

Dai bisogni orientativi degli utenti alla classificazione delle professionalità

Chiesa, Rita e Sarchielli, Guido
Facoltà di Psicologia, Università di Bologna

Paper presentato in occasione del seminario
LIFE DESIGNING E CAREER COUNSELING: il problema della formazione e della
certificazione delle competenze dei professionisti dell'orientamento
Padova, 13-14 maggio 2011

1. Introduzione

Nell'attuale dibattito sull'orientamento è opinione condivisa sia dagli studiosi sia dai professionisti del settore che i percorsi professionali individuali siano il risultato di un complesso processo di maturazione che coinvolge l'intera persona lungo tutto l'arco della sua vita, e che di conseguenza anche le pratiche professionali di orientamento debbano differenziarsi per rispondere a numerosi target di utenti/clienti, portatori di bisogni differenziati.

Tuttavia, se da un lato le azioni orientative vengono distinte sempre più nel dettaglio secondo finalità, metodo e strumenti utilizzati, un simile processo definitorio non avviene per le figure professionali impegnate in questo ambito.

Eppure la competenza degli orientatori appare una componente indispensabile per promuovere un sistema di servizi di qualità, così come auspicato dai documenti dell'Unione Europea a partire dal Memorandum del 2000. Nella Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri dell'Unione Europea "Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente" del 2008, ad esempio, rispetto alla Linea guida che riguarda il rafforzamento della garanzia di qualità dei servizi di orientamento si indica esplicitamente l'obiettivo di "rafforzare, anche attraverso l'istruzione iniziale e la formazione ulteriore, il profilo e gli standard professionali del personale dei servizi di orientamento e promuoverne le competenze, segnatamente in materia di informazione, consulenza e accompagnamento, al fine di rispondere meglio ai bisogni e alle aspettative dei cittadini e dei decisori politici" (p. C319/7).

Diverse indagini si sono poste l'obiettivo di ricostruire il quadro europeo rispetto alle figure professionali che si occupano di orientamento. Pur con i dovuti distinguo che riguardano i differenti paesi, rispetto ad esempio ai sistemi di qualificazione, ingresso alla professione, certificazione delle competenze, ecc. ciò che accomuna la maggior parte delle realtà è la mancanza di una comunità professionale unica che si riconosca nella definizione di "orientatore": ad esempio, dall'indagine CEDEFOP svolta da Sultana nel 2004 in 29 paesi europei emergono quasi 130 mila figure che svolgono attività di orientamento, comprese quelle figure che si occupano di orientamento non come mission prioritaria.

Nella più recente indagine CEDEFOP (2009) permane tra le figure che si occupano di orientamento la condizione di *multiprofessionalismo* e *subspecialismo*, ovvero la presenza di praticanti con background formativi e professionali provenienti da differenti comunità professionali e la condizione "part-time" di molte figure che si dedicano all'orientamento non come finalità principale della propria azione professionale.

Ciò non significa che si sia rinunciato alla classificazione delle competenze degli orientatori, che in alcuni casi (ad esempio nel caso IAEVG) ha portato anche alla costruzione di un sistema di accreditamento degli operatori.

Rispetto ai differenti *framework* di classificazione delle competenze, il lavoro CEDEFOP (2009) individua tre macro-aree di competenza:

1. *Foundation competences*, che comprendono competenze trasversali, valori e l'approccio etico alla base di tutte le azioni professionali di orientamento;

2. *Client-interaction competences*, che riguardano le capacità di gestire le attività che coinvolgono direttamente gli utenti (ad esempio, colloquio, sessioni in gruppo,).
3. *Supporting competences*, che includono quelle capacità a sostegno della gestione del proprio ruolo e dello sviluppo del servizio.

In Italia, nonostante alcune proposte di classificazione dei profili degli orientatori quali quella Isfol (Grimaldi, 2003), il quadro rimane caratterizzato da la forte connotazione dei profili rispetto al contesto organizzativo nel quale operano tanto da indurre a identificare più che una professione una configurazione professionale di aree di attività (Pombeni, 2002; Sarchielli, 2000).

