

**QAREER**  
**Quality Assurance of Career**  
**Services in Higher**  
**Education**  
**(Garanzia della qualità**  
**dell'orientamento**  
**professionale nel quadro**  
**dell'istruzione superiore)**

2015-1-RO01-KA203-014972

**Produzione intellettuale O4 –A3:**  
**IO4**  
**Report: Linee guida per**  
**l'applicazione della garanzia di**  
**qualità dell'orientamento**  
**professionale nel quadro**  
**dell'istruzione superiore**

Informazioni sul documento	
<b>Autore</b>	WUELS
<b>Data di presentazione</b>	29/08/2017
<b>Revisione</b>	1.0

## CRONOLOGIA REVISIONI

Versione	Nome/Partner	Status *	Data	Riepilogo delle modifiche
1.0	WUELS	A	29.08.2017	Rilascio delle Linee Guida Definitive
2.0	WUELS	A	04.09.2017	Rilascio Linee guida riviste dai partner.
3.0	WUELS	A	05.09.2017	Rilascio Linee guida riviste da UNIR.
3.1	WUELS	REV	08.09.2017	Rilascio Linee guida riviste da UNIR e SHU.

(\*) **A= Autore; C= Contributore; REV= Revisore; EXT = Revisore esterno**



Il presente lavoro di QAREER project presenta licenza Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. Per visualizzare una copia della licenza, visitare il sito <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

*Il presente progetto è stato finanziato grazie al supporto della Commissione Europea. Il documento riflette unicamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi utilizzo delle informazioni ivi contenute.*

## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	4
2. METODOLOGIA	5
2.1. Approccio generale	5
2.2. Servizi di orientamento professionale attivi presso gli istituti d'istruzione superiore (IIS)	5
3. FONTI E MOTIVAZIONE ALLA BASE DELL'ELABORAZIONE	12
3.1. Fonti primarie	12
4. QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA QUALITÀ	12
4.1. Adozione degli standard e delle linee guida	12
4.2.1. ACCESSO	14
4.2.2. PROCESSO	27
4.2.3. RISULTATO	40
5. CONCLUSIONI	48
RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI	49

## 1. INTRODUZIONE

L'obiettivo dell'istruzione superiore è di soddisfare molteplici finalità, tra cui preparare gli studenti a essere cittadini attivi e alla loro carriera futura (ad esempio, contribuendo alla loro impiegabilità), sostenendo il loro sviluppo personale, creando un'ampia base di conoscenze e stimolando ricerca e innovazione avanzate. Pertanto, gli attori nel settore dell'istruzione che possono dare priorità a queste diverse finalità potrebbero avere opinioni diverse sulla qualità dei servizi di orientamento professionale offerti dagli istituti d'istruzione superiore. La garanzia di qualità deve tenere conto di questi diversi punti di vista.

I servizi per l'orientamento professionale nell'ambito degli istituti d'istruzione superiore (IIS) offrono attività di consulenza per lo sviluppo della carriera, strumenti per l'apprendimento lungo l'arco dell'intera la vita, quali workshop e percorsi di formazione, aiutando gli studenti a sviluppare competenze trasversali (soft skills) e beneficiare delle buone prassi riguardo la relazione tra l'ambiente accademico e il mondo del lavoro.

Le attività dei servizi per l'orientamento professionale (CS) presso gli IIS sono state suddivise in 3 livelli, dal livello 1 (minimo) al livello 3 (massimo). Le attività contemplate al livello 1 sono attività di base per il funzionamento dei CS, mentre il livello 3 comprende attività e staff altamente qualificato.

La qualità di un processo di consulenza, concetto complesso da illustrare, è principalmente l'interazione tra consulenti, studenti e l'ambiente istituzionale per l'apprendimento.

Secondo gli esperti, le sfide principali per un sistema di orientamento comprendono:

- identificare modalità economicamente accessibili che facilitino l'accesso a tali servizi ai beneficiari;
- spostare il focus dai servizi per l'orientamento agli individui, aiutandoli a gestire le proprie decisioni.

Un sistema di garanzia di qualità (QA) che affronti queste sfide è caratterizzato da:

- trasparenza,
- accesso semplice per gli studenti;
- capacità di soddisfare le necessità di categorie diverse di beneficiari;
- accesso a servizi di orientamento individuali da parte di esperti del settore debitamente formati e con le giuste capacità, per individui con necessità di consulenza, laddove necessario;
- accesso a esperti dei servizi flessibili e innovativi, soddisfacendo le necessità dei diversi beneficiari per permettere loro di adattarsi a diverse situazioni, in momenti diversi;
- capacità di esplorare e scegliere tra i programmi di studio adatti a trovare un'occupazione nell'area d'interesse e secondo le qualifiche ottenute;
- accesso a una conoscenza approfondita sull'istruzione, l'occupazione e il mondo del lavoro;
- programmi che permettano lo sviluppo delle capacità necessarie per la gestione della carriera futura.

Gli standard dei CS rappresentano principi fondamentali per lo staff e le prassi necessarie al loro funzionamento. La garanzia di qualità dei servizi per l'orientamento nell'ambito degli istituti d'istruzione superiore deve essere considerata e rispettata da tutti gli individui coinvolti, per tutti i tipi di servizi per l'orientamento a livello accademico.

## **2. METODOLOGIA**

### **2.1. Approccio generale**

La ricerca introduttiva condotta nell'ambito della Produzione intellettuale 1 era finalizzata ad offrire una prospettiva aggiornata e attuale sulla percezione degli aspetti qualitativi legati ai servizi di orientamento professionale. I dati ottenuti dalla ricerca documentale sono stati combinati con quelli raccolti attraverso la ricerca sul campo, quali colloqui con gli operatori del settore dell'orientamento professionale e del coaching, i responsabili AQ, le aziende o i datori di lavoro e i beneficiari finali (gli studenti presso gli IIS). I dati sono stati raccolti nel periodo compreso tra i mesi di febbraio e giugno 2016.

### **2.2. Servizi di orientamento professionale attivi presso gli istituti d'istruzione superiore (IIS)**

Le attività connesse ai servizi di orientamento professionale rivolti agli studenti degli IIS comprendono:

- consulenza in merito alla scelta del percorso formativo più idoneo in relazione agli interessi e alle capacità degli studenti;
- consulenza in merito alla valutazione delle alternative a disposizione in caso di modifica del percorso formativo tenendo in considerazione i fattori attitudinali;
- consulenza in merito al piano di sviluppo professionale;
- consulenza agli studenti attraverso la trasmissione di informazioni relative ai servizi di orientamento professionale e ad altre attività;
- consulenza in merito alla presentazione di candidature per un posto di lavoro, una borsa di studio per un dottorato o una ricerca per dottorato;
- consulenza in merito alle opportunità di impiego, alla valutazione delle alternative, ai piani di carriera;
- consulenza in merito alla partecipazione ad attività di volontariato, all'impatto delle stesse sulla formazione futura e alla scelta volontaria di classi che rispecchino gli interessi e l'orientamento formativo;
- promozione di incontri con laureati e professionisti provenienti da diversi settori professionali;
- organizzazione di sessioni di consulenza o coaching con studenti che possano condividere la propria esperienza universitaria o professionale (coaching universitario tra pari);
- orientamento formativo sui corsi e le discipline opzionali a seconda degli interessi e delle capacità degli studenti;
- seminari e corsi formativi sullo sviluppo delle competenze professionali.

Il quadro di riferimento si propone di fornire agli istituti d'istruzione superiore uno strumento volto a garantire livelli di eccellenza nell'ambito dei servizi di orientamento professionale.

Tale quadro si articola in tre fasi principali (Watt 1998):

- accesso;
- processo;
- risultato.

e in tre aree principali:

- gestione e sviluppo del personale,
- fornitura dei servizi,
- monitoraggio e valutazione.

I livelli di qualità seguono un ordine progressivo. In particolare, il livello 3 (livello massimo) comprende anche gli elementi dei livelli inferiori.

Il modello costituito dalle tre fasi (accesso, processo e risultato) è stato strutturato da Watt (1998) per i metodi di garanzia della qualità e successivamente descritto da Clayton et al. (2008) come segue:

- accesso (clienti/beneficiari target, accesso fisico/sociale/linguistico ecc.);
- processo (obiettivi, organizzazione, monitoraggio, tempo trascorso con i beneficiari, incontri con i tutor, informazioni, sistemi di garanzia della qualità, ecc.);
- risultato (numero di persone che vengono assunte o che intraprendono un percorso formativo o di studi, rapporto costo/benefici, convenienza, ecc.).

Descrizione delle fasi:

- ACCESSO

#### PERSONALE

Lo svolgimento della fase di assunzione deve essere conforme alla Produzione intellettuale O1 di QAREER “Quando si affrontano tematiche legate alla qualità occorre tenere in considerazione fattori quali la professionalizzazione e lo sviluppo del personale”. Inoltre, è opportuno tenere presenti le raccomandazioni NACE, secondo le quali “I servizi di orientamento professionale devono prevedere un numero adeguato di professionisti qualificati e di supporto in grado di adempiere alla propria missione e alle proprie funzioni”.

L’aggiornamento si basa su una delle conclusioni della Produzione intellettuale O1 di QAREER “Quando si affrontano tematiche legate alla qualità occorre tenere in considerazione fattori quali la professionalizzazione e lo sviluppo del personale”. NACE: “I professionisti che si occupano dei servizi di orientamento professionale sono tenuti a partecipare ad attività continue mirate allo sviluppo professionale al fine di ampliare ulteriormente le competenze ed essere costantemente aggiornati sulla ricerca, le teorie, le normative, le politiche e gli sviluppi che riguardano tali servizi”.

Per quanto attiene alla gestione, il punto di partenza è rappresentato dalla conclusione della Produzione intellettuale O1 di QAREER “Quando si affrontano tematiche legate alla qualità occorre tenere in considerazione fattori quali la professionalizzazione e lo sviluppo del personale”. NACE: “I servizi di

orientamento professionale devono essere improntati ai principi di equità e correttezza nella gestione del rapporto di lavoro e devono tendere attivamente al coinvolgimento e al mantenimento di un personale eterogeneo. I servizi di orientamento professionale devono garantire pratiche di assunzione e promozione eque, inclusive e non discriminatorie”.

