

Quaderni di Comunità
Persone, Educazione e Welfare
nella società 5.0

Community Notebook
People, Education, and Welfare
in society 5.0

n. 2/2024

ORIENTAMENTO AL FUTURO

a cura di

Speranzina Ferraro, Lavinia Cicero,
Andrea Zammitti, Diego Boerchi



Iscrizione presso il Registro Stampa del Tribunale di Roma
al n. 172/2021 del 20 ottobre 2021

© Copyright 2024 Eurilink
Eurilink University Press Srl
Via Gregorio VII, 601 - 00165 Roma
www.eurilink.it - ufficiostampa@eurilink.it
ISBN: 979 12 80164 88 9
ISSN: 2785-7697 (Print)
ISSN: 3035-2525 (Online)

Prima edizione, dicembre 2024
Progetto grafico di Eurilink

È vietata la riproduzione di questo libro, anche parziale, effettuata
con qualsiasi mezzo, compresa la fotocopia

INDICE

| | |
|--|-----|
| EDITORIALE | |
| <i>Speranzina Ferraro</i> | 11 |
| RUBRICA EDUCATION | 27 |
| 1. Quale orientamento per quale società? | |
| <i>Gabriella Burba</i> | 29 |
| 2. L'orientamento per gli adulti in una società che cambia | |
| <i>Emilio Porcaro</i> | 39 |
| RUBRICA EMPOWERMENT | 49 |
| 1. Orientamento e innovazione: l'Intelligenza Artificiale a supporto del decision making di carriera | |
| <i>Marco Cristian Vitiello, Francesco Catalano</i> | 51 |
| SAGGI | 61 |
| 1. L'orientamento nel XXI secolo: approcci e competenze per gli orientatori | |
| <i>Angela Russo, Lavinia Cicero, Giuseppe Santisi, Andrea Zammitti</i> | 63 |
| 2. Professione orientatore: analisi comparative tra Italia e altre nazioni europee | |
| <i>Diego Boerchi, Simona Benini, Serena Tacconi</i> | 95 |
| 3. Quality assurance: framework of indicators and evaluation models for career guidance | |
| <i>Concetta Fonzo, Enric Serradel-Lopez</i> | 127 |

| | |
|--|-----|
| 4. La maieutica orientativa. Ovvero la metodologia maieutica al servizio della consulenza orientativa <i>Filippo Sani</i> | 159 |
| 5. Autoefficacia nelle life skills, career adaptability e competenze scolastiche: uno studio esplorativo <i>Elisabetta Sagone, Marcella Nucifora, Simona Maria Frischetto, Chiara Imbrogliera, Maria Luisa Indiana, Gaetana De Francisci, Maria Violetta Brundo</i> | 191 |
| 6. Cosa pensano gli/le adolescenti del lavoro dignitoso e dell'inclusione? Uno studio qualitativo <i>Andrea Zammitti, Giuseppina Agosta, Carmela Ferlito, Oriana Maria Todaro, Alfio Caruso, Teresa Taibi, Daniela Catania</i> | 227 |
| APPROFONDIMENTI | 253 |
| 1. Orientamento e ricerca di senso <i>Daniela Pavoncello</i> | 255 |
| 2. Nuovi scenari per le politiche di orientamento <i>Anna Grimaldi, Anna Ancora</i> | 263 |
| RECENSIONI | 271 |
| 1. Recensione del libro "Orientamento e consulenza di carriera: la soddisfazione lavorativa" <i>Cristina Castelli</i> | 273 |

