

9.
Il futuro dei servizi di orientamento universitari:
i percorsi di orientamento formativo online
dell'Università degli Studi di Foggia

Miriam Bassi, Severo Cardone, Francesco Mansolillo, Cristina Romano¹

1. I percorsi di orientamento formativo online

1.1. *Le aree tematiche ed il valore aggiunto*

Nel periodo intercorso tra marzo e luglio 2020 il team del Laboratorio di Bilancio delle competenze dell'Università di Foggia ha organizzato e condotto due percorsi di orientamento di gruppo online rivolti a studenti iscritti all'ateneo foggiano. Il primo percorso, denominato "Soft skills & Personal Branding Lab" è stato progettato nel mese di gennaio, in collaborazione con la coordinatrice del corso di laurea in Ingegneria dei sistemi logistici per l'agroalimentare, ed è stato realizzato tra marzo e giugno 2020 all'interno del progetto POT/4 Ingegneria – percorsi di orientamento e tutorato per promuovere il successo universitario e professionale.

Il secondo percorso, invece, è nato durante l'emergenza sanitaria Covid-19 per rispondere ad una precisa richiesta delle studentesse iscritte al primo anno del corso di laurea magistrale in Scienze pedagogiche e della progettazione educativa. Il percorso, iniziato il 23 aprile e terminato il 6 luglio, si è rivelato particolarmente efficace nel periodo di lockdown ed isolamento sociale che ha caratterizzato l'emergenza sanitaria, durante il quale le studentesse hanno avvertito maggiormente l'esigenza di essere sostenute, accompagnate e ri-orientate. Questo percorso ha preso il nome di SMART, proprio perché organizzato completamente in modalità online attraverso l'utilizzo della piattaforma di Google Meet e l'ausilio di Google Classroom per la condivisione di file e risorse varie.

I due percorsi di orientamento formativo in gruppo sono stati strutturati considerando le seguenti aree tematiche:

¹ Miriam Bassi è dottoranda di ricerca del XXXV Ciclo Dottorale in Cultura, Educazione, Comunicazione dell'Università di Roma Tre in partenariato con l'Università di Foggia e collabora con il Career Development Center dell'Università di Foggia; Severo Cardone è Research Fellow presso il Laboratorio di Bilancio delle competenze del Dipartimento di Studi Umanistici e componente dello Scientific Board del Career Development Center dell'Università di Foggia; Francesco Mansolillo è Post doctoral researcher presso il Laboratorio di Bilancio delle competenze del Dipartimento di Studi Umanistici e componente dello Scientific Board del Career Development Center dell'Università di Foggia; Cristina Romano è dottore di ricerca in Cultura, Educazione, Comunicazione dell'Università di Roma Tre in partenariato con l'Università di Foggia e collabora con il Laboratorio di Bilancio delle competenze del Dipartimento di Studi Umanistici dell'Università di Foggia.

- conoscenza del sé e del contesto di riferimento;
- riflessione sulle proprie esperienze formative, professionali ed extra-professionali e traduzione in competenze di forza;
- realizzazione del cv europass e della lettera di presentazione o autocandidatura;
- realizzazione del video cv e caricamento sulla piattaforma Uniplacement;
- gestione efficace del colloquio di selezione;
- gestione e valorizzazione del personal brand;
- costruzione del progetto di sviluppo personale e supporto allo sviluppo d'impresa.

Nello specifico, il percorso “Soft skills & Personal Branding Lab”, volto a facilitare la conoscenza di sé e del contesto socio-economico di riferimento, è stato pensato e progettato come: un laboratorio in cui i partecipanti potessero mettere in discussione le proprie convinzioni e credenze limitanti, riconoscere i valori personali, gli schemi di riferimento e i modelli relativi ai propri abiti mentali; un tempo da utilizzare al meglio per lavorare sul proprio potere personale, sulla capacità di autoregolazione e autodeterminazione della propria vita, sulla capacità di agire e di operare scelte consapevoli fondate sull'esercizio critico del sapere; un contesto capacitante e generativo idoneo a sviluppare competenze trasversali e auto-orientative e ad affinare l'ascolto attivo, l'empatia, l'attivazione; uno spazio in cui pensare e ri-pensare il proprio progetto professionale, migliorare le capacità di autopromuoversi efficacemente nel mercato del lavoro e gestire la transizione dall'università al mondo del lavoro.

Un valore aggiunto al percorso è stato fornito dalle quattro aziende, Lotras, Fiordelisi, Princes e Cantine Vinnova, presenti nella provincia di Foggia e operanti nel settore della logistica per l'agroalimentare, che hanno condiviso le finalità del percorso, hanno partecipato alla giornata di presentazione del progetto, rimarcando l'importanza che la figura professionale dell'ingegnere dei sistemi logistici per l'agroalimentare può avere nello sviluppo del settore e manifestando la volontà di valutare eventuali candidature da assumere nel proprio organico.

