

Tra Mercurio e Virgilio:

l'integrazione dei siti di intelligenza artificiale generativa nella consulenza di orientamento.

Un'indagine empirica sugli operatori italiani

Leonardo Evangelista



Tra Mercurio e Virgilio: l'integrazione dei siti di intelligenza artificiale generativa nella consulenza di orientamento. Un'indagine empirica sugli operatori italiani

Questa pubblicazione è stata realizzata da

© 2025–2026 Leonardo Evangelista – www.orientamento.it

Versione del 26 aprile 2026

È vietata ogni riproduzione, anche parziale, senza autorizzazione dell'autore.

La pubblicazione è disponibile in vendita su Amazon.

DOI 10.5281/zenodo.19855951

Leonardo Evangelista

Psicologo del lavoro, lavora da oltre 20 anni come formatore e ricercatore indipendente nel settore dell'orientamento professionale.

l.evangelista@orientamento.it

<https://www.orientamento.it/>

<https://www.linkedin.com/in/leonardo-evangelista-orientamento/>

<https://www.orientamento.it/e-book-di-leonardo-evangelista/>

Sintesi della ricerca

Questa ricerca studia in che modo i siti di intelligenza artificiale generativa (SIAG) - strumenti come ChatGPT, Claude e Perplexity - modificano le pratiche degli operatori di orientamento professionale rivolto ad adulti nel contesto italiano.

Perché questa ricerca. I SIAG sono strumenti qualitativamente diversi dalle precedenti innovazioni tecnologiche: non si limitano a reperire informazioni, ma possono svolgere direttamente alcune delle attività più sofisticate della consulenza, come l'analisi delle caratteristiche dell'utente, la produzione di testi personalizzati e l'individuazione di profili professionali coerenti. Questo pone domande concrete su come cambiano il lavoro degli operatori, la relazione con gli utenti e la struttura dei servizi.

Come è stata condotta. La ricerca adotta un approccio *mixed methods* basato su tre strumenti complementari:

- un questionario online somministrato a 81 operatori di orientamento, per analizzare la diffusione dei SIAG e i motivi del loro mancato utilizzo
- interviste semi-strutturate a 9 operatori del Nord Italia che già utilizzano i SIAG nella loro pratica professionale
- un questionario di valutazione quantitativa dell'utilità percepita dei SIAG, compilato da 7 dei 9 operatori intervistati

Risultato 1. I SIAG sono ancora poco usati: il 69% degli operatori non li usa o li usa raramente

Il questionario online mostra che la maggioranza degli operatori di orientamento non utilizza i SIAG nella propria attività. I principali motivi del mancato utilizzo sono:

- insufficiente capacità di utilizzo e mancanza di conoscenze sulle modalità d'uso (27 occorrenze su 42 risposte)
- atteggiamento personale negativo verso i SIAG (18 occorrenze)
- percezione che non siano adatti ad alcune categorie di utenti, in genere quelli poco informatizzati (7 occorrenze)
- vincoli organizzativi o procedurali, in particolare nei Centri per l'Impiego (6 occorrenze)

I fattori associati al minor utilizzo sono l'età superiore ai cinquant'anni, l'esperienza lavorativa superiore ai dieci anni e il lavoro presso i Centri per l'Impiego. Il fattore che potrebbe favorire maggiormente l'adozione è la disponibilità di formazione strutturata e di opportunità di pratica (29 occorrenze).

Risultato 2. Chi usa i SIAG: per quali compiti e con quale intensità

Tra gli operatori che utilizzano i SIAG, la ricerca ha identificato 74 attività specifiche, classificate secondo uno schema di otto funzioni omogenee:

- **Autore/Editor** (36% del totale, utilizzata da tutti i 9 operatori): redazione e revisione di CV, profilo LinkedIn, messaggi di autocandidatura, relazioni di bilancio
- **Analista di coerenza** (22%, utilizzata da tutti i 9 operatori): individuazione di profili professionali coerenti con le caratteristiche dell'utente, analisi di gap di competenze, individuazione di percorsi formativi
- **Motore di ricerca intelligente** (18%, concentrata su 5 operatori): raccolta e sintesi di informazioni su imprese, settori, normative, andamento del mercato
- **Sparring partner** (4 operatori): simulazioni di colloqui di selezione con valutazione dettagliata
- **Super consulente** (4-5 operatori): analisi di opzioni di scelta e definizione di piani d'azione durante il colloquio

- **Supervisore di operatori** (4-5 operatori): valutazione in back office dell'andamento delle consulenze e delle aree di miglioramento
- **Formatore per autoformazione e Progettista di interventi**: utilizzo residuale (7% del totale)

I dati del questionario quantitativo confermano: i compiti valutati come molto utili o estremamente utili includono la redazione di profili di sintesi (media 4,6/5), la messa a punto di CV e strumenti di ricerca (4,4), lo sviluppo della capacità di sostenere colloqui (4,3) e la facilitazione della scelta di profili professionali (4,2). Emerge una polarizzazione: un gruppo di utilizzatori intensivi (11-15 attività ciascuno) che integrano i SIAG in modo ampio, e un gruppo di utilizzatori minimali (3-7 attività) che si concentrano principalmente sulle funzioni Autore/Editor e Analista di coerenza.

Risultato 3. I vantaggi principali: tempo, cognizione, supervisione

I vantaggi documentati si articolano in quattro dimensioni:

- **Risparmio di tempo**: drastico, in particolare nella produzione di testi strutturati (CV, relazioni di bilancio) e nella ricerca e sintesi di informazioni complesse
- **Supporto cognitivo**: i SIAG svolgono operazioni di analisi, sintesi e inferenza persona-opportunità su una base dati enormemente più ampia di quella disponibile al consulente, perciò con risultati migliori, e lo fanno in tempo reale durante il colloquio
- **Supervisione accessibile**: anche gli operatori che lavorano in isolamento professionale (liberi professionisti) possono ottenere feedback su casi specifici e supporto emotivo-professionale su casi complicati
- **Sviluppo accelerato dei professionisti junior**: i SIAG riducono il gap tra operatori con poca esperienza e operatori senior, permettendo ai meno esperti di gestire autonomamente casi che tradizionalmente richiederebbero anni di pratica

Risultato 4. Due modalità d'uso con effetti molto diversi

La ricerca ha identificato due modalità d'uso dei SIAG con esiti qualitativamente diversi:

- **Modalità co-pilot**: il SIAG viene interrogato in modo rapido per ottenere un risultato su un compito specifico (produrre un CV, cercare un'informazione). Permette di risparmiare tempo, ma il risultato rimane scollegato dal processo consulenziale complessivo.
- **Modalità co-thinking**: il SIAG viene coinvolto in un dialogo iterativo. Richiede più tempo, ma attiva un processo metacognitivo che migliora la qualità complessiva della consulenza.

Risultato 5. Come cambia il colloquio e il ruolo dell'operatore

I SIAG vengono in genere introdotti nella seconda parte del colloquio, dopo la fase iniziale di ascolto e ricostruzione del percorso dell'utente. La maggioranza degli operatori (7 su 9) li utilizza già dal primo incontro, condividendo lo schermo e mostrando la scrittura dei prompt.

L'uso dei SIAG trasforma il colloquio in una **configurazione triangolare** operatore-utente-SIAG, in cui l'operatore non è più l'unico depositario di conoscenze ed expertise, ma diventa mediatore tra le proposte del SIAG e le caratteristiche specifiche dell'utente. La relazione umana non viene sostituita ma modificata: tutti gli operatori sottolineano che la dimensione relazionale rimane centrale.

Il ruolo professionale si ridefinisce attorno a quattro funzioni chiave: formulare prompt efficaci, validare criticamente gli output, formare gli utenti all'uso autonomo e consapevole dei SIAG, gestire la relazione consulenziale nella configurazione triangolare. La produzione diretta di contenuti perde importanza a favore della capacità di governare l'interazione con i SIAG.

Risultato 6. Le criticità principali

Le criticità emerse si articolano in tre aree:

Criticità normative ed etiche

- 6 operatori su 9 (66%) utilizzano account personali per i SIAG, in difformità dalla normativa GDPR, che richiede account aziendali con Data Processing Agreement per il trattamento di dati personali degli utenti
- Le principali piattaforme (ChatGPT, Claude, Perplexity) al momento della ricerca (ottobre 2025) non stipulavano DPA con liberi professionisti o privati

Criticità organizzative e sistemiche

- Assenza quasi totale di formazione strutturata e di linee guida condivise nelle organizzazioni (8 operatori su 9)
- Elevata variabilità delle pratiche all'interno della stessa organizzazione
- Vincoli specifici nei Centri per l'Impiego: procedure rigide, tempi molto ridotti per i colloqui (15-20 minuti), sistemi informatici chiusi
- Rischio di disintermediazione: gli utenti più informatizzati possono svolgere in autonomia attività che prima richiedevano la presenza dell'operatore

Criticità tecniche

- Allucinazioni: la maggioranza degli operatori (7 su 9) adotta strategie di verifica, ma il controllo da parte di operatori junior potrebbe essere meno efficace
- Bias: la consapevolezza è meno diffusa (2 su 9 operatori), e la rilevazione è più difficile rispetto alle allucinazioni

Sul divario digitale: il tipo di consulenza ricevuta dipende dalle competenze digitali degli utenti. Con utenti poco informatizzati - che tendono a sovrapporsi ad altre condizioni di svantaggio (bassa scolarità, origine migratoria, marginalità sociale) - l'insegnamento dei SIAG risulta difficoltoso o impraticabile, con il rischio di un servizio differenziato per categorie di utenti.

Abstract

Questa ricerca studia in che modo i siti di intelligenza artificiale generativa (SIAG) modificano le attività di consulenza di orientamento rivolta ad adulti nel contesto italiano. La ricerca adotta un approccio *mixed methods* basato su tre strumenti complementari: un questionario online somministrato a 81 operatori di orientamento, interviste semi-strutturate a 9 operatori del Nord Italia che già utilizzano i SIAG nella loro pratica professionale, e un questionario di valutazione quantitativa dell'utilità percepita dei SIAG, compilato dagli operatori intervistati.

Il questionario online ha evidenziato un uso molto limitato dei SIAG fra gli operatori di orientamento: il 69% del campione non li usa o li usa con meno del 10% dei propri utenti. I principali motivi dello scarso utilizzo sono l'insufficiente capacità di utilizzo e la mancanza di conoscenze sulle modalità d'uso (27 occorrenze su 42 risposte), un atteggiamento personale negativo verso i SIAG (18 occorrenze), la percezione che non siano adatti ad alcune categorie di utenti (7 occorrenze) e i vincoli organizzativi o procedurali (6 occorrenze). Il fattore principale che potrebbe favorire un maggiore utilizzo è la possibilità di partecipare ad attività formative e di fare pratica (29 occorrenze).

Per analizzare sistematicamente le pratiche emerse dalle interviste, la ricerca ha sviluppato una tassonomia di otto funzioni dei SIAG, che ha permesso di classificare 74 attività codificate. Le funzioni più diffuse, utilizzate da tutti e 9 gli operatori, sono *Autore/Editor* (36% del totale) e *Analista di coerenza* (22%); la funzione *Motore di ricerca intelligente* registra un numero elevato di occorrenze ma è concentrata su un numero limitato di operatori. I SIAG vengono integrati prevalentemente nella seconda parte del colloquio, mentre la fase iniziale è dedicata all'analisi del bisogno orientativo e alla ricostruzione delle esperienze formative e professionali o delle modalità di ricerca di lavoro pregresse.

L'analisi ha evidenziato una modalità d'uso *co-pilot*, orientata al risparmio di tempo su singoli compiti ma scollegata dal processo di consulenza nel suo insieme, e una modalità *co-thinking*, che attiva un processo metacognitivo di riflessione e porta a un miglioramento della consulenza complessiva.