1. ORIENTAMENTO E INNOVAZIONE: L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE A SUPPORTO DEL *DECISION MAKING* DI CARRIERA

di Marco Cristian Vitiello*, Francesco Catalano**

Questo contributo rappresenta una breve ma certamente non esaustiva rassegna in chiave di analisi psicologico sociale che mette in relazione il sistema “tecnologico” con l'utilizzo e le possibili ricadute sulle pratiche dell'orientamento, attraverso una lente “macro” - sistemica. Poiché lo spazio contenuto del testo non permette di sviluppare in modo esaustivo la relazione tra mondo tecnologico e orientamento professionale, saranno esaminati di seguito solo alcuni aspetti su cui cominciare a confrontarsi e approfondire, sia da un punto di vista di ricerca, sia dal punto di vista applicativo. Ci riferiamo alla gestione e analisi dei dati del mercato del lavoro, al networking tra i soggetti coinvolti nell'incontro domanda-offerta di lavoro, al *decision making* individuale e alla gestione delle risorse digitali per la ricerca attiva del lavoro (CV, simulazione di colloqui), anche questi non esaustivi ma limitati e selezionati in base a questa prima rassegna riportata.

Per comprendere appieno il ruolo dell'innovazione tecnologica nell'orientamento professionale, dobbiamo però innanzitutto considerare l'evoluzione delle tecnologie nelle pratiche

* Psicologo del Lavoro, Psicoterapeuta; Fondatore di Studio Saperessere; Vicepresidente di SIPLO, marco.vitiello09@gmail.com.

** Psicologo; Collaboratore alla didattica per la cattedra (a contratto) di “Psicologia del lavoro e delle organizzazioni sportive” (“Universitas Mercatorum”), fr.catalano@gmail.com.

umane di adattamento e miglioramento delle condizioni di vita. Le tecnologie sono sempre state parte integrante dell'evoluzione, fungendo da tramite tra l'intenzione umana e l'effetto comportamentale, fornendo soluzioni per le sfide incontrate dall'umanità, contribuendo al progresso sociale e individuale, evolvendosi nel corso dei millenni e influenzando direttamente le pratiche sociali e le strutture lavorative. In tal senso, è emblematico l'apologo di Gregory Bateson (1977):

«immaginiamo che io sia cieco e usi un bastone. Per camminare devo toccare le cose: tap, tap, tap. In quale punto del bastone incomincio io? Il mio sistema mentale finisce all'impugnatura del bastone? O finisce dove finisce la mia pelle? Incomincia a metà del bastone? Oppure sulla punta?»

Quello che Bateson intende sottolineare è che una tecnologia (il bastone) può essere non solo abilitante per l'essere umano, ma addirittura diventare parte integrante del sistema percettivo e dimostrare che la mente esiste anche grazie ai suoi stessi prodotti, che retroagiscono, innescando forme diverse di autorigenerazione mentale. La mente del cieco collega il cervello al bastone, organizzando un sistema di elaborazione dell'informazione in grado di superare almeno un po' la menomazione sensoriale.

Con il passar del tempo, il consolidamento dello sviluppo tecnologico all'interno di un approccio scientifico ha incluso l'analisi di modelli psicologici che spiegano come l'innovazione tecnologica si integri nelle pratiche sociali, soprattutto lavorative (Heath, Knoblauch e Luff, 2000). Le tecnologie "in uso"¹ migliorano gli ambiti

¹ L'espressione "in uso" applicata alle tecnologie indica che tali tecnologie sono attualmente utilizzate e integrate in un contesto specifico o da parte di individui o organizzazioni. Significa che queste tecnologie non sono solo disponibili o disponibili per l'utilizzo, ma sono effettivamente adoperate attivamente per svolgere compiti, processi o funzioni all'interno di un sistema. Quando diciamo che una

del vivere umano, rispondendo alle esigenze sociali e sviluppando nuove pratiche.

In questo contesto, l'orientamento professionale emerge come un'area in cui l'innovazione tecnologica può rivoluzionare le pratiche ed essere implementata nelle modalità di supporto ai giovani e ai professionisti nel mondo del lavoro.

L'orientamento rappresenta un insieme di attività di informazione, consulenza e sviluppo delle capacità personali e professionali che aiutano il soggetto a inserirsi nella vita attiva. Nello specifico, la definizione di orientamento professionale include le azioni di supporto e di facilitazione utili alla presa di decisione di un soggetto che si trova a fronteggiare una transizione professionale (scuola/lavoro, disoccupazione/lavoro, lavoro/lavoro)².