2. Lo studio

Il presente studio si pone la finalità di esplorare le differenze nella risposta ai bisogni dell'utenza e nella definizione delle competenze necessarie per svolgere attività di orientamento in un gruppo di professionisti che si definiscono "orientatori".

Gli obiettivi specifici sono:

1. Esplorare se è possibile distinguere differenti profili professionali partendo dalla classificazione dei bisogni dell'utenza/clientela
2. Esplorare se è possibile distinguere differenti aree di competenza dei profili sulla base della classificazione del CEDEFOP (2009)
3. Esplorare la differente distribuzione dei profili rispetto ai contesti professionali nei quali operano.

Partecipanti

Lo studio ha coinvolto 121 orientatori operanti in due regioni italiane del centro-nord. Il 75% dei rispondenti è femmina il 25% è maschio. Per quanto riguarda l'età, la fascia più rappresentata va dai 31 ai 40 anni (35%), seguita dalla fascia 41-50 anni (30%) e dalla fascia di coloro che superano i 50 anni (27%). Coloro che hanno un'età pari o inferiore ai 30 anni sono solo l'8%. Rispetto all'anzianità lavorativa il 45% lavoro nel campo dell'orientamento da più di 10 anni, il 35% da 6 a 10 anni, il 15% da 2 a 5 anni, il 5% da meno di due anni.

Il titolo di studio posseduto è per il 79% una laurea magistrale o vecchio ordinamento, per il 6% una laurea triennale e per il 15% un diploma di scuola secondaria superiore.

L'ambito prevalente in cui gli intervistati lavorano come orientatori è per il 28% la scuola, per un ulteriore 28% la formazione professionale, per un altro 28% i servizi per l'impiego e per il 16% altri servizi pubblici.

Procedura

Partendo dalla definizione delle tre principali azioni orientative (information, guidance e counseling) presente nei documenti dell'Unione Europea a partire dal Memorandum del 2000, i ricercatori hanno formulato 30 item riguardanti i bisogni ai quali le pratiche orientative intendono rispondere. Tali item sono stati sottoposti a 3 valutatori indipendenti scelti tra professionisti di chiara fama nel settore dell'orientamento, che ne hanno selezionati 20.

In maniera analoga, partendo dalle macroaree di competenza indicate dal CEEFOP (2009) i ricercatori hanno formulato 30 item riguardanti le capacità richieste per svolgere le differenti azioni professionali di orientamento. Rispetto a questo blocco di item i tre valutatori ne hanno selezionati 15.

I questionari carta-matita sono stati distribuiti tra la fine del 2009 e l'inizio del 2010 attraverso il metodo di reclutamento a palla di neve: ad ogni partecipante è stato chiesto di indicare due possibili colleghi che si ritenevano rappresentativi della figura dell'orientatore.

Strumento

Il questionario carta-matita è stato costruito ad hoc per il presente studio. Contiene due scale, rispettivamente di 20 e 15 item, con modalità di risposta su scala Likert a 5 punti compresi tra 1 (per niente) e 5 (del tutto), e una scheda per la raccolta di dati anagrafici. Il contenuto del questionario è di seguito illustrato.

Bisogni orientativi dei clienti. I bisogni orientativi dei clienti sono stati definiti attraverso una scala a 20 item. Si chiede di esprimere a quali bisogni la propria attività di orientatore cerca di rispondere. Dall'analisi fattoriale esplorativa emergono 4 dimensioni (59,31% della varianza spiegata): Bisogno di sviluppare competenze orientative di base (6 items, ad es. acquisire competenze trasversali funzionali all'auto-orientamento), Bisogno di progettare lo sviluppo di carriera (5 items, ad es. costruire un progetto professionale personale), Bisogno di ricercare un lavoro (5 items, ad es. acquisire abilità e tecniche di ricerca del lavoro), Bisogno di adattarsi al contesto scolastico (3 items, ad es. monitorare con consapevolezza il proprio percorso formativo).