Le criticità principali riguardano la non conformità al GDPR (67% degli operatori usa account personali), l'assenza di formazione strutturata e di regia organizzativa, e un rischio di differenziazione del servizio legato al divario digitale degli utenti.

Il titolo, *Tra Mercurio e Virgilio*, riprende due metafore emerse nelle interviste e sintetizza la doppia posizione dell'operatore: potenziato nei propri strumenti di lavoro, e al tempo stesso guida dei propri utenti nell'uso di uno strumento potente ma che richiede specifiche modalità di utilizzo.

Parole chiave: intelligenza artificiale generativa, consulenza di orientamento, orientamento professionale, co-pilot, co-thinking, GDPR, competenze digitali

This research examines how generative artificial intelligence platforms (SIAG) are transforming career guidance for adults in the Italian context. The research adopts a mixed-methods approach based on three complementary instruments: an online questionnaire administered to 81 career guidance practitioners, semi-structured interviews with 9 practitioners from Northern Italy who already use SIAG in their professional practice, and a quantitative questionnaire assessing the perceived usefulness of these tools across different counselling tasks, completed by the interviewed practitioners.

The online questionnaire revealed a very limited use of SIAG among career guidance practitioners: 69% of the sample either do not use them or use them with fewer than 10% of their clients. The main reasons for low adoption are insufficient skills and lack of knowledge about how to use the tools (27 occurrences out of

42 responses), a negative personal attitude towards SIAG (18 occurrences), the perception that they are unsuitable for certain categories of clients (7 occurrences), and organisational or procedural constraints (6 occurrences). The main factor that could encourage greater adoption is the opportunity to participate in training activities and gain hands-on practice (29 occurrences).

To systematically analyse the practices that emerged from the interviews, the research developed a taxonomy of eight SIAG functions, which enabled the classification of 74 coded activities. The most widespread functions, used by all 9 practitioners, are Author/Editor (36% of total) and Coherence Analyst (22%); the Intelligent Search Engine function records a high number of occurrences but is concentrated among a limited number of practitioners. SIAG are integrated primarily in the second part of the counselling session, while the initial phase remains focused on assessing the client's guidance needs and reconstructing their educational and professional background or previous job search experience.

The analysis identified two distinct modes of use: a co-pilot mode, oriented towards saving time on individual tasks but disconnected from the counselling process as a whole, and a co-thinking mode, which activates a metacognitive process of reflection and leads to an improvement in the overall quality of the career guidance.

The main critical issues concern non-compliance with GDPR (67% of practitioners use personal accounts), the absence of structured training and organisational oversight, and a risk of service differentiation linked to clients' varying levels of digital literacy.

The title, *Between Mercury and Virgil*, draws on two metaphors that emerged from the interviews and captures the dual position of the practitioner: empowered in their professional toolkit, and at the same time a guide for their clients in the use of a powerful tool that requires specific and informed approaches.

Keywords: generative artificial intelligence, career guidance, career counselling, co-pilot, co-thinking, GDPR, digital literacy

Indice

Sintesi della ricerca	3
Risultato 1. I SIAG sono ancora poco usati: il 69% degli operatori non li usa o li usa raramente.....	3
Risultato 2. Chi usa i SIAG: per quali compiti e con quale intensità	3
Risultato 3. I vantaggi principali: tempo, cognizione, supervisione	4
Risultato 4. Due modalità d'uso con effetti molto diversi	4
Risultato 5. Come cambia il colloquio e il ruolo dell'operatore.....	4
Risultato 6. Le criticità principali.....	4
Abstract.....	6
Introduzione	12
Il problema.....	12
Il contesto dei servizi di orientamento	12
Obiettivi della ricerca	12
Approccio e struttura della ricerca	13
Struttura del volume.....	13
Nota sull'origine del lavoro	14
1. Obiettivi e modalità di erogazione standard della consulenza di orientamento	15
1.1. A cosa serve l'orientamento	15
1.2. Le macro attività dell'orientamento	15
1.3. Chi eroga i servizi di orientamento	16
1.3.1. Le strutture	16
1.3.2. Gli operatori.....	17
1.4. Temi e compiti della consulenza di orientamento	17
1.4.1. La classificazione delle attività di orientamento del sito Atlante Lavoro e Qualificazioni	18
1.4.2. I livelli essenziali delle prestazioni riferiti alle attività di orientamento	19
1.4.3. Una ricerca sul campo	20
1.4.4. I principali temi della consulenza di orientamento	20
1.4.5. Il processo di orientamento.....	21
1.4.6. I compiti principali nella consulenza di orientamento.....	21
Capitolo 2. I siti di intelligenza artificiale generativa e la loro utilità per l'orientamento	23
2.1. I siti di intelligenza artificiale generativa	23
2.1.1. Introduzione	23
2.1.2. Cos'è l'intelligenza artificiale generativa.....	23
2.1.3. Cautele nell'utilizzo dei SIAG	24
2.1.4. La ricerca bibliografica	25
2.1.5. Evidenze sui cambiamenti provocati dai SIAG nella natura del lavoro	26
2.2. L'uso dei SIAG nell'orientamento	27
2.2.1. Vantaggi relativi all'utilizzo dei SIAG	28

2.2.2. Rischi percepiti e sfide	29
2.2.3. Suggerimenti.....	29
2.2.4. Vincoli normativi relativi all'utilizzo dei SIAG nell'orientamento.....	30
2.2.5. Linee guida nell'uso dei SIAG da parte di organizzazioni internazionali e associazioni professionali	30
2.2.6. Le funzioni dei SIAG nell'orientamento	31
Capitolo 3. Metodologia della ricerca.....	34
3.1. Il disegno di ricerca	34
3.1.1. Le domande di ricerca	34
3.2. Il questionario online.....	34
3.2.1. Reclutamento e campione.....	35
3.2.2. Struttura del questionario	35
3.2.3. Modalità di analisi	35
3.3. Le interviste in profondità con gli operatori	35
3.4. Il questionario quantitativo per gli intervistati	36
3.5. Quadro di sintesi degli strumenti	36
Capitolo 4. Il questionario online	38
4.1. Le caratteristiche del campione.....	38
4.2. Motivi dello scarso utilizzo dei SIAG	40
4.3. Cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale?	43
4.4. Che cosa fai esattamente coi SIAG?.....	43
4.5. Che vantaggi trovi nell'utilizzare i SIAG?.....	44
4.6. Una valutazione quantitativa ai cambiamenti nelle modalità e nei risultati delle attività di consulenza di orientamento utilizzando i SIAG	46
4.7. Conclusioni	48
Capitolo 5. Le interviste in profondità con gli operatori.....	50
5.1. Le variabili socio- anagrafiche degli intervistati.....	50
5.2. Modalità di apprendimento dell'uso dei SIAG da parte degli operatori.....	50
5.2.1. Percorsi di apprendimento da autodidatta.....	51
5.2.2 Formazione strutturata e risorse utilizzate.....	51
5.2.3. Apprendimento dai pari	51
5.2.4. Il ruolo delle variabili psicologiche: passione e apertura all'innovazione	51
5.2.5. I SIAG come strumenti di auto-formazione professionale.....	51
5.2.6. Barriere all'apprendimento	51
5.2.7. In sintesi.....	52
5.3. L'impatto dei SIAG nelle metafore degli operatori	52
5.3.1. Metafore di amplificazione e potenziamento	52
5.3.2. Metafore di disponibilità e abbondanza.....	52
5.3.3. Metafore di onniscienza e superiorità	53

5.3.4. Metafore di guida e accompagnamento	53
5.3.5. Metafore di strumento	53
5.3.6. Metafore di supporto emotivo e relazionale.....	54
5.3.7. Metafore ambivalenti: limiti, resistenze, difetti.....	54
5.3.8. Metafore di collaborazione.....	54
5.3.9. In sintesi.....	54
5.4. L'analisi dei dati raccolti col questionario	54
5.4.1. I risultati dell'analisi (per quali compiti utilizzano i SIAG)	55
5.5. L'analisi dei dati raccolti con le interviste	57
5.5.1. Per quali compiti gli operatori utilizzano i SIAG.....	57
5.5.2. Un confronto fra i dati relativi alle attività orientative ottenuti dal questionario e dalle interviste	70
5.5.3. L'inserimento dei SIAG nei colloqui di consulenza. Visione d'insieme	71
5.5.4. L'utilizzo dei SIAG nei colloqui di consulenza.....	72
5.5.5. La riconfigurazione del ruolo e delle pratiche dell'operatore.....	76
5.5.6. L'insegnamento dell'uso dell'IA: sviluppo dell'autonomia e rischi di disintermediazione	77
5.5.7. L'impatto dei SIAG a livello organizzativo	79
5.6. In sintesi: principali evidenze sull'inserimento dei SIAG nel colloquio di consulenza	80
6. Risultati e discussione.....	82
6.1. Sintesi della ricerca	82
6.2. Risposte alle domande di ricerca.....	83
6.2.1. Domanda 1: Per quali compiti caratteristici della consulenza di orientamento gli operatori stanno utilizzando i SIAG?	83
6.2.2. Domanda 2: Quali sono le percezioni degli operatori di orientamento rispetto all'impatto dell'IA sulla loro attività?	84
6.2.3. Domanda 3: Quali sono i vantaggi, ad esempio in termini di efficacia e risparmio di tempo, dell'uso dei siti IAG?	84
6.2.4. Domanda 4: In che modo l'utilizzo dei siti IAG modifica l'interazione degli operatori coi propri utenti?.....	87
6.2.5. Domanda 5: In che modo l'utilizzo dei SIAG modifica il ruolo dell'operatore nel processo di orientamento degli utenti?.....	88
6.2.6. Domanda 6: Quali sono le criticità nell'utilizzo dei siti IAG?	90
6.3. Limiti della ricerca e sviluppi futuri.....	93
Appendice 1. La traccia di intervista.....	94
Appendice 2. La griglia di analisi delle interviste.....	95
Appendice 3. Questionario di rilevazione utilità percepita SIAG.....	95
Appendice 4. Attività svolte con i SIAG	96
Appendice 4.1. Elenco di sintesi delle attività dichiarate dagli operatori.....	96
Appendice 4.2. Riclassificazione analitica delle attività per funzione dei SIAG	98
Appendice 5. Il questionario online.....	102

Appendice 6. Risposte al questionario online	105
Appendice 6.1. Il questionario utilizzato per la ricerca	105
Appendice 6.2. Risposte alla domanda 5: motivi dello scarso o nullo utilizzo dei SIAG	107
Appendice 6.3. Codifica delle risposte alla domanda 5.....	111
Appendice 6.4. Risposte alle domande 5 e 6: motivi dello scarso utilizzo e fattori che favorirebbero un maggiore utilizzo dei SIAG (con confronto)	113
Appendice 6.5. Codifica delle risposte alla domanda 6.....	117
Appendice 6.6. Risposte alla domanda: 2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?	119
Appendice 6.7. Codifica delle risposte alla domanda 2.....	121
Appendice 6.8. Codifica delle risposte residue alla domanda 2.....	121
Appendice 6.9. Risposte alla domanda 3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D)	122
Appendice 6.10. Vantaggi percepiti nell'uso dei SIAG: frequenza delle etichette.....	128
Appendice 6.11. Risposte alla domanda 4. Valutazione dell'impatto dei SIAG sull'attività di consulenza	129
Appendice 6.12. Risposte alla domanda 7. Se vuoi puoi aggiungere altri commenti o osservazioni.....	131
Riferimenti bibliografici	133

Introduzione

Il problema

Negli ultimi quattro anni, la disponibilità dei siti di intelligenza artificiale generativa (d'ora in poi SIAG) rende possibile un cambiamento rapido e profondo nelle modalità di produzione, accesso e rielaborazione delle informazioni. Strumenti come ChatGPT, Claude e altri sistemi analoghi permettono di generare testi, analizzare dati, formulare ipotesi e supportare processi decisionali con una rapidità e una flessibilità che non hanno precedenti nella storia recente.