## SERVIZI

Le informazioni ai potenziali studenti giocano un ruolo rilevante ai fini della divulgazione dei servizi di orientamento professionale a tutte le persone interessate ad intraprendere un percorso di studio presso un IIS e, implicitamente, a tutti coloro che infine si iscriveranno. La trasmissione delle informazioni relative ai servizi di orientamento professionale ai potenziali studenti è molto utile affinché questi ultimi siano consapevoli fin da subito dello stretto legame che unisce l’istruzione e tali servizi.

Le informazioni agli studenti iscritti sono fondamentali per il livello complessivo della qualità dei servizi di orientamento professionale, in quanto la mancanza di informazioni in merito all’esistenza e alle funzioni dell’ufficio competente impedisce agli studenti di usufruire di tali servizi. Pertanto, garantire agli studenti la disponibilità delle informazioni relative ai servizi di orientamento professionale rappresenta una priorità per gli IIS.

L’accoglienza costituisce un elemento fondamentale ai fini del soddisfacimento dell’esigenza di servizi individuali (preferibilmente di persona) come indicato dai partecipanti al questionario online nell’ambito della Produzione intellettuale O1 di QAREER. La presenza di un’area dedicata all’accoglienza/ai colloqui è un requisito essenziale per garantire la qualità dei servizi di orientamento professionale (Guidance for Life, 24).

L’assistenza è concepita per agevolare la fruizione dei servizi di orientamento professionale da parte degli studenti e coincide con la preferenza espressa da questi ultimi per la disponibilità di tali servizi (come emerge dagli esiti del sondaggio online condotto nell’ambito della Produzione intellettuale O1 del progetto QAREER). Glenys Watt (Watt 1998) ha indicato lo sviluppo di servizi di assistenza per i clienti/beneficiari come un esempio di buona pratica relativamente all’accesso ai servizi.

Beneficiari. L’obiettivo consiste nell’incremento del numero di beneficiari che hanno accesso ai servizi di orientamento professionale e riflette una tendenza emersa da alcune pratiche raccolte e analizzate nell’ambito della Produzione intellettuale O1 del progetto QAREER.

## VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

Come descritto nell’ambito della Produzione intellettuale O1 di QAREER “relativamente al mercato del lavoro, le informazioni in merito alle offerte di lavoro o tirocinio sono importanti, così come quelle inerenti ai canali di assunzione” e “i servizi online sono più apprezzati rispetto a quelli offline”. Il monitoraggio dei flussi informativi dipende anche dal contesto culturale, come esposto in una sintesi delle pratiche adottate in Germania nel settore: “Gli attori responsabili dell’orientamento definiscono la modalità di erogazione del servizio in funzione dei riferimenti sociali e delle aree di conoscenza professionale rilevanti ai fini delle esigenze di orientamento dei beneficiari o degli utenti (sistemi formativi e professionali, mercato del lavoro, opportunità formative, profili professionali, economia, strutture di sostegno finanziario, ecc.)”.

Secondo le conclusioni della Produzione intellettuale O1 di QAREER, tra le preferenze e le aspettative degli studenti si menzionano i servizi individuali e gli incontri di persona, considerati più importanti rispetto agli incontri online in generale. Il monitoraggio del numero degli accessi rappresenta un aspetto importante

della quantificazione del servizio, in quanto costituisce una base per la valutazione del rapporto costi-efficienza ottimale”.

Una delle conclusioni più importanti tratte dalla Produzione intellettuale O1 di QAREER è che “il supporto per l’orientamento professionale è più significativo”, “preferibilmente di persona e presso le sedi preposte”. Pertanto, il monitoraggio permanente del numero degli studenti che accedono ai servizi è necessario al fine di garantire l’efficacia dei servizi stessi. La modalità di monitoraggio del numero di studenti che accedono al servizio dipende dagli standard e dalle disposizioni professionali vigenti a livello nazionale.

Le preferenze e le aspettative degli studenti sono descritte di seguito: “gli incontri di persona sono considerati più importanti rispetto a quelli online in generale”. In una relazione sui servizi di orientamento professionale in Irlanda viene sottolineata l’importanza dell’applicazione di standard qualitativi in relazione al monitoraggio delle esigenze degli studenti e delle imprese: “Lo sviluppo qualitativo e le linee guida sulla qualità sono importanti per garantire il soddisfacimento delle esigenze di orientamento, la chiarezza dei servizi offerti dai diversi fornitori e l’adeguatezza della fornitura di tali servizi rispetto alle esigenze dei beneficiari, nonché l’uniformità del servizio nelle varie strutture a livello nazionale”.

La raccolta del feedback e dei dati degli studenti e dei datori di lavoro è importante ai fini della corretta valutazione dei programmi dei servizi di orientamento professionale. Ad esempio, NACE precisa che i criteri di valutazione di base del programma devono prevedere una revisione annuale della realizzazione dell’obiettivo, un’analisi quantitativa attraverso i dati dell’utente per i programmi e i servizi, sondaggi sul feedback e sulla soddisfazione degli studenti sulla qualità dei servizi di orientamento professionale, una valutazione qualitativa specifica per i programmi attraverso sondaggi sul feedback e sulla soddisfazione degli studenti, sondaggi basati sulle esigenze degli studenti, una valutazione dei risultati di apprendimento specifica per i programmi, ecc.

- PROCESSO

Secondo una delle conclusioni generali della Produzione intellettuale O1 di QAREER “esistono già alcuni buoni esempi di standard per i servizi di orientamento professionale relativi a servizi di carattere generale o ad una o più aree del servizio (es. tirocinio, sviluppo del personale, ecc.)”.

## PERSONALE

Sviluppo del personale. La formazione del personale è un requisito obbligatorio e le opportunità di apprendimento sono fornite al personale addetto all’orientamento professionale a livello di servizio/università.

L’avanzamento di carriera del personale prevede che i meccanismi di avanzamento di carriera siano specificati nei singoli contratti di lavoro del personale, ponendo l’accento sulla necessità che tali meccanismi siano condivisi e trasparenti.

Networking tra colleghi. Il personale deve essere incoraggiato dall’IIS a collaborare con i colleghi e ad organizzare attività in sessioni per l’apprendimento tra pari e la condivisione delle esperienze.

Codice etico. I membri del personale agiscono in base alla propria professionalità, pertanto sarebbe opportuno introdurre un codice etico per i servizi di orientamento professionale che sia condiviso



nell'ambito di tali servizi e conosciuto da tutti i membri del personale, anche attraverso l'organizzazione di sessioni annuali per richiamare l'attenzione sul codice e condividerlo con il personale.

Gestione del personale. I membri del personale hanno a disposizione numerose opportunità significative mirate allo sviluppo professionale continuo per sviluppare le capacità gestionali e di leadership in relazione agli incontri online e di persona, in generale, considerando questi ultimi più importanti rispetto ai primi.

## SERVIZI

Diversità e inclusione. I servizi di orientamento professionale promuovono l'inclusione, favoriscono la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego. I servizi sono personalizzati allo scopo di rispondere alle esigenze dei beneficiari e massimizzare la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego. L'IIS si avvale efficacemente delle risorse al fine di garantire che la fornitura dei servizi di orientamento professionale soddisfi le differenti esigenze dei beneficiari vulnerabili all'esclusione per favorirne l'inclusione.

Servizi individuali. L'IIS fornisce per ogni studente sia incontri sia servizi di orientamento professionale individuali. Le sessioni individuali sono preminenti rispetto a quelle di gruppo. Le sessioni individuali dei servizi di orientamento professionale sono la regola, mentre quelle di gruppo rappresentano un'eccezione. Inoltre, "sono importanti il supporto per lo sviluppo di strumenti come il CV o le informazioni sul mercato del lavoro e i canali di impiego".

Informazioni relative alla carriera. Le informazioni relative alla carriera sono interpretate e personalizzate in funzione delle esigenze dei beneficiari.

Apprendimento legato alla carriera. L'IIS intende, interpreta e adotta i quadri di riferimento per le qualifiche locali, nazionali e internazionali, promuove i vantaggi dell'apprendimento legato alla carriera e delle capacità di gestione della carriera tra i beneficiari, ricorrendo alle tecnologie e a tecniche innovative al fine di offrire servizi di apprendimento professionale.

Per quanto riguarda i tirocini, i risultati della ricerca mostrano che "l'esperienza più importante che gli studenti si aspettano da un servizio di orientamento professionale è il collocamento, inteso non solo nell'ambito del percorso di studio, bensì anche come inserimento nel mondo del lavoro in seguito al conseguimento della qualifica (annunci di lavoro e incontro tra domanda e offerta, contatti con le aziende, ecc)".

Informazioni relative al mercato del lavoro. Ad ogni studente dovrebbe essere garantito l'accesso a informazioni di buona qualità in merito alle possibilità di studio future e alle opportunità offerte dal mondo del lavoro. A tale scopo, si rende necessario il supporto da parte di un consulente esperto che possa impiegare al meglio le informazioni disponibili sul mercato del lavoro.

Tecnologie informatiche utilizzate durante il tirocinio. I servizi di orientamento professionale dovrebbero avvalersi delle tecnologie informatiche per garantire agli studenti, al personale e agli altri beneficiari designati l'accesso a Internet e alle altre risorse informatiche attraverso diversi supporti adatti alle varie categorie di destinatari.

La collaborazione con la direzione e il corpo docente crea un legame tra il servizio di orientamento professionale e il processo educativo, da un lato consentendo agli stimoli forniti dal servizio di orientamento professionale di influire sull'elaborazione dell'offerta formativa e dei programmi e dall'altro

lato garantendo alla direzione e al corpo docente la formazione necessaria nell'ambito dei servizi di orientamento professionale attraverso dati pertinenti.

#### VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

Il processo dipende anche dal contesto nazionale, come si evince da una ricerca condotta nell'ambito del progetto: "Le situazioni nazionali sono molto varie e il ruolo e le attività dei servizi di orientamento professionale offerti a livello universitario possono variare perfino all'interno dello stesso paese". Inoltre, l'indagine conclude che "Non esiste un'interpretazione condivisa da tutte le parti interessate del significato di qualità e del ruolo dei servizi di orientamento professionale. Date le peculiarità di tali servizi offerti dall'università, deve essere presa in considerazione una gamma più ampia di soggetti interessati in quanto i servizi di orientamento professionale rappresentano il legame tra il mondo accademico e quello del lavoro".

Raccolta del feedback degli utenti. Il feedback viene raccolto attraverso appositi moduli che possono essere compilati liberamente (moduli in formato cartaceo o elettronico) e che vengono sottoposti agli utenti durante sondaggi condotti a intervalli fissi. Tale raccolta viene effettuata in forma anonima in seguito all'attività di consulenza.