1.2. I dieci incontri dei percorsi di orientamento online

Il percorso, rivolto agli studenti iscritti al terzo anno della laurea triennale in Ingegneria dei sistemi logistici per l'agroalimentare dell'Università di Foggia, è stato realizzato a partire dal mese di marzo fino alla fine del mese di giugno 2020 e si è articolato in 10 incontri di gruppo della durata di 3 ore ciascuno, per una durata complessiva di 30 ore.

Dopo il primo incontro, svoltosi il 3 marzo 2020 in presenza, i restanti nove incontri sono stati condotti a distanza per la chiusura dell'Università e l'interruzione delle attività in presenza a causa dell'emergenza sanitaria. Il team del Laboratorio di Bilancio si è dunque trovato nella necessità di dover riprogettare il percorso, riadattandolo in modalità online.

Nello specifico, nell'incontro n. 1, di presentazione del percorso, di accoglienza dei partecipanti e analisi dei bisogni, è stato introdotto il tema dell'orientamento formativo e sono state presentate le finalità del percorso. È stato, poi, somministrato un questionario iniziale, finalizzato a verificare le aspettative, le motivazioni, le esperienze e gli obiettivi, riflessioni condivise successivamente in dimensione grupppale. In un percorso di orientamento è, infatti, fondamentale esplicitare le reali aspettative dei partecipanti e favorire la socializzazione tra i corsisti anche attraverso attività laboratoriali e l'utilizzo di strumenti narrativi, al fine di costruire il gruppo di lavoro.

L'incontro n. 2, relativo all'area del sé, ha avuto l'obiettivo di promuovere una maggiore conoscenza del sé e degli altri attraverso l'uso consapevole di strumenti narrativi; attribuire nuovi significati alla realtà, sviluppare un pensiero critico, acquisire una conoscenza esperta di concetti come l'empowerment, il locus of control, il senso di autoefficacia, la resilienza, l'impotenza appresa, la riflessività professionale; favorire la narrazione e la condivisione in gruppo di paure e problematiche, decisioni ed eventi focali o marcatori.

Per fare ciò è stata utilizzata la metodologia della narrazione autobiografica, indispensabile per una riflessione su di sé e una conoscenza più consapevole dei propri valori, motivazioni, paure, obiettivi, progetti. Attraverso il photolangage e uno specifico kit fotografico, ogni partecipante ha scelto una foto che più delle altre era in grado di stimolare e facilitare la narrazione di se stessi. Oltre alla fotografia, è stato utilizzato lo strumento narrativo del film e nello specifico è stato proposto il film "La leggenda di Bagger Vance", in cui si racconta la storia di un giovane golfista che non riesce più a colpire la pallina con il suo stile unico e deve ritrovare quel modo di farlo grazie all'aiuto del suo caddy, Bagger Vance; attraverso la visione di alcune scene sono stati focalizzati e analizzati alcuni costrutti psico-pedagogici legati al processo di orientamento formativo.

"Dentro ciascuno di noi c'è solo un solo, vero, autentico swing. Una cosa con cui siamo nati, che è nostra, nostra soltanto, che non ti può essere insegnata e non si impara. Una cosa che deve essere ricordata sempre. E col tempo il mondo può rubarci quello swing che può finire sepolto dentro di noi, sotto a tutti i nostri avrei dovuto, potuto, voluto. C'è persino chi si dimentica com'era il suo swing" (Film *La leggenda di Bagger Vance*, 2000).

Infine, attraverso la compilazione e la discussione della scheda autobiografica "Storie di vita" ogni partecipante ha avuto la possibilità di riflettere sugli eventi marcatori, le decisioni più importanti, sul ruolo del contesto nei processi di scelta, sulle esperienze di successo e di fallimento, al fine di mettere ordine ai propri vissuti per progettare meglio il futuro.

Nell'incontro n. 3, relativo all'area delle competenze e alla traduzione delle esperienze in competenze, è stato introdotto il concetto di competenza distinto in sapere, saper essere e saper fare, con un approfondimento teorico sulle soft skills, sulle life skills e sulle Career Management Skills. Attraverso la compilazione della scheda "Le mie esperienze formative, professionali ed extra-professionali" ciascun partecipante ha tradotto le principali esperienze formative,

professionali ed extra-professionali in competenze spendibili per la creazione di un personale progetto di sviluppo, facendo emergere le proprie competenze di forza. Ogni partecipante, attraverso un processo di riflessività e autoconsapevolezza, è stato sostenuto nel processo di autovalutazione e mappatura delle competenze di forza e da migliorare, è stato stimolato a intercettare e selezionare le proprie competenze e i propri punti di forza, imparando a tradurli e riutilizzarli in differenti contesti a seconda delle loro caratteristiche ed efficacia.