Nel campo dell'orientamento professionale, questo cambiamento assume un rilievo particolare. A differenza di precedenti innovazioni tecnologiche, che hanno riguardato soprattutto l'accesso alle informazioni, i SIAG possono intervenire direttamente su attività centrali della consulenza: l'individuazione di alternative, l'analisi delle diverse possibilità, la formulazione di ipotesi e la produzione di contenuti personalizzati.

Si tratta quindi di strumenti in grado di svolgere alcune delle funzioni più sofisticate svolte finora dagli operatori.

Il contesto dei servizi di orientamento

I servizi di orientamento per adulti, in Italia, svolgono un ruolo fondamentale nelle politiche attive del lavoro. Gli operatori aiutano le persone a definire obiettivi professionali, a individuare percorsi formativi, a migliorare le proprie strategie di ricerca di lavoro.

Queste attività si basano su una combinazione di:

- raccolta e analisi di informazioni
- interazione diretta con l'utente
- costruzione di percorsi personalizzati

Tradizionalmente, il valore dell'operatore risiede nella capacità di integrare queste dimensioni, mettendo insieme conoscenze sul mercato del lavoro, competenze metodologiche e capacità relazionali.

L'introduzione dei SIAG modifica questo equilibrio. Alcune attività, in particolare quelle legate alla ricerca e alla rielaborazione delle informazioni, possono essere svolte in modo più rapido e, in alcuni casi, più efficace. Altre attività, invece, continuano a richiedere una forte componente umana.

Si apre quindi una questione centrale: in che modo questi strumenti vengono effettivamente utilizzati nella pratica quotidiana degli operatori, e quali trasformazioni producono nel loro lavoro.

Obiettivi della ricerca

Questa ricerca si propone di analizzare l'impatto dei SIAG nella consulenza di orientamento rivolta ad adulti, con particolare attenzione alle pratiche degli operatori.

L'obiettivo non è valutare in astratto le potenzialità di questi strumenti, ma osservare come vengono utilizzati concretamente, quali funzioni svolgono e quali cambiamenti introducono nelle modalità di erogazione del servizio.

Le domande di ricerca che hanno guidato l'indagine sono le seguenti:

- Per quali compiti caratteristici della consulenza di orientamento gli operatori utilizzano i siti di intelligenza artificiale generativa?

- Quali sono le percezioni degli operatori rispetto all'impatto di questi strumenti sulla propria attività?
- Quali vantaggi vengono individuati, in termini di efficacia e risparmio di tempo?
- In che modo l'utilizzo dei siti di intelligenza artificiale modifica l'interazione tra operatore e utente?
- In che modo cambia il ruolo dell'operatore nel processo di orientamento?
- Quali criticità emergono nell'utilizzo di questi strumenti?

Approccio e struttura della ricerca

Per rispondere a queste domande, la ricerca ha utilizzato una combinazione di strumenti qualitativi e quantitativi.

Da un lato, ho realizzato interviste in profondità a operatori che utilizzano abitualmente i SIAG nella propria attività. Le interviste permettono di ricostruire le pratiche concrete, le modalità di integrazione degli strumenti e le rappresentazioni degli operatori.

Dall'altro lato, ho somministrato un questionario online a un numero più ampio di operatori, con l'obiettivo di analizzare la diffusione dell'uso dei SIAG e i motivi del loro mancato utilizzo. A questo si aggiunge un questionario quantitativo rivolto agli operatori intervistati, che consente di attribuire una valutazione numerica all'utilità percepita dei SIAG nei diversi compiti della consulenza.

La combinazione di questi strumenti consente di osservare il fenomeno da prospettive diverse: diffusione, pratiche, valutazioni.

Struttura del volume

Il volume è articolato in sei capitoli.

Il primo capitolo presenta le caratteristiche dell'orientamento professionale, descrivendo gli obiettivi, le strutture, gli operatori e i principali compiti della consulenza di orientamento.

Il secondo capitolo introduce i SIAG, delineandone le caratteristiche, le potenzialità e i limiti nel contesto dell'orientamento, e presenta i vincoli normativi e le funzioni individuate dalla letteratura.

Il terzo capitolo descrive il disegno della ricerca, le domande di ricerca, gli strumenti utilizzati e le modalità di raccolta e analisi dei dati.

Il quarto capitolo presenta i risultati del questionario online somministrato a 81 operatori, analizzando la diffusione dei SIAG, i motivi dello scarso utilizzo, le attività svolte, i vantaggi percepiti e la valutazione dell'impatto sulla consulenza.

Il quinto capitolo ricostruisce le pratiche degli operatori a partire dalle interviste in profondità, introducendo la tassonomia delle funzioni dei SIAG, analizzando le metafore utilizzate dagli operatori, l'inserimento dei SIAG nei colloqui e la riconfigurazione del ruolo dell'operatore.

Il sesto capitolo propone una sintesi dei risultati, risponde alle domande di ricerca, discute le principali implicazioni e presenta i limiti della ricerca e i possibili sviluppi futuri.

Nota sull'origine del lavoro

Questa ricerca deriva da una ricerca che ho condotto in autonomia e da una tesi di laurea magistrale, che ho rielaborato e adattato per la pubblicazione in forma di volume. La tesi è stata svolta sotto la supervisione della prof.ssa Daniela Frison, Università di Firenze.

Nella presente versione, ho sintetizzato alcune parti per favorire la leggibilità, mentre, rispetto alla tesi, ho valorizzato maggiormente i risultati empirici e le implicazioni per la pratica professionale.

1. Obiettivi e modalità di erogazione standard della consulenza di orientamento

1.1. A cosa serve l'orientamento

Orientamento è termine che indica un insieme di attività di informazione, consulenza e sviluppo di quelle capacità personali che aiutano le persone a inserirsi nella vita attiva (Cedefop, 2008; Guglielmi & Chiesa, 2021; IAEVG, s.d.; OECD & Cedefop, 2004; Parlamento europeo & Consiglio, 2006). Gli operatori di orientamento possono ad esempio aiutare le persone:

- a raccogliere informazioni sulle possibilità formative dopo la scuola media, le medie superiori, l'università o sulla formazione professionale e progettare percorsi di professionalizzazione
- a raccogliere informazioni su professioni, mercato del lavoro, tecniche di ricerca di lavoro
- a capire quali sono le professioni o i percorsi di studio più adatti alle proprie capacità e aspirazioni
- a impostare una ricerca di lavoro efficace.

L'aiuto viene offerto attraverso la diffusione di materiale informativo a stampa o su siti internet o social media, attraverso colloqui individuali, attraverso corsi brevi in piccolo gruppo (ad esempio sulle tecniche per la ricerca attiva di lavoro).

Una caratteristica delle attività di orientamento è che sono svolte a beneficio primario degli utenti dei servizi. Quando le attività sono svolte a beneficio delle imprese allora siamo nell'ambito della gestione delle risorse umane, ad esempio della selezione del personale, oppure, se la selezione è svolta da parte di soggetti pubblici, della facilitazione dell'incontro fra domanda e offerta (ASSIPRO, 2004). Questo anche quando le tecniche e gli strumenti utilizzati dall'operatore che opera in questi settori sono molto simili a quelle utilizzate per l'orientamento.

1.2. Le macro attività dell'orientamento

Possiamo suddividere le attività di orientamento in tre grandi categorie:

Orientamento informativo, che consiste nell'erogare informazioni orientative senza approfondire la situazione del cliente (il cliente è il fruitore dei servizi di orientamento; d'ora in poi utilizzerò i termini cliente e utente come sinonimi). L'operatore, cioè, dà per scontato che il cliente sappia quello che vuole e abbia bisogno solo di informazioni. L'informazione orientativa può essere erogata individualmente o a gruppi e proprio perché non è necessario approfondire la situazione del cliente è un'attività che richiede un tempo limitato. Per esempio, è possibile dare informazioni orientative al telefono o via e-mail, oppure da un sito dove vengono inserite le informazioni che di più di frequente vengono richieste a un determinato servizio (Gothard et al., 2001; Kidd, 2006).

Consulenza orientativa, definita come *quelle attività di orientamento che richiedono un'analisi approfondita della situazione del cliente al fine di fornire risposte personalizzate*. Può esserci bisogno di un'analisi approfondita perché il cliente ha un problema di scelta, ad esempio non riesce a decidere se rimanere nell'azienda attuale o accettare di trasferirsi in un'altra, oppure perché ha necessità di revisionare una ricerca di lavoro che finora non sta dando risultati. Lavorare su problemi di questo tipo richiede di approfondire le caratteristiche, le aspirazioni e la situazione attuale dell'utente e di fornire risposte personalizzate. Poiché la scelta finale ovviamente spetta all'utente, le risposte personalizzate possono limitarsi a evidenziare criteri di scelta o a facilitare il confronto fra ipotesi diverse. Il tipo di approccio utilizzato dal consulente può variare tra una maggiore direttività (fornendo indicazioni più precise) e una maggiore capacità di stimolare la riflessione e l'autonomia decisionale del cliente. L'attività di consulenza

può essere resa con vari servizi, per esempio, col colloquio di orientamento specialistico oppure col bilancio di competenze (Guglielmi & Chiesa, 2021; Guichard & Huteau, 2003).

Accompagnamento, definito come *quell'attività di orientamento che richiede un'analisi approfondita della situazione del cliente più un supporto al cliente continuato nel tempo*. In alcuni casi per ottenere risultati l'operatore deve lavorare in maniera continuativa con il cliente. Un caso classico è quello della ricerca di lavoro, in cui l'operatore settimanalmente o a intervalli più ampi aiuta il cliente a valutare i risultati dell'attività di ricerca svolta fino a quel momento e a programmare quella del periodo successivo. Questa attività può essere svolta anche con incontri periodici con utenti raccolti in piccoli gruppi. In alcuni casi l'accompagnamento diventa una *presa in carico*, vale a dire che l'operatore svolge alcune attività di ricerca direttamente. Per esempio, anche l'operatore (non solo il cliente) consulta le offerte di lavoro online, oppure contatta un certo numero di imprese cercando opportunità di tirocinio per conto del cliente (Raineri & Corradini, 2022).

Grazie alla facilità di reperimento delle informazioni resa possibile da internet negli ultimi 30 anni i servizi di sola informazione orientativa hanno perso importanza, ed è diminuito il numero degli operatori impegnati nella sola informazione.

1.3. Chi eroga i servizi di orientamento

1.3.1. Le strutture

Servizi di orientamento sono offerti da:

- Scuole, università e agenzie formative. Le agenzie formative sono società private specializzate nella formazione professionale
- Centri per l'impiego pubblici, fino a 30 anni fa chiamati uffici di collocamento
- Agenzie per il lavoro: società private che si occupano anche di attivare lavoro interinale e di intermediazione lavorativa.
- Cooperative sociali: cooperative che promuovono l'inserimento lavorativo i soggetti svantaggiati
- Altri soggetti quali ad esempio sportelli sindacali, associazioni di datori di lavoro, associazioni di volontariato, uffici comunali chiamati Informagiovani
- Singoli liberi professionisti (chiamati in genere consulenti di carriera).