Raccolta del feedback degli attori interni. Il feedback può essere ricevuto dagli attori interni e raccolto attraverso metodi quantitativi e qualitativi.

Raccolta del feedback degli attori esterni. Il feedback degli attori esterni può essere raccolto regolarmente durante la fornitura dei servizi di orientamento professionale, a intervalli prestabiliti, al fine di migliorare costantemente le attività connesse a tali servizi.

- **RISULTATO**

In generale, i consulenti addetti all'orientamento professionale sono specialisti che hanno conseguito un titolo universitario in psicologia, sociologia, ecc. Essi si occuperanno di individuare quegli aspetti della propria attività che necessitano di un miglioramento e di trovare il modo per perfezionare il proprio lavoro cogliendo le opportunità dell'apprendimento permanente. I consulenti, che saranno aggiornati con informazioni scientifiche e professionali (teoriche e pratiche) attinenti al proprio ramo di attività, instaurano regolarmente delle relazioni con gli specialisti di altri settori e in via prioritaria quando gli interessi dei beneficiari lo richiedono. I consulenti svilupperanno rapporti professionali attivi con la comunità locale, le cui esigenze e i cui interessi sono presi in considerazione dalla consulenza per il mercato del lavoro. Inoltre, individueranno e utilizzeranno tutte le potenziali fonti di informazioni personali conformemente alle esigenze dei beneficiari previste. Alla luce di tale raccomandazione, sono stati formulati i seguenti standard:

#### PERSONALE

Raccolta dei dati. I dati possono essere raccolti da tutti i beneficiari dei servizi.

Sensibilizzazione del personale. I membri del personale sono consapevoli degli standard professionali a cui devono attenersi. La sensibilizzazione del personale rientra tra le pratiche quotidiane del responsabile del servizio.

Pianificazione per il miglioramento. I membri del personale vengono assunti e selezionati in base a requisiti legali e devono essere specializzati in psicologia, sociologia e consulenza alla carriera o docenti con esperienza nel settore di specializzazione del beneficiario. Esistono determinati aspetti delle attività che impongono dei miglioramenti e sfruttano le opportunità di apprendimento continuo nel rispetto dei principi di sviluppo strategico stabiliti dall'IIS, potendo contare su una squadra di professionisti in grado di offrire la propria esperienza a favore dei beneficiari in qualsiasi momento.

Comunicazione dei risultati. I risultati per i membri del personale e i collaboratori vengono comunicati periodicamente, garantendo il rispetto dei principi di riservatezza, durante incontri di persona individuali e di gruppo, in caso di feedback reciproco sul lavoro svolto.

## SERVIZI

Secondo la Produzione intellettuale O1 di QAREER “Non esiste un’interpretazione condivisa da tutte le parti interessate del significato di qualità e del ruolo dei servizi di orientamento professionale” e “Date le peculiarità di tali servizi offerti dall’università, deve essere presa in considerazione una gamma più ampia di soggetti interessati, in quanto i servizi di orientamento professionale rappresentano il legame tra il mondo accademico e quello del lavoro”. I consulenti offriranno pari opportunità ai destinatari del servizio, indipendentemente dalla natura delle differenze specifiche che caratterizzano gli studenti, e si impegneranno a garantire a tutte le categorie di beneficiari un accesso non discriminatorio alle informazioni e ai servizi di consulenza, tenendo in considerazione il fatto che ciascun fruitore dei servizi ha esigenze e problematiche differenti, che dovranno essere trattate caso per caso.

Analisi del feedback degli attori interni. Le informazioni vengono raccolte dai beneficiari iscritti al servizio e da tutte le categorie di attori interni.

Analisi del feedback degli attori esterni. Viene effettuata una valutazione complessiva della misura in cui il servizio soddisfa le esigenze dei beneficiari. Dovrebbe rappresentare la prova di una ricerca di mercato sui potenziali gruppi target dei servizi di orientamento professionale nell’ottica della personalizzazione dei servizi per soddisfare la domanda.

Pianificazione per il miglioramento. Lo sviluppo professionale del personale addetto ai servizi di orientamento costituisce l’oggetto di un programma annuale finalizzato al miglioramento del servizio e l’IIS si avvale delle proprie risorse per supportare le iniziative volte al perfezionamento del servizio (es. corsi, formazione).

Comunicazione dei risultati. I risultati vengono comunicati con qualsiasi mezzo, nel rispetto degli obblighi di riservatezza, privilegiando gli incontri di persona.

## VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

I consulenti forniranno ai beneficiari tutte le categorie di informazioni richieste per agevolare l’integrazione nel mercato del lavoro. Tali informazioni e le fonti da cui sono ricavate saranno accurate e verificate.

Analisi dei dati. Sono sottoposti ad analisi sia i dati sulla distribuzione dei beneficiari nei servizi/programmi sia i dati sulla soddisfazione dei beneficiari.

Costo-benefici. Gli indicatori globali sono utilizzati per valutare l'efficienza del servizio per tipo di beneficiario/membro del personale, oltre ai dati relativi alle cifre esatte sull'inserimento professionale dei beneficiari nel mercato del lavoro.

Pianificazione per il miglioramento. La pianificazione per il miglioramento viene effettuata separatamente per ciascun servizio e ciascuna attività.

### **3. FONTI E MOTIVAZIONE ALLA BASE DELL'ELABORAZIONE**

#### ***3.1. Fonti primarie***

Il punto di partenza per lo sviluppo degli standard e delle linee guida è rappresentato dall'esperienza internazionale di specialisti riconosciuti nel settore della consulenza, dai documenti normativi e dalle linee guida approvate dai professionisti nel ramo della consulenza nonché dai risultati di questo progetto (O1). Dai risultati ottenuti dal progetto emerge che la professionalizzazione e lo sviluppo del personale costituiscono dei fattori chiave per l'AQ, come confermato sia dai partecipanti sia dai dati presenti in letteratura.

### **4. QUADRO DI RIFERIMENTO PER LA QUALITÀ**

#### ***4.1. Adozione degli standard e delle linee guida***

Gli standard sviluppati costituiscono dei punti di riferimento per la ricerca pratica e teorica dedicata alla consulenza. Tali standard rappresentano dei requisiti minimi per i professionisti del settore della consulenza e fungono da indicatori delle prestazioni raggiunte nei servizi offerti.

Gli standard e le linee guida vengono applicati in molte aree dei servizi di orientamento professionale, ma anche nei processi di regolamentazione e direzione di attività specifiche, e se ne raccomanda l'attuazione al fine di incrementare la responsabilità professionale dei consulenti e la diversificazione dei servizi offerti ai beneficiari, fissare dei limiti professionali, evitare problematiche legate alla riservatezza, garantire pari opportunità a tutti i beneficiari dei servizi di consulenza, di comunicazione agli studenti, ecc.

I seguenti requisiti devono essere soddisfatti in toto al fine di consentire un'attuazione adeguata degli standard qualitativi applicabili ai servizi di orientamento professionale:

- Indipendenza, quale mancanza di qualsiasi ostacolo che potrebbe compromettere la valutazione obiettiva dei fatti.
- Obiettività, quale atteggiamento intellettuale imparziale che consente agli specialisti dei servizi di orientamento professionale di condurre la propria attività dimostrando la buona fede con cui operano e la volontà di non transigere sulla qualità. Tale principio impone agli specialisti di non sottoporre il proprio giudizio professionale ad alcun interesse diverso da quello del beneficiario.
- Fiducia in termini di riservatezza e sicurezza dell'ambiente in cui i consulenti svolgono il proprio servizio.
- Formazione continua dei consulenti.



- Assistenza agli studenti mirata allo sviluppo dell'autoconsapevolezza attraverso strumenti approvati dalla ricerca scientifica.
- Valore aggiunto si riferisce alla necessità che il servizio di consulenza offra agli studenti quante più opportunità possibili e aumenti le possibilità di raggiungimento degli obiettivi, contribuendo così a migliorare i processi decisionali e ridurre l'esposizione ai rischi grazie all'efficienza delle competenze offerta al beneficiario.

## 4.2. ACCESSO

DESCRIZIONE	MINIMO	MEDIO	MASSIMO
PERSONALE			
<p><b>A.ST.1</b> <b>Assunzione</b> Standard per il personale <i>Lo standard A.ST.1 Assunzione deve essere sviluppato conformemente alla Produzione intellettuale. Occorre considerare anche le raccomandazioni NACE: "Le qualifiche del personale, i relativi ruoli e le linee gerarchiche dovrebbero supportare la fornitura efficiente ed efficace dei servizi e dei programmi di orientamento professionale" e "I servizi di orientamento professionale devono prevedere un numero adeguato di professionisti qualificati e di supporto in grado di adempiere alla propria missione e alle proprie funzioni".</i></p>	<p>A.MI.ST.1</p> <p><b>Standard</b> L'assunzione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale dovrà attenersi scrupolosamente al principio di professionalizzazione.</p> <p><b>Linee guida</b> L'ufficio servizi di orientamento professionale assumerà personale competente in termini di qualifiche e qualità (capacità personali e culturali).</p>	<p>A.ME.ST.1</p> <p><b>Standard</b> Il personale addetto ai servizi di orientamento professionale assunto dagli IIS è in grado di garantire un'erogazione efficace dei servizi e dei programmi.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS terrà in considerazione i ruoli complementari del personale da assumere al fine di garantire l'efficacia del servizio complessivo.</p>	<p>A.MA.ST.1</p> <p><b>Standard</b> L'assunzione del personale è conforme alle caratteristiche (quantitative e qualitative) dei beneficiari dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS adeguerà permanentemente il numero e la composizione del proprio personale a seconda delle dinamiche dei servizi da offrire ai beneficiari.</p>

<p><b>A.ST.2 Aggiornamento</b>          Sviluppo di piani professionali di sviluppo degli specialisti (per.es. mobilità, formazione, ecc.)</p>	<p>A.MI.ST2</p> <p><b>Standard</b>          I criteri interni per l'aggiornamento del personale nell'ambito della professionalizzazione sono soddisfatti per l'ottenimento dei servizi di</p>	<p>A.ME.ST2</p> <p><b>Standard</b>          L'aggiornamento del personale è accompagnato da misure finalizzate allo sviluppo professionale.</p>	<p>A.MA.ST2</p> <p><b>Standard</b>          Le misure volte a garantire la soddisfazione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale sono contemplate nelle attività di aggiornamento del personale dell'IIS.</p>
	<p>orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b>          L'IIS si atterrà alle normative nazionali in materia di professionalizzazione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale ogniqualvolta si renda necessario un aggiornamento.</p>	<p><b>Linee guida</b>          Qualsiasi aggiornamento per il personale addetto ai servizi di orientamento professionale presso l'IIS non si limiterà soltanto alla riorganizzazione interna, bensì prevederà anche misure concrete per lo sviluppo professionale (es. mobilità, formazione, ecc.).</p>	<p><b>Linee guida</b>          Ogniqualvolta si renda necessario un aggiornamento del personale, l'IIS verificherà (secondo le proprie procedure qualitative) il livello di soddisfazione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale al fine di migliorarlo.</p>