L'orientamento professionale può essere considerata una pratica "preesistente" alle nuove tecnologie, e come tale può contribuire a definire gli usi (e i non usi) che ogni nuova tecnologia andrà a ricoprire all'interno di questo specifico sistema di attività. Le tecnologie non creano "dal nulla" nuove pratiche sociali (lavorative o di vita quotidiana): diventa quindi fondamentale un approccio relazionale che analizzi in modo congiunto tecnologie, utilizzatori e contesti d'uso, nelle loro reciproche interazioni, in un'ottica sistemica e sociale non riferita alle singole persone ma alla relazione che intercorre tra di esse.

È opportuno progettare e configurare le pratiche di orientamento professionale mediate dalle tecnologie, utilizzando le tecnologie stesse come nuovi oggetti sociali che compiono azioni sociali e prescrivono comportamenti specifici coinvolgendo l'intero sistema di attività (persone, pratiche e strumenti).

tecnologia è "in uso", intendiamo che è parte integrante delle operazioni quotidiane e che svolge un ruolo funzionale nel raggiungere gli obiettivi prefissati.

² Sintesi della definizione di Orientamento in ambito scientifico e professionale da "Accordo tra Governo, le Regioni e gli Enti locali concernente la definizione del sistema nazionale sull'orientamento permanente (2012)".

L'orientamento professionale riveste ad oggi un ruolo fondamentale nella preparazione e nell'inserimento nel mercato del lavoro, soprattutto in un'epoca in cui le tecnologie digitali e l'Intelligenza Artificiale (da qui in poi AI) stanno rivoluzionando le dinamiche occupazionali. Recenti dati OCSE³ mostrano che nei prossimi dieci anni circa il 27% dei posti di lavoro sarà fortemente impattato dalla tecnologia digitale e dall'AI⁴. L'AI è spesso definita come una macchina (un sistema) che impara dall'esperienza, si adatta a nuovi input e svolge dei compiti in precedenza assegnati esclusivamente agli umani (Duan *et al.*, 2019). La norma ISO/IEC 42001:2023 Information technology - Artificial Intelligence Management System (AIMS) definisce l'intelligenza artificiale come la capacità di un sistema informatico di mostrare capacità umane quali il ragionamento, l'apprendimento, la pianificazione e la creatività.

Per affrontare efficacemente le sfide e sfruttare appieno le opportunità offerte dalle tecnologie, è necessario innovare le pratiche di orientamento. Questo richiede un approccio olistico che consideri non solo le competenze tecniche, ma anche le soft skills, l'autoconsapevolezza e soprattutto la ricerca di senso nell'ambito professionale connessa al progetto di vita, coerentemente con quanto contenuto nella definizione di orientamento (Rif. Nota 4).

Secondo Duan *et al.* (2019), l'integrazione di strumenti basati sull'AI⁵ nel processo di orientamento professionale potrà migliorare la precisione delle previsioni sulle future tendenze del mercato del lavoro e fornire consigli personalizzati agli individui in

³ OCSE, Employment Outlook 2023, Parigi. (<https://oecd.org/employment-outlook/2023/>).

⁴ <https://www.unimercatorum.it/public/uploads/TORNARE-AD-ESSERE-UN-PAESE-PER-GIOVANI-rev3--copertina.pdf>.

⁵ In questo caso si fa riferimento a sistemi di analisi del testo e del linguaggio naturale (NLP), alle Machine Learning, all'analisi delle piattaforme social, ai modelli di previsione basati su reti neurali e all'analisi di Big Data.

cerca di opportunità di carriera, che ne giovano anche in termini di soddisfazione, autoefficacia e motivazione, perché li rendono più efficaci nella ricerca attiva di lavoro. La collaborazione tra istituzioni accademiche, organizzazioni e sviluppatori di tecnologie può inoltre favorire lo sviluppo di soluzioni innovative per affrontare le sfide emergenti nel campo dell'orientamento professionale.