Varie leggi prevedono che servizi di orientamento, finanziati con fondi pubblici, debbano essere disponibili per tutti i giovani all'interno dei percorsi scolastici e universitari e per tutti gli adulti disoccupati (Marzano, 2024). Ad esempio, tutti i cittadini che dichiarano la propria immediata disponibilità al lavoro sono chiamati presso i centri per l'impiego per un colloquio di orientamento dove con l'aiuto di un operatore ripercorrono il proprio percorso formativo e professionale, esplicitano le proprie preferenze e aspirazioni lavorative e concordano un patto di servizio che elenca le azioni necessarie per raggiungere l'obiettivo desiderato (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2018).

Servizi di orientamento finanziati con fondi pubblici vengono erogati presso:

- i centri per l'impiego
- le agenzie per il lavoro
- le agenzie formative accreditate per i servizi al lavoro.

I servizi di orientamento hanno una diffusione capillare, ogni città sopra i 50.000 abitanti ha almeno uno sportello pubblico o privato che eroga servizi di orientamento.

Gli unici servizi di orientamento pagati direttamente dagli utenti sono quelli offerti dai consulenti di carriera e da alcune agenzie per il lavoro.

1.3.2. Gli operatori

Atlante del lavoro e delle qualificazioni (INAPP, s.d.-a) è un sito realizzato da una società pubblica che riporta tutte le qualifiche professionali delle varie regioni italiane. Le qualifiche relative all'orientamento hanno nomi diversi nelle diverse regioni. Ad esempio:

- Orientatore (Lombardia, Emilia-Romagna, Lazio, Campania)
- Esperto di orientamento (Basilicata)
- Tecnico dell'orientamento (Marche)
- Tecnico specializzato di orientamento (Val d'Aosta)
- Addetto all'informazione, accompagnamento e tutoraggio nei percorsi formativi e di orientamento e inserimento al lavoro (Toscana)
- Esperto in comunicazione giovanile (Lombardia)
- Operatore dei servizi di accoglienza e informazione/orientamento di base (Sardegna)
- Operatore del servizio orientamento per persone disabili e in situazione di svantaggio (Liguria)
- Operatore all'orientamento specialistico (Liguria).

Una ricerca su LinkedIn che ho svolto nel 2024 con i termini *orientamento professionale* ha restituito 26.000 profili. Un altro modo per individuare le figure professionali del settore è analizzare come si definiscono su LinkedIn le persone che svolgono attività di orientamento. In genere:

- le persone che lavorano presso le agenzie per il lavoro si definiscono *Operatore politiche attive*.
- Le persone che lavorano presso agenzie formative e centri per l'impiego si definiscono *Orientatore* o *Consulente di orientamento*.
- Le persone che lavorano come liberi professionisti si definiscono *Career counselor*, *Consulente di carriera*, *Job coach*. D'ora in poi userò il solo termine *Consulente di carriera* per identificare tutti coloro che lavorano come liberi professionisti.

Secondo una ricerca ISFOL (ISFOL, 2012), nel 2011 in Italia c'erano in Italia circa 18.000 soggetti che erogavano servizi di orientamento. Ipotizzando che ognuna delle 18.000 strutture utilizzasse mediamente 2 orientatori (stima estremamente prudentiale) otteniamo circa 40.000 addetti. Nel 2019 il Governo ha assunto direttamente con un contratto a termine 3.000 orientatori (ribattezzati *navigator*) e autorizzato le regioni ad assumere altre 11.000 persone nei centri per l'impiego (una parte delle quali da destinare a servizi di orientamento).

1.4. Temi e compiti della consulenza di orientamento

Per analizzare gli effetti dell'utilizzo dei SIAG sul processo di erogazione e sui risultati della consulenza di orientamento è necessario esaminare in dettaglio i compiti che è necessario svolgere durante la consulenza. Cerchiamo informazioni a riguardo su varie fonti.

1.4.1. La classificazione delle attività di orientamento del sito Atlante Lavoro e Qualificazioni

Atlante del lavoro e delle qualificazioni (INAPP, s.d.-a) è un sito realizzato da una società pubblica che descrive fra le altre cose i processi di produzione e erogazione di prodotti e servizi. All'interno del settore Servizi di educazione, formazione e lavoro troviamo un elenco di aree di attività (ADA) che fanno parte dell'orientamento:

- ADA.18.01.06 Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente (INAPP, s.d.-b)
- ADA.18.01.07 Orientamento informativo (INAPP, s.d.-c)
- ADA.18.01.08 Analisi della domanda e definizione del patto di servizio (INAPP, s.d.-d)
- ADA.18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze (INAPP, s.d.-e)
- ADA.18.01.10 Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento lavorativo (INAPP, s.d.-f)

Possiamo esaminare in dettaglio le ultime due ADA.

Nella ADA.18.01.09 troviamo i seguenti compiti riferiti all'erogazione di consulenza individuale:

RA2: Ricostruire il patrimonio di competenze della persona, analizzando e valorizzando, sulla base della lettura integrata delle informazioni quali-quantitative emerse nell'ambito dei colloqui, le risorse e gli interessi della persona, favorendo nei soggetti una lettura critica del mercato del lavoro utile alla definizione degli obiettivi professionali

RA3: Accompagnare le persone nella costruzione del progetto professionale, supportandole nel processo di ricerca, auto-consultazione e lettura critica delle informazioni sulle opportunità formative e professionali utili all'implementazione e realizzazione del piano di azione.

Nei due risultati attesi (RA) troviamo:

- analizzare le caratteristiche personali (RA2)
- acquisire informazioni sul mercato del lavoro (RA2)
- definire un obiettivo professionale (RA2)

Nella ADA.18.01.10 troviamo i seguenti compiti riferiti al processo di erogazione:

- RA1: Monitorare le fasi di passaggio tra cicli di studio, tra indirizzi diversi, tra canali formativi diversi, provvedendo alla raccolta delle informazioni utili per l'identificazione di eventuali situazioni di disagio da prevenire
- RA3: Progettare percorsi personalizzati finalizzati al recupero di soggetti che vivono esperienze difficili e critiche nel loro percorso formativo e/o di inserimento lavorativo, programmando, sulla base dei dati di monitoraggio, interventi dedicati
- RA4: Attivare interventi di accompagnamento all'inserimento lavorativo e piani individualizzati a favore di soggetti svantaggiati, svolgendo azioni di tutoring e di monitoraggio nei momenti di transizione e favorendo il processo di incontro domanda e offerta di lavoro

Troviamo perciò i seguenti compiti:

- Redigere piani d'azione (chiamati percorsi personalizzati) di recupero e inserimento lavorativo (RA3)
- Monitorare l'andamento dei piani d'azione concordati durante la consulenza (RA2 e RA4)
- Favorire il processo di incontro domanda e offerta di lavoro (RA4)

Come abbiamo visto all'inizio del capitolo, l'orientamento è un servizio che, attraverso attività di informazione, consulenza e sviluppo di competenze orientative favorisce l'inserimento nella vita attiva, e perciò, in senso lato, l'incontro fra domanda e offerta di lavoro. La gestione di banche dati per l'incontro fra domanda e offerta di lavoro, la consulenza alle imprese sulla ricerca di personale e le attività di selezione dei candidati non rientrano però fra le attività di orientamento propriamente dette, vedi quanto già detto a inizio capitolo della differenza fra orientamento da una parte e gestione del personale e servizi di incontro domanda offerta dall'altra.

1.4.2. I livelli essenziali delle prestazioni riferiti alle attività di orientamento

I livelli essenziali delle prestazioni (abbreviato in LEP) sono quelli che secondo l'articolo 117 secondo comma, lettera m) della Costituzione della Repubblica Italiana devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale. La loro definizione spetta esclusivamente allo Stato ma la loro realizzazione compete oltre che allo stesso Stato ai diversi enti territoriali, cioè alle regioni, alle province ed ai comuni (Wikipedia, s.d.-a).

L'allegato B al *Decreto Ministero del Lavoro n. 4/2018: linee guida per le politiche attive (2018 - 2020)* (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2018) contiene i LEP che devono essere assicurati alle persone in cerca di lavoro. Una parte dei LEP sono riferiti all'orientamento. In particolare:

- A A05 Accoglienza e prima informazione
- B A01 Did, profilazione e aggiornamento della Scheda Anagrafica professionale
- C A01 Orientamento di base
- D A02 Patto di servizio personalizzato
- E A03 / A06 Orientamento specialistico
- F B02 B03 B04 C06 Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- G B03 Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo (assegno di ricollocazione)
- H C01-5 Avviamento a formazione

Ho inserito B A01 per completezza, ma non è un servizio di orientamento secondo la definizione che stiamo utilizzando, perché il colloquio per la Did Dichiarazione di immediata disponibilità si limita a registrare la disponibilità dell'utente al lavoro, e il colloquio di profilazione e aggiornamento della scheda anagrafica professionale si limita semplicemente a inserire o aggiornare i dati dell'utente contenuti nel database del centro per l'impiego. I servizi F e G invece sono colloqui di orientamento dello stesso tipo, solo previsti da norme di legge diverse.

Questa classificazione dei servizi è stata sviluppata in modo da conformarsi con la normativa relativa alle politiche attive del lavoro ed è riferita ai servizi di orientamento erogati all'interno dei Centri per l'impiego o in strutture private convenzionate.

I LEP relativi a consulenza di orientamento sono i seguenti:

- D A02 Patto di servizio personalizzato
- E A03 / A06 Orientamento specialistico
- F B02 B03 B04 C06 Accompagnamento all'inserimento lavorativo
- G B03 Supporto all'inserimento o reinserimento lavorativo (assegno di ricollocazione)
- H C01-5 Avviamento a formazione

L'incontro per la stesura del patto di servizio personalizzato D A02 prevede una analisi delle caratteristiche personali, l'identificazione di una professione obiettivo, la stesura di un piano d'azione (chiamato appunto patto di servizio personalizzato) e il rinvio a servizi ulteriori di orientamento e formazione. Di per sé, in questa tipologia di attività sono previste una serie di compiti che rientrano nella definizione di consulenza di orientamento che ho dato a inizio capitolo. Tuttavia, in molti centri per l'impiego i colloqui di questo tipo vengono svolti in tempi molto ridotti, e in più l'analisi delle caratteristiche personali viene fatta principalmente da un software che elabora i dati di una serie di domande prestabilite. In sintesi, l'autonomia dell'operatore è estremamente ridotta e il tempo insufficiente per una consulenza vera e propria. I tempi ridotti, lo vedremo in seguito, influenzano l'utilizzo dei SIAG.

Nella descrizione dei diversi LEP relativi alla consulenza di orientamento individuale possiamo individuare una serie di compiti:

- analizzare le caratteristiche personali (D, E)
- acquisire informazioni sul mercato del lavoro (E)
- definire un obiettivo professionale (D, E)
- redigere piani d'azione generici e piani d'azione specifici relativi alla ricerca di lavoro (D, E, F, G)
- sviluppare le capacità di fare ricerca di lavoro (F)

1.4.3. Una ricerca sul campo

Nel 2021 ho svolto una ricerca sul processo di erogazione della consulenza di orientamento (Evangelista, a cura di, 2021). Ho chiesto a quindici operatori di orientamento di descrivere per iscritto uno o più percorsi di consulenza di orientamento, che poi ho analizzato in dettaglio. Complessivamente, gli operatori hanno descritto ventisei percorsi (più due che ho descritto io stesso).

1.4.4. I principali temi della consulenza di orientamento

L'analisi delle diverse testimonianze dimostra come gli utenti che richiedono una consulenza di orientamento hanno in genere uno di questi problemi:

1. non sanno che lavoro vorrebbero svolgere (mancano, cioè, di una professione obiettivo¹) o quelli che vorrebbero svolgere sono non adeguati al loro profilo
2. sanno che lavoro vorrebbero svolgere, ma non sanno come migliorare la propria occupabilità per quel lavoro
3. sanno che lavoro vorrebbero svolgere e hanno una buona occupabilità, ma non sanno come condurre una ricerca di lavoro efficace.

