, nella piena consapevolezza che i propri diritti e il principio di riservatezza vengono rispettati. Questa base etica e legale non sono garantisce una maggiore responsabilità professionale, ma getta anche le basi per una esperienza di consulenza professionale positiva e trasformativa.

Segue un elenco delle principali considerazioni di natura etica e legale concernenti la consulenza professionale online:

- Riservatezza e privacy: Le e i consulenti online devono assicurarsi che le informazioni condivise dalla
 o dal cliente rimangano confidenziali e sono tenuti ad aderire alle relative leggi sulla privacy. Devono
 comunicare chiaramente le politiche sulla riservatezza a cui si attengono e discutere qualsiasi
 possibile limite legato alla comunicazione online.
- Consenso informato: L'ottenimento del consenso informato è cruciale. Ciò include spiegare la natura della consulenza online, presentare i possibili rischi e i vantaggi. Le ei clienti devono avere una





conoscenza approfondita di ciò che possono aspettarsi da questo genere di servizio, compresi i limiti tecnologici e le misure di sicurezza in atto.

- Licenze e giurisdizione: Le e i consulenti online devono essere consapevoli dei requisiti di autorizzazione nella loro giurisdizione e rispettare qualsiasi regolamento relativo alla pratica della consulenza. Devono comunicare con i clienti in modo trasparente le loro qualifiche e il loro grado di competenza.
- Situazioni critiche e di emergenza: Le e i consulenti online devono disporre di un piano per gestire le situazioni di crisi e fornire i contatti appropriati nei casi in cui è richiesta un'assistenza d'emergenza. Devono comunicare alle e ai clienti le procedure per affrontare le emergenze e adottare protocolli chiari per un intervento immediato.
- Tecnologia e sicurezza: Le e i consulenti online sono responsabili di garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni condivise dalle e dai clienti. Devono anche attenersi alle leggi sulla protezione dei dati e dovrebbero utilizzare piattaforme sicure e criptate per comunicare e archiviare i dati delle e dei clienti in modo sicuro e confidenziale.
- Competenza e sviluppo professionale: Le organizzazioni che si occupano di consulenza devono assicurarsi che le e i consulenti non oltrepassino i limiti del proprio ambito di competenza e si tengano aggiornati sulle relative norme e leggi. Le e i consulenti dovrebbero seguire percorsi di sviluppo professionale continuo e richiedere la supervisione o il consulto con altri esperti quando necessario.
- Sensibilità culturale e diversità: Le organizzazioni che si occupano di consulenza devono essere
 consapevoli e rispettare il background culturale e la diversità delle e dei loro clienti, assicurandosi di
 non mettere in atto pratiche discriminatorie. Le e i consulenti devono ricevere una formazione
 appropriata sulla competenza culturale ed essere sensibili alle esigenze e alle esperienze uniche delle
 e dei clienti provenienti da contesti diversi.
- Confini e relazioni personali: Le organizzazioni che si occupano di consulenza devono stabilire e
 mantenere confini professionali appropriati con le e i clienti, evitando conflitti di interesse o relazioni
 personali. Le e i consulenti devono essere attenti a mantenere chiari i confini, anche in contesti online
 dove il limite tra interazioni personali e professionali può essere meno definito.
- Registrazione e documentazione: Le organizzazioni che si occupano di consulenza devono mantenere registrazioni accurate e sicure delle loro interazioni con le e i clienti. Le e i consulenti devono informare le e i clienti sulle pratiche di conservazione dei registri e su come verranno utilizzate le loro informazioni, e devono chiedere il consenso per qualsiasi loro condivisione.

Tali considerazioni di natura etica e legale possono essere soggette a variazioni a seconda della giurisdizione in cui si opera, pertanto le e i consulenti devono conoscerle e aderire a specifiche leggi e norme che regolano la propria pratica professionale. Inoltre, il campo della consulenza online è dinamico e le e i consulenti devono tenersi aggiornati su qualsiasi nuovo standard etico o legale.







Sezione 2. Strategia digitale & Leadership

Digitalizzazione come parte della missione, della visione e della strategia organizzativa generale

Includere la digitalizzazione come componente centrale della missione, della visione e della strategia di una moderna organizzazione di consulenza è fondamentale per rimanere aggiornati nell'attuale panorama digitale in rapida evoluzione. Indica l'impegno a sfruttare la tecnologia per migliorare l'erogazione dei servizi, l'accessibilità e i risultati per le e i clienti. Per strutturare questa integrazione, l'organizzazione deve iniziare a definire obiettivi chiari relativi alla digitalizzazione, allineandoli con la missione e la visione generale. Ciò può includere l'espansione dell'offerta di consulenza online, la realizzazione di strumenti di valutazione avanzati e lo sfruttamento dell'analisi dei dati per prendere decisioni consapevoli.

L'organizzazione dovrebbe anche investire in una solida infrastruttura digitale, assicurandosi che la tecnologia sia affidabile, sicura e di facile utilizzo sia per le professioniste e i professionisti che per le e i clienti. Inoltre, sono essenziali una formazione completa e uno sviluppo professionale continuo sulle tecniche e sulle piattaforme di consulenza digitale. La valutazione regolare e l'adattamento delle strategie digitali in base ai feedback e alle tecnologie emergenti dovrebbero essere incorporati nelle operazioni dell'organizzazione.

Integrando la digitalizzazione nella missione, nella visione e nella strategia dell'organizzazione, si assicura che la tecnologia diventi parte integrante della fornitura di servizi di consulenza di alta qualità, accessibili e innovativi, per soddisfare le esigenze in continua evoluzione delle e dei clienti.

Il ruolo del dipartimento di informatica nella trasformazione digitale dei centri di orientamento professionale

Considerati un elemento chiave del processo di digitalizzazione, i dipartimenti di informatica svolgono un ruolo sfaccettato nella trasformazione digitale dei centri di orientamento. Questi professionisti possiedono le competenze necessarie per valutare e fornire le informazioni necessarie riguardo all'utilizzo di nuovi programmi e strumenti informatici. Tali indicazioni sono essenziali non solo per determinare la compatibilità tecnologica, ma anche l'adattabilità degli strumenti all'interno delle infrastrutture dell'organizzazione. Questi





professionisti, infatti, sono in grado di elaborare un'analisi dettagliata dei costi, delle spese di manutenzione e delle ricadute finanziarie dei progetti. Tali dettagli sono indispensabili per far sì che la digitalizzazione sia sostenibile da un punto di vista economico. Inoltre, il personale esperto nel campo dell'informatica ha il compito di progettare e fornire dei corsi di formazione al resto dello staff. In questo modo è possibile assicurare che la transizione verso il nuovo sistema avvenga senza intoppi e ogni dipendente del centro sia in grado di utilizzare in maniera efficace tutti gli strumenti introdotti.

Impegno del personale verso la digitalizzazione dell'organizzazione

Assicurare l'impegno di tutti i membri dell'organizzazione nel compiere sforzi verso la sua digitalizzazione è di fondamentale importanza per l'efficace passaggio all'era digitale.

- Si inizia con una comunicazione chiara e trasparente sulla visione dell'organizzazione per la digitalizzazione, sottolineando l'impatto positivo che può avere sui servizi e sui risultati per le e i clienti. Si raccomanda vivamente di coinvolgere le e i consulenti nelle discussioni.
- Educare il personale sull'importanza dello sviluppo delle competenze digitali nel contesto dell'orientamento professionale. Evidenziare come la tecnologia possa migliorare i servizi offerti alle e ai clienti, snellire i processi e fornire preziose informazioni sulle tendenze del mercato del lavoro. È necessario assicurarsi che il personale abbia accesso a una serie di strumenti e risorse digitali. Tra questi possono esserci programmi di valutazione delle carriere, fiere virtuali del lavoro, piattaforme di apprendimento online e banche dati specifiche per il settore.
- È essenziale fornire formazione e risorse complete, dotando le e i consulenti delle competenze e della fiducia necessarie per utilizzare efficacemente gli strumenti e le piattaforme digitali. Bisogna promuovere una cultura di apprendimento continuo e di sviluppo professionale e offrire al personale l'opportunità di partecipare a webinar, conferenze e laboratori incentrati sulle tecnologie emergenti nel campo della consulenza professionale. Bisogna, inoltre, offrire regolarmente sessioni di formazione e laboratori incentrati su strumenti e piattaforme digitali rilevanti per l'orientamento professionale ed esperienze pratiche e incoraggiare il personale a esplorare le funzionalità delle varie tecnologie.
- Integrare perfettamente le tecnologie digitali nei flussi di lavoro e nei processi quotidiani. Dimostrare come la tecnologia possa migliorare l'efficienza, l'accuratezza e l'esperienza complessiva della e del cliente.
- Riconoscere che i membri del personale possono avere diversi livelli di competenza digitale. Adattare i programmi di formazione in modo da soddisfare i diversi livelli di competenza e gli stili di apprendimento, assicurandosi che tutte e tutti acquisiscano le competenze necessarie. Riconoscere e celebrare i membri del personale che dimostrano un'eccezionale competenza nell'utilizzo di strumenti e piattaforme digitali. Evidenziate i loro risultati come esempi da seguire.
- Sollecitare attivamente i feedback del personale sulle loro esperienze con le tecnologie digitali.
 Incoraggiateli a condividere suggerimenti per effettuare miglioramenti o utilizzare nuove tecnologie che potrebbero essere utili all'organizzazione.
- Promuovere l'innovazione incoraggiando il personale a esplorare e sperimentare nuovi strumenti e
 piattaforme digitali. Offrite al personale l'opportunità di condividere i successi e le proprie
 esperienze.
- Creare canali che permettano al personale di cercare supporto e guida nell'utilizzo delle tecnologie digitali. Definire un referente designato, una esperta o un esperto di tecnologie digitali che possa fornire assistenza in caso di necessità.
- Infine, date l'esempio: la dirigenza dell'organizzazione deve dimostrare attivamente il proprio impegno e la propria competenza nelle tecnologie digitali. Creando un ambiente che sostiene e





valorizza il ruolo della digitalizzazione, le e i consulenti professionali potranno essere maggiormente inclini ad accogliere e contribuire alla trasformazione digitale dell'organizzazione.

Le strategie elencate possono aiutare le organizzazioni di consulenza per l'orientamento professionale a garantire che tutti i membri del personale riconoscano e sostengano attivamente il potenziale e i vantaggi delle tecnologie digitali per migliorare i servizi e raggiungere gli obiettivi organizzativi.

Buone pratiche: Accogliere il cambiamento e l'innovazione con una mentalità digitale

Il percorso di Mehmedali Mustafa come consulente presso il centro di orientamento di Razgrad, in Bulgaria, è un ottimo esempio della capacità di accogliere la trasformazione digitale a fronte di sfide senza precedenti. Con lo scoppio della pandemia, Mehmedali si è trovato a dover far fronte a un'immediata transizione e all'adozione repentina degli strumenti digitali per poter fornire consulenze individuali e corsi di formazione sull'orientamento professionale.

Consapevole della necessità di adattarsi rapidamente, Mehmedali ha intrapreso un percorso che lo ha portato a integrare rapidamente soluzioni digitali nel suo lavoro. Ha compreso che per rispondere alle esigenze della sua clientela, composta prettamente da studenti, aveva bisogno di servirsi delle stesse piattaforme digitali utilizzate nelle scuole. Dando prova di un'invidiabile agilità e impegno, non solo è riuscito ad imparare a usare queste piattaforme, ma ha anche adattato il proprio approccio per adeguarsi alle preferenze degli studenti in modo da interagire con loro in maniera ottimale.

Le innovazioni di Mehmedali non si sono fermate qui. Ha elaborato un questionario di valutazione non formale, uno strumento creativo pensato per aiutare gli studenti a individuare i loro interessi e le loro inclinazioni professionali. Questa soluzione gli ha permesso di dare un tocco personale ai suoi servizi online, migliorando sensibilmente l'esperienza dell'utente.