<p>A.ST.3</p> <p><b>Gestione</b>          Sviluppo delle regole interne alle università riguardo alla proporzione fra numero di studenti e specialisti nei career service.</p>	<p>A.MI.ST.3</p> <p><b>Standard</b>          Le procedure di gestione sono eque, inclusive e non discriminatorie.</p> <p><b>Linee guida</b>          Nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità, l'IIS adotta delle procedure eque, inclusive e non discriminatorie per la gestione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale.</p>	<p>A.ME.ST.3</p> <p><b>Standard</b>          La gestione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale segue un processo dinamico.</p> <p><b>Linee guida</b>          La gestione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale.</p>	<p>A.MA.ST.3</p> <p><b>Standard</b>          La gestione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale soddisfa sempre i requisiti di un IIS e dei beneficiari di tali servizi.</p> <p><b>Linee guida</b>          La gestione del personale addetto ai servizi di orientamento professionale garantisce che tali operatori siano in numero sufficiente.</p>
SERVIZI			
<p>A. SE.1</p> <p><b>Informazioni agli studenti</b>          Materiale promozionale ed informativo rivolto al pubblico durante gli incontri informativi.</p>	<p>A.MI.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Le informazioni sui servizi</p>	<p>A.ME.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Le informazioni sui</p>	<p>A.MA.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Le informazioni sui servizi</p>



	<p>di orientamento professionale sono disponibili presso l'ufficio preposto e sul relativo sito web e sono fornite sia nella lingua nazionale sia in almeno una lingua internazionale.</p> <p><b>Linee guida</b>        Le informazioni sono fornite attraverso materiale promozionale che deve comprendere almeno depliant e opuscoli in formato cartaceo e elettronico.</p>	<p>servizi di orientamento professionale sono contenute in tutto il materiale promozionale elaborato da un IIS e sono pubblicate nella sezione relativa all'ammissione del relativo sito web.</p> <p><b>Linee guida</b>        Le informazioni si riferiscono alle tipologie di servizi forniti, al personale, all'ubicazione dell'ufficio servizi di orientamento professionale, agli orari di apertura e al relativo sito web.</p>	<p>di orientamento professionale sono fornite attraverso sessioni informative organizzate dall'ufficio competente presso la propria sede e sono trasmesse sia nella lingua nazionale sia, se necessario, in almeno una lingua internazionale.</p> <p><b>Linee guida</b>        Le sessioni informative sono organizzate per gruppi di potenziali studenti e trasmettono almeno dei dati relativi ai servizi forniti agli studenti iscritti e al ruolo dei servizi di orientamento professionale durante il percorso accademico, oltre a prevedere una sezione di domande e risposte.</p>
--	---	--	--

<p><b>A.SE.2</b> <b>Informazioni agli studenti iscritti</b> Produzione di materiale informativo rivolto agli studenti iscritti.</p>	<p>A.MI.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Le informazioni sui servizi di orientamento professionale sono fornite presso l'ufficio preposto e sul relativo sito web sia nella lingua nazionale sia in almeno una lingua internazionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Le informazioni dovrebbero essere comunicate attraverso strumenti informativi quali cartelloni, depliant, manifesti, opuscoli e incontri di persona e online.</p>	<p>A.ME.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Le informazioni sui servizi di orientamento professionale sono esposte in luoghi visibili presso le sedi di ciascuna facoltà/dipartimento dell'IIS.</p> <p><b>Linee guida</b> Viene predisposto un punto informazioni presso ogni struttura con materiale informativo di varie tipologie (cartelloni, depliant, manifesti, opuscoli).</p>	<p>A.MA.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Le informazioni sui servizi di orientamento professionale sono fornite durante incontri di presentazione obbligatori a cui partecipano tutti gli studenti iscritti a ogni programma di studio.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli esperti dell'ufficio servizi di orientamento professionale organizzano incontri di presentazione delle attività offerte dall'ufficio la cui partecipazione è obbligatoria per tutti gli studenti. Tali presentazioni si svolgono all'inizio del primo semestre del primo anno di studio per qualsiasi ciclo di studi. Le presentazioni devono contenere informazioni almeno sull'ubicazione dell'ufficio servizi di orientamento professionale, gli orari di apertura, i servizi forniti e le procedure per i potenziali utenti.</p>
---	--	---	---

<p><b>A.SE.3</b> <b>Accoglienza</b> Lo <i>standard qualitativo SE.3 Accoglienza</i> gioca un ruolo rilevante ai fini del soddisfacimento dell'esigenza percepita di servizi di orientamento professionale individuali (preferibilmente di persona).</p>	<p>A.MI.SE.3</p> <p><b>Standard</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti in un'area separata all'interno dell'IIS.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS riserva ai servizi di orientamento professionale uno spazio separato, preferibilmente in un'area facilmente accessibile alla maggior parte degli studenti.</p>	<p>A.ME.SE.3</p> <p><b>Standard</b> I servizi sono forniti in un'area separata all'interno dell'IIS in cui è allestita una sala di attesa per gli studenti.</p> <p><b>Linee guida</b> Oltre all'area riservata alla consulenza alla carriera, all'interno dell'IIS è prevista un'altra area distinta per l'accoglienza degli studenti (sala di attesa) concepita per garantire la riservatezza durante l'accesso individuale.</p>	<p>A.MA.SE.3</p> <p><b>Standard</b> I servizi sono forniti in un'area separata all'interno dell'IIS in cui è allestita una sala di attesa per gli studenti e un centro risorse.</p> <p><b>Linee guida</b> Oltre all'area riservata alla consulenza alla carriera e all'area accoglienza (sala di attesa), all'interno dell'IIS è previsto un centro risorse che fornisce agli studenti servizi di orientamento professionale personalizzati e riservati.</p>
---	---	---	--

<p><b>A.SE.4</b>  <b>Assistenza</b>          Il curriculum studiorum di ogni corso di laurea contiene un modulo obbligatorio specifico sui servizi erogati dai Career Service universitari.</p>	<p><b>Standard</b>          L'ufficio servizi di orientamento professionale è facilmente accessibile in termini sia di ubicazione sia di orari di apertura.</p> <p><b>Linee guida</b>          L'ufficio servizi di orientamento professionale è posizionato in un'area intensamente frequentata dagli studenti e gli orari di apertura coprono la maggior parte dell'arco della giornata.</p>	<p><b>Standard</b>          Un ufficio centrale preposto ai servizi di orientamento professionale presso l'università collabora con altre unità dell'istituto e con altre parti interessate.</p> <p><b>Linee guida</b>          Ciascun ufficio servizi di orientamento professionale fornisce servizi personalizzati in funzione dei profili specifici dei programmi di studio organizzati dalla rispettiva facoltà/dipartimento e si avvale della collaborazione del proprio personale.</p>	<p><b>Standard</b>          Il piano di studi di ciascun programma contiene un modulo obbligatorio dedicato specificamente ai servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b>          Il modulo è fornito dal personale addetto ai servizi di orientamento professionale e il suo contenuto è elaborato in collaborazione con il corpo docente affinché si adatti alle peculiarità del programma di studi. Al modulo è assegnato un certo numero di crediti.</p>
---	--	---	--

<p><b>A.SE.5</b> <b>Beneficiari</b> I servizi dei Career Service universitari sono erogati gratuitamente ai neo-laureati entro 3 anni dalla data di laurea.</p>	<p>A.MI.SE.5</p> <p><b>Standard</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti agli studenti iscritti all'ultimo anno.</p> <p><b>Linee guida</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti agli studenti di qualsiasi ciclo di studi purché siano iscritti all'ultimo anno.</p>	<p>A.ME.SE.5</p> <p><b>Standard</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti agli studenti iscritti a qualsiasi anno.</p> <p><b>Linee guida</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti agli studenti di qualsiasi ciclo di studi indipendentemente dall'anno. L'approccio deve essere adeguato alla peculiarità di ciascun anno e ciclo di studi.</p>	<p>A.MA.SE.5</p> <p><b>Standard</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti agli ex studenti.</p> <p><b>Linee guida</b> I servizi di orientamento professionale sono forniti gratuitamente per un periodo di almeno 3 anni successivo alla laurea e possono essere erogati oltre tale data ad una tariffa preferenziale.</p>
---	--	---	---

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO			
<p><b>A.EV.1</b> <b>Monitoraggio dei flussi informativi</b> Almeno una persona di riferimento per università che fornisca informazioni su come il flusso informativo delle attività del Career Service viene gestito a livello di Ateneo.(brochure, questionari, ecc.)</p>	<p>A.MI.EV.1</p> <p><b>Standard</b> Viene fornito un manifesto/regolament o relativo ai servizi di orientamento professionale e disponibile in formato cartaceo ed elettronico.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS sviluppa e conserva un manifesto/regolamento relativo ai servizi di orientamento professionale nell'ambito del proprio sistema di gestione della qualità.</p>	<p>A.ME.EV.1</p> <p><b>Standard</b> Viene descritta la modalità di gestione delle informazioni relative ai servizi di orientamento professionale e il materiale informativo viene reso disponibile ai potenziali beneficiari.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS elabora e aggiorna costantemente il materiale informativo (brochure, depliant, ecc.) che descrive le modalità di gestione delle informazioni relative ai servizi di orientamento professionale.</p>	<p>A.MA.EV.1</p> <p><b>Standard</b> I flussi di informazioni provenienti dai servizi di orientamento professionale sono descritti a ciascun potenziale destinatario prima dell'accesso al servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> I soggetti che si occupano dei servizi di orientamento professionale presso l'IIS forniscono a ciascun potenziale destinatario una sintesi delle modalità di gestione dei flussi informativi.</p>