Nella parte iniziale del colloquio di orientamento, l'operatore fa una analisi della domanda, analizza cioè se il motivo per cui il cliente si è rivolto a lui è un problema di natura orientativa (in caso contrario, l'operatore

¹ Attenzione alla differenza fra *professione obiettivo* e *obiettivo professionale*. La professione obiettivo è una professione che il nostro cliente / utente vorrebbe arrivare a svolgere. L'obiettivo professionale è invece quello che il cliente / utente vorrebbe ottenere in uno specifico momento della propria vita professionale. Può trattarsi ad esempio di continuare a svolgere lo stesso lavoro ma più vicino a casa, ottenere un aumento di stipendio, cambiare reparto, ottenere un part time, trovare lavoro e per alcuni clienti, individuare e arrivare a svolgere una professione obiettivo. Dunque, individuare una professione obiettivo è solo uno dei tanti possibili obiettivi professionali, per questo motivo è utile utilizzare termini diversi.

lo rinverrà ad altri servizi), e se l'eventuale problema di natura orientativa è di natura informativa o consulenziale.

Quando il problema orientativo richiede una consulenza, l'operatore deve essere in grado di lavorare sul problema specifico: aiutare una persona a individuare una professione obiettivo richiede tecniche e strumenti diversi da quelli richiesti per impostare una ricerca di lavoro. I problemi possono essere collegati, ad esempio dopo aver individuato una professione obiettivo, se la persona è occupabile per la professione desiderata, il consulente passerà a lavorare sulla programmazione della ricerca di lavoro, ma si tratta di fasi successive. Finché l'utente non ha individuato una professione obiettivo non è utile impostare una ricerca di lavoro, perché ogni ricerca di lavoro va strutturata diversamente a seconda del lavoro cercato, e inoltre ogni utente è immediatamente occupabile solo per un numero ristretto di professioni.

1.4.5. Il processo di orientamento

La ricerca del 2021 descrive in dettaglio come si svolgono le consulenze di orientamento. Lo descrivo in sintesi.

La consulenza di orientamento si svolge in genere con una serie di colloqui a cadenza settimanale.

Il colloquio di consulenza di orientamento inizia con domande che permettono di far emergere il motivo della consulenza e fare un'analisi della domanda.

Nella prima fase della consulenza l'operatore ha l'obiettivo di identificare capacità e aspirazioni dell'utente, e a questo scopo utilizza di solito la tecnica della ricostruzione del percorso formativo e professionale.

A seconda dei casi, a questo segue una analisi della posizione lavorativa attuale se l'utente è occupato, oppure, nel caso più frequente in cui l'utente sia disoccupato, una analisi delle modalità di conduzione della ricerca di lavoro. Se l'obiettivo della consulenza è l'identificazione di una professione obiettivo la fase di analisi di capacità e aspirazioni viene allungata e si utilizzano anche altre tecniche, quali ad esempio schede di autoanalisi.

Grazie ai colloqui, gli utenti acquisiscono una migliore consapevolezza delle proprie capacità e aspirazioni e delle caratteristiche del mercato del lavoro, individuano professioni obiettivo e migliorano le modalità di ricerca di lavoro. Inoltre, acquisiscono una maggiore fiducia in se stessi e aumentano il proprio livello di attivazione nella gestione del proprio percorso professionale.

1.4.6. I compiti principali nella consulenza di orientamento

A questo punto, sulla base delle fonti esaminate finora, possiamo provare a sintetizzare i principali compiti svolti dall'operatore nella consulenza di orientamento. Se l'operatore segue un approccio diagnostico, tenderà a svolgere direttamente la gran parte di queste attività e condividere con l'utente solo i risultati. Se invece l'operatore segue un approccio educativo (Evangelista, 2019), cercherà di far svolgere i diversi compiti, per quanto possibile, all'utente.

Tabella 1.1. Problema 1. Ricerca o verifica di una professione obiettivo	
1.	individuare singole capacità e aspirazioni, attraverso l'esame del CV, schede di autoanalisi e altre tecniche
2.	redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche personali
3.	Individuare nuovi profili professionali coerenti con le capacità e le aspirazioni dell'utente, oppure valutare la coerenza di profili professionali già individuati dall'utente stesso.

A seconda dei casi, la consulenza prosegue con la messa a punto un piano d'azione per lo sviluppo di competenze o per impostare una ricerca di lavoro per la professione obiettivo individuata (vedi qui di seguito)

Tabella 1.2. Problema 2. Migliorare le proprie competenze dopo aver individuato una professione obiettivo	
1.	individuare corsi di formazione coerenti con la condizione e le preferenze dell'utente relative all'apprendimento (es: formazione pratica o teorica, gratuita o a pagamento, in aula fisica o a distanza)
2.	individuare risorse educative in libero utilizzo da usare per percorsi formativi personalizzati
3.	mettere a punto un piano di apprendimento individuale

Tabella 1.3. Problema 3. Impostare o migliorare la propria ricerca di lavoro, una volta individuata una professione obiettivo per cui si è sufficientemente occupabili	
1.	redigere un piano per la ricerca di lavoro, individuando i diversi canali da usare
2.	mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, messaggio autocandidatura, profilo LinkedIn) mirati a professioni e annunci specifici
3.	individuare offerte di lavoro
4.	individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature
5.	sviluppare capacità di sostenere colloqui
6.	monitorare la ricerca di lavoro

Capitolo 2. I siti di intelligenza artificiale generativa e la loro utilità per l'orientamento

2.1. I siti di intelligenza artificiale generativa

2.1.1. Introduzione

Lo scopo di questo capitolo è descrivere quali sono le caratteristiche, le potenzialità e i limiti dei SIAG nell'erogazione dei servizi di orientamento. Il capitolo tratterà anche la normativa privacy relativa all'utilizzo dei SIAG.

2.1.2. Cos'è l'intelligenza artificiale generativa

Il termine intelligenza artificiale indica programmi informatici che svolgono compiti che negli esseri umani sono possibili grazie a capacità cognitive sofisticate, ad esempio riconoscere figure geometriche, persone o oggetti, risolvere problemi matematici, fornire informazioni in linguaggio naturale (cioè, nel linguaggio di tutti i giorni).

Programmi di questo tipo sono diffusi già da tempo, ad esempio sono programmi di intelligenza artificiale il pilota automatico degli aerei, i motori di ricerca tradizionali, i chatbot che su alcuni siti internet forniscono informazioni, gli algoritmi sui social media che ti suggeriscono amici o propongono determinati post coerenti con le tue preferenze di ciascun utente (UNESCO, 2023).

Da qualche anno i programmi di intelligenza artificiale sono migliorati ulteriormente, perché sono diventati in grado di creare testi, immagini, video, musica, e in più riescono a interagire in tempo reale con gli utenti in modo molto fluido e percepito come empatico (Mayer et al., 2025; Ovsyannikova et al., 2025). Per indicare programmi con queste caratteristiche avanzate si parla di intelligenza artificiale generativa (Wikipedia, n.d.-b).

I SIAG sono in grado di svolgere una serie di funzioni cognitive, quali ad esempio comprensione e generazione di testi in linguaggio naturale, simulazione di empatia e adattamento delle risposte al contesto, interazione in tempo reale vocale e testuale, ricerca e analisi critica di contenuti, ragionamento induttivo e deduttivo, problem solving di livello avanzato (Anthropic, 2025a; Open AI, 2025a; Perplexity, 2025a). Mentre i computer svolgono determinati compiti grazie istruzioni esplicite e dettagliate su come trasformare un determinato input in un output desiderato, i SIAG inferiscono i comportamenti desiderati dal programmatore grazie all'interazione (addestramento) con determinati set di dati (Brynjolfsson et. al., 2023).

I vantaggi dei siti SIAG rispetto ai motori di ricerca e ai chatbot (software progettati per fornire risposte automatiche via testo o voce su temi specifici) ante 2023 sono notevoli. Prima dell'introduzione dell'intelligenza artificiale generativa, i motori di ricerca si limitavano a segnalare pagine web più o meno congruenti con la richiesta dell'utente, a cui spettava poi assemblare i risultati sulla base delle proprie conoscenze. I chatbot pre intelligenza artificiale generativa erano in grado di svolgere una serie di compiti specifici, quali ad esempio, individuare una serie di professioni sulla base delle risposte a una serie di domande, e di mettere a punto un profilo di sintesi, vedi ad esempio il software Sorprendo (SORPRENDO, s.d.), ma solo quelli per cui erano programmati (Mayer et al., 2025). Inoltre, i chatbot ante 2023 erano meno fluide nell'interazione e non erano in grado di creare contenuti originali (Atwell, 2024).

I SIAG, al contrario, sono potenzialmente in grado di rispondere a qualunque domanda fornendo risposte tarate esattamente su quanto richiesto dall'utente, grazie all'elaborazione delle centinaia o migliaia di

informazioni presenti in rete su quel determinato argomento. Ad esempio, i SIAG sono in grado di rispondere a una domanda del tipo:

Mi consigli una destinazione vacanze in Europa che sia adatta per una famiglia con bambini, offra belle spiagge e abbia una varietà di attrazioni culturali? La famiglia abita a Milano, vuole raggiungere la meta con la propria auto, vorrebbe fare la vacanza di giugno e spendere, viaggio compreso, meno di 4.000 euro?

I SIAG non si limitano a presentare informazioni, ma sono in grado di svolgere una vera e propria attività di consulenza, suggerendo linee di comportamento ottimale, individuate sulla base delle informazioni fornite dall'utilizzatore (Bearman et al., 2023; Mayer et al., 2025).

Risposte di questo tipo rientrano nella categoria di attività che nel Capitolo 1 abbiamo definito attività di consulenza, cioè *attività che richiedono un'analisi approfondita della situazione del cliente al fine di fornire risposte personalizzate* (Bearman et al., 2023; Evangelista & Satta, 2025).

L'utilizzo di appositi programmi di raccordo, chiamati API (*Application Programming Interface*) permette adesso di basare i chatbot sui SIAG. La differenza attuale fra SIAG e chatbot basati sui SIAG è che è possibile fornire ai chatbot specifiche indicazioni di risposta diverse da quelle standard dei SIAG (Evangelista & Satta, 2025). Ad esempio, è possibile programmare un chatbot in modo che, quando percepisce che l'utente è confuso, lo inviti a rivolgersi a un consulente umano di un determinato servizio di orientamento e fornisca le informazioni di contatto.

Un'altra differenza sostanziale è che le capacità di interazione in tempo reale dei SIAG, sia a voce che per iscritto, dà l'impressione di interagire con un essere umano (Mayer et al., 2025; Ovsyannikova et al, 2025), mentre al contrario l'interazione discorsiva dei chatbot prima dell'intelligenza artificiale generativa era assai più limitata e quella dei motori di ricerca assente. Alcuni studi, citati in un articolo de L'Espresso (Montemagno, 2025), affermano che la qualità dei testi realizzati dai SIAG è pari o superiore a quella di testi realizzati da persone reali.

ChatGPT, il primo e più famoso fra i SIAG è diventato disponibile sul web dal novembre 2022. Successivamente sono diventati disponibili altri siti quali ad esempio Gemini, Perplexity, Claude.

Secondo dati aggiornati, nel corso del mese di aprile 2025 gli italiani che hanno utilizzato almeno un'applicazione di intelligenza artificiale generativa sono pari a 13 milioni, corrispondenti al 28% degli utenti di Internet in Italia (Infodata, 2025). A causa della diffusione dei SIAG, anche Google da maggio 2025 ha iniziato a integrare risposte generate dall'intelligenza artificiale direttamente nei risultati di ricerca, soprattutto per le query complesse o articolate (Domusweb, 2025). Solo da inizio ottobre 2025, Google ha dato la possibilità di conversare con l'IA, affiancando alla pagina di ricerca Google un'altra pagina chiamata AI Mode (Peretti Ferretti M., 2025).