Oltre ad adattarsi alle piattaforme esistenti, Mehmedali ha aumentato la propria presenza online. Non cura più soltanto il sito istituzionale del centro, ma ne ha creato anche uno personale dedicato all'orientamento. Il sito costituisce una raccolta di risorse, informazioni e strumenti interattivi per rendere l'orientamento professionale accessibile a un gruppo più ampio.

La storia di Mehmedali è caratterizzata da una spinta costante verso l'apprendimento e l'adattamento, dal senso di responsabilità personale e da una mentalità digitale. Continua a tenersi aggiornato su nuovi strumenti e tecnologie allo scopo di arricchire il proprio metodo di lavoro con soluzioni innovative.

Strategia digitale

Una strategia digitale può permettere a un'organizzazione di orientamento professionale di muoversi agevolmente nel panorama digitale in continua evoluzione e di fornire servizi accessibili e di alta qualità alle e ai clienti. Una strategia digitale completa dovrebbe comprendere diversi elementi chiave per sfruttare efficacemente le tecnologie al fine di migliorare i servizi e l'efficienza dell'organizzazione. In primo luogo, dovrebbe dare priorità a piattaforme digitali facili da usare e sicure per condurre le sessioni di consulenza, garantendo l'accessibilità e la privacy sia per le e i consulenti che per le e i clienti. Deve incorporare validi strumenti di valutazione e risorse che sfruttino le tecnologie per fornire informazioni accurate sui punti di forza, gli interessi e i percorsi professionali delle e dei clienti. Una strategia digitale ben strutturata dovrebbe anche includere capacità di analisi dei dati, consentendo all'organizzazione di monitorare i progressi compiuti dalle e dai clienti, individuare le tendenze e prendere decisioni oculate per migliorare continuamente i servizi. L'integrazione con le piattaforme del mercato del lavoro online e con le risorse di *skill intelligence* è essenziale per rimanere aggiornati sulle tendenze e sulle richieste del settore. La strategia deve includere misure di sicurezza informatica e di protezione dei dati per salvaguardare le informazioni sensibili delle e dei clienti.





Inoltre, dovrebbero far parte integrante della strategia le iniziative di formazione continua e di sviluppo professionale per il personale, al fine di migliorarne le competenze digitali.

Nella formulazione di una strategia digitale, un'organizzazione di consulenza per l'orientamento professionale dovrebbe includere diversi aspetti chiave relativi all'approvvigionamento, al personale e ad altre misure per creare un ambiente digitale solido:

- Acquisto di tecnologia e programmi: individuare e acquisire l'hardware, il software e gli strumenti digitali necessari per supportare le sessioni di consulenza online, le valutazioni e la gestione dei dati.
 Ciò può includere piattaforme di videoconferenza sicure, software di valutazione e strumenti di analisi dei dati.
- Misure di sicurezza informatica: attuare solide misure di sicurezza informatica per salvaguardare le informazioni sensibili delle e dei clienti. Ciò include firewall, protocolli di crittografia, procedure di accesso sicure e regolari controlli di sicurezza per rilevare e risolvere potenziali vulnerabilità.
- Personale e formazione: assumere o incaricare membri del personale con competenze nel campo delle tecnologie digitali e assicurarsi che ricevano una formazione completa. Ciò può comportare l'assunzione di professioniste professionisti informatici, esperte ed esperti digitali, analiste e analisti di dati, nonché la possibilità di offrire uno sviluppo professionale continuo nelle tecniche di consulenza digitale.
- Protezione dei dati e conformità alle norme sulla privacy: stabilire politiche e procedure per garantire la conformità alle normative sulla protezione dei dati, come l'RGPD (Regolamento generale sulla protezione dei dati) in Europa. Ciò include l'ottenimento del consenso informato da parte delle e dei clienti in merito alla gestione e all'archiviazione dei dati.
- Accessibilità ed esperienza utente: garantire che le piattaforme e le risorse digitali siano accessibili a tutte e a tutti i clienti, compresi quelli con disabilità. Ciò può comportare l'integrazione di funzioni quali screen reader, testi alternativi e la garanzia di compatibilità con le tecnologie assistive.
- Integrazione degli strumenti di valutazione: procurare e integrare strumenti di valutazione digitale che forniscano informazioni sulle competenze, gli interessi e le preferenze professionali delle e dei clienti. Questi strumenti devono essere in linea con l'approccio e le metodologie di consulenza dell'organizzazione.
- Allocazione del budget e pianificazione delle risorse: stanziare risorse finanziarie sufficienti a coprire
 i costi di acquisto delle tecnologie, delle licenze software, delle misure di sicurezza informatica e della
 formazione del personale. Stabilire un budget che consenta la manutenzione e aggiornamenti
 continui.
- Monitoraggio e valutazione continui: attuare misure per monitorare l'efficacia e l'efficienza dell'ambiente digitale. Valutare regolarmente le prestazioni degli strumenti digitali e la soddisfazione delle e dei clienti e monitorare gli indicatori chiave di prestazione relativi ai servizi online.
- Meccanismi di assistenza e feedback per le e i clienti: fornire risorse e supporto alle e ai clienti per orientarsi nell'ambiente digitale. Stabilire meccanismi di feedback per raccogliere indicazioni sull'esperienza utente e affrontare tempestivamente eventuali problemi o preoccupazioni.
- Gestione del rischio e piani di emergenza: sviluppare piani di emergenza per potenziali interruzioni tecnologiche, come interruzioni dei server o attacchi informatici. Ciò include sistemi di backup e protocolli per il ripristino dei servizi in caso di emergenza.

Piano di azione per l'attuazione

Per garantire che la strategia digitale venga effettivamente attuata, l'organizzazione di consulenza professionale deve supportarla con un piano d'azione, un budget e l'assegnazione di ruoli specifici.





- Il piano d'azione delinea le fasi e le tappe specifiche necessarie per eseguire efficacemente la strategia digitale. Fornisce una chiara tabella di marcia, chiarendo responsabilità, tempistiche e indicatori chiave di prestazione per monitorare i progressi.
- La definizione del budget è fondamentale per allocare le risorse in modo appropriato, coprendo le spese relative agli investimenti tecnologici, alle licenze software, ai programmi di formazione, alle misure di sicurezza informatica e ad altri costi associati. Ciò garantisce che l'organizzazione disponga del supporto finanziario necessario per sostenere la trasformazione digitale.
- Altrettanto fondamentale è l'assegnazione di ruoli e responsabilità specifiche ai membri del personale. Ogni individuo deve avere un ruolo definito in relazione alla strategia digitale, che si tratti di supervisionare l'utilizzo delle tecnologie, condurre sessioni di formazione, gestire l'analisi dei dati o monitorare le misure di sicurezza informatica. Questa delega di compiti assicura che tutte e tutti siano perfettamente in linea con gli obiettivi digitali dell'organizzazione e che contribuiscano alla sua esecuzione efficace.



Sezione 3. Gestione della qualità

Monitoraggio regolare della qualità dei servizi digitali

Una organizzazione che offre servizi di consulenza per l'orientamento online dovrebbe attuare regolarmente delle misure di monitoraggio per assicurare una qualità e una efficacia costanti. Ciò può includere controlli frequenti delle prestazioni della piattaforma di orientamento professionale online e dell'esperienza utente, al fine di accertarsi che la piattaforma rimanga accessibile e sia sempre efficace. Dovrebbero essere condotti controlli tecnici per esaminare la sicurezza dell'archiviazione e della trasmissione dei dati e per garantire la conformità alle leggi sulla privacy. I dati analitici sull'utilizzo possono aiutare a determinare le tendenze nell'utilizzo del servizio, mentre i test di controllo della qualità condotti sugli strumenti di videoconferenza, sulle piattaforme di chat e su altri elementi interattivi possono confermarne l'affidabilità e l'efficacia. Le e i consulenti dovrebbero partecipare a incontri di verifica regolari per discutere i risultati e condividere buone pratiche. Le indagini periodiche sulle e sui clienti possono offrire spunti interessanti sul grado di soddisfazione delle e dei clienti e sulle aree che necessitano di essere migliorate.





Raccogliere feedback dalle e dai clienti

Per valutare e migliorare la qualità dei servizi di consulenza professionale online, un'organizzazione dovrebbe chiedere alle e ai clienti un feedback su diversi aspetti della loro esperienza. Le domande potrebbero spaziare dalla facilità di navigazione nella piattaforma online all'efficacia percepita delle sessioni di consulenza. Si potrebbe chiedere loro di valutare la chiarezza e l'utilità dei suggerimenti forniti, nonché la capacità della o del consulente di ascoltare e comprendere i loro obiettivi o le loro sfide professionali. Le domande sugli aspetti tecnici, come la qualità video e audio o la facilità di fissare appuntamenti attraverso la piattaforma, possono aiutare a individuare le aree di miglioramento tecnologico. È inoltre essenziale informarsi sul livello di soddisfazione della e del cliente per quanto riguarda la privacy e la sicurezza dei dati, per garantire che l'organizzazione soddisfi o superi le aspettative in queste aree critiche. Inoltre, le domande aperte che invitano a commentare ciò che le e i clienti hanno apprezzato di più e di meno del servizio possono fornire preziose indicazioni qualitative. Questo feedback articolato può aiutare l'organizzazione a comprendere a fondo ciò che funziona bene e ciò che deve essere migliorato per incrementare la qualità complessiva dei servizi online di orientamento professionale.

Valutazione delle competenze digitali del personale

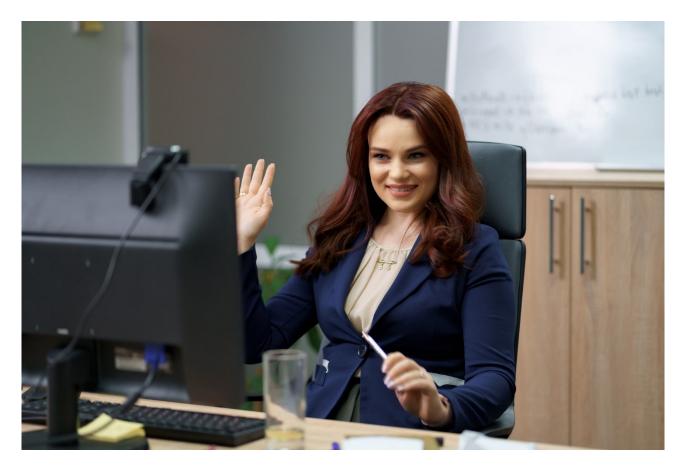
Le organizzazioni di orientamento professionale devono anche valutare tempestivamente le competenze digitali del proprio personale per garantire una fornitura di servizi efficace ed efficiente. Questa valutazione può iniziare con un test delle competenze di base che si concentra sul software e sulle tecnologie specifiche che le professioniste e i professionisti utilizzeranno, come gli strumenti di videoconferenza, i sistemi di gestione delle e dei clienti e altri software specializzati. L'organizzazione può anche ricorrere a valutazioni basate su situazioni o scenari, in cui al personale viene chiesto di svolgere compiti tipici, come la simulazione di una sessione di consulenza online, la gestione di documenti digitali o la consultazione dei protocolli di sicurezza. Le sessioni di formazione continua seguite da valutazioni possono misurare il consolidamento delle competenze e l'adattabilità alle nuove tecnologie. Anche il feedback delle e dei clienti sulle loro esperienze con la piattaforma e il processo di consulenza può servire come indicatore indiretto della competenza del personale. I risultati della valutazione devono essere sistematicamente documentati e rivisti per individuare le aree di miglioramento e i membri del personale che potrebbero aver bisogno di ulteriore formazione o supporto.