<p><b>A.EV.2</b>  <b>Monitoraggio del numero degli accessi</b>          I rapporti dei Career Service di ateneo contengono dettagli su tutte le attività condotte per categoria di gruppo a cui è stato erogato il servizio.</p>	<p><b>A.MI.EV.2</b>  <b>Standard</b>          I registri relativi a tutti gli accessi al servizio vengono costantemente aggiornati (in formato cartaceo e/o elettronico).  <b>Linee guida</b>          L'IIS garantisce la conservazione dei registri delle persone/gruppi che hanno avuto accesso ai servizi di orientamento</p>	<p><b>A.ME.EV.2</b>  <b>Standard</b>          I dati sugli accessi ai servizi di orientamento professionale comprendono anche informazioni concernenti il livello di istruzione e il posizionamento dei beneficiari sul mercato del lavoro.  <b>Linee guida</b>          Il registro dei beneficiari prevede anche la raccolta di dati sulle caratteristiche dei beneficiari stessi.</p>	<p><b>A.MA.EV.2</b>  <b>Standard</b>          Durante il monitoraggio degli accessi ai servizi di orientamento professionale vengono registrati sia i dati sui beneficiari sia quelli relativi al tipo di servizi offerti per ciascuna attività.  <b>Linee guida</b>          I registri degli accessi ai servizi di orientamento professionale contengono dettagli relativi a ciascuna attività svolta per ogni beneficiario (persona/gruppo).</p>
--	---	--	---

<p><b>A.EV.3</b> <b>Monitoraggio del numero di studenti presi in carico</b> Procedure operative sulle modalità di presa in carico delle richieste degli studenti</p>	<p>A.MI.EV.3</p> <p><b>Standard</b> Vengono tenuti dei registri dettagliati sui beneficiari dei servizi di orientamento professionale, in cui è descritta la modalità di ripartizione degli studenti nell'ambito del servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> Nelle proprie procedure di gestione della qualità, l'IIS descrive dettagliatamente la modalità di tenuta dei registri degli studenti che hanno ricevuto servizi di consulenza alla carriera e le attività svolte.</p>	<p>A.ME.EV.3</p> <p><b>Standard</b> L'attività di monitoraggio del numero di studenti presi in carico viene svolta con il contributo diretto del responsabile del servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> Il responsabile dei servizi di orientamento professionale è esplicitamente incaricato del monitoraggio del numero di studenti che hanno ricevuto servizi di consulenza alla carriera.</p>	<p>A.MA.EV.3</p> <p><b>Standard</b> Il monitoraggio del numero di studenti che hanno usufruito di un servizio di consulenza alla carriera viene effettuato quotidianamente, apportando eventuali modifiche all'occorrenza.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS segue procedure operative per la correzione in tempo reale dei processi di monitoraggio dei beneficiari.</p>
--	--	---	---



<p><b>A.EV.4</b> <b>Monitoraggio delle esigenze (degli studenti, delle aziende)</b> Monitoraggio attraverso l'uso di metodi e strumenti rodati e testati dall'Università.</p>	<p>A.MI.EV.4</p> <p><b>Standard</b> Per tutti i beneficiari che hanno fissato un appuntamento presso un ufficio servizi di orientamento professionale viene effettuata una valutazione delle esigenze prima di procedere alla prenotazione. L'ufficio dispone di informazioni generali relative ai profili di diverse aziende.</p> <p><b>Linee guida</b> Prima di fornire i servizi di orientamento professionale, l'IIS esamina accuratamente le esigenze dei beneficiari attraverso domande aperte e competenze professionali pratiche. Le aziende descrivono le proprie attività generali</p>	<p>A.ME.EV.4</p> <p><b>Standard</b> In seguito alla valutazione delle esigenze, il personale dell'accoglienza verifica che l'appuntamento con il beneficiario del servizio sia stato segnato direttamente nell'agenda del consulente per un'attività specifica. L'ufficio servizi di orientamento professionale riceve offerte di stage da parte delle aziende.</p> <p><b>Linee guida</b> Dopo aver ultimato la valutazione delle esigenze, non è necessario che il personale chieda ai beneficiari di "raccontare nuovamente la propria storia". L'ufficio servizi di orientamento professionale riceve offerte di stage da parte delle aziende</p>	<p>A.MA.EV.4</p> <p><b>Standard</b> Durante la valutazione delle esigenze da parte del consulente viene creato e aggiornato nello storico e nella nuova attività un registro personale del beneficiario (dati personali). L'ufficio servizi di orientamento professionale è in contatto con le aziende, che forniscono informazioni concrete sulle offerte di lavoro e di stage, specificando i requisiti necessari.</p> <p><b>Linee guida</b> L'ufficio servizi di orientamento professionale presso l'IIS tiene dei registri personali di tutti i beneficiari (studente e/o aziende).</p>
---	--	--	---

<p><b>A.EV.5</b> <b>Raccolta dei dati di feedback</b> La raccolta dei dati è un processo continuo e di supporto alle decisioni future sulle attività dei career service.</p>	<p>A.MI.EV.5</p> <p><b>Standard</b> Ogni anno viene condotto un sondaggio tra gli studenti della durata di una settimana in cui tutti gli utenti del servizio sono sottoposti a brevi questionari/schede di feedback.</p> <p><b>Linee guida</b> Le schede di feedback sono utilizzate sia per raccogliere i commenti su sessioni particolari sia in seguito a determinati eventi per misurarne l'impatto.</p>	<p>A.ME.EV.5</p> <p><b>Standard</b> La raccolta dei dati di feedback è un processo continuo integrato nel sistema di garanzia della qualità dell'IIS.</p> <p><b>Linee guida</b> L'ufficio servizi di orientamento professionale dovrebbe offrire: - Informazioni ai singoli individui contenenti dettagli sui servizi forniti; - Una procedura di reclamo utilizzabile dagli studenti studenti.</p>	<p>A.MA.EV.5</p> <p><b>Standard</b> Il processo di feedback prevede la raccolta e il confronto delle informazioni sul mancato soddisfacimento o sul soddisfacimento non adeguato delle esigenze individuali.</p> <p><b>Linee guida</b> Il feedback può fornire informazioni positive che possono risultare utili ai fini del processo decisionale sull'offerta e sull'erogazione futura dei servizi professionali.</p>
--	---	---	--

#### 4.2.2 Processo

DESCRIZIONE	MINIMO	MEDIO	MASSIMO
PERSONALE			
<p><b>P.ST.1. Sviluppo del personale</b> L'Università ha un piano dettagliato sullo sviluppo di carriera del personale assunto.</p>	<p>P.MI.ST.1</p> <p><b>Standard</b> L'apprendimento/formazione del personale è consentito ma opzionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Il personale è incoraggiato a intraprendere ulteriori percorsi di formazione/apprendimento a livello individuale.</p>	<p>P.ME.ST.1</p> <p><b>Standard</b> L'apprendimento/formazione del personale è obbligatorio.</p> <p><b>Linee guida</b> La formazione e l'apprendimento sono previsti nelle attività annuali del personale con frequenza regolare.</p>	<p>P.MA.ST.1</p> <p><b>Standard</b> Le opportunità di formazione e apprendimento sono fornite dal servizio o dall'università.</p> <p><b>Linee guida</b> È previsto un piano strategico con cadenza annuale per lo sviluppo del personale addetto al servizio.</p>
<p><b>P.ST.2. Avanzamento di carriera del personale</b> L'Università ha un piano trasparente relativo alle possibilità di progressione di carriera del personale.</p>	<p>P.MI.ST.2</p> <p><b>Standard</b> I meccanismi di avanzamento di carriera sono specificati nei contratti individuali.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli IIS stanno inserendo nei contratti di lavoro individuali delle condizioni riguardanti l'avanzamento di carriera.</p>	<p>P.ME.ST.2</p> <p><b>Standard</b> I meccanismi di avanzamento di carriera sono specificati nei contratti collettivi.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli IIS stanno inserendo nei contratti di lavoro collettivi delle disposizioni riguardanti l'avanzamento di carriera (convenzione tra datore di lavoro e sindacati a livello organizzativo o nazionale).</p>	<p>P.MA.ST.2</p> <p><b>Standard</b> I meccanismi di avanzamento di carriera sono condivisi e trasparenti.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli IIS stanno adottando delle politiche pubbliche trasparenti riguardanti l'avanzamento di carriera.</p>

P.ST.3. Networking tra colleghi	P.MI.ST.3	P.ME.ST.3	P.MA.ST.3
<p>L'Università ha un piano annuale dei corsi di formazione per lo sviluppo delle competenze del personale.</p>	<p><b>Standard</b> Il networking tra colleghi avviene su base individuale.</p> <p><b>Linee guida</b> Il personale assunto per i servizi di orientamento professionale può partecipare al networking tra colleghi.</p>	<p><b>Standard</b> Il networking tra colleghi viene incoraggiato.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli IIS incoraggiano il networking tra colleghi attraverso la politica del personale.</p>	<p><b>Standard</b> Il servizio organizza sessioni di apprendimento tra pari.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli IIS inseriscono delle sessioni di apprendimento tra pari nella programmazione annuale delle attività per il personale.</p>
<p><b>P.ST.4. Codice etico</b> <i>L'università rispetta un Codice dell'etica professionale che il personale addetto ai servizi di orientamento professionale è chiamato ad osservare.</i></p>	<p>P.MI.ST.4</p> <p><b>Standard</b> I membri del personale agiscono in base alla propria professionalità.</p> <p><b>Linee guida</b> Gli attuali standard professionali sono al centro delle decisioni etiche in merito ai servizi di orientamento professionale.</p>	<p>P.ME.ST.4</p> <p><b>Standard</b> Il codice etico per i servizi di orientamento professionale è condiviso e conosciuto da ciascun membro del personale.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS adotta e promuove un codice etico per i servizi di orientamento professionale.</p>	<p>P.MA.ST.4</p> <p><b>Standard</b> Il servizio organizza almeno una sessione annuale per richiamare l'attenzione sul codice e condividerlo con il personale.</p> <p><b>Linee guida</b> Ciascun membro viene invitato a condividere il codice etico per il personale.</p>