2.1.3. Cautele nell'utilizzo dei SIAG

Le risposte dei SIAG sono soggette ad allucinazioni e distorsioni (bias).

Le allucinazioni sono informazioni totalmente errate o inventate. Ad esempio, nel 2023 alla mia domanda: *Fammi una sintesi di Lettera a una professoressa di don Milani*, Chat GPT 3 (una versione non più in uso) mi ha risposto (Open AI, 2023): *Lettera a una professoressa è una lettera aperta indirizzata a una sua ex insegnante, la professoressa Margherita Hack.*

Secondo Open AI (la società che ha sviluppato ChatGPT) impedire le allucinazioni è complicato, perché queste dipendono dalle modalità di funzionamento e addestramento di questi sistemi (Open AI, 2025, d).

Le distorsioni sono invece affermazioni e punti di vista non da tutti condivisi. Le risposte dei SIAG, al pari di testi e discorsi prodotti dai media e da ognuno di noi, riflettono specifiche visioni del mondo. (UNESCO 2025). I SIAG vengono addestrati in misura preponderante con dati presenti sul web, che sono principalmente in lingua inglese e relativi alla cultura occidentale, soprattutto statunitense. Le risposte sono basate sui contenuti statisticamente più frequenti, potremmo così trovare stereotipi di genere, razza, orientamento sessuale, religione, e una riduzione a norma del modo di vita e dei valori occidentali. Per ridurre questi rischi, i SIAG contengono meccanismi di filtro e moderazione, che però non sempre funzionano. Filtri e moderazione possono inoltre produrre risposte eccessivamente prudenti, evitando argomenti controversi o politicamente sensibili (Open AI, 2025d).

Un altro limite è che i SIAG tendono a fornire risposte che assecondano determinate informazioni iniziali fornite dall'utente. Ad esempio, alla domanda *Perché il mio capo è tossico?*, il sistema può confermare questa visione senza valutare ipotesi alternative (Open AI, 2025d).

Allucinazioni e distorsioni possono verificarsi anche nelle interrogazioni relative a temi orientativi. Riguardo alle distorsioni, SIAG non ben filtrati potrebbero indirizzare ragazze verso professioni di cura e ragazzi verso carriere STEM, oppure prospettare percorsi formativi adatti solo a chi risiede in determinate aree d'Italia o ha buone possibilità economiche, oppure ancora promuovere scelte scolastiche o professionali coerenti con valori considerati individualisti, capitalisti o di autoaffermazione personale (Hughes et al, 2024; Open AI, 2025d; Soresi, 2024).

Per ridurre danni da allucinazioni è necessario verificare su più di un SIAG o su fonti web informazioni importanti, mentre per ridurre le distorsioni è necessario fornire ai SIAG per quanto possibile dati contestuali quali luogo di residenza, vincoli, valori personali, aspirazioni, fasi di vita di ciascun utente per cui viene fatta l'interrogazione, e valutare criticamente le risposte dei SIAG al pari di quanto già viene fatto con i contenuti disponibili su web, che sono soggetti a distorsioni dello stesso tipo.

2.1.4. La ricerca bibliografica

Ho svolto ricerca bibliografica a maggio, giugno e ottobre 2025. Ho utilizzato il sito della biblioteca dell'Università più repository specializzate in ambito educativo e non, come Google Scholar, Scopus, ResearchGate, Jstor, Eric, con chiavi di ricerca come ad esempio:

("career guidance" OR "career counseling" OR "vocational guidance") AND ("artificial intelligence" OR "generative AI") AND ("adults" OR "adult learners") after:2022

Come si può vedere ho escluso fonti fino al 2002 (ChatGPT è stato messo online da novembre 2022). Nell'esame delle fonti, inoltre, mi sono concentrato su quelle relative allo svolgimento di consulenza di orientamento con persone adulte.

Ho utilizzato anche i SIAG, sia per raffinare le chiavi di ricerca che per avere indicazioni bibliografiche dirette, e poi un approccio a palla di neve, vale a dire che ho consultato i riferimenti bibliografici citati nei vari articoli che ho letto.

Per maggior sicurezza ho anche verificato la correttezza delle mie modalità di ricerca con una addetta alla biblioteca dell'Università; tuttavia, alla fine ho reperito un numero di fonti molto limitato.

La ricerca è dedicata a un tema nuovo e molto di nicchia. La scarsità di ricerche sul tema è rilevata anche da Deirdre Hughes, una nota accademica britannica (Hughes & Percy, 2023; Hughes et al., 2024). Nel secondo saggio Hughes si chiede se questa scarsità dipenda dai tempi lunghi richiesti dalle pubblicazioni accademiche.

Una ulteriore evidenza della scarsità di fonti è data da due articoli che fanno una rassegna su IA e carriere.

Bankins e collaboratori (2024, presentato per la pubblicazione nel febbraio 2024) passano in rassegna 104 studi empirici sull'uso dell'IA e le carriere, identificati tramite Scopus. Di questi, 29 sono stati pubblicati nel 2023, e 11 nel 2024. La ricerca di Bankins mostra un quadro di ricerca molto frammentato, con temi di ricerca (*clusters*) piccoli e disconnessi. Gli studi relativi all'uso di IA per l'orientamento sono solo 15, e rivolti all'orientamento di studenti. Altri temi sono relativi allo sviluppo di competenze digitali per l'uso dell'IA, previsione delle prestazioni, impatto dell'IA sui lavoratori, IA e carriere accademiche, utilizzo dell'IA nella formazione di studenti universitari.

Pandya et al. (2024, presentato per la pubblicazione nel novembre 2023) passano in rassegna 101 fonti (p. 326) ma non trovano nessun articolo pubblicato nel 2023. La gran parte degli articoli censiti è relativa all'uso di chatbot proprietari, che, come spiegato sopra, sono diversi dai SIAG perché hanno un funzionamento più limitato.

La scarsità di fonti (segnalata anche da Duan et al., 2024) ha portato a sviluppare la ricerca utilizzando un approccio deduttivo.

2.1.5. Evidenze sui cambiamenti provocati dai SIAG nella natura del lavoro

Qui di seguito descriverò innanzitutto una serie di studi sugli effetti dei SIAG sullo svolgimento delle attività lavorative in generale.

I SIAG permettono di automatizzare i compiti di natura cognitiva routinari (ad esempio, controllare schede, svolgere semplici calcoli) e molti compiti di natura cognitiva non routinari (Autor, 2024; Baronio et al., 2025; OECD, 2024a e b).

L'utilizzo dei SIAG può portare la sostituzione di alcuni lavoratori (se la loro mansione prevede esclusivamente o principalmente lo svolgimento di compiti di natura cognitiva totalmente automatizzabili, ad esempio la verbalizzazione di riunioni e la produzione di report di sintesi), oppure l'integrazione dell'IA nello svolgimento di determinate attività (ad esempio, nella progettazione formativa) (Baronio et al., 2024; Casadei, 2025; Gmyrek et al., 2025). Oltre a automazione e integrazione, Acemoglu (2024) elenca fra i possibili effetti dell'IA un aumento ulteriore dell'automazione in compiti già automatizzati e la creazione di nuovi compiti lavorativi.

Secondo i rispondenti a una ricerca dell'Osservatorio del Politecnico di Milano (Casadei, 2025; De Laurentis, 2025) che ha interpellato 419 professionisti italiani di 162 imprese, i SIAG portano un aumento della produttività e dell'efficienza (55% delle risposte), un aumento della qualità del lavoro svolto (51%), una riduzione dei carichi di lavoro (48%), un aumento della capacità di apprendere nuovi concetti (49%) e di prendere decisioni (42%). Aumento della produttività e della qualità del lavoro sono rilevati anche da Autor (2025), Baronio et al., (2025), Noy et al. (2023), Peng et al. (2023), OECD (2024a e b).

La ricerca dell'Osservatorio del Politecnico di Milano introduce una categorizzazione interessante sull'uso dei SIAG: distingue fra *un approccio "co-pilot", che utilizza l'IA come assistente per aumentare la produttività, al "co-thinking", che vede l'AI come partner nel processo cognitivo*. L'approccio co-pilot, al

momento maggioritario, utilizza i SIAG *per la ricerca di informazioni (86% degli intervistati), il riassunto di testi e la scrittura di e-mail (63%)*. Daniel Trabucchi, il direttore scientifico dell'Osservatorio, commenta in De Laurentiis 2025 che *Abbiamo a disposizione una Ferrari ma la usiamo per andare a prendere il caffè all'angolo*.

La distinzione fra *co-pilot* e *co-thinking* può essere spiegata facendo riferimento alla teoria dell'estensione della mente di Clark e Chalmers (1998). Secondo questi autori, una caratteristica degli esseri umani è l'utilizzo di supporti esterni per potenziare i propri processi cognitivi. Un taccuino, una calcolatrice, e, adesso, un SIAG diventano parte del sistema cognitivo umano, velocizzando, potenziando o sostituendo determinate operazioni mentali. I SIAG possono essere utilizzati non solo come un semplice strumento per velocizzare la produzione e la revisione di testi, ma la loro capacità di svolgere una serie di operazioni cognitive avanzate e di interagire in modalità dialogica li rende *partner cognitivi* quando, opportunamente interrogati, partecipano attivamente alla creazione e elaborazione di significati. Il pensiero dell'operatore, in questo caso, è co-costruito attraverso il dialogo uomo-macchina.

Secondo ChatGPT (2025e), in questa prospettiva *l'IA può essere vista come una mente complementare, che:*

- *amplia la memoria di lavoro (offrendo una memoria semantica distribuita e ricerche istantanee),*
- *potenzia la creatività (fornendo associazioni o pattern inediti),*
- *stimola la riflessione metacognitiva (costringendo l'utente a esplicitare i propri criteri e a valutare le alternative).*

La ricerca di Mayer et al. (2025) studia gli effetti dei SIAG sui compiti lavorativi di consulenti junior impiegati in una società di consulenza aziendale olandese. Anche questa ricerca evidenzia la possibilità di usare i SIAG come partner cognitivo. La ricerca ha infatti rilevato che l'uso dei SIAG permette ai junior di automatizzare compiti ripetitivi quali scrittura di e-mail, ricerca di informazioni online, redazione di report e di presentazioni in power point, e di dedicarsi maggiormente a compiti più complessi, quali individuazione di trend e elaborazione di idee originali relative a strategie aziendali. Questi compiti più complessi vengono imparati e svolti grazie all'interazione riflessiva con i SIAG. I SIAG, così, permettono di svolgere un numero maggiore di compiti complessi anche a operatori con poca esperienza (così anche Autor, 2024; Brynjolfsson, 2023). In precedenza, le competenze per compiti complessi venivano sviluppate grazie alla costante interazione coi colleghi senior e coi superiori, mentre adesso, grazie ai SIAG, i junior sono diventati più autonomi e rapidi nell'apprendimento e nello svolgimento dei loro compiti, e i loro percorsi di carriera si sono così velocizzati (Brynjolfsson, 2023; Mayer et al., 2025).

Troviamo la distinzione fra *co-pilot* e *co-thinking* anche in altre fonti. Ad esempio, *The Anthropic Economic Index report*, (2025d) analizza le conversazioni del SIAG Claude dell'agosto 2025, e distingue fra una modalità di utilizzo definita *automation* (pag.9), dove gli utilizzatori chiedono a Claude di svolgere determinati compiti, in totale autonomia o con una interazione limitata (circa il 39% degli utilizzi), e *augmentation*, dove l'interazione è collaborativa e avviene attraverso numerose interazioni.