Protocolli per la gestione dei rischi e la risoluzione di problemi e conflitti

Le organizzazioni devono stabilire validi protocolli per la gestione dei rischi e la risoluzione dei problemi e dei conflitti al fine di mantenere elevati standard di servizio e la fiducia delle e dei clienti nell'ambito dell'offerta di servizi digitali. La gestione dei rischi deve includere regolari controlli di sicurezza per salvaguardare i dati condivisi dai e dalle clienti e la realizzazione di controlli di accesso a più livelli per le informazioni sensibili. È necessario predisporre un piano di risposta agli inconvenienti per far fronte a eventuali violazioni dei dati, guasti tecnici o accessi non autorizzati. Per la risoluzione dei problemi, si può sviluppare una guida completa alla risoluzione dei problemi per aiutare le e i consulenti e il personale tecnico ad affrontare rapidamente le sfide più comuni, come i problemi di connessione, i malfunzionamenti del software o i problemi dell'interfaccia utente. Dovrebbe esserci una procedura ben definita per la risoluzione dei conflitti, per gestire le controversie o i reclami, sia tra consulenti e clienti, sia tra i membri dello stesso team. Ciò potrebbe comportare una valutazione iniziale da parte di un team di revisione dedicato, seguita da discussioni mediate o altri metodi di risoluzione. Le e i clienti devono essere informati dei loro diritti e delle procedure a loro disposizione per affrontare i reclami.







Sezione 4. Gestione delle risorse umane

Specificare le competenze digitali nella descrizione delle mansioni

In un'organizzazione che si occupa di consulenza professionale e che offre servizi digitali, le descrizioni delle mansioni delle e dei consulenti professionali dovrebbero delineare esplicitamente le competenze digitali richieste per garantire un'esperienza ottimale alle e ai clienti. Ciò può includere la capacità di utilizzare tipi specifici di software per la gestione delle e dei clienti, strumenti di videoconferenza e altre piattaforme rilevanti. Si dovrebbe anche evidenziare la capacità di utilizzare e controllare le impostazioni di sicurezza e di privacy, data la natura sensibile dei dati trattati nelle sessioni di consulenza. La familiarità con le procedure di base per la risoluzione dei problemi tecnici più comuni è un'altra competenza essenziale da elencare. Per coloro che possono essere coinvolti nell'analisi dei dati o nel monitoraggio dei risultati delle e dei clienti, si possono specificare anche le competenze relative all'interpretazione dei dati o all'uso di strumenti analitici pertinenti. Se l'organizzazione utilizza l'intelligenza artificiale o l'apprendimento automatico in qualche aspetto dell'offerta di servizi, la comprensione elementare di queste tecnologie può essere un vantaggio. Specificando queste competenze, l'organizzazione stabilisce chiare aspettative per le candidate e i candidati e garantisce che i nuovi assunti siano ben equipaggiati per svolgere efficacemente il proprio ruolo in un ambiente digitale.

Buona pratica: il contributo degli stakeholder bulgari all'individuazione delle competenze digitali e allo sviluppo di profili professionali dello staff impiegato nella gestione delle risorse umane e della mediazione.

<u>Il progetto Digital Skills Development</u>, a cura dell'Association of Industrial Capital in Bulgaria, ha individuate 65 professioni in 13 settori importanti per la transizione digitale dell'economia bulgara. Quello della





mediazione è uno dei settori in cui le competenze digitali sono più richieste. Secondo il 72% dei datori di lavoro intervistati, infatti, occorrono competenze digitali per ricercare, valutare e gestire dati e informazioni.

Grazie al progetto è stato possibile elaborare un profilo delle competenze digitali per ogni professione, a cui è stato associato uno <u>strumento online per la valutazione di tali competenze</u>, insieme a quadri di riferimento delle qualifiche e programmi di formazione sulle competenze digitali.

Un altro importante contributo è quello costituito dall'iniziativa <u>Ready for Digital Transformation</u> della Camera dell'Industria bulgara. L'ente ha prodotto un'analisi settoriale e individuato i profili digitali di 80 professioni chiave, tra cui quella di <u>responsabile per la gestione delle risorse umane</u>. Inoltre, ha messo a punto degli strumenti per valutare le competenze digitali e una piattaforma di e-learning dedicata.

Includere i servizi digitali nel contratto di lavoro delle e dei consulenti

Nelle organizzazioni di orientamento professionale che offrono servizi online, la gestione e l'applicazione delle tecnologie digitali dovrebbero essere esplicitamente incorporate nei contratti di lavoro delle e dei consulenti di orientamento professionale. Questa sezione del contratto potrebbe delineare le piattaforme e gli strumenti specifici che dovrebbero essere utilizzati dalle e dai consulenti, così come tutte le responsabilità associate, come la gestione dei dati, la privacy delle e dei clienti e la risoluzione dei problemi tecnici. Potrebbe anche indicare la necessità di seguire una formazione continua sulle competenze digitali e di rimanere aggiornati sugli strumenti più recenti e sulle buone pratiche. Si potrebbero includere clausole che delineino le aspettative per la condotta online, aderendo alle linee guida etiche non solo nelle interazioni in presenza ma anche in ambito digitale. L'inclusione di questi elementi nel contratto di lavoro stabilisce un'aspettativa formale di competenza e di comportamento etico nella fornitura di servizi digitali, fornendo un quadro legale e organizzativo entro cui le e i consulenti devono operare. Questo assicura che sia l'organizzazione che le e i consulenti lavorino in sintonia con il loro impegno a fornire servizi di orientamento professionale online di alta qualità.

Procedure di selezione delle e dei consulenti

La selezione nelle organizzazioni di consulenza professionale che offrono servizi digitali richiede un approccio specifico per garantire che le candidate e i candidati abbiano le competenze digitali e le capacità di consulenza online necessarie.

- Occorre iniziare da un'accurata preparazione della descrizione del lavoro, in modo da delineare non solo le competenze tradizionali di consulenza richieste, ma anche specificare chiaramente gli strumenti e le piattaforme digitali con cui le e i candidati devono avere dimestichezza. In questo modo si creano le premesse per attrarre candidate e candidati che soddisfino il duplice criterio di essere capaci di offrire servizi di consulenza adeguati e di utilizzare efficacemente le tecnologie digitali.
- Una volta ricevute le candidature, il processo di selezione iniziale può includere un esame dei CV e
 delle lettere di presentazione per verificare la presenza di competenze digitali. Oltre ai titoli di studio
 standard e all'esperienza nel campo della consulenza, le organizzazioni dovrebbero verificare la
 presenza di certificazioni o corsi specifici nel campo delle competenze digitali, la familiarità con le
 piattaforme di consulenza online e persino le competenze di codifica o di analisi dei dati, se
 pertinenti.
- La fase del colloquio dovrebbe includere domande o scenari che mettano alla prova le conoscenze digitali della candidata o del candidato e la sua capacità di condurre una sessione di consulenza online. Ciò può essere verificato attraverso la simulazione di situazioni di consulenza online, che richiedono alla o al candidato di utilizzare gli strumenti digitali in tempo reale. Inoltre, i colloqui





tecnici possono concentrarsi su domande situazionali che indagano la capacità della o del candidato di risolvere i problemi online più comuni, assicurando che sia in grado di gestire gli aspetti tecnici del lavoro senza un supporto costante.

- Per valutare le capacità di consulenza e le competenze digitali delle e dei candidati si possono
 utilizzare dei test di abilità. Per esempio, si può chiedere alle e ai candidati di condurre una finta
 sessione di consulenza online e contemporaneamente di gestire i dati su un sistema di gestione delle
 e dei clienti. La commissione di valutazione può quindi valutare le e i candidati in base a una serie di
 criteri predefiniti, come la chiarezza comunicativa, l'empatia, la competenza tecnica e la capacità di
 gestione dei dati.
- La verifica delle referenze può anche concentrarsi sulle esperienze precedenti in contesti digitali. Le domande possono essere personalizzate per capire come la o il candidato abbia utilizzato efficacemente gli strumenti digitali in passato e come si sia adattato ai cambiamenti della tecnologia digitale.

Questo approccio olistico fornisce una solida base per l'assunzione di professioniste e professionisti che non siano solo esperti nella consulenza per l'orientamento professionale, ma anche abili nel destreggiarsi nel panorama digitale, che è parte integrante dei moderni servizi di consulenza per l'orientamento professionale.

Programmi di inserimento e sviluppo professionale continuo

Nel contesto di rapida evoluzione dei servizi digitali, le organizzazioni di orientamento professionale devono dare priorità ai programmi di inserimento e di sviluppo professionale continuo che si concentrano sullo sviluppo delle competenze digitali delle e dei consulenti professionali online. A partire dal processo di inserimento, le nuove assunte e i nuovi assunti dovrebbero essere introdotti alle piattaforme, agli strumenti e alle tecnologie digitali dell'organizzazione attraverso esercitazioni strutturate, sessioni di formazione pratica e dimostrazioni in tempo reale. Questa fase iniziale dovrebbe includere anche moduli sull'etica digitale, la sicurezza informatica e la gestione dei dati, ponendo le basi per un uso sicuro e responsabile della tecnologia fin dall'inizio.

Ma il processo di inserimento è solo l'inizio. Dato il ritmo con cui si evolvono gli strumenti e le tecnologie digitali, l'apprendimento e lo sviluppo continui sono fondamentali. I programmi di aggiornamento professionale dovrebbero essere concepiti per offrire aggiornamenti regolari sulle tecnologie emergenti, sugli aggiornamenti del software e sulle buone pratiche nell'ambito della consulenza digitale. Questi potrebbero assumere la forma di laboratori, webinar o corsi online che le e i consulenti possono intraprendere per aggiornare le proprie competenze. Risulta anche vantaggioso incorporare sessioni di formazione tra pari, in cui i membri del personale che eccellono in particolari competenze digitali possono condividere le loro conoscenze con le colleghe e i colleghi, promuovendo una cultura di apprendimento collaborativo.

Per personalizzare le esperienze di apprendimento, le organizzazioni possono prendere in considerazione la possibilità di attuare una valutazione delle competenze digitali durante la valutazione annuale delle prestazioni. Questa valutazione individuerebbe i punti di forza e di debolezza individuali, favorendo la progettazione di programmi di formazione mirati. Per le e i consulenti che possono trovarsi meno a loro agio con le tecnologie digitali, le sessioni di coaching individuali possono fornire un approccio più personalizzato allo sviluppo delle competenze.

Inoltre, le organizzazioni di consulenza professionale dovrebbero incoraggiare le e i consulenti a seguire le tendenze del settore partecipando a conferenze, webinar e laboratori pertinenti. Questo non solo li terrà aggiornati, ma offrirà loro anche l'opportunità di fare rete con professioniste e professionisti, esperte ed





esperti nel campo della consulenza professionale digitale, inaugurando così nuove possibilità di collaborazione e innovazione.

È importante che l'organizzazione valuti anche l'efficacia di questi programmi di sviluppo professionale. Parametri come la competenza delle e dei consulenti nell'uso dei nuovi strumenti, il tasso di soddisfazione delle e dei clienti e gli incidenti relativi alla sicurezza dei dati possono offrire indicazioni preziose sull'impatto della formazione.

Supervisione e apprendimento tra pari

La supervisione regolare e le discussioni tra pari sono strumenti indispensabili per lo sviluppo professionale continuo del personale e per mantenere alta la qualità dei servizi professionali online.

- Le sessioni di supervisione, condotte da consulenti o responsabili esperti, forniscono uno spazio
 riservato e costruttivo per rivedere il lavoro sui casi, discutere questioni etiche e affrontare eventuali
 sfide legate alla fornitura di servizi digitali. Queste sessioni possono anche servire come piattaforma
 per introdurre nuovi strumenti e pratiche digitali, assicurando che i membri del personale siano
 aggiornati e competenti nell'uso delle tecnologie dell'organizzazione.
- Le discussioni tra pari, invece, offrono un contesto più informale ma altrettanto prezioso per la condivisione delle conoscenze e la risoluzione dei problemi. Riunendosi regolarmente per discutere le esperienze, le buone pratiche e le tendenze emergenti nella consulenza professionale online, le e i consulenti possono imparare gli uni dagli altri, migliorando così le loro competenze collettive. Queste discussioni possono anche costituire un terreno fertile per sviluppare idee innovative, che potrebbero portare a miglioramenti nell'offerta dei servizi.