<p><b>P.ST.5. Gestione del personale</b> L'Università mette in atto una varia gamma di opportunità per lo sviluppo delle competenze e della carriera del personale.</p>	<p>P.MI.ST.5</p> <p><b>Standard</b> I membri del personale hanno a disposizione numerose opportunità di sviluppo professionale continuo.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS offre numerose opportunità per intraprendere significative attività di sviluppo professionale continuo.</p>	<p>P.ME.ST.5</p> <p><b>Standard</b> Gli IIS svolgono efficaci analisi sulle prestazioni per individuare e soddisfare le esigenze di sviluppo individuali del personale.</p> <p><b>Linee guida</b> Le analisi sulle prestazioni vengono svolte al fine di individuare e soddisfare le esigenze di sviluppo individuali del personale.</p>	<p>P.MA.ST.5</p> <p><b>Standard</b> Il servizio offre al personale numerose opportunità di sviluppo delle competenze e delle capacità gestionali e di leadership.</p> <p><b>Linee guida</b> Il personale può accedere a numerose opportunità al fine di sviluppare le proprie competenze e le capacità gestionali e di leadership.</p>
---	--	--	--

SERVIZI			
Consulenza			
<p><b>P.SE.1. Diversità e inclusione</b> L'Università garantisce l'accesso all'orientamento professionale e alla consulenza alla carriera agli studenti provenienti da categorie sociali vulnerabili.</p>	<p>P.MI.SE.1</p> <p><b>Standard</b> Attraverso i servizi di orientamento professionale, l'IIS mira a promuovere l'inclusione e aumentare la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego.</p> <p><b>Linee guida</b> Promozione dell'inclusione per aumentare la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego.</p>	<p>P.ME.SE.1</p> <p><b>Standard</b> I servizi presentano un livello sufficiente di personalizzazione per soddisfare le esigenze dei beneficiari e massimizzare la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego.</p> <p><b>Linee guida</b> Le esigenze del cliente vengono prese in considerazione al fine di soddisfare le esigenze del beneficiario e massimizzare la partecipazione alle attività di istruzione, formazione e impiego.</p>	<p>P.MA.SE.1</p> <p><b>Standard</b> L'IIS si avvale efficacemente delle risorse al fine di garantire la fornitura dei servizi di orientamento professionale e il soddisfacimento delle differenti esigenze dei beneficiari vulnerabili all'esclusione per favorirne l'inclusione.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS stanza le risorse necessarie a soddisfare le esigenze dei beneficiari vulnerabili all'esclusione.</p>

<p><b>P.SE.2. Servizi individuali</b> L'Università garantisce "il supporto all'orientamento professionale più significativo, e probabilmente più efficace.</p>	<p>P.MI.SE.2</p> <p><b>Standard</b> L'IIS fornisce a ogni studente delle sessioni individuali nell'ambito dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Le sessioni individuali sono obbligatorie secondo i regolamenti che disciplinano il servizio.</p>	<p>P.ME.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Le sessioni individuali dei servizi di orientamento professionale sono prevalenti rispetto a quelle di gruppo.</p> <p><b>Linee guida</b> Le sessioni individuali sono privilegiate rispetto a quelle di gruppo.</p>	<p>P.MA.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Le sessioni individuali vengono pianificate con maggiore frequenza, mentre quelle di gruppo vengono organizzate su richiesta e personalizzate per soddisfare le aspettative dei potenziali utenti.</p> <p><b>Linee guida</b> In genere le attività di consulenza vengono organizzate individualmente, mentre quelle di gruppo vengono pianificate soltanto quando non possono essere gestite individualmente.</p>
--	--	---	---

<b>Orientamento professionale</b>			
<p><b>P.SE.3. Informazioni relative alla carriera</b> L'Università pone l'accento sulle informazioni relative ai servizi di orientamento professionale.</p>	<p>P.MI.SE.3</p> <p><b>Standard</b> Individuare le esigenze informative legate alla carriera dei beneficiari del servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS fornisce informazioni relative alla carriera che soddisfano le esigenze di tutte le potenziali categorie di beneficiari.</p>	<p>P.ME.SE.3</p> <p><b>Standard</b> La varietà, le fonti e la qualità delle informazioni relative alla carriera vengono valutate accuratamente.</p> <p><b>Linee guida</b> È richiesto un meccanismo di valutazione critica delle informazioni relative alla carriera.</p>	<p>P.MA.SE.3</p> <p><b>Standard</b> Le informazioni vengono interpretate e personalizzate in funzione delle esigenze dei beneficiari.</p> <p><b>Linee guida</b> Le informazioni relative alla carriera vengono utilizzate dopo essere state interpretate e personalizzate in funzione delle esigenze dei beneficiari.</p>



<p><b>P.SE.4. Apprendimento legato alla carriera</b>          L'Università ha una politica proattiva per promuovere i benefici del miglioramento delle competenze del proprio personale e dei nuovi strumenti e processi che mette in moto.</p>	<p>P.MI.SE.4</p> <p><b>Standard</b>          Intendere, interpretare e adottare i quadri di riferimento per le qualifiche locali, nazionali e internazionali.</p> <p><b>Linee guida</b>          L'apprendimento legato alla carriera si basa sui quadri di riferimento per le qualifiche (a livello</p>	<p>P.ME.SE.4</p> <p><b>Standard</b>          Promuovere i vantaggi dell'apprendimento legato alla carriera e le capacità di gestione della carriera tra i beneficiari.</p> <p><b>Linee guida</b>          Gli IIS adottano una propria politica attiva per promuovere i benefici</p>	<p>P.MA.SE.4</p> <p><b>Standard</b>          Il servizio viene fornito ricorrendo alle tecnologie e a tecniche innovative al fine di offrire servizi di apprendimento legato alla carriera.</p> <p><b>Linee guida</b>          I servizi di apprendimento legato alla carriera vengono forniti anche attraverso tecnologie innovative.</p>
---	--	--	--

Tirocini			
<b>P.SE.5 Informazioni relative al mercato del lavoro</b>	P.MI.SE.5	P.ME.SE.5	P.MA.SE.5
L'Università mantiene un database aggiornato sulle richieste e i bisogni del mercato del lavoro.	<p><b>Standard</b></p> <p>Ad ogni studente è garantito l'accesso a informazioni di buona qualità sulle possibilità di studio future e sulle opportunità offerte dal mercato del lavoro.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>Attraverso la propria struttura e le procedure operative dei servizi di orientamento professionale, l'IIS garantisce l'accesso a informazioni di buona qualità sulle possibilità di studio future e sulle opportunità offerte dal mercato del lavoro.</p>	<p><b>Standard</b></p> <p>Supporto di un consulente esperto in grado di impiegare al meglio le informazioni disponibili.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>Ogni volta che vengono fornite informazioni sul mercato del lavoro, viene messo a disposizione il supporto di un consulente esperto.</p>	<p><b>Standard</b></p> <p>Oltre alle informazioni sulla carriera, a tutti i beneficiari dovrebbero essere fornite informazioni sul mercato del lavoro in tempo reale.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>Ogni IIS conserva e aggiorna un database contenente informazioni sul mercato del lavoro in tempo reale.</p>

<p><b>P.SE.6 Tecnologie informatiche utilizzate durante il tirocinio</b> Le informazioni sulle opportunità di lavoro devono essere trasparenti ed accessibili a tutti.</p>	<p>P.MI.SE.6</p> <p><b>Standard</b></p> <p>I servizi di orientamento professionale dovrebbero avvalersi delle tecnologie informatiche per garantire agli studenti, al personale e agli altri beneficiari designati l'accesso a Internet e alle altre risorse informatiche.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>Gli uffici preposti ai servizi di orientamento professionale dovrebbero avvalersi di personale dotato di competenze adeguate a livello consulenziale e informatico e in grado di assistere gli studenti durante l'accesso alle informazioni sulla carriera e il relativo utilizzo</p>	<p>P. ME.SE.6</p> <p><b>Standard</b></p> <p>Un'ampia gamma di risorse per il tirocinio viene messa a disposizione degli studenti attraverso le tecnologie informatiche.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>I servizi di orientamento professionale utilizzano le tecnologie informatiche al fine di fornire informazioni sulle opportunità di impiego attuali e previste.</p>	<p>P. MA.SE.6</p> <p><b>Standard</b></p> <p>Le informazioni sulla carriera vengono messe a disposizione attraverso diversi supporti adatti agli studenti e alle varie categorie di destinatari designati affinché possano usufruirne agevolmente.</p> <p><b>Linee guida</b></p> <p>Le risorse relative ai tirocini (in formato cartaceo ed elettronico) devono essere accessibili, organizzate e aggiornate attraverso un sistema adeguato che sia intuitivo, flessibile e adattabile ai cambiamenti.</p>
--	---	---	---

Trasversale			
<p><b>P. SE. 7</b> <b>Collaborazione con la direzione e il corpo docente</b> Almeno un dipendente del Career Service universitario collabora/opera insieme a un Dipartimento/Scuola specifici per diffondere le opportunità professionali nella struttura universitaria.</p>	<p>P. MI.SE.7</p> <p><b>Standard</b> L'ufficio servizi di orientamento professionale trasmette regolarmente i dati pertinenti alla direzione e al corpo docente di ogni facoltà/dipartimento e organizza corsi di formazione generale di base facoltativi nell'ambito dei servizi di orientamento professionale per queste categorie di personale.</p> <p><b>Linee guida</b> I dati vengono trasmessi almeno con cadenza trimestrale e si riferiscono almeno ai cambiamenti nelle competenze richieste dal mercato del lavoro, alla situazione dell'inserimento lavorativo dei laureati, al feedback dei datori di lavoro che hanno assunto laureati e alla comparsa di nuovi percorsi professionali.</p>	<p>P. ME.SE.7</p> <p><b>Standard</b> L'ufficio servizi di orientamento professionale trasmette regolarmente i dati pertinenti utilizzati dalla direzione e dal corpo docente durante l'elaborazione dell'offerta formativa e dei programmi. Inoltre, organizza corsi di formazione generale di base obbligatori nell'ambito dei servizi di orientamento professionale per queste categorie di personale.</p> <p><b>Linee guida</b> La direzione e il corpo docente dovrebbero illustrare la modalità di utilizzo dei dati ai fini dell'elaborazione di ogni offerta formativa e programma di studio.</p>	<p>P. MA.SE.7</p> <p><b>Standard</b> Gli esperti dei servizi di orientamento professionale partecipano attivamente al processo di elaborazione dell'offerta formativa e dei programmi, mentre l'ufficio competente organizza per la direzione e il corpo docente dei programmi e dei corsi di studio obbligatori focalizzati sulla formazione nell'ambito dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Almeno un membro del personale addetto ai servizi di orientamento professionale è membro a pieno titolo di ciascun organo decisionale della facoltà/dipartimento responsabile dell'elaborazione dell'offerta formativa e dei programmi.</p>