Gli incontri n. 4 e 5 sono stati dedicati alla realizzazione del cv Europass e della lettera di presentazione e autocandidatura, attraverso la consultazione della piattaforma online Europass Cedefop. Dopo aver fornito le indicazioni e i consigli pratici per realizzare un cv Europass efficace, è stata svolta un'attività laboratoriale per la realizzazione del cv Europass personale e successivamente un'analisi e valutazione in gruppo dei cv realizzati (punti di forza, criticità, opportunità da cogliere).

Gli incontri n. 6, 7 e 8 sono stati dedicati alla realizzazione del videocurriculum. Nell'incontro n. 6, dopo un'introduzione teorica, sono stati visionati alcuni esempi di videocurriculum in cui sono stati rimarcati gli errori da evitare e sono state condivise le linee guida relative al setting in cui girare le riprese, facendo attenzione all'ambiente, allo spazio, alla luce, all'audio, all'inquadratura, ai comportamenti da tenere durante le riprese video e alle attrezzature e alle app necessarie per realizzare un buon prodotto "artigianale".

Nell'incontro n. 7, i corsisti hanno lavorato sulla sceneggiatura, esercitandosi, attraverso la compilazione di una scheda narrativa, a raccontare di sé, evidenziando le competenze e i propri obiettivi professionali. I consulenti hanno poi rivisto le sceneggiature realizzate, fornendo suggerimenti per migliorare i prodotti dei corsisti.

Dopo la strutturazione della sceneggiatura, l'incontro n. 8 è stato incentrato sulla registrazione di brevi frame di prova, al fine di valutare il setting del videocurriculum e migliorare l'output finale. I partecipanti sono stati poi supportati nella creazione del proprio canale Youtube e nel caricamento del prodotto finale sulla piattaforma www.uniplacementunifg.it.

L'incontro n. 9, sulla gestione efficace del colloquio di selezione, è stato condotto in sinergia con la dott.ssa Viviana Gigantiello, responsabile delle risorse umane della Lotras, azienda partner del percorso. Dopo un'introduzione teorica al colloquio di selezione, individuale e di gruppo, è stato spiegato come comportarsi e gestire in modo efficace un colloquio di selezione, analizzando gli errori più frequenti da non commettere durante un colloquio individuale o un assessment di gruppo. Sono state poi effettuate simulazioni di colloqui individuali. I partecipanti hanno capito che per una buona conduzione del colloquio di lavoro è necessario sviluppare soft skills specifiche, come la capacità di gestire le emozioni e gli imprevisti, competenze di team working, problem solving e decision making.

Nell'incontro n. 10 sono stati invitati, come testimonial, due startupper che hanno raccontato la loro esperienza di successo. Dopo un'introduzione

teorica all'avvio di imprese innovative, è stato spiegato come avviare una start-up, lavorando attraverso il metodo Canvas. A conclusione dell'incontro c'è stata una condivisione di idee e progetti da poter realizzare ed è stato somministrato un questionario finale per la rilevazione del gradimento dei corsisti.

Il percorso di orientamento realizzato è stato particolarmente apprezzato dai corsisti che si sono messi in gioco acquisendo maggiore consapevolezza del proprio sé, delle personali soft skills e dell'importanza di investire in strumenti di self marketing indispensabili per comunicare in modo distintivo il proprio brand sul mercato del lavoro e migliorare la propria occupabilità. La possibilità offerta a tutti coloro che intraprendono un percorso di consapevolezza consiste nel trasformare la propria vita in un'opera d'arte.

2. Gli strumenti digitali per l'orientamento a distanza

Entrambi i percorsi di orientamento si sono avvalsi di strumenti digitali e varie piattaforme, chiamati a sostituire azioni che nella presenza riuscivano facili e immediate e che invece nella distanza andavano ripensate *in toto*. E questa è stata la sfida più grande: fare in modo che la distanza ricalcasse il più possibile la presenza, acquisendo consapevolezza delle criticità della nuova condizione e capitalizzandone il carattere innovativo e le opportunità d'uso.

Si è fatto ricorso in primo luogo a sistemi per la realizzazione di riunioni e videoconferenze (come ad esempio la piattaforma di E-learning Collaborate dell'Università di Foggia e l'applicazione Google Meet), scelte dovute all'impossibilità di utilizzare i tradizionali spazi fisici dell'ateneo, come avvenuto per le precedenti edizioni dei percorsi di bilancio di competenze di gruppo proposti dal Laboratorio di Bilancio delle competenze.