Competenze degli orientatori. Le competenze degli orientatori sono state indagate attraverso 15 items. Si chiede al rispondente di indicare quanto ritiene importante per svolgere il proprio lavoro la competenza descritta da ciascuna affermazione. Dall'analisi fattoriale esplorativa emergono 4 dimensioni riconducibili in parte alle aree di competenza definite dal CEDEFOP (2009) (64,69% della varianza spiegata): Foundation Competences, ovvero alcune competenze che risultano trasversali rispetto allo svolgimento delle differenti attività e coinvolgono i principi etici della professione (3 items, ad es. fare una diagnosi dei bisogni orientativi individuali), Client-interaction Competences, riguardanti la capacità di gestire le attività di orientamento in interazione con il cliente (5 items, ad es. condurre un gruppo con finalità orientativa (percorso o modulo di orientamento)), Information management Competences, comprendenti la capacità di raccogliere ma anche produrre informazione con valenza orientativa (5 items, ad es. utilizzare le banche dati ed i siti per l'orientamento), Networking Competences, intesa come capacità di lavorare in team con professionalità diverse dalla propria (2 items, ad es. dialogare in modo produttivo con professionalità diverse dalla vostra)

Dati personali. Al rispondente vengono richiesti: il genere; l'età espressa secondo quattro fasce di età (<=30 anni, dai 31 ai 40 anni, dai 41 ai 50 anni, >50 anni); l'anzianità lavorativa secondo quattro categorie (<2 anni, dai 2 ai 5 anni, dai 6 ai 10 anni, >10 anni); il titolo di studio; il contesto prevalente nel quale si svolge l'attività professionale di orientatore.

Analisi dei dati

Si è proceduto verificando la struttura delle scale costruite ad hoc attraverso l'analisi fattoriale esplorativa e si è esaminata la consistenza interna delle dimensioni attraverso l'analisi dell'alpha di Cronbach.

Al fine di diversificare i profili professionali sulla base degli specifici bisogni dei clienti ai quali intendono rispondere si è proceduto a identificare gruppi omogenei rispetto alle dimensioni indagate attraverso l'analisi dei cluster di tipo k-means. Questa analisi permette di suddividere i casi in un numero k di cluster, massimizzando le differenze tra cluster e minimizzando la varianza dei punteggi dei casi appartenenti allo stesso cluster (Hartigan, 1975). Prima di procedere con l'analisi,

i punteggi sono stati standardizzati in punti z (Biorcio, 1993). Il numero dei cluster estratti è stato scelto sulla base dell'interpretabilità teorica dei risultati, della parsimonia della soluzione e della massima diversificazione tra i gruppi, quest'ultima verificata dall'analisi della varianza (ANOVA) circa le medie ottenute dai differenti cluster rispetto alle variabili prese in esame

Identificati i cluster, si è proceduto attraverso l'analisi della varianza e il test post hoc Bonferroni ad identificare le differenze tra questi gruppi rispetto alle aree di competenza ritenute importanti per lo svolgimento del proprio lavoro. Infine, per verificare le differenze tra cluster rispetto al contesto principale di lavoro si è svolta l'analisi del Chi-quadrato.

4. Risultati

I valori medi delle variabili illustrati nella Tabella 1 mostrano una tendenza degli orientatori ad occuparsi in prevalenza del bisogno di sviluppare competenze orientative di base e di ricercare lavoro. Per quanto riguarda l'importanza attribuita alla competenze, la valutazione dell'area che riguarda la capacità di gestire le attività di interazione con il cliente (condurre colloqui, attività di gruppo ecc.) insieme a quella che riguarda la gestione delle informazioni appare tendenzialmente inferiori rispetto alla valutazione dell'importanza riconosciuta alle competenze fondamentali e alla capacità di networking, soprattutto intesa come capacità di lavorare in team con professionalità diverse dalla propria.