Sezione 5. Infrastruttura digitale

Requisiti tecnologici e software

Affinché le organizzazioni possano fornire una consulenza professionale online efficace, devono garantire che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso alla tecnologia e ai software necessari.





L'infrastruttura digitale a supporto della consulenza online implica la disponibilità di dispositivi, spazi fisici, connessione a Internet, supporto tecnico, software di archiviazione dei dati e cloud, ecc.

Una connessione Internet stabile e ad alta velocità è cruciale per assicurare la fluidità delle videoconferenze e della comunicazione tra consulenti e clienti nelle sessioni online. Le e i consulenti devono avere accesso a un computer o a un dispositivo dotato di webcam e microfono per le videoconferenze. Le organizzazioni devono fornire l'accesso a una piattaforma di videoconferenza sicura e affidabile che supporti le sessioni di consulenza online. Le e i consulenti devono avere accesso a strumenti specifici per condividere documenti, fogli di lavoro o risorse con le e i clienti durante le sessioni, nonché a un software di salvataggio dei dati o a un servizio di cloud. Una comunicazione efficace con le e i clienti al di fuori delle sessioni richiede l'accesso alla posta elettronica o a piattaforme di messaggistica sicure. Le organizzazioni devono garantire un'adeguata formazione alle e ai consulenti sull'applicazione della tecnologia digitale nella consulenza online, sulla risoluzione di problemi tecnici comuni e sull'offerta dell'assistenza online alla o al cliente e sul mantenimento della riservatezza e della sicurezza dei dati della o del cliente. Questi argomenti sono dettagliatamente discussi nel *Corso ibrido e flessibile OCCAY per consulenti di orientamento professionale*.

A loro volta, le e i clienti devono conoscere le basi dell'uso di un computer o di un dispositivo, orientarsi nei siti Internet, partecipare alle videochiamate e avere accesso alla posta elettronica o alle piattaforme di messaggistica per comunicare con la o il proprio consulente al di fuori delle sessioni. Devono utilizzare un browser supportato e assicurarsi di avere installato il software necessario per la piattaforma di videoconferenza. Le organizzazioni devono fornire alle e ai clienti istruzioni chiare su come accedere e utilizzare la piattaforma di consulenza online. Il supporto tecnico deve essere disponibile per qualsiasi problema riscontrato dalla o dal cliente. Inoltre, le e i clienti devono essere istruiti sulle buone pratiche per mantenere la loro privacy e la loro sicurezza durante le sessioni online. In caso di difficoltà tecniche, le e i clienti devono essere informati sui metodi di comunicazione alternativi, quali telefonate o sistemi di messaggistica sicura. Inoltre, le e i clienti che necessitano di un supporto speciale devono poter accedere a tecnologie assistive.

È importante che le organizzazioni comunichino accuratamente questi requisiti sia alle e ai consulenti che alle e ai clienti. Inoltre, devono garantire un supporto continuo e risorse per assicurare un'esperienza di consulenza online senza problemi per tutte le parti coinvolte. Infine, devono assicurarsi che le regole sulla proprietà intellettuale e sul copyright nell'uso e nella creazione di contenuti digitali vengano rispettate e di possedere le licenze necessarie per utilizzare software, app, piattaforme e altre risorse educative.

Regole sulla proprietà intellettuale e sul copyright

Le organizzazioni di consulenza professionale sono responsabili di assicurarsi che le e i consulenti siano bene informati sulle norme e i requisiti che riguardano la proprietà intellettuale e i diritti d'autore (copyright). A tal fine, possono attuare delle sessioni di formazione e dei laboratori che coprano le principali leggi sui diritti d'autore, la differenza tra dominio pubblico e materiali protetti dal diritto d'autore, i principi circa l'utilizzo equo e gli specifici accordi per le licenze. Includendo degli esempi realistici, si possono discutere in modo approfondito le potenziali aree grigie e le conseguenze delle violazioni. Risulterebbe ugualmente utile permettere alle e ai consulenti di familiarizzare con le licenze comuni per i contenuti digitali, ad esempio Creative Commons, e spiegare loro come tali licenze determinino il grado di utilizzo e distribuzione dei contenuti.

Inoltre, le organizzazioni professionali dovrebbero stabilire chiare linee guida e protocolli interni per verificare lo stato del diritto d'autore di qualsiasi materiale che le e i consulenti desiderano utilizzare o condividere e per ottenere le autorizzazioni o le licenze necessarie. Verifiche e controlli regolari possono garantire che tutti gli strumenti digitali, i software, le app e le piattaforme utilizzate abbiano le licenze corrette. Infine, la promozione della trasparenza e di una comunicazione aperta permette alle e ai





consulenti di porre domande o di chiedere consiglio quando non sono sicuri in merito allo stato del diritto d'autore di un particolare contenuto.

Investire in attrezzature digitali, spazi e contenuti progettati per la consulenza digitale

Per offrire servizi online di alta qualità, un'organizzazione di consulenza professionale deve fare investimenti strategici in diverse aree chiave:

- Attrezzature digitali: È essenziale investire in attrezzature digitali di alta qualità. Si tratta di webcam
 ad alta definizione per videoconferenze nitide, microfoni con cancellazione del rumore per garantire
 una migliore chiarezza dell'audio e computer potenti in grado di avviare più programmi senza
 problemi. Inoltre, tablet e lavagne digitali possono essere utili per creare un ambiente di consulenza
 virtuale interattivo e dinamico. Questi investimenti garantiscono il massimo livello di efficienza degli
 aspetti tecnici nelle sessioni di consulenza online.
- Infrastruttura informatica: Una connessione Internet affidabile e ad alta velocità è indispensabile per facilitare le interazioni online senza interruzioni. Server con ampia capacità di archiviazione e alta velocità aiutano a memorizzare i dati essenziali, compresi i documenti digitali e i rapporti delle e dei clienti. Investire in soluzioni basate sul cloud può migliorare la gestione dei dati e rendere i servizi più flessibili e accessibili. Inoltre, misure di sicurezza informatica come firewall, software antivirus e VPN sono essenziali per proteggere le informazioni sensibili delle e dei clienti.
- Software e strumenti di consulenza online: L'organizzazione dovrebbe investire in un software specializzato per la consulenza professionale o in una piattaforma online che supporti funzioni come la videoconferenza sicura, la facile programmazione degli appuntamenti e la condivisione sicura dei documenti. Questo software deve essere facile da usare e conforme alle norme sulla privacy come il RGPD. Tra le funzioni aggiuntive dovrebbero figurare strumenti di valutazione della carriera online e integrazioni con annunci di lavoro o risorse educative, come esercizi interattivi e contenuti video per lo sviluppo delle competenze professionali.
- Spazio fisico: Anche se l'organizzazione si concentra sui servizi online, l'ambiente fisico deve essere progettato per agevolare l'attività digitale. Ciò potrebbe prevedere sale tranquille dotate dell'hardware digitale necessario e di una connessione Internet affidabile, che permetta alle e ai consulenti di condurre sessioni online senza interruzioni. Anche avere un piccolo studio per registrazioni video e podcast di alta qualità può essere un vantaggio.
- Contenuti digitali: I contenuti educativi di alta qualità sono fondamentali per fornire alle e ai clienti
 esperienze di valore al di fuori delle sessioni di consulenza dirette. Questi possono includere
 contenuti video, e-book, webinar e podcast su argomenti legati alla professione. Investire in esperte
 ed esperti creatori di contenuti o stipulare contratti con esperte ed esperti del settore può aiutare a
 produrre questi contenuti.

Investendo in queste aree, un'organizzazione di consulenza professionale può posizionarsi come leader nei servizi di consulenza online, offrendo alle e ai clienti un'esperienza completa, di alta qualità e sicura.

Buona pratica: Utilizzo di piattaforme e tecnologie avanzate in Italia

Jforma (https://www.jforma.it/) è una piattaforma italiana dedicata alla gestione dei corsi di formazione. Con Jforma è possibile gestire ogni tipo di corso (lezioni in videoconferenza, corsi di sicurezza, programmi di apprendistato, seminari e tirocini) in presenza e a distanza. Non occorre installare alcuna applicazione e i dati archiviati nel cloud sono trattati rispettando i più elevati standard di sicurezza. Inoltre, i dati rimangono di proprietà dell'istituzione che li ha caricati e che può esportarli in qualunque momento. La piattaforma aiuta a migliorare l'efficienza dei centri di formazione consentendo loro di condividere strumenti e metodi di lavoro. La piattaforma è utilizzata da 2.290 centri e supporta 208.923 corsi in Italia.





L'organizzazione è dotata di una piattaforma interna integrata con Jitsi (https://jitsi.org/), grazie alla quale è possibile tenere delle lezioni o condurre delle interviste. La piattaforma contiene una serie di modelli opensource che consentono di creare e svolgere delle video-conferenze. Inoltre fornisce i seguenti strumenti Jitsi Video bridge e Jitsi Meet. La piattaforma è in linea con i requisiti tecnici e gli standard dei sistemi di gestione della qualità, ISO 9001.

Piattaforme online

Le organizzazioni di consulenza professionale online devono dare importanza al design del sito Internet e all'esperienza dell'utente per garantire l'efficace fornitura di servizi. Dato che un numero crescente di clienti accede ai servizi tramite dispositivi mobili, il sito Internet deve essere del tutto flessibile, adattandosi alle varie dimensioni dello schermo senza compromettere la funzionalità o l'estetica. È essenziale un processo di inserimento dell'utente ben congegnato, che fornisca guide e tutorial facili da seguire per far conoscere alle e ai nuovi utenti le funzionalità e le modalità di utilizzo della piattaforma. Questo può includere video informativi, FAQ e un processo semplice di prenotazione degli appuntamenti. Per quanto riguarda l'interazione tra cliente e consulente, il sito Internet deve offrire interfacce sicure e facili da usare per le videochiamate, le chat e la condivisione di file. In questo modo si garantisce che la sessione di consulenza sia quanto più agevole ed efficace possibile. Inoltre, i test di fruibilità dovrebbero essere continui per raccogliere dati sul coinvolgimento e la soddisfazione delle e degli utenti, consentendo un miglioramento continuo.

Buona pratica: Introdurre tecnologie innovative nei centri per l'impiego tedeschi

In Germania i centri per l'impiego sono un modello nel campo dell'utilizzo delle tecnologie digitali per l'orientamento professionale. Il loro approccio alle consulenze online è una dimostrazione dell'efficacia delle piattaforme digitali. Offrendo delle consulenze online, questi centri sono riusciti a costruire una struttura completa e attenta alle esigenze dell'utenza in grado di ospitare delle sessioni online interattive. Questo metodo non aumenta solo l'accessibilità dei servizi di orientamento, ma conferisce un tocco personale essenziale.

Oltre ai suddetti servizi, i centri per l'impiego hanno introdotto uno strumento innovativo che prende il nome "BA-mobil". Si tratta di un'applicazione che offre all'utenza una vasta gamma di funzioni. Tramite la app ogni utente può gestire i suoi appuntamenti attraverso un calendario integrato, fissare degli incontri e caricare la documentazione necessaria. Funziona anche come portale per ricevere informazioni su nuove opportunità di lavoro, il che rende l'applicazione una risorsa inestimabile per chi è alla ricerca di un'occupazione.

Questo approccio digitale, che combina le video-consulenze all'utilizzo di applicazioni complete, dimostra in che modo l'orientamento professionale può essere modernizzato attraverso l'uso di nuove tecnologie in grado di renderlo più efficiente, accessibile e in linea con le esigenze dell'utenza.

Sistema di gestione della conoscenza

Man mano che il mondo dell'orientamento si digitalizza, sempre più professionisti sono alla ricerca di sistemi di gestione della conoscenza.

Tali sistemi costituiscono una raccolta delle risorse digitali, delle conoscenze e degli strumenti accumulati negli anni, promuovono l'apprendimento permanente, la condivisione e la crescita e sono essenziali per il funzionamento di un'organizzazione.