Diventa quindi importante coinvolgere attivamente anche le organizzazioni nel processo di orientamento professionale, in modo da affiancare alle azioni di orientamento, che impattano la presa di decisione e il progetto di vita personale, una corretta analisi e un adeguato allineamento tra le esigenze del mercato del lavoro e le competenze individuali. Le aziende, avvalendosi degli strumenti di AI, possono svolgere un ruolo chiave nell'identificare le competenze richieste e nel fornire opportunità di formazione e sviluppo per i futuri lavoratori. Secondo Juntunen *et al.* (2014), il coinvolgimento delle organizzazioni nel processo di orientamento professionale e le partnership tra istituzioni accademiche e aziende possono favorire lo sviluppo di programmi di orientamento professionale più mirati ed efficaci, migliorando le prospettive di carriera dei giovani. Anche in questa fase del processo si inserisce il contributo degli strumenti di AI: grazie all'analisi di Big Data e alla capacità di apprendere dall'esperienza, i sistemi di AI potranno supportare l'orientamento lavorativo adattandosi al mercato del lavoro in rapida evoluzione, potranno monitorare l'emergere o il declinare di alcune professioni e fornire proiezioni circa la domanda futura. I dati sul gap occupazionale⁶ testimoniano il bisogno di implementare nuovi strumenti innovativi e funzionali alla presa di decisione nel processo di orientamento professionale, specialmente in favore dei giovani che

⁶ Il tasso di disoccupazione giovanile in Italia è al 21,3% (<https://www.istat.it/it/archivio/287236>), mentre se consideriamo il tasso di occupazione dei giovani (esclusi i NEET) tra i 15 e i 29 anni, è al 33,8%.

si affacciano alla vita lavorativa, e la necessità di migliorare nello specifico la fase del *matching* tra domanda e offerta di lavoro.

L'AI può anche essere impiegata per supportare la creazione di curricula digitali, auto aggiornabili e integrati con i social network, oltre che per simulare colloqui di lavoro e processi di selezione, ampliando così la rosa degli strumenti a disposizione degli utenti. Implementando gli strumenti di AI nelle piattaforme di networking professionale, è possibile inoltre facilitare la connessione tra individui e potenziali datori di lavoro, migliorando così il processo di *matching*. Alla luce dei contributi analizzati, gli strumenti di AI possono fornire un prezioso supporto tanto agli orientatori quanto ai candidati in cerca di occupazione o in procinto di affrontare una transizione professionale.

L'orientamento professionale "digitale" può, infine, essere personalizzato in base alle esigenze e alle preferenze individuali, offrendo un supporto più efficace rispetto ai metodi tradizionali. I programmi di assistenza virtuale possono fornire risposte immediate, al professionista orientatore a sua volta per automatizzare test di valutazione e profilazione, al fine di guidare al meglio le persone nei processi complessi di pianificazione della carriera. Le piattaforme online consentono agli utenti di accedere a una vasta gamma di risorse educative e opportunità di formazione, facilitando il continuo sviluppo delle competenze e la progressione professionale, in maniera profilata e personalizzata sulla base delle esigenze di ognuno.

Alla luce di quanto esposto, il contributo della AI nel *decision-making* sembra quindi mostrarsi utile nell'analisi di scelte strutturate e semi-strutturate, mentre è ancora lontano il momento in cui potrà essere applicato alle decisioni individuali in ambito lavorativo. Secondo quanto evidenziato dalla letteratura, le persone sembrano più propense ad accettare e impiegare più volentieri l'AI come strumento di supporto, piuttosto che come sostituto del

processo di scelta umana, nell'ambito della presa di decisioni lavorative: ciò grazie all'utilità della AI nel migliorare le capacità analitiche di *decision-making* (Wilson & Daugherty, 2018).