Tabella 1. Media, deviazione standard e coefficiente di affidabilità (alpha di Cronbach) delle variabili oggetto di studio

	Media	ds	α	1	2	3	4	5	6	7
1. Sviluppare comp. or. di base	3.72	.72	.80	-						
2. Progettare lo sviluppo di carriera	3.48	.77	.79	.62**	-					
3. Ricercare un lavoro	3.77	.90	.79	.21*	.30**	-				
4. Adattarsi al contesto scolastico	3.43	.68	.65	.38**	.47**	-.02	-			
5. Foundation competences	3.95	.69	.77	.48**	.39**	.39**	.28**	-		
6. Client-interaction competences	2.97	.62	.75	.54**	.50**	.15	.31**	.56**	-	
7. Information management competences	3.14	.67	.81	.13	.13	.57**	.07	.46**	.36**	-
8. Networking competences	3.90	.77	.69	.21*	.34**	.18*	.33*	.31*	.35**	.35**

N=121

*p<.05; **p<.01

Rispetto al primo obiettivo, ovvero alla possibilità di distinguere differenti profili tra gli orientatori sulla base dei bisogni orientativi ai quali rispondono con la propria azione professionale, la Tabella 2 mostra i quattro profili identificati attraverso l'analisi dei cluster (metodo k-means).

L'analisi della varianza mostra come le medie tra i cluster siano significativamente differenti rispetto a tutte e quattro i tipi di bisogno presi in esame. Nello specifico, il primo cluster raggruppa 20 rispondenti che valutano di rispondere con il proprio lavoro soprattutto al bisogno di adattarsi al contesto scolastico e di sviluppare competenze orientative di base; il secondo cluster si caratterizza per l'impegno che dedica per rispondere al bisogno di chi ricerca un lavoro e di chi deve sviluppare

competenze orientative di base; il terzo cluster mostra di impegnarsi nel sostegno tutti e quattro i bisogni orientativi, con particolare attenzione alla progettazione dello sviluppo di carriera; il quarto cluster mostra invece punteggi tendenzialmente bassi e sembra concentrarsi soprattutto sul bisogno orientativo di coloro che ricercano un lavoro.

Tabella 2- Valori z medi dei bisogni orientativi dei clienti secondo i singoli cluster e differenze tra le medie dei gruppi (Analisi della varianza- ANOVA)

	1 n=20	2 n=38	3 n=41	4 n=22	F
1. Sviluppare comp. or. di base	.15	.17	.63	-1.61	63.94**
2. Progettare lo sviluppo di carriera	-.46	-.19	.99	-1.09	58.38**
3. Ricercare un lavoro	-1.58	.38	.48	-.12	46.97**
5. Adattarsi al contesto scolastico	.53	-.57	.77	-.93	40.10**

N=121

*p<.05; **p<.01

Come mostra la Tabella 3, i risultati dimostrano come la distinzione di gruppi di professionisti sulla base di bisogni dell'utenza si riflette anche nella valutazione delle competenze necessarie a svolgere il proprio lavoro: l'analisi della varianza risulta infatti significativa rispetto a tutte e quattro le aree di competenza. Il test post hoc di Bonferroni permette inoltre di identificare alcune differenze specifiche tra cluster. Ad esempio, rispetto alle *Foundation Competences* il cluster 3 mostra una media significativamente superiore agli altri gruppi ad eccezione del cluster 2 nei confronti del quale la differenza non è significativa. Per quanto riguarda invece l'area delle *Client-interaction Competences* il cluster 3 mostra una media significativamente superiore agli altri gruppi ad eccezione del cluster 1. Le *Information management competences* sono ritenute parimente importanti dai cluster 2 e 3, mentre il cluster 3 supera tutti gli altri rispetto all'importanza attribuita alle *Networking competences*.

Tabella 3- Valori z medi dell'importanza delle competenze valutate dai singoli cluster e differenze tra le medie dei gruppi (Analisi della varianza-ANOVA)

	Cluster	N	Media	ds	F
Foundation competences	1	20	-.22	1.03	11.34**
	2	38	.06	.81	
	3	41	.50	.69	
	4	22	-.84	1.18	
	Totale	121	.00	1.00	
Client-interaction competences	1	20	-.04	.97	11.93**
	2	38	-.12	1.00	
	3	41	.56	.68	
	4	22	-.81	.92	
	Totale	121	.00	1.00	
Information management competences	1	20	-.78	1.14	6.17**
	2	38	.15	.81	
	3	41	.28	.80	

	4	22	-.06	1.18	
	Totale	121	.00	1.00	
Networking competences	1	20	-.19	.94	
	2	38	-.30	1.03	
	3	41	.56	.68	7.63**
	4	22	-.35	1.09	
	Totale	121	.00	1.00	