Un buon sistema di gestione della conoscenza dovrebbe contenere una vasta gamma di documenti e risorse, tra cui:

una raccolta di domande frequenti (FAQs), un punto di riferimento sia per consulenti che per utenti,
 volta ad ottimizzare il processo di counselling;





- linee guida volte a fornire un livello di supporto ottimale, offrire delle risposte immediate ed efficaci alle domande e alle preoccupazioni dell'utenza;
- una raccolta di strumenti pronti all'uso e di programmi da utilizzare dalle piattaforme digitali attraverso le quali interagire con la clientela agli strumenti per l'analisi dei dati volti a prevedere le principali tendenze nel mondo del lavoro;
- istruzioni, documenti e procedure atte a garantire la sicurezza dei dati personali, buone pratiche e normative come il GDPR atte a proteggere le informazioni fornite dalla clientela e ottenere la loro fiducia.

Archivio online delle risorse delle e dei clienti

Le organizzazioni di orientamento professionale online dovrebbero fornire alle e ai clienti un accesso facile e sicuro a un archivio online completo all'interno del quale sia possibile trovare strumenti e contenuti per la consulenza professionale, progettati per integrare il loro percorso di sviluppo professionale. Questo archivio potrebbe includere una varietà di risorse come e-book, video tutorial, test di valutazione, articoli di settore e moduli interattivi che si concentrano sulle competenze essenziali legate alla carriera, come la redazione del CV, la preparazione per i colloqui di lavoro e la pianificazione della carriera. Le e i clienti dovrebbero essere in grado di accedere a questo archivio quando lo desiderano, così da poter assumere il controllo del proprio sviluppo professionale anche al di fuori delle sessioni di consulenza programmate. La piattaforma deve essere facile da usare, accessibile e regolarmente aggiornata per riflettere le ultime tendenze e le buone pratiche del settore. Inoltre, dovrebbe aderire ai più alti standard di sicurezza e privacy dei dati, per garantire che le e i clienti possano navigare e interagire con i contenuti in tutta sicurezza. Offrire una risorsa così accessibile non solo aggiunge valore ai servizi forniti, ma favorisce anche un approccio più olistico e auto-diretto allo sviluppo professionale delle e dei clienti.

Misure di sicurezza e privacy dei dati nella consulenza online

Le organizzazioni di consulenza online devono adottare solide misure di sicurezza dei dati e della privacy per salvaguardare le informazioni sensibili condivise durante le sessioni di consulenza. Seguono alcune misure fondamentali:

- I protocolli di crittografia devono essere utilizzati per proteggere la riservatezza e l'integrità dei dati delle e dei clienti durante la loro trasmissione. La crittografia Secure Socket Layer (SSL) o Transport Layer Security (TLS) può far sì che le informazioni scambiate tra clienti e consulenti rimangano private e sicure.
- Per proteggere i dati memorizzati delle e dei clienti è necessario disporre di sistemi di archiviazione sicuri e ad accesso controllato. Ciò può comportare l'uso di database criptati, file protetti da password o soluzioni di archiviazione cloud con solide funzioni di sicurezza.
- Il controllo degli accessi è fondamentale. Le organizzazioni devono introdurre procedure di autenticazione e autorizzazione rigorose, per garantire che solo il personale autorizzato abbia accesso alle informazioni delle e dei clienti. Ciò include credenziali di accesso sicure, autenticazione a più fattori e restrizioni di accesso basate sui ruoli.
- Le verifiche periodiche del sistema e le valutazioni della sicurezza sono fondamentali per individuare e risolvere le potenziali vulnerabilità. Queste valutazioni devono essere condotte da professioniste e professionisti qualificati per garantire che le misure di sicurezza dell'organizzazione siano aggiornate ed efficaci.
- Introdurre politiche e procedure chiare per la gestione dei dati, comprese le linee guida su chi ha accesso a quali informazioni e in quali circostanze. Programmi regolari di formazione e sensibilizzazione del personale e delle e dei consulenti possono contribuire a rafforzare l'importanza della sicurezza e della privacy dei dati.





- Le organizzazioni devono avere un piano di azione in caso di violazione dei dati o di incidenti di sicurezza. Questo piano deve delineare le misure da adottare in caso di violazione della sicurezza, tra cui la notifica alle parti interessate, la segnalazione dell'incidente alle autorità competenti e l'attuazione di misure per prevenire future violazioni.
- Le organizzazioni devono familiarizzare con i requisiti legali della propria giurisdizione e assicurarsi che le misure di sicurezza dei dati siano pienamente conformi a essi.

Difficoltà e soluzioni

Di seguito riportiamo alcuni dei problemi tecnici più comuni e offriamo delle soluzioni per la loro risoluzione. Il personale addetto alla consulenza professionale può utilizzare il *Corso ibrido e flessibile OCCAY per consulenti di orientamento professionale* per migliorare le proprie conoscenze sulle tecnologie nella consulenza online e le competenze per affrontare adeguatamente i problemi tecnici.

Problemi tecnici comuni nella consulenza professionale online	Soluzioni
La connessione a Internet instabile o lenta può interrompere la sessione di consulenza.	 Raccomandare una connessione via cavo: Suggerire a clienti e consulenti di dotarsi di una connessione via cavo per una maggiore stabilità. Riavviare il router: Il riavvio del router può spesso risolvere i problemi di connessione. Passare al solo audio: Se il video causa problemi, si consiglia di passare a una sessione solo audio.
I ritardi nell'audio o nel video possono rendere difficile la comunicazione.	 Chiudere le applicazioni non necessarie: La chiusura di altre applicazioni può contribuire a rendere più agevole la videochiamata. Abbassare la qualità video: Regolare le impostazioni video su una risoluzione più bassa per uno streaming più fluido. Passare al solo audio: Se necessario, considerare la possibilità di condurre la sessione solo con l'audio.
Incompatibilità tra le piattaforme software della o del cliente e quelle della o del consulente	 Utilizzare piattaforme standardizzate: Raccomandare piattaforme di videoconferenza ampiamente utilizzate come Zoom, Microsoft Teams o Skype. Fare una prova prima della sessione: Assicurarsi che entrambe le parti abbiano installato e aggiornato il software necessario prima della sessione.
L'audio o il video potrebbero interrompersi improvvisamente durante la sessione.	 Riconnettersi: Se si perde la connessione, provare a riconnettersi alla sessione. Passare alla telefonata: Se i problemi tecnici persistono, si consiglia di passare a una telefonata per il resto della sessione.
Problemi con webcam, microfoni o altri componenti hardware.	 Assicurarsi che tutti i dispositivi hardware siano collegati correttamente. Utilizzare dispositivi alternativi: Passare a un dispositivo di backup, se disponibile.
Le impostazioni di sicurezza potrebbero bloccare la piattaforma di videoconferenza.	 Regolare le impostazioni del firewall: Configurare il firewall o il software di sicurezza per consentire il funzionamento delle porte necessarie per l'applicazione di videoconferenza.





Le distrazioni visive sullo sfondo o l'illuminazione inadeguata possono compromettere la qualità della sessione.	 Consigli sull'illuminazione: Si consiglia di sedersi in un'area ben illuminata con una luce uniforme. Scegliere uno sfondo neutro: Incoraggiare le e i clienti e le e i consulenti a scegliere uno sfondo neutro.
Difficoltà a sentirsi o a capirsi a causa del basso volume dell'audio.	 Regolare le impostazioni del volume: Aumentare il volume del dispositivo o del software di videoconferenza. Utilizzare cuffie o auricolari: Suggeriamo di utilizzare cuffie o auricolari per migliorare la chiarezza dell'audio.
Rumori di sottofondo che causano una eco fastidiosa durante la sessione.	 Utilizzare cuffie o auricolari: L'uso di cuffie può spesso eliminare i problemi legati alla condivisione del feedback. Silenziamento del microfono quando non si parla: Incoraggiare il silenziamento del microfono quando non si interviene attivamente.
Problemi di condivisione dello schermo o dei documenti durante la sessione.	 Fornire istruzioni chiare: Guidare le e i clienti e le e i consulenti attraverso il processo di condivisione dello schermo, passo dopo passo.

Si consiglia alle e ai clienti e alle e ai consulenti di testare le apparecchiature e le connessioni prima dell'avvio della sessione e di prevedere un piano di riserva (ad esempio, comunicare via telefono) nel caso in cui i problemi tecnici non possano essere risolti durante la sessione. Inoltre, è utile offrire risorse di supporto tecnico o un servizio di assistenza telefonica per risolvere i problemi tecnici più complessi.



Sezione 6. Supporto alle e ai clienti

Utilizzare le tecnologie digitali per offrire servizi di qualità

Le organizzazioni di consulenza possono adottare tecnologie, contenuti, metodi e strumenti digitali per rivoluzionare la fornitura di servizi di consulenza online, assicurando la massima qualità, flessibilità e inclusione. L'utilizzo di piattaforme di videoconferenza facili da usare e sicure permette alle e ai consulenti di





connettersi con le e i clienti in tempo reale, riproducendo l'esperienza in presenza. I contenuti interattivi, come le risorse multimediali, gli e-book e i webinar, possono integrare le sessioni di consulenza, offrendo alle e ai clienti una gamma diversificata di materiali didattici per sostenere la loro crescita personale e professionale. Chatbot e assistenti virtuali possono migliorare l'accessibilità fornendo risposte immediate alle richieste più comuni e assistendo nella programmazione degli appuntamenti. Queste tecnologie non solo estendono la portata dei servizi di consulenza, ma soddisfano anche le diverse preferenze in materia di apprendimento e di orari. Inoltre, gli strumenti di realtà virtuale e di realtà aumentata possono creare ambienti immersivi per lo sviluppo di abilità ed esercizi di simulazione per aiutare le e i clienti che soffrono maggiormente di ansia. Grazie a questi progressi digitali, le organizzazioni di consulenza possono offrire un'esperienza di consulenza online dinamica, inclusiva e flessibile, assicurando che le e i clienti ricevano il massimo supporto, adatto alle loro esigenze e circostanze specifiche.

Buona pratica: Jobiri – un servizio di orientamento fornito dall'intelligenza artificiale

Jobiri (https://www.jobiri.com/language/en/) è il primo consulente di orientamento interamente controllato dall'intelligenza artificiale che fornisce dei servizi personalizzati. Jobiri raccoglie le offerte di lavoro pubblicate su vari siti, indica i migliori modelli per la redazione dei curriculum ed è in grado di accedere a migliaia di frasi suggerite da esperti. Insegna anche a sostenere dei colloqui di lavoro utilizzando delle video interviste simulate per aiutare la clientela a gestire l'ansia e imparare a rispondere alle domande.

Skill intelligence e piattaforme di orientamento professionale online

Le piattaforme di consulenza professionale online e di skill intelligence forniscono un'ampia gamma di risorse, analisi e approfondimenti sul mercato del lavoro, permettendo sia alle e ai consulenti che alle e ai clienti di acquisire maggiori competenze. Esse facilitano analisi esaustive dei punti di forza, degli interessi e delle competenze individuali, offrendo indicazioni sui percorsi professionali più adatti, basati sui dati. Le piattaforme di skill intelligence, come quelle del CEDEFOP, dell'EIPA Skills Panorama, dell'OCSE e dell'ESCO forniscono informazioni in tempo reale sulle tendenze del settore e sulle competenze richieste, assicurando che le e i clienti ricevano i suggerimenti più attuali. Le e i consulenti professionali, quindi, devono essere in grado di orientarsi e di utilizzare queste piattaforme in modo efficace. Devono possedere il know-how tecnico per guidare le e i clienti nell'uso di questi strumenti, nell'interpretazione dei dati e nella loro integrazione in piani di sviluppo professionale personalizzati. Le e i consulenti devono anche essere abili nel valutare criticamente la credibilità e la rilevanza delle informazioni ottenute da queste piattaforme. Padroneggiando queste abilità, le e i consulenti possono sfruttare la potenza di queste piattaforme per fornire alle e ai clienti una guida preziosa e personalizzata, aumentando così le loro possibilità di successo nel mercato del lavoro in continua evoluzione.