<p><b>P.SE.8</b> <b>Supporto per il corpo Docente</b></p>	<p>P.MI.SE.8 Standard Supporto a livello informativo generale</p>	<p>P.ME.SE8 Standard Supporto sulla base delle richieste.</p>	<p>P.MA.SE.8 Standad – Supporto Specifico.</p>
<p><b>VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO</b></p>			
<p><b>P.EV.1. Raccolta del feedback degli utenti</b> Raccolta feedback dopo ciascuna attività del Career Service.</p>	<p>P.MI.EV.1  <b>Standard</b> Il feedback viene raccolto attraverso appositi moduli che possono essere compilati liberamente (in versione cartacea o elettronica).  <b>Linee guida</b> I moduli per la raccolta del feedback degli utenti sono disponibili presso l'ufficio preposto ai servizi di orientamento professionale e online.</p>	<p>P.ME.EV.1  <b>Standard</b> Il feedback degli utenti viene raccolto attraverso sondaggi condotti a intervalli prestabiliti.  <b>Linee guida</b> I sondaggi per la raccolta del feedback degli utenti vengono condotti a intervalli prestabiliti secondo le procedure interne.</p>	<p>P.MA.EV.1  <b>Standard</b> Il feedback degli utenti viene raccolto in forma anonima in seguito a ogni sessione individuale o di gruppo.  <b>Linee guida</b> È possibile raccogliere il feedback degli utenti in seguito a ogni attività nell'ambito dei servizi di orientamento professionale.</p>

<p><b><i>P.EV.2. Raccolta del feedback degli attori interni.</i></b>          Raccolta di dati sia qualitativi sia quantitativi</p>	<p>P.MI.EV.2</p> <p><b>Standard</b>          Gli attori interni hanno la possibilità di esprimere il proprio feedback.</p> <p><b>Linee guida</b>          Gli attori interni (dipartimenti, responsabili dell'IIS, ecc.) hanno la possibilità tecnica di esprimere il proprio feedback.</p>	<p>P.ME.EV.2</p> <p><b>Standard</b>          Gli attori interni vengono sistematicamente invitati ad esprimere il proprio feedback a intervalli prestabiliti.</p> <p><b>Linee guida</b>          I sondaggi per la raccolta del feedback degli attori interni vengono condotti a intervalli prestabiliti secondo le procedure interne.</p>	<p>P.MA.EV.2</p> <p><b>Standard</b>          Il feedback degli attori interni viene raccolto attraverso metodi quantitativi e qualitativi.</p> <p><b>Linee guida</b>          Sono previste delle procedure adeguate per la raccolta del feedback attraverso metodi qualitativi e quantitativi.</p>
---	---	--	---

<p><b>P.EV.3. Raccolta del feedback degli attori esterni.</b> Il livello minimo dello standard prevede una procedura per la raccolta del feedback degli attori esterni nell'ambito della fornitura dei servizi di orientamento professionale.</p>	<p>P.MI.EV.3</p> <p><b>Standard</b> Esiste una procedura per la raccolta del feedback degli attori esterni nell'ambito dell'erogazione dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Le procedure di garanzia della qualità dell'IIS definiscono il sistema per la raccolta del feedback degli attori esterni nell'ambito della fornitura dei servizi di orientamento professionale.</p>	<p>P.ME.EV.3</p> <p><b>Standard</b> Le informazioni sui servizi di orientamento professionale vengono richieste periodicamente agli attori esterni.</p> <p><b>Linee guida</b> Sistematicamente viene attuata una procedura per la raccolta del feedback degli attori esterni a intervalli prestabiliti.</p>	<p>P.MA.EV.3</p> <p><b>Standard</b> La raccolta del feedback degli attori esterni costituisce un elemento essenziale delle attività in cui sono coinvolti.</p> <p><b>Linee guida</b> In seguito a ogni attività di consulenza alla carriera, gli attori esterni hanno la possibilità di esprimere il proprio feedback in modo efficiente.</p>
---	---	---	---

#### 4.2.3 RISULTATO

DESCRIZIONE	MINIMO	MEDIO	MASSIMO
<p><b>O.ST.1 Raccolta dei dati.</b>            L'Università propone azioni di ricerca e analisi sistematica dei dati raccolti.</p>	<p>O.MI.ST.1</p> <p><b>Standard</b>            I dati sono raccolti solo dai beneficiari che intendono contattare il servizio.</p> <p><b>Linee guida</b>            I dati vengono raccolti esclusivamente sulle informazioni ricevute attraverso i consueti canali di comunicazione.</p>	<p>O.ME.ST.1</p> <p><b>Standard</b>            I sondaggi vengono condotti tra i beneficiari dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b>            Gli IIS conducono ricerche sistematiche utilizzando sondaggi di opinione per i beneficiari dei servizi di orientamento professionale.</p>	<p>O.MA.ST.1</p> <p><b>Standard</b>            I dati devono essere raccolti da tutti i beneficiari dei servizi.</p> <p><b>Linee guida</b>            La raccolta dei dati è richiesta nell'ambito della fornitura dei servizi.</p>



<p><b>O.ST.2 Consapevolezza ruolo del personale.</b> 1          La consapevolezza del proprio ruolo del personale del Career Service è fondamentale.</p>	<p>O.MI.ST.2</p> <p><b>Standard</b>          La sensibilizzazione del personale si basa solo su standard professionali.</p> <p><b>Linee guida</b>          L'IIS incoraggia le migliori pratiche professionali, anche in termini di sensibilizzazione del personale.</p>	<p>O.ME.ST.2</p> <p><b>Standard</b>          Il personale partecipa a incontri di sensibilizzazione di gruppo.</p> <p><b>Linee guida</b>          La sensibilizzazione del personale è indicata come punto obbligatorio dell'ordine del giorno degli incontri periodici.</p>	<p>O.MA.ST.2</p> <p><b>Standard</b>          La sensibilizzazione del personale rappresenta una pratica quotidiana della direzione.</p> <p><b>Linee guida</b>          La sensibilizzazione del personale rappresenta una pratica quotidiana affidata alla direzione dei servizi di orientamento professionale.</p>
--	--	--	---

<p><b>O.ST.3 Pianificazione per il miglioramento.</b>          L'Università adotta una politica dell'apprendimento lungo tutta la carriera del personale.</p>	<p><b>O.MI.ST.3 Standard</b>          I membri del personale soddisfano i requisiti minimi di legge e sono specializzati in psicologia, sociologia e consulenza alla carriera o sono docenti con esperienza nel settore di specializzazione del beneficiario.</p> <p><b>Linee guida</b>          Presso l'IIS l'assunzione e la selezione del personale sono determinate dalle esigenze effettive dei beneficiari.</p>	<p><b>O.ME.ST.3 Standard</b>          Il personale partecipa a sessioni formative e informative per migliorare le abilità pratiche e metodologiche nel settore della consulenza e mantenere una rete di specialisti che collaborano con i membri del personale.</p> <p><b>Linee guida</b>          L'IIS garantisce al personale un ambiente improntato alla collaborazione.</p>	<p><b>O.MA.ST.3 Standard</b>          Il personale individua gli aspetti delle attività che necessitano di un miglioramento e sfruttano le opportunità di apprendimento continuo nel rispetto dei principi di sviluppo strategico stabiliti dall'IIS, potendo contare su una squadra di professionisti in grado di offrire la propria esperienza a favore dei beneficiari in qualsiasi momento.</p>
---	--	--	---

<p><b>O.ST.4 Comunicazione dei risultati.</b>                  Procedure interne all'Università permettono il continuo scambio di informazioni e dei risultati raggiunti fra il personale.</p>	<p><b>O.MI.ST.4</b></p> <p><b>Standard</b>                  I risultati per i membri del personale e i collaboratori vengono comunicati periodicamente nel rispetto dei principi di riservatezza.</p> <p><b>Linee guida</b>                  La comunicazione con il personale e i collaboratori avviene in forma orale o scritta nel rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni offerte.</p>	<p><b>O.ME.ST.4</b></p> <p><b>Standard</b>                  I risultati per i membri del personale e i collaboratori vengono comunicati regolarmente durante incontri individuali di persona per la condivisione del feedback.</p> <p><b>Linee guida</b>                  È obbligatorio comunicare regolarmente con il personale e i collaboratori attraverso moduli diretti (in forma orale o scritta), mantenendo una comunicazione aperta.</p>	<p><b>O.MA.ST.4</b></p> <p><b>Standard</b>                  I risultati per i membri del personale e i collaboratori vengono comunicati mensilmente durante incontri di persona individuali e di gruppo, in caso di feedback reciproco sul lavoro svolto.</p> <p><b>Linee guida</b>                  Nelle proprie procedure interne, l'IIS stabilisce i principi della comunicazione operativa con il personale e i collaboratori, agevolando la modifica ufficiale delle informazioni e sviluppando relazioni con gli specialisti provenienti da altri rami di attività.</p>
--	---	--	--

<p><b>O.SE.1 Analisi del feedback degli attori interni.</b>          Questionari on line raccolgono dati sulle attività interne.</p>	<p>O.MI.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Le informazioni vengono raccolte solo dai beneficiari iscritti.</p> <p><b>Linee guida</b>          Viene richiesto ed elaborato il feedback di tutti i destinatari del servizio.</p>	<p>O.ME.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Il feedback viene raccolto da tutte le categorie di soggetti che visitano le sedi presso cui sono erogati i servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b>          Presso il punto di erogazione del servizio, l'IIS mette a disposizione i mezzi con cui tutte le categorie di attori interni possono esprimere il proprio feedback.</p>	<p>O.MA.SE.1</p> <p><b>Standard</b>          Tutte le categorie di attori interni vengono sistematicamente invitate ad esprimere il proprio feedback.</p> <p><b>Linee guida</b>          Nell'ambito delle attività relative ai servizi di orientamento professionale, la raccolta del feedback di tutte le categorie di attori interni è una procedura obbligatoria.</p>
--	---	---	---