Per tutte queste ragioni è necessario mantenere un equilibrio tra l'automazione delle funzioni orientative e una prospettiva umana ed etica nell'orientamento professionale. Le tecnologie e gli algoritmi dell'IA possono elaborare velocemente delle conoscenze tacite⁷ e lasciano lo spazio (e il tempo) agli addetti ai lavori, in particolare agli orientatori, di elevarsi alle funzioni orientative più riferite alla ricerca di senso, allo sviluppo di autoconsapevolezza e alla capacità di fare scelte di carriera coerenti con le proprie attitudini, impiegabili negli spazi di opportunità che permettono di esprimerle funzionalmente e quindi di evolvere, perseguendo la “tendenza attualizzante” innata degli esseri umani (Rogers, 1963).

Resta cruciale, quindi, considerare il “fattore umano” nell'integrazione dell'AI, evitando di attivare un sistema di interazione competitivo “uomo-macchina” e garantendo un uso consapevole di tale risorsa, che si ponga anche all'interno di una cornice etica. L'adozione delle tecnologie e in particolare dell'AI nell'orientamento professionale solleva diverse questioni etiche riguardanti diversi ambiti di possibile criticità: la tutela della privacy dei dati; la mancanza di equità nell'accesso alle risorse; la possibilità di utilizzare gli strumenti di AI in maniera discriminatoria, “addestrandoli” a implementare *bias* e pregiudizi appartenenti agli esseri umani; la trasparenza nell'utilizzo degli strumenti di AI; le riflessioni connesse all'*accountability* connesse all'uso di tali strumenti.

Concludendo, non bisogna sottovalutare un altro importante fattore umano/psicologico che va presidiato da un punto

⁷ Ci riferiamo a tutta quella conoscenza che possediamo, ma che non saremmo in grado neanche di spiegare.

di vista professionale: la resistenza al cambiamento, sia da parte degli individui che delle istituzioni. Secondo Savickas (2011), la diffidenza verso l'utilizzo delle nuove tecnologie nel processo decisionale riguardo alla carriera può derivare da una mancanza di fiducia nelle competenze delle tecnologie stesse o dalla paura di perdere il controllo sulle proprie scelte lavorative. Inoltre, la mancanza di familiarità con le tecnologie digitali e in particolare con i nuovi strumenti di AI e la mancanza di copertura della rete possono limitare l'adozione di strumenti online per l'orientamento professionale, specialmente in zone svantaggiate.

Bibliografia

Bateson, G. (1977). *Verso un'ecologia della mente*. Milano, Adelphi, p. 459.

Heath, C., Knoblauch, H., & Luff, P. (2000). «Technology and Social Interaction: The Ubiquity of Technology and the Need for Social Theorising. In D. Silverstone & R. Mansell (Eds.), *Communication by Design: The Politics of Information and Communication Technologies* (pp. 131-156). Oxford: Oxford University Press.

Juntunen, C.L., Vesper, J.A., & Bryant, J.B. (2014). The role of organizational culture in fostering career development. In D.L. Blustein (Ed.), *The Oxford handbook of the psychology of working* (pp. 255-268). Oxford, UK: Oxford University Press.

OCSE. (2023). *Employment Outlook 2023*. Parigi. <https://oecd.org/employment-outlook/2023/>.

Savickas, M. L. (2014). *La costruzione della carriera: teoria e pratica*. Jossey-Bass.

Duan *et al.* (2019). Artificial intelligence for decision making in the era of Big Data – evolution, challenges and research agenda. *International Journal of Information Management*, Volume 48, October 2019, Pages 63-71.

Wilson H. & Daugherty P. (2018). *Human + machine. Reimagining Work in the Age of AI*, Harvard Business Press.

Rogers, Carl R. (1963). “The Actualizing Tendency in Relation to ‘Motives’ and to Consciousness.” In *Nebraska Symposium on Motivation*. Ed. Marshall R. Jones. Lincoln, NE: University of Nebraska Press.