Accesso a informazioni accurate sul mercato del lavoro

Garantire alle e ai consulenti professionali l'accesso a informazioni accurate e in tempo reale sul mercato del lavoro e a risorse formative aggiornate è di fondamentale importanza per permettere loro di orientarsi nel mondo del lavoro in rapida evoluzione. In un'epoca segnata dai progressi tecnologici e dai mutamenti di settore, è fondamentale disporre di informazioni aggiornate e precise sui settori emergenti, sui profili professionali e sulle competenze richieste. Queste informazioni consentono alle e ai consulenti di fornire un orientamento tempestivo e pertinente, indirizzando le e i clienti verso opportunità in linea con le realtà del mercato del lavoro. Per le e i clienti, ciò significa prendere decisioni consapevoli sui loro percorsi professionali, assicurando loro di acquisire competenze molto richieste e destinate a rimanere attuali. Restando al passo con questi cambiamenti, sia le professioniste che i professionisti dell'orientamento professionali che le e i clienti possono adattarsi in modo efficace al mutevole panorama del lavoro, migliorando in ultima analisi l'occupabilità, la soddisfazione sul lavoro e il successo a lungo termine nel proprio settore.





Opportunità formative per supportare le e i clienti negli ambienti digitali

Le organizzazioni che si occupano di consulenza professionale devono assicurarsi di fornire alle e ai consulenti le competenze necessarie per riconoscere le sfide che le e i clienti possono incontrare quando utilizzano le tecnologie digitali e partecipano a una sessione di consulenza online. La formazione dovrebbe comprendere una comprensione approfondita dei potenziali ostacoli, che vanno dalle difficoltà tecniche alle questioni legate alla privacy e alla riservatezza, oltre a riconoscere i segnali di esclusione digitale, assicurando che le e i consulenti siano in grado di individuare le e i clienti che hanno difficoltà nell'accesso o nell'utilizzo delle risorse online. Le e i consulenti dovrebbero essere formati a gestire le differenze culturali e generazionali nell'ambiente digitale. Per fornire supporto, le organizzazioni professionali possono offrire risorse per la risoluzione di problemi tecnici comuni e condividere le buone pratiche per migliorare la sicurezza e la privacy online. Dovrebbero anche promuovere canali di comunicazione aperti che permettano alle e ai consulenti di confrontarsi con le colleghe e i colleghi e i supervisori, favorendo un approccio collaborativo alla risoluzione dei problemi. Incoraggiare le e i consulenti a impegnarsi in un continuo sviluppo professionale nel campo della consulenza digitale assicura che essi rimangano aggiornati sulle ultime tecnologie e sulle strategie per affrontare efficacemente le sfide legate al digitale.

Permettere alle e ai clienti di gestire correttamente la loro presenza digitale

Consentire alle e ai clienti dei servizi di orientamento professionale online di utilizzare le tecnologie digitali in modo responsabile ed etico è essenziale nell'odierno mercato del lavoro incentrato sul digitale. Le e i consulenti professionali possono supportarli iniziando a fornire loro una guida per la creazione di un'identità digitale professionale. Le e i consulenti devono aiutare le e i clienti a valorizzare le loro competenze, i loro risultati e i loro interessi in modo che siano in linea con i loro obiettivi di carriera. Inoltre, le e i consulenti dovrebbero spiegare alle e ai clienti l'importanza di gestire la propria impronta digitale, sottolineando la necessità di curare i contenuti online che rispecchiano il loro marchio professionale. Le professioniste e i professionisti dell'orientamento professionale dovrebbero anche sottolineare l'importanza di un comportamento etico online, incoraggiando le e i clienti a trattare gli altri con rispetto e integrità negli spazi virtuali. Rimanendo informati sulle attuali tendenze digitali e sulle buone pratiche, le e i clienti possono navigare online con sicurezza e professionalità. Questi sforzi permettono alle e ai clienti di assumere il controllo della loro presenza digitale, assicurando che questa sia in linea con le loro aspirazioni di carriera e che migliori la loro reputazione professionale nella sfera digitale.







Sezione 7. Consulenza quotidiana

RGPD, politica di consenso e protocolli per la sicurezza dei dati

Per una organizzazione di consulenza professionale online che opera nell'UE è indispensabile adeguarsi al Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) al fine di garantire la raccolta, l'archiviazione l'uso trasparente e responsabile dei dati delle e dei clienti. Segue un elenco di alcune pratiche considerazioni:

- L'organizzazione deve individuare un mezzo legale per raccogliere ed elaborare i dati, come ad esempio il consenso esplicito, il legittimo interesse o la conformità ad obblighi legali.
- Bisogna raccogliere solo i dati necessari per lo scopo specifico, evitando di raccogliere informazioni eccessive. È necessario informare le e i clienti sul tipo di dati che verranno raccolti, per quale motivo e per quanto tempo verranno conservati. Prima di raccogliere i dati bisogna ottenere il consenso esplicito e informato della o del cliente, ovvero un modulo chiaro e facilmente comprendibile in cui vengono illustrati le tipologie di informazioni che bisogna raccogliere e il modo in cui verranno utilizzate. Alle e ai clienti bisogna dare l'opzione di ritirare il proprio consenso in qualsiasi momento e questo processo dovrebbe essere il più semplice possibile.
- I dati devono essere conservati in un ambiente sicuro e criptato. L'accesso deve essere limitato al solo personale autorizzato. Bisogna mantenere i registri di accesso al fine di tenere traccia di chi ha avuto accesso ai dati, quando e per quale scopo.
- L'organizzazione dovrebbe disporre di protocolli per consentire alle e ai clienti di richiedere e ricevere
 i propri dati memorizzati. Devono rispondere alle richieste delle e dei clienti relative ai loro diritti ai
 sensi dell'RGPD, come il diritto all'oblio, il diritto alla portabilità dei dati e il diritto di opporsi al
 trattamento dei dati. Occorre definire e rispettare una politica di conservazione dei dati, specificando
 per quanto tempo i dati saranno memorizzati e il processo di cancellazione sicura allo scadere di tale
 periodo.
- Bisogna garantire la formazione per tutti i membri del personale che gestiscono i dati delle e dei clienti sulle regole dell'RGPD, nonché sui protocolli interni di archiviazione e gestione dei dati dell'organizzazione e sulla conduzione di regolari controlli di sicurezza al fine di assicurare la conformità all'RGPD e di aggiornare i protocolli di archiviazione dei dati, se necessario.





- Se l'organizzazione fornisce servizi ai minori, dovrebbe avere un sistema per verificare l'età e ottenere il consenso dei genitori per il trattamento dei dati quando necessario.
- Introdurre un chiaro piano di azione in caso di violazione dei dati. L'RGPD richiede alle organizzazioni di segnalare le violazioni dei dati sia alle persone interessate che agli organismi di regolamentazione interessati entro 72 ore dal rilevamento della violazione. A seconda delle dimensioni dell'organizzazione, potrebbe essere necessario nominare una o un responsabile della protezione dei dati per supervisionare la conformità alle regole definite.

Consenso informato

Il consenso informato per i servizi di consulenza professionale online dovrebbe essere completo e trasparente, progettato per informare le e i clienti pienamente su ciò che possono aspettarsi. Il modulo di consenso dovrebbe delineare esplicitamente la portata dei servizi di consulenza offerti, specificando i metodi e gli approcci che verranno utilizzati. Dovrebbe specificare chiaramente anche quali tipi di dati personali e sensibili saranno raccolti, come questi dati saranno memorizzati e utilizzati e le misure adottate per garantirne la sicurezza, in conformità con le leggi sulla protezione dei dati. Il modulo di consenso dovrebbe anche delineare i termini di pagamento, comprese le commissioni, i cicli di fatturazione e le politiche di rimborso. I confini professionali dovrebbero essere definiti per aiutare a mantenere un rapporto etico consulente-cliente, e le e i clienti dovrebbero essere informati su tali linee guida. Infine, il documento di consenso deve indicare esplicitamente le eccezioni alla riservatezza e alla privacy, come le circostanze in cui la o il consulente è legalmente obbligato a rivelare le informazioni (ad esempio, in caso di rischio imminente di recare danno a sé o ad altri). Alle e ai clienti dovrebbe essere data ampia possibilità di porre domande ed è necessario che questi accettino esplicitamente questi termini, in genere attraverso l'apposizione di una firma (su carta o elettronica) prima di godere dei servizi di consulenza.

Limiti professionali e orientamento verso professioniste/i più esperti

È fondamentale per un'organizzazione di consulenza professionale incoraggiare le e i propri consulenti a riconoscere i limiti del proprio ambito di competenza. L'esercizio etico ed efficace della propria professione richiede una notevole consapevolezza delle proprie capacità e limiti. Le e i consulenti dovrebbero essere in grado di riconoscere quando il problema o le esigenze di una o un cliente vanno oltre la loro esperienza o conoscenza specializzata. In caso contrario non solo si rischia di offrire un servizio inefficace, ma si creano anche delle problematiche di natura etica. Quando le e i consulenti si imbattono in tali situazioni, dovrebbero cercare il supporto di una o di un collega o di un supervisore più esperto per discutere il miglior modo di agire. Spesso, la scelta più etica e professionale è quella di indirizzare la o il cliente a un'altra o a un altro professionista qualificato le cui competenze specifiche permettono di affrontare efficacemente le esigenze particolari della o del cliente. Questo approccio assicura che la o il cliente riceva la migliore assistenza possibile, pur mantenendo l'integrità e tutelando la posizione etica dell'organizzazione.

La trasparenza sui limiti professionali è fondamentale per mantenere gli standard etici e la fiducia della o del cliente in un'organizzazione di consulenza professionale. Le e i clienti dovrebbero essere informati, idealmente all'inizio del loro percorso di consulenza, sulla portata e i limiti dei servizi che possono aspettarsi di ricevere. Queste informazioni dovrebbero essere parte integrante del processo volto all'ottenimento del consenso informato, delineando chiaramente i tipi di questioni che la o il consulente è qualificato ad affrontare e quelle che richiederebbero l'intervento di un altro professionista. Ad esempio, se le preoccupazioni di una o un cliente riguardano problemi di salute mentale, questioni legali o altre aree specializzate che esulano dall'ambito di competenza della o del consulente, un'organizzazione responsabile ha il dovere di indirizzare tale cliente a una o a un professionista qualificato in quel specifico campo. La comunicazione di chiare linee guida sulla possibilità di coinvolgere altre professioniste o professionisti è in grado di ridurre l'eventualità di malintesi, allineare le aspettative delle e dei clienti, e soprattutto, garantire che questi ricevano l'opportuna assistenza per i loro specifici problemi.





Protocolli di comunicazione

Un'organizzazione di orientamento professionale che voglia fornire servizi online di alta qualità deve disporre di protocolli di comunicazione per garantire un'efficace gestione dei casi, promuovere un ambiente di lavoro di supporto per le e i consulenti e ridurre al minimo eventuali disservizi per le e i clienti.