Inoltre è stata predisposta una classe virtuale (utilizzando Edmodo per quanto riguarda il percorso "Soft skills & Personal Branding Lab" e Google Classroom per il percorso "Bilancio di competenze di gruppo – Edizione SMART") per la condivisione di materiali, l'assegnazione e la restituzione di compiti o esercitazioni da svolgere durante o al termine dei singoli incontri, e lo scambio di informazioni, suggerimenti, proposte migliorative o criticità emerse al fine di creare, anche "a distanza", uno spazio virtuale utile a promuovere l'interazione e la comunicazione tra i partecipanti, consentendo così di aggirare con efficacia l'ostacolo creato dall'indisponibilità di un'aula vera e propria (Luperi, 2020, p. 211; Galdieri, 2020, p. 484).

A supporto degli strumenti citati, in alcuni incontri sono stati utilizzati specifici dispositivi in grado di facilitare ulteriormente il lavoro di gruppo e la condivisione di riflessioni tra i corsisti. Ad esempio per la fase di accoglienza e presentazione dei partecipanti è stata proposta la piattaforma Padlet (www.padlet.com), una sorta di "muro" virtuale su cui è possibile scrivere testi, caricare fotografie, salvare video, generando un output molto simile ad un "post-it" attaccato ad una bacheca digitale personalizzabile nei colori e nel layout di

sfondo. Si tratta di uno strumento di facile uso, che consente una immediata interazione tra i membri di un gruppo di lavoro o di una comunità di apprendimento, con evidenti e positive ricadute in termini di cooperazione, costituendo non solo “un display dei prodotti, ma una testimonianza dei processi” (Panzavolta et al., 2018, p. 750).

Nello specifico, in entrambi i percorsi di orientamento il Padlet ha consentito ai corsisti di presentarsi in gruppo attraverso lo strumento narrativo della fotografia e la metodologia del photolangage. La foto, scelta da un kit di 50 fotografie e corredata da un testo descrittivo, è stata caricata da ciascun corsista sul Padlet appositamente predisposto dagli esperti con una duplice finalità: raccontarsi ai colleghi evidenziando alcune caratteristiche (dettagli, sfumature, colori) della propria personalità ed identità; lasciare una traccia visibile dell'esercitazione realizzata in gruppo, un collage di immagini e parole co-costruito da tutti i partecipanti. La possibilità di utilizzare strumenti narrativi e digitali come la foto e il Padlet, inoltre, ha consentito ai corsisti di fronteggiare meglio il prevedibile imbarazzo iniziale del dover parlare di se stessi in gruppo davanti ad una videocamera; da questo punto di vista la funzione mediatrice della fotografia ha permesso ai partecipanti di narrare di sé in forma protetta, superando le paure e la timidezza iniziale che spesso accompagnano la fase di strutturazione e socializzazione di un gruppo di lavoro o in formazione.

Per le attività di brainstorming o per raccogliere in tempo reale opinioni o suggerimenti dei corsisti in diverse fasi del percorso è stata di aiuto l'applicazione Mentimeter (www.mentimeter.com), caratterizzata da un funzionamento molto semplice: il creatore del sondaggio fornisce agli utenti un codice numerico che attraverso l'uso di uno smartphone consente a ciascuno di inoltrare rapidamente una o più risposte, visualizzabili poi attraverso la selezione di differenti tipologie di grafici (Adornato & Rossi, 2019). Per quanto concerne il percorso di “Bilancio di competenze di gruppo – Edizione SMART”, Mentimeter è stato utilizzato in due distinte occasioni: nella fase di apertura per sondare l'idea che i corsisti avevano del concetto di “orientamento” (la domanda-stimolo era “Quali sono a tuo parere le finalità dell'orientamento?”); nell'incontro finale per raccogliere “a caldo” i primi feedback dei partecipanti relativamente al gradimento e alle principali finalità del percorso.

Si è fatto anche uso dell'applicazione Google Moduli in sostituzione del supporto cartaceo, per la somministrazione del questionario iniziale per la rilevazione delle motivazioni e delle aspettative da parte dei corsisti e del questionario finale per raccogliere elementi di valutazione finale sempre da parte degli utenti. Particolarmente significativa l'analisi dei dati emersi dal questionario finale, che hanno messo in evidenza il forte gradimento da parte dei corsisti verso la modalità di fruizione online: nonostante “la distanza” fisica, i consulenti di orientamento sono riusciti comunque a coinvolgere e stimolare efficacemente il gruppo; l'utilizzo di piattaforme, videoconferenze online e classi virtuali è stata valutata molto positivamente soprattutto per la possibilità di lavorare in piccoli gruppi, la comodità di svolgere a casa le attività labora-

toriali e le esercitazioni, l'interazione costante con i consulenti, la possibilità di disporre di un ambiente "protetto" dove poter condividere riflessioni, paure e risorse in qualsiasi momento della giornata.