*p<.05; **p<.01

Pur tenendo presente che la differente numerosità interna ai gruppi influenza il risultato del test del Chi^2 , è possibile osservare alcune differenze tra i quattro cluster rispetto al contesto lavorativo prevalente ($Chi^2_{(9, 121)}=27.16$; $p<.01$): la maggior parte di coloro che appartengono al cluster 1 svolge la propria attività nell'ambito di istruzione-formazione, più esattamente principalmente nel contesto scolastico (64.3%) e secondariamente nella formazione professionale (28.6%); coloro che appartengono al cluster 2 lavorano innanzitutto nei servizi per l'impiego (44.1%), anche se non mancano rappresentanti di questo gruppo negli altri servizi pubblici (23.5%), nella formazione professionale (17.6%) e nella scuola (14.7%); coloro che fanno parte del cluster 3 sono distribuiti principalmente tra formazione professionale (38.2%) e scuola (35.3%), una parte meno numerosa lavora nei servizi per l'impiego (20.6%) e solo pochi in altri servizi pubblici (5.9%); gli appartenenti al cluster 4 si dividono equamente tra formazione professionale, servizi per l'impiego e altri servizi pubblici (28.6% in ciascuno di questi tre contesti), mentre una percentuale inferiore opera nella scuola (14.3%).

Tabella 4- Distribuzione dei cluster rispetto al contesto lavorativo prevalente

		1	2	3	4	
Scuola	n	9	5	12	3	29
	% dentro i cluster	64.3%	14.7%	35.3%	14.3%	28.2%
Formazione professionale	n	4	6	13	6	29
	% dentro i cluster	28.6%	17.6%	38.2%	28.6%	28.2%
Servizi per l'impiego	n	1	15	7	6	29
	% dentro i cluster	7.1%	44.1%	20.6%	28.6%	28.2%
Altri servizi pubblici	n	0	8	2	6	16
	% dentro i cluster	.0%	23.5%	5.9%	28.6%	15.5%
Totale	n	14	34	34	21	103
	% dentro i cluster	100%	100%	100%	100%	100%

4. Discussione e conclusioni

Pur tenendo presente la natura esplorativa dello studio, il numero contenuto di partecipanti e la possibile connotazione geografica dei dati raccolti, partendo dai risultati emersi è possibile proporre alcune riflessioni circa la professionalità di coloro che attualmente si occupano di orientamento.

Innanzitutto, rispetto all'obiettivo di identificare differenti profili di orientatori sulla base dei bisogni orientativi espressi dalla propria utenza/clientela, i risultati confermano quanto già

evidenziato dal dibattito nazionale e internazionale rispetto alle figure professionali che operano in questo settore.

Infatti, se si pensa ad esempio alla frequente condizione di “subspecialismo” (CEDEFOP, 2009) in cui si trovano coloro che si occupano di orientamento è possibile ipotizzare che le evidenti differenze di punteggio ottenute dal cluster 3 rispetto al cluster 4 nella definizione dei bisogni orientativi ai quali si cerca di rispondere rispecchino il fatto che per coloro che fanno parte del cluster 3 l’orientamento, declinato nelle differenti attività, sia la finalità principale della propria azione professionale, mentre per coloro che si collocano nel cluster 4 l’attività di orientamento rappresenti un’attività complementare rispetto alla mission principale del proprio ruolo professionale.

L’attenzione decisamente più elevata rispetto agli altri cluster che gli appartenenti al cluster 3 dedicano al bisogno di progettare lo sviluppo di carriera può rappresentare un’ulteriore conferma indiretta all’ipotesi che il cluster 3 raggruppi i professionisti con un più elevato grado di specializzazione nel campo dell’orientamento, il che permette loro di occuparsi di quelle pratiche quali la consulenza orientativa che si concentrano sul sostegno alla progettualità di sé e della propria storia formativa e lavorativa.