- Gestione degli appuntamenti: I sistemi di programmazione e gestione degli appuntamenti dovrebbero essere facili da usare sia per le e i clienti che per le e i consulenti, offrendo aggiornamenti in tempo reale sulla disponibilità e conferme per le sessioni prenotate. Un sistema di promemoria automatico può migliorare ulteriormente l'affidabilità, riducendo l'incidenza dei no-show. Garantire la disponibilità della o del consulente è un altro aspetto vitale. Le e i consulenti dovrebbero disporre di linee guida chiare su come aggiornare la loro disponibilità in tempo reale, e potrebbe anche essere prevista una disposizione per le sessioni di emergenza, che illustri chiaramente come queste vengono gestite e da chi.
- Valutazione online: Le organizzazioni devono utilizzare piattaforme e strumenti di valutazione sicuri
 e riservati, che consentano valutazioni sia quantitative che qualitative, siano facili da somministrare
 online e abbiano funzioni di archiviazione e recupero dei dati sicure. I protocolli di comunicazione
 devono essere definiti in un manuale completo, accessibile a tutto il personale, per garantire che
 tutte e tutti siano sulla stessa lunghezza d'onda per quanto riguarda il funzionamento degli strumenti
 digitali e le interazioni con le e i clienti. Grazie a questi protocolli, l'organizzazione può migliorare
 l'efficienza, la soddisfazione dei clienti e la qualità complessiva dei servizi online.
- Gestione dei casi: Occorre utilizzare un software digitale sicuro per la gestione dei casi che consenta di archiviare in modo criptato e recuperare facilmente i dati delle e dei clienti, i risultati delle valutazioni e le note di avanzamento. Bisogna attuare un sistema standardizzato per aggiornare lo stato delle e dei clienti e seguire i loro progressi nel processo di consulenza professionale. A seconda delle preferenze della o del cliente e della natura del problema, è possibile utilizzare una combinazione di e-mail, videochiamate e messaggistica sicura all'interno di una piattaforma unificata per gli incontri e gli aggiornamenti. Bisogna, infine, programmare incontri settimanali o bisettimanali tra le e i consulenti per esaminare i casi attivi e discutere le buone pratiche.
- Supporto tra pari: Creare un canale di comunicazione interno sicuro, come una chat room o un forum, dove le e i consulenti possono discutere di problemi generali o chiedere consigli, mantenendo la riservatezza della o del cliente. Accoppiare le e i consulenti meno esperti con professioniste e professionisti esperti per ottenere assistenza e guida. Garantire opportunità di sviluppo professionale continuo, come webinar, apprendimento e supervisione tra pari e condivisione di risorse educative, per aiutare le e i consulenti a rimanere aggiornati sugli standard del settore e sulle migliori pratiche.
- Sostituzione delle e dei consulenti: Occorre sviluppare procedure operative standard per il passaggio dei casi delle e dei clienti, che dovrebbero includere un incontro informativo approfondito e il trasferimento sicuro di tutta la documentazione pertinente della o del cliente. Quando una o un consulente viene sostituito, la o il cliente deve esserne informato in anticipo e deve avere la possibilità di continuare con una o un nuovo consulente o di interrompere i servizi. La o il nuovo consulente deve aggiornarsi sul caso specifico, rivedendo le note di consultazione passate e tutti i piani d'azione o le valutazioni che sono state condotte. Una volta completato il passaggio di consegne, si dovrebbe fare una revisione per assicurarsi che la transizione sia avvenuta senza problemi e che la o il cliente sia a suo agio con il nuovo accordo.

Sfide principali nella consulenza online da affrontare nella formazione

Sebbene la consulenza professionale online offra vantaggi preziosi in termini di accessibilità e convenienza, comporta una serie di problemi e sfide. La privacy, la comunicazione, la sensibilità culturale e la definizione





dei confini richiedono un'attenta considerazione per garantire che la relazione cliente-consulente rimanga efficace e duratura nel contesto digitale. L'organizzazione professionale deve assicurarsi che tutte le e tutti i consulenti siano formati per affrontare i limiti imposti dalle tecnologie digitali alla relazione cliente-consulente nella consulenza online. Da parte loro, le professioniste e i professionisti devono essere propositivi nell'affrontare questi problemi ed essere disposti ad adattare il loro approccio per soddisfare le esigenze uniche di ogni cliente.

Una delle preoccupazioni e delle sfide più importanti che possono influenzare il rapporto cliente-consulente è la questione della privacy e della riservatezza. A differenza delle sessioni in presenza, dove l'ambiente fisico può essere controllato, le sessioni online possono lasciare spazio a potenziali violazioni della riservatezza. La o il consulente deve assicurarsi di utilizzare piattaforme sicure e crittografate e di informare anche le e i clienti sulle buone pratiche per preservare la propria privacy. Le professioniste e i professionisti devono anche essere pronti ad affrontare qualsiasi problema tecnico che potrebbe sorgere, in quanto questi possono disturbare il flusso della sessione e potenzialmente intaccare il rapporto di fiducia se non vengono gestiti in modo appropriato.

Un'altra questione riguarda la possibilità di errori di comunicazione o di interpretazione in assenza di segnali non verbali. Il linguaggio del corpo e le espressioni facciali svolgono un ruolo cruciale nella consulenza tradizionale e replicare queste sfumature in un ambiente digitale può risultare difficile. La o il consulente deve prestare attenzione agli indizi verbali e cercare attivamente il feedback delle e dei clienti per assicurarsi di aver compreso e affrontato con precisione le loro esigenze. Pertanto, nelle sessioni online è necessario un livello più elevato di attenzione e di flessibilità.

Le disparità culturali e tecnologiche possono rappresentare una sfida nel rapporto cliente-consulente. Le e i clienti provenienti da contesti culturali diversi possono mostrare livelli diversi di familiarità e comfort con le tecnologie digitali. Alcuni possono incontrare ostacoli legati alla conoscenza della lingua o all'accesso a connessioni internet stabili. Le e i consulenti devono dimostrare di essere sensibili a queste differenze e di essere pronti ad adattare il loro approccio per soddisfare le diverse esigenze delle e dei clienti. Ciò può comportare la proposta di metodi di comunicazione alternativi o la fornitura di ulteriori risorse per migliorare le competenze digitali.

Anche la definizione e il mantenimento dei confini diventano più complessi in un contesto online. Senza la distanza fisica di un ufficio di consulenza, le e i clienti possono avere difficoltà a distinguere tra gli aspetti professionali e quelli personali della vita della o del consulente. È essenziale stabilire chiare linee guida per la comunicazione, la disponibilità e i tempi di risposta per mantenere un rapporto sano e professionale tra cliente e consulente.

Garantire servizi online equi, rispettosi e non discriminatori

Garantire che i servizi di consulenza online siano equi, rispettosi e non discriminatori è il fondamento di una pratica etica ed efficace. Un'organizzazione di consulenza professionale deve dare priorità a questo aspetto non solo nelle interazioni in presenza, ma anche, e soprattutto, in quelle online.

Le organizzazioni di consulenza devono essere trasparenti riguardo al loro impegno verso la non discriminazione sia nel loro materiale di marketing che durante il processo di consulenza stesso. Devono essere previste procedure chiare che consentano alle e ai clienti di segnalare eventuali episodi di discriminazione e deve esistere un meccanismo di responsabilità che garantisca che tali segnalazioni siano indagate e trattate in modo appropriato. Queste politiche e procedure relative alla non discriminazione dovrebbero essere riviste periodicamente per garantire la loro efficacia e il loro aggiornamento. Questa operazione potrebbe far parte di una revisione etica più ampia o di un processo a sé stante, ma dovrebbe coinvolgere sia le e i consulenti che le e i clienti per facilitare una visione completa della situazione.





Uno dei primi aspetti da considerare è l'accessibilità della tecnologia stessa. Le piattaforme devono essere facili da usare e compatibili con vari dispositivi per garantire che persone di ogni età e competenza tecnologica possano utilizzarle. Inoltre, dovrebbero essere conformi agli standard ADA (*Americans with Disabilities Act*) o alle normative equivalenti nella giurisdizione dell'organizzazione, fornendo opzioni per chi ha problemi visivi o uditivi, ad esempio.

Le e i consulenti dovrebbero seguire una formazione regolare per riconoscere e combattere tutte le forme di discriminazione. Questa formazione dovrebbe includere moduli che si concentrino sulle dinamiche specifiche coinvolte nelle interazioni online, dove gli indizi come il linguaggio del corpo sono assenti e le parole scritte o pronunciate assumono tutto il peso della comunicazione. La formazione dovrebbe riguardare anche i pregiudizi impliciti, che possono influenzare in modo sottile il modo in cui le e i consulenti percepiscono e interagiscono con le e i clienti.

Dovrebbero essere previsti meccanismi di feedback regolari per consentire alle e ai clienti di esprimere la loro opinione, compresi i casi in cui si sono sentiti discriminati. I sondaggi anonimi possono essere particolarmente efficaci per raccogliere feedback onesti. L'organizzazione deve prendere sul serio qualsiasi lamentela, conducendo un'indagine e attuando le azioni correttive necessarie.

L'uso di dati analitici può essere prezioso per valutare l'equità dell'erogazione dei servizi online. Ad esempio, il monitoraggio dei dati demografici delle e dei clienti che cercano e ricevono i servizi può mostrare se vi sono disparità evidenti che devono essere affrontate. Tuttavia, questo tipo di monitoraggio deve essere effettuato nel pieno rispetto delle leggi sulla protezione dei dati e con il consenso esplicito delle e dei clienti..

Responsabilità nell'uso delle tecnologie

Un'organizzazione che offre consulenza professionale online deve prestare molta attenzione a come utilizza la tecnologia e l'intelligenza artificiale. Ciò implica l'apertura su quali tipi di tecnologie vengono utilizzate e su come funzionano. I sistemi devono essere controllati regolarmente per assicurarsi che siano affidabili e sicuri. È anche importante che le tecnologie trattino tutti in modo equo e non facciano discriminazioni in base a fattori quali l'età o la provenienza. Devono essere adottate forti misure di sicurezza per mantenere al sicuro le informazioni private delle persone e l'organizzazione deve spiegare chiaramente quali dati raccoglie e come li utilizza. Infine, le e i clienti devono avere la possibilità di segnalare facilmente eventuali problemi o preoccupazioni, per essere certi che l'organizzazione si assuma la responsabilità delle proprie azioni. Grazie a tutti questi accorgimenti, l'organizzazione dimostra di impegnarsi affinché le esigenze delle e dei suoi clienti vengano rispettate.







Conclusioni

Approfondimenti e raccomandazioni chiave

La consulenza professionale online richiede un ambiente digitale ben strutturato per garantire la fornitura di servizi di alta qualità. Ecco i prerequisiti da considerare:

- Connessione internet affidabile: Assicurarsi che sia le e i consulenti che le e i clienti abbiano accesso a una connessione Internet stabile per facilitare la comunicazione.
- Software sicuro e facile da usare: investire in strumenti di videoconferenza e comunicazione affidabili che diano priorità alla sicurezza e offrano un'interfaccia facile da usare.
- Privacy e sicurezza dei dati: Attuare solide misure di crittografia e protezione dei dati per salvaguardare le informazioni delle e dei clienti. Rispettare le leggi sulla privacy dei dati, come l'HIPAA o l'RGPD, a seconda dei casi.
- Dispositivi digitali accessibili: Le ei consulenti e le e i clienti devono avere accesso a dispositivi come laptop, desktop, tablet o smartphone con software compatibili per un'interazione fluida.
- Formazione adeguata: Le e i consulenti devono essere esperti nell'uso di strumenti e piattaforme digitali per la consulenza. Offrire formazione e supporto per garantire che abbiano dimestichezza con la tecnologia.
- Politiche e linee guida chiare: Sviluppare politiche e linee guida chiare sia per le e i consulenti che per le e i clienti, che coprano argomenti come la programmazione, la sicurezza dei dati e la risoluzione dei problemi tecnici.
- Registrazione elettronica: Utilizzare sistemi elettronici sicuri e accessibili per la registrazione e la documentazione. Assicurarsi che tutti i dati delle e dei clienti siano archiviati in modo sicuro e possano essere facilmente recuperati.
- Informazione delle e dei clienti: Informare le e i clienti sul processo di consulenza digitale, compresi i requisiti tecnici, la riservatezza e la preparazione alle sessioni online..
- Piani di backup: Predisporre piani di emergenza per i problemi tecnici, come metodi di comunicazione alternativi (telefono o e-mail) in caso di problemi di connessione.