<p><b>O.SE.2 Analisi del feedback degli attori esterni.</b> Si afferma l'esistenza di un sistema di valutazione complessiva della misura in cui i servizi soddisfano le esigenze dei beneficiari.</p>	<p>O.MI.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Viene effettuata una valutazione complessiva della misura in cui i servizi soddisfano le esigenze dei destinatari.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS valuta il modo in cui i servizi di orientamento professionale operano a livello globale attraverso la creazione di reti con altri dipartimenti/servizi.</p>	<p>O.ME.SE.2</p> <p><b>Standard</b> L'IIS si informa sulla potenziale domanda dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Viene effettuata una ricerca sistematica su come la domanda dei beneficiari cambierà in futuro.</p>	<p>O.MA.SE.2</p> <p><b>Standard</b> Sarebbero auspicabili i risultati di una ricerca di mercato sui potenziali gruppi target dei servizi di orientamento professionale al fine di personalizzare i servizi e soddisfare la domanda.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS conduce regolarmente delle ricerche di mercato sui servizi di orientamento professionale e apporta eventuali modifiche sulla base dei risultati ottenuti.</p>
<p><b>O.SE.3 Pianificazione per il miglioramento.</b> <b>L'Università usa le proprie risorse per migliorare la qualità dei propri servizi.</b></p>	<p>O.MI.SE.3</p> <p><b>Standard</b> Lo sviluppo professionale è opzionale ma non obbligatorio.</p> <p><b>Linee guida</b> Presso l'IIS la modalità di attuazione dello sviluppo professionale viene stabilita da ciascun dipendente.</p>	<p>O.ME.SE.3</p> <p><b>Standard</b> Viene organizzato un programma annuale finalizzato al miglioramento dei servizi di orientamento professionale.</p> <p><b>Linee guida</b> Nell'ambito del funzionamento del servizio di orientamento professionale viene introdotto un programma annuale obbligatorio finalizzato a migliorare la qualità del servizio.</p>	<p>O.MA.SE.3</p> <p><b>Standard</b> L'IIS si avvale delle proprie risorse per supportare le iniziative volte al miglioramento del servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS si avvale delle proprie risorse per supportare le iniziative approvate per il miglioramento della qualità del servizio.</p>

<p><b>O.SE.4 Comunicazione dei risultati.</b> Il livello minimo dello standard (O.MI.SE.4) stabilisce che la comunicazione dei risultati avvenga attraverso qualsiasi strumento, nel rispetto dei principi di riservatezza. Il livello medio dello standard (O.ME.SE.4) prevede la comunicazione dei risultati telefonicamente o via mail. Il livello massimo dello standard (O.MA.SE.4) indica che i risultati devono essere comunicati durante incontri individuali di persona.</p>	<p>O.MI.SE.4</p> <p><b>Standard</b> I risultati vengono comunicati con qualsiasi mezzo, nel rispetto degli obblighi di riservatezza.</p> <p><b>Linee guida</b> Non esiste una tipologia predefinita di canale di comunicazione privilegiato purché venga garantita la riservatezza dei dati forniti.</p>	<p>O.ME.SE.4</p> <p><b>Standard</b> I risultati vengono comunicati con mezzi personalizzati.</p> <p><b>Linee guida</b> I risultati devono essere comunicati ai beneficiari attraverso forme di comunicazione personalizzate (es. telefonicamente o via mail).</p>	<p>O.MA.SE.4</p> <p><b>Standard</b> I risultati vengono comunicati durante incontri individuali di persona.</p> <p><b>Linee guida</b> Le procedure operative dei servizi di orientamento professionale adottate dall'IIS prevedono che i dati vengano comunicati esclusivamente attraverso incontri individuali di persona.</p>
---	--	---	---

#### VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

<p><b>O.EV.1 Analisi dei dati.</b> L'Università predispone l'analisi dei servizi offerti in merito alla soddisfazione degli utenti..</p>	<p>O.MI.EV1</p> <p><b>Standard</b> Vengono analizzati solo i dati complessivi relativi ai beneficiari iscritti.</p> <p><b>Linee guida</b> In seguito alla fornitura dei servizi di orientamento professionale, vengono elaborati solo i dati relativi ai beneficiari iscritti.</p>	<p>O.ME.EV1</p> <p><b>Standard</b> L'analisi dei dati dei beneficiari dipende dal servizio fruito.</p> <p><b>Linee guida</b> I dati vengono raccolti ed elaborati a seconda del tipo di attività a cui i beneficiari hanno avuto accesso attraverso il servizio.</p>	<p>O.MA.EV1</p> <p><b>Standard</b> Sono sottoposti ad analisi sia i dati sulla distribuzione dei beneficiari nei vari programmi e servizi di orientamento professionale sia i dati sul livello di soddisfazione sui servizi.</p>
--	--	--	--

<p><b>O.EV.2 Costo-benefici.</b> L'Università applica una efficace metodologia di costi-benefici delle attività del Career Service.</p>	<p>O.MI.EV2</p> <p><b>Standard</b> L'analisi del rapporto costo-benefici si basa su indicatori globali per valutare l'efficienza del servizio.</p> <p><b>Linee guida</b> L'efficienza dei servizi di orientamento professionale viene calcolata utilizzando indicatori globali (costi operativi, numero e tipologia di servizi offerti, ecc.).</p>	<p>O.ME.EV2</p> <p><b>Standard</b> Il rapporto costo-benefici viene calcolato solo per i soggetti che si candidano per un tirocinio.</p> <p><b>Linee guida</b> Ai fini della valutazione del rapporto costo-benefici vengono presi in considerazione solo i dati relativi ai beneficiari che si sono candidati per un tirocinio (escluse le altre categorie di servizi).</p>	<p>O.MA.EV2</p> <p><b>Standard</b> Il rapporto costo-benefici viene calcolato solo in riferimento alle informazioni esatte sull'inserimento dei beneficiari nel mercato del lavoro.</p> <p><b>Linee guida</b> L'IIS valuta il rapporto costo-benefici solo in relazione ai dati ottenuti dal mercato del lavoro.</p>
<p><b>O.EV.3 Pianificazione per il miglioramento.</b> <b>Il piano di miglioramento dell'Ateneo riguarda specifiche azioni per ogni singolo servizio.</b></p>	<p>O.MI.EV3</p> <p><b>Standard</b> La pianificazione per il miglioramento si riferisce al funzionamento dei servizi in generale.</p> <p><b>Linee guida</b> La pianificazione è intesa in termini di obiettivi generali per il miglioramento della qualità del servizio.</p>	<p>O.ME.EV3</p> <p><b>Standard</b> La pianificazione per il miglioramento contempla ogni aspetto del servizio offerto.</p> <p><b>Linee guida</b> La direzione dei servizi di orientamento professionale sta pianificando il miglioramento di ciascun aspetto del servizio.</p>	<p>O.MA.EV3</p> <p><b>Standard</b> La pianificazione per il miglioramento viene effettuata per ciascuna attività.</p> <p><b>Linee guida</b> Per ogni servizio offerto dall'IIS vengono adottati dei piani di miglioramento.</p>

## 5. CONCLUSIONI

Gli standard sviluppati per i servizi volti all'orientamento professionale negli istituti d'istruzione superiore sono guidati da due principi fondamentali:

- il servizio di orientamento professionale aiuta gli studenti dal primo anno di studi a ridurre l'abbandono precoce degli studi e aumentare la consapevolezza degli studenti circa le richieste del mondo del lavoro e i diversi percorsi educativi che potrebbero aumentare la possibilità di occupazione dopo la laurea;
- l'armonizzazione delle aspirazioni educative e professionali con il sistema sociale di valori, comportamenti sociali desiderati e la necessità di successo a livello personale; con l'auspicio di auto-affermarsi, di agire e di indipendenza del singolo aumenteranno le possibilità di occupazione.

Gli obiettivi del servizio di orientamento professionale sono:

- offrire consulenza per identificare opportunità di sviluppo;
- identificare le dinamiche relative alle necessità di sviluppo personale e professionale degli studenti;
- creare e sviluppare metodologie vincenti sulla base delle necessità degli studenti;
- offrire consulenza professionale alle istituzioni pubbliche e private;
- offrire supporto all'occupabilità degli studenti;
- favorire l'accesso a programmi di volontariato e formazione per studenti;
- creare una cultura dell'apprendimento continuo per uno sviluppo strategico;
- mantenere un legame continuo tra gli studenti e gli esperti del mondo del lavoro;
- integrare servizi di consulenza e orientamento professionale nell'ambito dell'istruzione.

Le Linee Guida Convalidate dai partner rappresentano, secondo il consorzio QAREER, uno strumento utile che può essere utilizzato da qualsiasi Università Europea per stimolare una riflessione su come migliorare la qualità dei suoi servizi di carriera. Il modo in cui le linee guida sono state progettate e strutturate permettono il loro utilizzo come strumento di autovalutazione / benchmarking o come quadro di riferimento di qualità per i servizi di carriera, soggetto a cambiamenti in base alle specifiche esigenze e caratteristiche del mondo universitario.

Le linee guida in questa versione finale incorporano la prospettiva delle istituzioni universitarie (pubbliche, private, tradizionali e online), del personale di servizio di carriera, del personale docente e degli studenti. La discussione sul quadro di riferimento nella fase di test delle linee guida per la convalida ha coinvolto in modo molto positivo e produttivo diversi attori di rilievo nell'ambito delle attività di rapporto fra il mondo universitario e il mondo del lavoro.



## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Produzione intellettuale QAREER O1 “Qualità dei servizi professionali - Verso un quadro di riferimento europeo”;
- Politica sull’orientamento professionale e pubblico dell’OCSE (2004). Colmare il divario, OCSE
- Baban, Adriana (2009) Consiliere educațională, Association of Cognitive Sciences of România, Bucharest;
- Clayton, Pamela M., Plant, Peter, Rohdin, Ingmarie (2008) European Solutions for Guidance and Counselling for Socially Disadvantaged Groups, Franco Angeli, Milano, Italy;
- Decisione del Ministero Nazionale per l’Istruzione nr. 650/2014 concernente l’approvazione del quadro metodologico sull’organizzazione e il funzionamento dei centri per la consulenza e l’orientamento professionale nell’ambito del sistema d’istruzione superiore in Romania;
- Decisione del Ministero Nazionale per l’Istruzione nr. 3070/2015 concernente la modifica del quadro metodologico sull’organizzazione e il funzionamento dei centri per la consulenza e l’orientamento professionale nell’ambito del sistema d’istruzione superiore in Romania, approvato con la Decisione del Ministero Nazionale per l’Istruzione nr. 650/2014;
- QAA Code of Practice for the Assurance of Academic Quality and Standards in Higher Education: Career Education, Information and Guidance (Agenzia per la garanzia della qualità (QAA): Codice deontologico per la garanzia di qualità e standard accademici nell’ambito dell’istruzione superiore: istruzione, informazione e orientamento professionale.
- Watt, Glenys (1998) Supporting Employability. Guides to Good Practice in Employment Counselling and Guidance, Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg;
- Watts, A.G. (2006) Career Development Learning and Employability, The Higher Education Academy, Heslington.