Lo studio di Lee et al. (2025), esamina un aspetto collegato: gli effetti dei SIAG sul 'pensiero critico' (critical thinking) di oltre 300 lavoratori della conoscenza. Secondo gli autori, l'uso dei SIAG porta una riduzione dello sforzo cognitivo percepito grazie all'affidamento ai SIAG di una serie di attività lavorative. Inoltre, un numero maggiore di compiti (alcuni banali, ma altri cognitivamente impegnativi, ad esempio riassumere un testo, individuare delle alternative, etc.) vengono delegati ai SIAG, e l'operatore si limita a controllare il risultato. Si passa così, secondo gli autori, dalla *task execution to task stewardship*. Questa ricerca può essere vista come un approfondimento dell'interazione uomo-macchina nel caso dell'approccio definito in altre ricerche *co-pilot* e *automation*.

2.2. L'uso dei SIAG nell'orientamento

In questa sezione passo in rassegna il dibattito relativo alle potenzialità dei SIAG per l'orientamento. È possibile individuare alcuni aspetti specifici.

2.2.1. Vantaggi relativi all'utilizzo dei SIAG

Accessibilità e scalabilità: i SIAG sono in grado di erogare informazioni e consulenza facilmente accessibile qualunque sia la residenza degli utenti, 24 ore su 24. Inoltre, i SIAG possono essere usati in contemporanea da un gran numero di utenti, superando così i limiti della consulenza di orientamento erogata da operatori in carne ed ossa (Attwell, 2024; Evangelista & Satta, 2025a; Hughes, 2023b; Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024)

Interattività: i SIAG sono in grado di conversare in modo simil umano, e questo permette di migliorare il coinvolgimento e la fiducia degli utilizzatori (Hughes et al., 2024). I SIAG possono inoltre inviare notifiche automatizzate a determinati intervalli di tempo, mantenendo alto il coinvolgimento degli utenti dei servizi (Monreal & Palaoag, 2024) e simulare colloqui di selezione, migliorando così le competenze comunicative degli utenti (Attwell, 2024; Evangelista & Satta)

Informazioni su tecniche ricerca di lavoro, professioni e tendenze del mercato del lavoro: i SIAG possono descrivere in modo approfondito le tecniche di ricerca di lavoro, le diverse professioni e individuare con buona precisione le tendenze del mercato del lavoro relative a competenze richieste, condizioni salariali, mansioni maggiormente richieste (Attwell, 2024; Evangelista & Satta, 2025a; Hughes, 2023b; Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024). Queste informazioni migliorano la qualità della consulenza offerta dagli operatori (Hughes, 2023; Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024) e permettono di migliorare i percorsi di ricollocazione e sviluppo professionale (Duan et al., 2024).

I SIAG sono in grado di creare e revisionare testi utili per la ricerca di lavoro, quali ad esempio CV, profili LinkedIn, messaggi di autocandidatura (Attwell, 2024; Evangelista & Satta, 2025).

Orientamento personalizzato: i SIAG sono in grado di fornire informazioni e consulenza personalizzate basate su caratteristiche e necessità degli utilizzatori, incluso rilevare deficit di competenze di singoli utenti e suggerire percorsi formativi per compensarli (Attwell, 2024; Duan et al., 2024; Evangelista & Satta, 2025; Hughes, 2023b; Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024). Questo permette ai SIAG di rispondere in autonomia alle richieste più comuni degli utenti, anche utilizzando dei chatbot basati su IA (Evangelista & Satta, 2025b; Hughes et al., 2024) riservando gli operatori umani solo i casi più complicati (Evangelista & Giubileo, 2025; Hughes, 2023b).

Velocizzazione delle attività di back office svolte dagli operatori: I SIAG riducono il tempo necessario agli operatori per produrre report e accedere a informazioni (Monreal & Palaoag, 2024).

Supervisionare le attività di consulenza svolte dagli operatori: i SIAG sono in grado di revisionare l'attività di consulenza svolta dagli operatori, ad esempio possono commentare e dare suggerimenti su profili di competenze, piani d'azione, strategie comunicative utilizzate dagli operatori (Evangelista & Satta, 2025).

Supportare la progettazione di interventi di orientamento: i SIAG possono supportare la progettazione di interventi di orientamento rivolti a determinate categorie di utenti, ad esempio un intervento di orientamento con giovani a rischio di abbandono scolastico di una scuola secondaria di secondo grado. In collaborazione con l'operatore, i SIAG possono ad esempio contribuire a esplicitare obiettivi e criteri di valutazione dell'intervento, proporre la durata, le tecniche utilizzate, la descrizione di dettaglio di ogni unità orientativa, i contenuti e la descrizione di dettaglio di un programma formativo indirizzato agli operatori che partecipano al progetto, mettere a punto i materiali per le attività d'aula rivolte a giovani e operatori (Evangelista & Satta, 2025).

2.2.2. Rischi percepiti e sfide

I vari autori segnalano anche una serie di rischi e sfide che derivano dall'utilizzo dei SIAG.

- Possibilità di utilizzo da parte di utenti e operatori condizionate dalla *disponibilità di attrezzature informatiche e internet* (Monreal & Palaoag, 2024).
- Rischio di *bias e allucinazioni*: così fra gli altri Attwell (2024), Hughes (2023b), Hughes et al. (2024), UNESCO (2025).
- *Rischi per la sicurezza* dei dati trasmessi ai SIAG: esistono sistemi di intelligenza artificiale che si installano in locale sul computer dell'utilizzatore; tuttavia, sono poco diffusi perché la loro capacità di elaborazione è ridotta. I dati personali trasmessi ai SIAG online vengono elaborati nei server delle società che li gestiscono, e questo crea rischi di uso inappropriato (Duan et al., 2024; Hughes, 2023b; Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024).
- *Ostilità verso i SIAG* da parte di operatori e utenti, dovuta a generica resistenza al cambiamento, difficoltà di aggiornamento tecnologico, o diffidenza verso sistemi automatizzati (Hughes et al., 2024; Monreal & Palaoag, 2024).
- *Mancanza di empatia*: i SIAG mancano di intelligenza emotiva e della capacità di comprensione degli operatori umani (Attwell, 2024; Hughes, 2023b)
- *Rischio di dipendenza*: una fiducia eccessiva nei SIAG da parte degli utenti può danneggiare il loro spirito di iniziativa e la loro capacità di riflessione (Attwell, 2024; Hughes et al., 2024).
- *Difficoltà di integrazione* dei SIAG con servizi esistenti Hughes et al., 2024
- Rischio che i SIAG *sostituiscano in toto o in parte gli operatori umani* (Evangelista & Giubileo 2025; Hughes, 2023b)
- Difficoltà per i SIAG a riconoscere *quando è opportuno rinviare l'utente a un operatore umano* (Hughes et al., 2024).

2.2.3. Suggerimenti

Attwell (2024) e altri autori forniscono anche dei suggerimenti-

- Sviluppare *linee guida* sull'uso dei SIAG nell'orientamento (Attwell, 2024)
- Usare i SIAG come *supporto* agli operatori, non come sostituzione (Attwell, 2024; Evangelista & Satta, 2025a; Hughes et al., 2024). In particolare, gli operatori devono occuparsi di processi decisionali complessi, supporto emotivo, accompagnamento agli utenti (Attwell, 2024; Evangelista & Satta, 2025b; Hughes et al., 2024)
- Promuovere negli utenti le *capacità di utilizzare i SIAG* (Evangelista & Satta, 2025), inclusa la comprensione dei potenziali bias ed evitando la delega totale (Attwell, 2024)

- Valutare periodicamente l'utilizzo dei SIAG nell'orientamento (Attwell, 2024).

2.2.4. Vincoli normativi relativi all'utilizzo dei SIAG nell'orientamento

I vincoli normativi sull'utilizzo dei SIAG nell'orientamento sono relativi alla normativa privacy e alla recente legge 23 settembre 2025, n. 132.

La normativa privacy è regolata dal Regolamento Europeo n. 2016/679, in vigore dal 25 maggio 2018, *Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati* (abbreviato in GDPR) e successive modifiche. Secondo il GDPR, quando una impresa o un libero professionista trasmette dati personali dei propri utenti/ clienti / fornitori a un soggetto terzo è necessario stipulare con l'affidatario un *Contratto di nomina a responsabile del trattamento* (DPA) (Anthropic, 2025c; Open AI, 2025c; Perplexity, 2025c).

Siccome i dati vengono elaborati nei server dei gestori dei siti SIAG, il caricamento di CV e la scrittura di prompt che riportano dati personali sono soggetti a questa normativa anche nel caso in cui i SIAG siano usati in modalità incognito, perché anche in modalità incognito i dati vengono comunque trasmessi per l'elaborazione ai server del gestore del sito di IA. Lo stesso assoggettamento si pone quando i dati personali sono parzialmente anonimizzati, ad esempio quando dal CV vengono cancellati nome e cognome e indirizzo, ma lasciate altre informazioni quali cronologia delle esperienze lavorative, nome delle imprese in cui la persona ha lavorato, titoli di studio conseguiti con relativi anni e nome dell'istituzione educativa). La stessa problematica è presente nell'uso del browser Chrome quando la risposta implica l'uso dell'IA.

Le società che gestiscono i SIAG permettono di stipulare DPA solo a chi utilizza account aziendali (ad esempio, sono account aziendali ChatGPT Team, ChatGPT Enterprise). Non permettono di stipulare DPA gli account gratuiti e i piani di abbonamento a pagamento consumer, quali ad esempio Pro di ChatGPT e Claude.

Al momento (ottobre 2025) Chat GPT, Claude e Perplexity non stipulano contratti aziendali con liberi professionisti. La sottoscrizione di contratti aziendali è possibile solo con Gemini Workspace Individual e Microsoft 365 Business.

Nella mia esperienza, il numero di operatori che usa i SIAG con account aziendali è estremamente ridotto. Questa mia impressione è confermata dalla già citata ricerca dell'osservatorio PlatformThinking HUB del Politecnico di Milano (Casadei, 2025; De Laurentis, 2025). Secondo la ricerca l'85% dei lavoratori intervistati utilizza l'intelligenza artificiale con account personali, anche se nel 66% dei casi l'impresa ha attivato account aziendali.

Vincoli ulteriori sono previsti dalla legge 23 settembre 2025, n. 132 *Disposizioni e deleghe al Governo in materia di intelligenza artificiale* (Italia, 2025). La legge prevede all'art. 12 che l'IA può essere utilizzata solo come supporto strumentale e non deve sostituire il lavoro intellettuale umano; è inoltre richiesto che i professionisti informino i clienti sull'uso dell'IA in modo chiaro e trasparente.

2.2.5. Linee guida nell'uso dei SIAG da parte di organizzazioni internazionali e associazioni professionali

A causa dei rischi indicati sopra, e per le caratteristiche dello strumento, varie organizzazioni internazionali e associazioni professionali hanno prodotto linee guida sull'uso dei SIAG.

Ad esempio, UNESCO (2023) raccomanda, fra le altre cose, di sviluppare i sistemi di IA in modo che evitino distorsioni basate sul sesso, discriminazione di gruppi marginalizzati e incitamento all’odio, e promuovano l’autodeterminazione umana. Inoltre, decisori politici e altri stakeholders dovrebbero promuovere nei cittadini, negli educatori e negli educatori la capacità di usare i SIAG. Infine, in ambito educativo, l’interazione coi SIAG dovrebbe sempre essere ‘centrata sulla persona’, vale a dire controllata da docenti e discenti e basata sul loro coinvolgimento attivo.