In aggiunta, sempre considerando la definizione dei bisogni della propria utenza/clientela, le differenze tra cluster 1 e 2 confermano come spesso il ruolo professionale di chi si occupa di orientamento sia fortemente connotato, forse in misura anche maggiore rispetto a professionalità maggiormente definite, dal contesto organizzativo nel quale opera: gli appartenenti al cluster 1 associano infatti l’attenzione verso bisogno di sviluppare capacità di auto-orientamento con l’attenzione verso il bisogno di adattarsi al contesto scolastico mentre gli appartenenti al cluster 2 si occupano del bisogno di sviluppare capacità di auto-orientamento insieme al bisogno di ricercare lavoro.

I risultati che riguardano l’attribuzione dell’importanza alle differenti aree di competenza al fine di svolgere attività di orientamento si mostrano in linea con le evidenze appena commentate: i professionisti appartenenti al cluster 3 sono infatti coloro che attribuiscono maggior valore all’orientamento riconoscendo l’importanza di tutte e quattro le aree di competenza: potremmo dire che soprattutto gli appartenenti al cluster 3 restituiscono una rappresentazione dell’orientatore come un professionista al quale è richiesta la conoscenza e la capacità di attuazione di pratiche specialistiche, ma anche come un professionista che deve essere in grado di muoversi in contesti lavorativi complessi, attraverso la gestione delle informazioni e delle reti con differenti figure professionali.

La posizione che più preoccupa è invece quella degli appartenenti al cluster 4 che, seppur si riconoscono nella figura dell’orientatore (siamo infatti autorizzati a pensare ciò dal fatto che hanno accettato di rispondere ad un questionario espressamente rivolto agli orientatori), valutano come poco importanti tutte le aree di competenza proposte, in particolar modo le aree delle *Foundation competences* e delle *Client-interaction competences* che dovrebbero essere il cuore dell’attività dell’orientatore.

Questo gruppo di professionisti risulta distribuito in tutti i contesti lavorativi presi in considerazione, anche se in misura minore nei contesti scolastici. Questo dato, insieme alla distribuzione degli altri gruppi ed in particolar modo del cluster nei differenti contesti, potrebbe suggerire che il contesto educativo-formativo, probabilmente per la maggior tradizione maturata in questo campo, si avvale maggiormente di professionisti qualificati per erogare azioni di orientamento più di quanto non facciano i servizi per il lavoro. Sempre rispetto ai contesti, come era logico supporre, coloro che fanno parte del cluster 1 e che quindi dimostrano un’attenzione ai bisogni orientativi legati alla sfera formativa si ritrovano soprattutto al lavoro a scuola e in parte nella formazione professionale, mentre i membri del cluster 2 attenti ai bisogni di chi è in cerca di un’occupazione svolgono la propria attività professionale principalmente nei servizi per il lavoro.

Concludendo, il presente studio esplorativo restituisce un quadro delle professionalità dell’orientamento che appare piuttosto plausibile a chi conosce la realtà di questo settore che si

caratterizza da un lato per la complessità delle richieste alle quali cerca di rispondere, investito da attese sociali e politiche e dall'altro lato dalla professionalità ancora non sempre definita e ancora non certificata di coloro che si occupano dell'erogazione dei servizi.

Si potrebbe auspicare l'ampliamento di questo studio e l'integrazione con altri risultati di ricerca come strumenti finalizzati innanzitutto a sostenere la presa di coscienza della situazione attuale di incertezza e l'avvio del processo di riconoscimento dei tanti esempi di professionalità competente che popolano il settore dell'orientamento.

Bibliografia

Cedefop (2009). *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities

Commissione delle Comunità Europee (2000), Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente, Unione Europea, Bruxelles.

Grimaldi, A. (a cura di)(2003). *Profili professionali per l'orientamento: la proposta Isfol*. Milano: Franco Angeli.

Pombeni, M.L. (2002). *Finalizzare le azioni e differenziare le professionalità*, in A. Grimaldi (a cura di), *Orientamento: modelli, strumenti ed esperienze a confronto*, Milano: Franco Angeli.

Sarchielli, G. (2000). *Orientatore: una professione emergente. Rappresentazioni, esigenze del compito e sistemi di competenze*. In S. Soresi (a cura di), *Orientamenti per l'orientamento. Ricerche ed applicazioni dell'orientamento scolastico-professionale*. Firenze: Giunti