3. Parole chiave per la progettazione di servizi di orientamento universitario post covid-19

3.1. *Le Career Management Skills*

Per la progettazione dei due percorsi di orientamento di cui sopra, una maggiore attenzione è stata riservata alle competenze di gestione del cambiamento e delle transizioni, meglio conosciute a livello internazionale come Career Management Skills (CMS). Esse fanno riferimento ad "una serie di competenze che forniscono modalità strutturate secondo le quali gli individui ed i gruppi possono raccogliere, analizzare, sintetizzare e organizzare le informazioni personali, educative e professionali, nonché la capacità di prendere e attuare le decisioni e le transizioni" (ELGPN, 2012, p. 21).

In Italia, la definizione di un framework di riferimento per l'utilizzo delle CMS nella progettazione di attività di orientamento è partita da un'iniziativa dell'Università di Camerino e del Centro Studi Pluriversum, i quali hanno promosso una partnership internazionale con esperti del settore in rappresentanza di 6 Paesi (Italia, Romania, Spagna, Grecia, Turchia e Regno Unito). Frutto di questa collaborazione è LE.A.DE.R - LEarning And Resource Making Resources, un progetto europeo triennale, finanziato dal programma Erasmus Plus, dedicato allo sviluppo delle Career Management Skills nei diversi contesti dell'orientamento (Iannis et. al, 2017). Il team internazionale del progetto ha elaborato una proposta di quadro teorico declinato in singole competenze che corrispondono alle determinate abilità che dovrebbero essere alla base della progettazione di attività di orientamento, al momento in fase di ampliamento e verifica in un contesto di ricerca europeo².

Le suddette competenze fanno riferimento a cinque macro aree: efficacia personale; gestire le relazioni; identificare e accedere ad opportunità formative e lavorative; conciliare vita personale, studio e lavoro; esplorare le professioni e comprendere l'evoluzione del lavoro. I percorsi svolti in modalità totalmente a distanza sono stati progettati considerando la congruenza delle attività proposte con i risultati attesi di apprendimento (*learning outcomes*) delle cinque macro aree delle CMS, con l'obiettivo di fornire agli studenti una sorta di "cassetta degli attrezzi" per governare il cambiamento.

² A partire dalla fine del 2019, è nata una nuova iniziativa europea Careers Around Me, con lo scopo di rinnovare le policy italiane relative alle capacità di gestione della carriera (CMS), per supportare la progettazione di servizi di orientamento seguendo un framework condiviso a livello nazionale e supportato dalla comunità di professionisti europei. Link al sito web del progetto: <https://www.careersproject.eu/> - Ultima consultazione in data 23/11/2020.

L'aumento della ricerca di percorsi/test di orientamento universitario³ online conferma quanto la situazione di emergenza sanitaria abbia inevitabilmente generato negli studenti una generale sensazione di disorientamento e sfiducia nei confronti del futuro che appare sempre più incerto. A questo proposito, arricchire di nuovi strumenti e attività gli atelier proposti per gli studenti universitari diventa fondamentale per la progettazione di attività di orientamento in linea con le esigenze dell'utenza e del mercato del lavoro in costante evoluzione.

3.2. Il gruppo in orientamento

Una delle parole chiave del lavoro svolto, che guida e guiderà i servizi di orientamento proposti dall'Università di Foggia riguarda proprio il gruppo in orientamento, che in quanto tale possiede delle specifiche caratteristiche. Si tratta infatti di un gruppo centrato sul compito, poiché implica che il risultato da ottenere sia connesso all'esperienza formativa o lavorativa dei componenti; strutturato, in quanto le attività di orientamento sono state progettate e selezionate dai consulenti considerando le caratteristiche e le esigenze dei partecipanti; ristretto, poiché si tratta di un gruppo di massimo 10 persone (nel caso in cui sia più ampio, vengono creati dei sottogruppi); omogeneo, ovvero costituito da persone che condividono un percorso formativo simile e pertanto si percepiscono confrontabili, in termini di esperienza, rispetto al compito da svolgere (Pombeni, D'Angelo, 1998, pp.80-82).