- Aggiornamenti e manutenzione regolari: Mantenere aggiornati il software, l'hardware e le misure di sicurezza per ridurre i potenziali punti deboli e garantire un'esperienza di consulenza senza problemi.
- Sensibilità culturale: Essere consapevoli delle differenze culturali e delle potenziali sfide nella consulenza digitale, come le diverse competenze digitali delle e dei clienti.
- Conformità ai requisiti di accessibilità: Assicurarsi che la piattaforma digitale sia accessibile alle persone con disabilità, aderendo agli standard di accessibilità come le WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Soddisfacendo questi prerequisiti, si creano solide basi per l'offerta dei servizi di consulenza professionale online, migliorandone l'efficacia e garantendo un'esperienza positiva sia per le e i consulenti che per le e i clienti. Il monitoraggio e l'adattamento continuo ai progressi tecnologici e alle esigenze delle e dei clienti sono indispensabili per rimanere al passo con i servizi di consulenza digitale.

Determinare il futuro della moderna consulenza professionale online

Il futuro della moderna consulenza professionale online è destinato a trasformarsi, grazie alla combinazione di tecnologie all'avanguardia e dinamiche lavorative in evoluzione. Questo panorama dinamico promette di rivoluzionare il modo in cui gli individui affrontano il loro percorso professionale. Ecco una sintesi delle tendenze principali e degli sviluppi previsti:

- Personalizzazione basata sull'intelligenza artificiale: Algoritmi avanzati di intelligenza artificiale forniranno una guida iper-personalizzata, allineando le scelte professionali con le competenze, le aspirazioni e i tratti della personalità unici di un individuo.
- Esperienze immersive con realtà virtuale e aumentata: la realtà virtuale e la realtà aumentata saranno sfruttate per simulare ambienti di lavoro reali, offrendo approfondimenti ed esperienze preziose per l'esplorazione della carriera.
- Credenziali supportate da blockchain: La verifica e l'archiviazione sicure delle credenziali attraverso
 la tecnologia blockchain faciliteranno un'agevole condivisione di competenze e qualifiche,
 rafforzando la fiducia nel processo di assunzione.
- Approfondimenti basati sui dati: Una solida analisi dei dati offrirà approfondimenti in tempo reale sulle tendenze del mercato del lavoro, sulle aspettative salariali e sulle competenze richieste, consentendo di prendere decisioni consapevoli.
- Chatbot e consulenti virtuali basati sull'intelligenza artificiale: Chatbot e consulenti virtuali avanzati basati sull'intelligenza artificiale forniranno risposte immediate, gestiranno le richieste di routine e selezioneranno i clienti per interazioni umane più specializzate.
- Valutazioni olistiche: Raffinate valutazioni psicometriche comprenderanno l'intelligenza emotiva, l'adattabilità culturale e una valutazione completa delle competenze trasversali, fornendo una visione olistica del potenziale di un individuo.
- Percorsi di apprendimento integrati: Le piattaforme di consulenza professionale online si integreranno perfettamente con le istituzioni educative e le piattaforme di apprendimento, consentendo agli individui di acquisire e perfezionare le competenze necessarie per i percorsi professionali desiderati.
- Servizi di carriera globalizzati: I servizi amplieranno la loro portata per soddisfare un pubblico globale, offrendo una guida per orientarsi nei diversi mercati del lavoro, negli ambienti di lavoro interculturali e nelle opportunità internazionali.
- Enfasi sulle competenze trasversali e sull'intelligenza emotiva: Con il progredire dell'automazione, la consulenza professionale sottolineerà l'importanza critica delle competenze trasversali e dell'intelligenza emotiva per prosperare in un ambiente di lavoro in evoluzione.





• Pratiche etiche e inclusive: I servizi di consulenza professionale continueranno a sostenere l'inclusività, la sensibilità culturale e il rispetto delle linee guida etiche, garantendo a tutte e tutti un accesso e un supporto equi.

In questa era dinamica della consulenza professionale online, la combinazione di innovazione tecnologica e approccio personalizzato e inclusivo consentirà agli individui non solo di adattarsi, ma anche di prosperare in un mondo del lavoro in continua evoluzione. Sfruttando il potenziale di queste tendenze emergenti, la moderna consulenza professionale online è destinata a ridefinire il modo in cui gli individui forgiano i loro percorsi professionali, creando un futuro in cui ogni scelta di carriera è fondata e consapevole.

Invito all'innovazione e alla crescita continua

In questo panorama lavorativo in rapida evoluzione, è fondamentale fornire un solido supporto allo sviluppo professionale. In qualità di leader dedicati allo sviluppo professionale dei nostri team, abbiamo l'opportunità unica di ridefinire il modo in cui gli individui affrontano i loro percorsi professionali. Grazie all'innovazione nella consulenza professionale online, possiamo dare forma a un futuro in cui tutte e tutti i dipendenti fanno scelte informate e autonome sul loro percorso professionale.

Ecco alcuni motivi convincenti per continuare a investire nella consulenza per l'orientamento professionale online e per farla progredire:

- Accessibilità senza pari: Le piattaforme online abbattono le barriere geografiche, garantendo a tutti
 i membri del team, indipendentemente dalla loro ubicazione, un accesso paritario alle preziose
 informazioni di orientamento professionale.
- Personalizzazione su scala: Tecnologie innovative come le valutazioni guidate dall'intelligenza artificiale e le simulazioni tramite realtà virtuale ci consentono di offrire un orientamento personalizzato che si allinea con i punti di forza, le aspirazioni e gli obiettivi di carriera di ciascun individuo.
- Processo decisionale basato sui dati: Le analisi avanzate forniscono approfondimenti in tempo reale sulle tendenze del mercato del lavoro, consentendoci di offrire consigli aggiornati e in linea con le realtà attuali dei nostri membri del team.
- Portata globale, impatto locale: L'espansione dei nostri servizi di consulenza professionale a livello globale ci permette di guidare le e i nostri dipendenti verso i diversi mercati del lavoro, le opportunità internazionali e gli ambienti di lavoro interculturali.
- Sviluppo di competenze orientate al futuro: Integrando percorsi di apprendimento, consentiamo ai membri del nostro team di acquisire le competenze necessarie per prosperare nelle professioni desiderate, promuovendo una cultura di apprendimento e crescita continui.
- Inclusività e diversità: Le pratiche etiche e inclusive devono continuare a essere al centro dei nostri sforzi, assicurando che ogni membro del team riceva un supporto sensibile alle sue esperienze e al suo background.

Il panorama digitale dell'orientamento professionale è in rapida evoluzione e presenta opportunità e sfide comuni a molte organizzazioni. In questo contesto è fondamentale garantire lo scambio di buone pratiche. Grazie a tale scambio, infatti, è possibile creare un ambiente collaborativo in cui le organizzazioni possano condividere spunti, strategie e soluzioni testate nel percorso di trasformazione digitale. Molte domande e ostacoli legati alla digitalizzazione sono universali e trascendono i confini delle singole organizzazioni. Mettendo assieme conoscenze ed esperienze, i centri di orientamento professionale possono imparare dai successi e dagli insuccessi degli altri, migliorando le proprie capacità digitali in maniera più efficiente ed efficace. Questo approccio collaborativo non accelererebbe solo la transizione digitale delle singole istituzioni, ma consentirebbe anche di elevare gli standard di qualità.





Tenuto conto della capillarità di queste sfide, sarebbe opportuno istituire una piattaforma unica attraverso la quale effettuare questo scambio. Un'associazione come Euroguidance potrebbe svolgere un ruolo cruciale, in tale processo, offrendo il proprio patrocinio a un forum o ad altre iniziative dedicate a livello europeo. Inoltre, si potrebbe pensare all'organizzazione di laboratori, webinar, biblioteche digitali e forum online attraverso cui discutere e divulgare buone pratiche. Un'iniziativa così centralizzata garantirebbe un flusso continuo e organizzato di informazioni, consentendo ai centri di orientamento professionale di rimanere aggiornati sulle ultime tendenze, strumenti e tecniche digitali. In sintesi, una piattaforma patrocinata da Euroguidance potrebbe divenire un polo in grado di promuovere l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi di orientamento su vasta scala.

È il momento di cogliere questa opportunità e di elevare le nostre offerte di consulenza professionale online a nuovi livelli. Così facendo, non solo investiremo nella crescita e nel successo dei membri del nostro team, ma rafforzeremo anche la posizione della nostra organizzazione come luogo di lavoro innovativo e incentrato sulle persone.

Ci auguriamo che il presente Manuale possa essere di aiuto nell'intraprendere questo viaggio, nell'esplorare soluzioni innovative, nel rafforzare le capacità della propria organizzazione e nello sfruttare il potere della tecnologia per creare un futuro in cui ogni scelta di carriera sia consapevole, intenzionale e stimolante.





Bibliografia

European Commission, Guidelines on apps to supporting the fight against the COVID-19 pandemic regarding data protection: http://documenti.camera.it/leg18/dossier/PDF/AT033.pdf

European Commission, SELFIE for TEACHERS. Self-reflection on Effective Learning by Fostering the use of Innovative Educational technologies https://educators-go-digital.jrc.ec.europa.eu/

Empowering Change in Public Employment Services, 2018:

https://employid.eu/sites/default/files/y4book.pdf

PES Network Benchlearning Manual, 2021:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjZnL-TppWAAxXnVKQEHZPLDS4QFnoECB4QAQ&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FBlobServlet%3FdocId%3D18857%26langId%3Den&usg=AOvVaw3H-adkiVfTn8xwUnxav7JT&opi=89978449

Lifelong Career Guidance and Counselling. Structures and Services in Germania, 2022: https://www.euroguidance-deutschland.de/SharedDocs/Downloads/DE/LBB-in-DE en.pdf? blob=publicationFile&v=2

Lifelong guidance offered by the Federal Employment Agency, 2022:

https://www.arbeitsagentur.de/datei/lebensbegleitende-beratung-der-ba-englisch ba035440.pdf

CEDEFOP: Handbook of ICT practices for guidance and career development. Luxembourg: Publications Office, 2018. http://data.europa.eu/doi/10.2801/368695

CEDEFOP: Digital transitions in lifelong guidance: rethinking careers practitioner professionalism: a CareersNet expert collection. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Cedefop working paper; No 2, 2021. http://data.europa.eu/doi/10.2801/539512

CEDEFOP: Developing Information Technologies and Labour Market Information in Lifelong Guidance: <a href="https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/resources-guidance/training-modules/m

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Austria. CareersNet national records, 2020. https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-austria

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Bulgaria. CareersNet national records, 2020. https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-bulgaria

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Germania. CareersNet national records, 2020. https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-Germania

CEDEFOP: Inventory of lifelong guidance systems and practices - Italia. CareersNet national records, 2020. https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-Italia

New technologies for career guidance and mobility. Handbook for practitioners, 2013. https://eunec.eu/sites/www.eunec.eu/files/members/attachments/new_technologies_for_career_guidancee_and_mobility_handbook_for_practitioners.pdf





Kampylis, P., Punie, Y. and Devine, J.; Promoting Effective Digital-Age Learning: A European Framework for Digitally-Competent Educational Organisations, EUR 27599 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2015, ISBN 978-92-79-54005-9, doi:10.2791/54070, JRC98209.

https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomporg

Laloux, Frederic: Reinventing Organizations: A Guide to Creating Organizations Inspired by the Next Stage in Human Consciousness, 2014

Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y., DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens - With new examples of knowledge, skills and attitudes, EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2022, ISBN 978-92-76-48883-5, doi:10.2760/490274, JRC128415.

https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415

Schoentgen, Aude; Wilkinson, Laura: Ethical issues in digital technologies, 23rd Biennial Conference of the International Telecommunications Society (ITS): "Digital societies and industrial transformations: Policies, markets, and technologies in a post-Covid world", Online Conference / Gothenburg, Sweden, 21st-23rd June, 2021, International Telecommunications Society (ITS), Calgary. http://hdl.handle.net/10419/238052

ILO: Inventory of digital career guidance tools, 2022 https://www.ilo.org/skills/pubs/WCMS 841523/lang-en/index.htm

Punie, Y., editor(s), Redecker, C., European Framework for the Digital Competence of Educators: DigCompEdu, EUR 28775 EN, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2017, ISBN 978-92-79-73718-3 (print),978-92-79-73494-6 (pdf), doi:10.2760/178382 (print),10.2760/159770 (online), JRC107466. https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC107466