Proprio considerando l'emergenza sanitaria ed il conseguente obbligo di utilizzare strumenti di comunicazione a distanza, nelle attività è stato enfatizzato il ruolo del gruppo e dell'apprendimento tra pari in quanto variabili che possono amplificare la significatività dell'esperienza dei partecipanti attraverso l'interazione. A supporto di quanto detto, una delle più recenti teorie alla base dei programmi e dei servizi per la carriera sottolinea che le interazioni significative tra pari e con l'ambiente universitario si pongono come fattori promotori del successo accademico e professionale per gli studenti (Astin, 1984). Inoltre, molto significativo è il concetto di agentività di Albert Bandura (2012) secondo il quale: “il lavoro di gruppo si configura come un esercizio di agentività collettiva, in cui gli individui uniscono le loro conoscenze, abilità e risorse, si aiutano a vicenda, formano alleanze e collaborano per realizzare insieme ciò che non possono ottenere da sole” (p. 14).

La scelta della dimensione gruppale è anche strettamente collegata al raggiungimento dei risultati di apprendimento legati alle macro aree delle CMS relative all'efficacia personale e alla gestione delle relazioni, in quanto ha con-

³ Google Trends riporta un aumento del 4% nella ricerca di “Orientamento universitario” in Italia nel trimestre aprile/giugno 2020 rispetto allo stesso periodo dell'anno 2018 e 2019. L'analisi di questo dato è stata calcolata su undici regioni italiane (quelle in cui è stato possibile raccogliere un minimo di richieste degli utenti) e la Puglia è risultata la regione in cui questo dato è aumentato in maniera più importante: del 30% rispetto al 2019 e del 26% rispetto al 2018.

sentito ai corsisti di acquisire maggiore consapevolezza di sé e di creare relazioni significative dal punto di vista dell'apprendimento - sia tra i pari che con i consulenti di orientamento.

Nello specifico l'interazione e l'interdipendenza generatesi all'interno del gruppo - durante un periodo che avrebbe potuto segnare una profonda frattura con l'ambiente universitario e conseguenze sul successo formativo (abbandono degli studi, sfiducia nel futuro, dis-orientamento) - hanno favorito: la creazione di un ambiente di lavoro stimolante, improntato alla fiducia reciproca, alla comprensione empatica e al mutuo aiuto (*peer education*); la possibilità di ricostruire i vissuti di ciascuno in un ambiente protetto attraverso il confronto e lo scambio continuo dei partecipanti; l'esercizio delle competenze legate alla comunicazione interpersonale e alla gestione delle relazioni mediante l'utilizzo di specifici strumenti narrativi.

3.3. *Il futuro dei servizi di orientamento universitario*

Le due esperienze di e-guidance condotte dall'Università di Foggia hanno consentito ai consulenti di orientamento così come ai corsisti, di mettersi alla prova nell'utilizzo di strumenti per la formazione e la comunicazione a distanza. I risultati positivi dell'esperimento condotto fanno pensare che le piattaforme e gli strumenti utilizzati possano essere utilizzati per migliorare, anche una volta conclusa l'emergenza, i servizi già offerti abitualmente dal Laboratorio di Bilancio delle competenze, nonché quelli progettati durante l'anno in corso dal nuovo organo dell'Università di Foggia: il Career Development Center di Ateneo.

Si tratta di un vero e proprio centro per lo sviluppo della carriera, istituito in data 16 gennaio 2020, il quale progetta e pianifica insieme all'Area Orientamento e Placement servizi innovativi e personalizzati di orientamento informativo e formativo per accompagnare gli studenti durante l'intero percorso di studi nella gestione delle transizioni e nella loro crescita personale e professionale.

Fa parte delle attività messe in atto dal Career Development Center durante l'a.a. 2020/21 il nuovo progetto di Peer Career Advising: un servizio sperimentale di consulenza alla carriera tra pari che è erogato agli studenti iscritti ai corsi di laurea di ogni dipartimento grazie a 20 Peer Career Advisors (PCA) di Ateneo, ovvero consulenti di carriera alla pari, adeguatamente formati al ruolo. Ad ogni PCA sono stati assegnati fino a 20 studenti appena immatricolati ad un corso di studi triennale o a ciclo unico presso qualsiasi dipartimento.

Si tratta di un servizio di orientamento innovativo e fortemente personalizzato che attraverso colloqui individuali, attività laboratoriali di gruppo e specifici servizi di orientamento consentirà alle matricole che ne faranno richiesta di essere accompagnati e supportati (durante i tre anni del corso di laurea) nella:

- capacità di prevenire il dropout, gestire efficacemente e autonomamente il proprio percorso universitario, fronteggiare eventuali problematiche le-

gate al contesto universitario, conoscere meglio se stessi (interessi, vocazioni, competenze, interessi professionali);

- conoscenza dei propri punti di forza e degli sbocchi occupazionali di riferimento;
- capacità di utilizzare consapevolmente i principali strumenti di self marketing.

L'intero progetto si propone di promuovere lo sviluppo di quelle competenze trasversali o soft (con particolare attenzione alle Career Management Skills) indispensabili per adattarsi flessibilmente al cambiamento continuo del mercato del lavoro e contemporaneamente costruire un efficace progetto di sviluppo personale (formativo, professionale, di vita).

A conferma della premessa iniziale, le attività di orientamento progettate per la messa in atto del progetto di cui sopra saranno erogate, almeno fino a conclusione della situazione di emergenza sanitaria, in modalità *blended*: i PCA, gli studenti che hanno aderito al progetto ed il team di coordinamento di progetto si avvarranno proprio delle piattaforme e degli strumenti che sono stati utilizzati per la conduzione dei due percorsi di orientamento formativo online.

4. L'emergenza sanitaria: l'orientamento tra sfida e opportunità

4.1. *Superare le paure ed accogliere il cambiamento*

Il cambiamento sociale, le trasformazioni culturali e, per ultima, l'emergenza sanitaria da fronteggiare hanno spinto il mondo della formazione ad un utilizzo sempre più pervasivo della tecnologia non solo nella comunicazione e nei processi di apprendimento, bensì anche nei processi di orientamento. Questo mutamento di paradigma deve spingere la consulenza orientativa ad interrogarsi verso quali strategie, strumenti e modelli è necessario investire per andare incontro alle esigenze soprattutto di quei soggetti più deboli o svantaggiati che, più degli altri, subiscono i "disagi" legati ad evidenti vincoli spaziali, temporali e relazionali.

Accogliendo questa prospettiva occorre ripensare la tecnologia come valore aggiunto e opportunità per meglio gestire "la distanza" (non solo fisica) e dare spazio ad interventi orientativi sempre più "centrati" sulla persona, in grado di privilegiare la dimensione grupppale e valorizzare strumenti della comunicazione e ambienti di apprendimento online. A partire da questa visione, i consulenti di orientamento del Laboratorio di Bilancio delle competenze dell'Università di Foggia hanno deciso di accettare questa nuova sfida professionale, tanto che durante il periodo del distanziamento sociale dovuto al Covid-19 hanno progettato e condotto due percorsi di orientamento formativo di gruppo in modalità totalmente online utilizzando piattaforme per l'E-Learning e webinars come Collaborate e Meet.

Gli imprevisti spaventano, tutto quello che non riusciamo a pianificare o prevedere è potenzialmente in grado di destabilizzarci, di confondere e mischiare come carte da gioco le nostre sicurezze. Eppure a volte è necessario perdersi, smarrirsi per ritrovarsi. Le paure e le perplessità iniziali legate al dover “accettare” un cambiamento radicale nella relazione professionale con l’utenza (non più “in presenza”) ben presto si sono trasformate in una straordinaria opportunità di crescita professionale ed in particolare nella possibilità di allenare molteplici soft skills strettamente connesse al dover fronteggiare efficacemente imprevisti e situazioni problematiche.

Se da un lato l’esperienza dell’isolamento dovuto all’emergenza sanitaria ha minato molte nostre certezze e convinzioni radicate, dall’altro la crisi che ne è scaturita ha portato a quella riflessione emancipativa indispensabile per stupirsi in positivo dell’inatteso costringendoci ad uscire dalla zona di comfort, a indossare nuovi abiti mentali e utilizzare lenti interpretative in grado di modificare il nostro agire (non solo professionale) adattandolo al cambiamento di paradigma in corso. D’altronde, come ci ricorda Zygmunt Bauman (2010): “La nostra vita è un’opera d’arte - che lo sappiamo o no, che ci piaccia o no. Per viverla come esige l’arte della vita dobbiamo - come ogni artista, quale sia la sua arte - porci delle sfide difficili (almeno nel momento in cui ce le poniamo) da contrastare a distanza ravvicinata; dobbiamo scegliere obiettivi che siano (almeno nel momento in cui li scegliamo) ben oltre la nostra portata, e standard di eccellenza irritanti per il loro modo ostinato di stare (almeno per quanto si è visto fino allora) ben al di là di ciò che abbiamo saputo fare o che avremmo la capacità di fare” (p. 27).

4.2 Il punto di vista degli studenti

Dall’analisi e interpretazione dei dati raccolti attraverso i questionari finali di entrambi i percorsi di orientamento emerge una valutazione complessiva molto positiva, tanto che le motivazioni iniziali dei corsisti sono state pienamente soddisfatte. La modalità di svolgimento “a distanza” è stata particolarmente apprezzata dagli studenti per le seguenti motivazioni: ha permesso di ottimizzare i tempi eliminando quelli necessari per gli spostamenti da/per la sede universitaria; ha facilitato l’accesso e la consultazione dei materiali del corso; ha favorito l’interazione continua con i consulenti di orientamento; ha promosso la possibilità di raccontarsi in un ambiente percepito come “più sicuro e protetto”; ha consentito di mantenere una relazione con i propri colleghi universitari e di condividere riflessioni, paure e insicurezze soprattutto in un periodo in cui il rischio di “sentirsi isolati” era chiaramente molto elevato. Inoltre, soprattutto grazie all’utilizzo delle virtual room, anche se fisicamente distanti i corsisti hanno potuto lavorare in piccoli gruppi, ad esempio per le simulazioni del colloquio di selezione o per la realizzazione del curriculum e del videocurriculum, ottenendo anche dei feedback immediati dal team di consulenti. Di contro, le principali criticità riscontrate dai partecipanti hanno

riguardato soprattutto la gestione di problematiche tecniche “audio/video”, spesso dipendenti da una scarsa connessione alla rete, o relative all’utilizzo di piattaforme online e applicazioni digitali.

In conclusione, dall’analisi dei dati raccolti, gli studenti coinvolti nei due percorsi di orientamento online hanno valutato questa esperienza come particolarmente gratificante proprio perché ha consentito loro in un tempo “sospeso” (a causa dell’emergenza sanitaria) di riflettere maggiormente su se stessi (valori, emozioni, esperienze, competenze, progetti) e raccontarsi utilizzando un ambiente di apprendimento e di comunicazione “a distanza” che alla fine è stato percepito dai partecipanti come più sicuro e protetto rispetto alla “presenza” che tradizionalmente connota i percorsi di orientamento e bilancio di competenze di gruppo organizzati dall’Università di Foggia. Un contesto di orientamento online, “fisicamente” corrispondente alle abitazioni dei partecipanti e “virtualmente” ad un gruppo di lavoro (studenti e consulenti di orientamento) che interagiva su Meet o Classroom attraverso una molteplicità di PC connessi in rete, ma comunque in grado di generare quel clima improntato all’ascolto attivo e alla comprensione empatica necessario per prendersi cura reciprocamente e dare spazio alla narrazione autobiografica, alla condivisione di paure e progetti, alla negoziazione e co-costruzione di significati e, quindi, alla trasformazione consapevole del proprio Sé.

Riferimenti bibliografici

- ADORNATO, F., & ROSSI, P.G. (2019). Costruire un ponte tra i modelli degli studenti e il sapere sapiente nell'era digitale. In F. Corbo, M. Michelini, A.F. Uricchio (A cura di), *Innovazione didattica universitaria e strategie degli atenei italiani. 100 contributi di 27 università a confronto* (pp. 101-106). Bari: UniBari Press.
- ASTIN, A.W. (1984). *Student Involvement: A Developmental Theory for Higher Education*. *Journal of College Student Personnel*, 25(4), 297-308.
- BANDURA, A. (2012). *Adolescenti e autoefficacia. Il ruolo delle credenze personali nello sviluppo individuale*, Erickson.
- BAUMAN, Z. (2010). *L'arte della vita*. Bari: Economica Laterza.
- EUROPEAN LIFELONG GUIDANCE POLICY NETWORK (2012). *Lifelong Guidance Policy Development: A European Resource Kit*. European Lifelong Guidance Policy Network. Jyväskylä: ELGPN. Disponibile online: <http://www.elgpn.eu/publications/elgpn-tools-no1-resource-kit>.
- GALDIERI, M. (2020). Flessibilità e adattamento al cambiamento nella trasposizione didattica a distanza. *Education Sciences & Society-Open Access*, 11, 1, 477-503.
- IANNIS, G., DURIGHELLO, E., KANNISTO, M., MARTORANO, G., MARCONI, A., GRELLONI, M., SERAFIN, M. (2017). *Career Management Skills: Competenze, modelli e strumenti per orientarsi*. <http://www.leaderproject.eu/project-resources/final-conference.html>.
- LUPERI, P. (2020, February). Spazi personali e professionali di apprendimento nelle *virtual learning community* dell'Associazione Italiana Biblioteche. *Reports on E-learning. Media and Education Meetings*, 8, 208-213.
- PANZAVOLTA, S., MOSA, E., LAICI, C., GUIDA, M., & CINGANOTTO, L. (2018). MLTV. Rendere l'apprendimento e il pensiero visibili nella scuola secondaria di secondo grado. In A. Volungeviciene, A. Szücs (Eds), *Exploring the Micro, Meso and Macro. Navigating between dimensions in the digital learning landscape* (EDEN 2018 Annual Conference, Genoa, 17-20 June 2018) (pp. 745-754). Genoa: EDEN Press.
- POMBENI, L., D'ANGELO, M.G. (1998). *L'orientamento di gruppo: percorsi teorici e strumenti operativi*, Carocci, 80-82.