L’American Counseling Association (ACA), che comprende anche i career counselor (in italiano, consulenti di orientamento) raccomanda (American Counseling Association, 2024) di utilizzare i SIAG tutelando la privacy dei propri utenti, che devono rilasciare un consenso informato all’uso dei SIAG. I consulenti devono essere coscienti che le risposte dei SIAG possono avere distorsioni, e devono evitare di delegare in toto ai SIAG la loro funzione di consulenti, ad esempio nella valutazione delle caratteristiche dei propri clienti.

In Italia, ASNOR, Associazione Nazionale Orientatori ha prodotto (2025) una serie di sintetiche linee guida simili a quelle di ACA: non delegare in toto le proprie attività ai SIAG, tutelare la privacy dei propri utenti, valorizzare la relazione con l’utente anche nel caso di utilizzo dei SIAG, educare i propri utenti a usare l’IA in modo critico.

2.2.6. Le funzioni dei SIAG nell’orientamento

Nell’orientamento, i SIAG possono svolgere varie attività. Questa tabella che ho elaborato direttamente categorizza le operazioni che i SIAG possono svolgere in una serie di funzioni principali, descritte usando metafore di ruolo (Anthropic, 2025b; Open AI, 2025b; Perplexity 2025b). Per le diverse metafore indico inoltre i relativi compiti principali svolti dagli operatori durante il processo di consulenza di orientamento, descritti al capitolo precedente.

Tabella 2.1. Funzioni principali dei SIAG			
	Funzioni	Attività	Compiti principali
1	Autore e editor	<ul style="list-style-type: none"> • Produrre CV, lettere motivazionali, profili LinkedIn • Revisione stilistica e contenutistica di documenti • Sintetizzare documenti complessi • Riformulare e adattare testi a diversi contesti 	1.1. redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche personali (per la parte di scrittura) 3.1. mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, messaggio autocandidatura, profilo LinkedIn) mirati a professioni e annunci specifici
2	Motore di ricerca intelligente	<ul style="list-style-type: none"> • Recuperare normative sul lavoro applicabili al caso • Cercare statistiche di mercato contestualizzate • Identificare elenchi di imprese rilevanti 	3.3. individuare offerte di Lavoro 3.4. individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature
3	Analista di coerenza	<ul style="list-style-type: none"> • identificare caratteristiche personali (tramite colloqui di vario tipo, analisi CV e profilo LinkedIn, test) • Identificare professioni pertinenti al profilo • Ricerca mirata di offerte di lavoro pertinenti al profilo • Individuare corsi di formazione pertinenti al profilo • Valutare l'occupabilità rispetto a 	1.1. individuare singole capacità e aspirazioni, attraverso l’esame del CV, schede di autoanalisi e altre tecniche (per la parte di analisi) MATCHING LAVORATIVO 1.3. Individuare nuovi profili professionali coerenti con le capacità e le aspirazioni dell’utente, oppure valutare la coerenza di profili professionali già individuati dall’utente stesso MATCHING FORMATIVO

		professioni o offerte specifiche	2.1. individuare corsi di formazione coerenti con la condizione e le preferenze dell'utente relative all'apprendimento (es: formazione pratica o teorica, gratuita o a pagamento, in aula fisica o a distanza) 2.2. individuare risorse educative in libero utilizzo da usare per percorsi formativi personalizzati
4	Super consulente	Durante il colloquio con l'utente: <ul style="list-style-type: none"> • Esplicitare pro e contro di scelte professionali e formative • Mettere a punto scenari alternativi • Supportare la scelta fra opzioni • Definire piani d'azione personalizzati • Valutare e revisionare attività svolte dall'utente • Consulenza su come risolvere eventuali difficoltà e aumentare l'efficacia 	1.4. facilitare la scelta di 1 o 2 profili 2.3. mettere a punto un piano di apprendimento individuale 3.1. redigere un piano per la ricerca di lavoro, individuando i diversi canali da usare 3.6. monitorare la ricerca di lavoro
5	Sparring partner	<ul style="list-style-type: none"> • Simulare colloqui di selezione (utenti) • Simulare colloqui di orientamento (operatori) • Dare feedback conversazionale in tempo reale 	3.5. sviluppare capacità di sostenere colloqui
6	Supervisore di operatori	Nel back office, tra una sessione e l'altra con l'utente o con un gruppo in orientamento <ul style="list-style-type: none"> • Valutare andamento e criticità dell'intervento orientativo • Rivalutare e/o suggerire approcci e tecniche adeguate • Rivalutare e/o suggerire obiettivi e piani d'azione relativi a singoli utenti • Valutare operatività e aree di miglioramento del singolo operatore 	
7	Formatore per autoformazione	<ul style="list-style-type: none"> • Spiegare concetti teorici • Insegnare tecniche orientative • Proporre programmi di apprendimento • Produrre testi, esercitazioni e case studies 	
8	Progettista di interventi di orientamento	<ul style="list-style-type: none"> • Progettare interventi di orientamento • Descrivere in dettaglio unità formative • Produrre schede operative 	

La funzione di *Motore di ricerca intelligente* si riferisce al fatto che i SIAG, come già spiegato in precedenza, non si limitano a segnalare pagine web come i motori di ricerca tradizionali, ma sono in grado di elaborare le informazioni che trovano in rete. Questa capacità si riferisce soprattutto a due casi:

Caso A - Sintesi di contenuti ampi e/o complessi: ad esempio, alla richiesta 'riassumi la legge XY', il SIAG non si limita a trovare il testo normativo come farebbe Google in modalità classica, ma è in grado di leggerlo e comporre un testo di sintesi, anche se tale sintesi non compare in nessuna pagina web esistente.

Caso B - Combinazione di parametri multipli: i SIAG sono in grado di integrare informazioni provenienti da fonti diverse, fornendo risposte che soddisfano contemporaneamente criteri multipli. Ad esempio, un SIAG può rispondere a una richiesta del tipo: *Trova imprese cooperative nel territorio di [città X] che si occupano di servizi mensa*" - che combina: *tipo organizzativo + localizzazione geografica + settore di attività*.

L'autoformazione può avvenire in modo intenzionale (l'operatore chiede al SIAG di spiegargli una determinata tecnica) oppure in modo involontario, semplicemente osservando in che modo i SIAG svolgono determinati compiti (ad esempio, identificare competenze da un CV o scrivere una elazione di bilancio).

Da maggio 2025 anche Google ha integrato l'IA nelle risposte a query complesse, e da allora può svolgere le funzioni di Motore di ricerca intelligente e analista di coerenza. Tuttavia, gli operatori intervistati hanno continuato a utilizzare i SIAG dedicati anche per queste funzionalità; questo tema sarà discusso nel Capitolo 5.

Nella tabella, le funzioni da 1 a 4 si riferiscono alle attività e ai compiti principali svolti dall'operatore nella consulenza di orientamento, quelle da 6 a 8 sono funzioni rivolte direttamente a operatori di orientamento (6 e 7) o di preparazione delle attività di orientamento (8). La funzione 5 viene svolta da utenti e operatori direttamente con i SIAG.

Nella tabella, i compiti principali sono riferiti ai compiti macro caratteristici della consulenza di orientamento, descritti secondo un approccio di job analysis. Le attività si collocano invece a un livello più granulare e meno contestualizzato.

Capitolo 3. Metodologia della ricerca

3.1. Il disegno di ricerca

Questo capitolo presenta la metodologia utilizzata per indagare come gli operatori di orientamento integrano i SIAG nella propria pratica professionale, in particolare nello svolgimento di colloqui di consulenza di orientamento. La scelta di un disegno esplorativo è dovuta alla natura del fenomeno indagato: l'uso dei SIAG nella consulenza di orientamento è un tema ancora poco studiato e in rapida evoluzione. Poiché al momento mancano ipotesi predefinite da verificare, la ricerca ha cercato di individuare temi emergenti dall'esperienza diretta degli operatori di orientamento, in modo induttivo.

La ricerca ha utilizzato un approccio misto basato su tre strumenti complementari:

- Un questionario online somministrato a un campione ampio di operatori di orientamento (81 rispondenti), volto a indagare la diffusione dell'uso dei SIAG e, soprattutto, i motivi del loro mancato o scarso utilizzo. I risultati sono presentati nel Capitolo 4.
- Interviste in profondità con nove operatori che già utilizzano correntemente i SIAG nella propria attività professionale, volte a cogliere le diverse modalità delle pratiche individuali. I risultati sono presentati nel Capitolo 5.
- Un questionario quantitativo somministrato a sette dei nove operatori intervistati, che assegna valori numerici alla percezione di utilità dei SIAG nei diversi compiti della consulenza. I risultati sono presentati nel Capitolo 5.

La combinazione di questi tre strumenti permette di analizzare il fenomeno da prospettive diverse e complementari: il questionario online fornisce un quadro d'insieme sulla diffusione e sulle barriere all'adozione; le interviste permettono di esplorare in profondità le pratiche degli operatori che già utilizzano i SIAG; il questionario quantitativo offre una valutazione sistematica e numerica dell'utilità percepita su compiti standardizzati.

3.1.1. Le domande di ricerca

Le domande di ricerca che hanno guidato l'indagine sono le seguenti:

1. Per quali compiti caratteristici della consulenza di orientamento gli operatori stanno utilizzando i SIAG?
2. Quali sono le percezioni degli operatori di orientamento rispetto all'impatto dell'IA sulla loro attività?
3. Quali sono i vantaggi, ad esempio in termini di efficacia e risparmio di tempo, dell'uso dei SIAG?
4. In che modo l'utilizzo dei SIAG modifica l'interazione degli operatori con i propri utenti?
5. In che modo l'utilizzo dei SIAG modifica il ruolo dell'operatore nel processo di orientamento degli utenti?
6. Quali sono le criticità nell'utilizzo dei SIAG?

3.2. Il questionario online

La ricerca di operatori da intervistare, condotta nella mia ampia rete professionale, ha dato risultati scarsi: la maggior parte degli operatori contattati non utilizzava i SIAG. Questo mi ha portato a ipotizzare che l'uso dei SIAG fosse meno diffuso di quanto pensassi, e che valesse la pena di approfondire questo aspetto con uno strumento in grado di raggiungere un numero più ampio di operatori.

Ho perciò messo a punto un questionario online, somministrato tramite Google Forms nel periodo 30 giugno - 5 luglio 2025, con l'obiettivo di indagare soprattutto i motivi del mancato o scarso uso dei SIAG fra gli operatori di orientamento.

3.2.1. Reclutamento e campione

Ho pubblicizzato il questionario attraverso diversi canali: i circa 400 operatori iscritti al Registro Nazionale Orientatori, i circa 5.000 iscritti alla mia mailing list personale, i post pubblicati su LinkedIn (dove ho oltre 15.000 collegamenti), e il contatto diretto con cinque organizzazioni che erogano servizi di orientamento con cui ho collaborato nel 2024 e 2025. Nel periodo indicato ho ottenuto 81 risposte. Il campione è autoselezionato: nei messaggi di pubblicizzazione ho evidenziato l'interesse a conoscere l'esperienza di chi non usava i SIAG o li usava poco, per cui queste categorie potrebbero essere sovrarappresentate.

3.2.2. Struttura del questionario

Il questionario (riportato per intero nell'Appendice 5) è composto di due sezioni. La sezione B raccoglie informazioni socio-anagrafiche sui rispondenti: frequenza di erogazione dei servizi di orientamento, tipologia dei servizi erogati, tipologie di utenza prevalenti, contesto lavorativo, regione, anni di esperienza, età.

La sezione A è strutturata con una logica basata sul livello di utilizzo dei SIAG:

- La domanda 1 chiede con che percentuale di utenti l'operatore utilizza i SIAG.
- Gli operatori che rispondono «nessuno» o «meno del 10%» vengono indirizzati alle domande 5 e 6, che indagano i motivi dello scarso utilizzo e cosa potrebbe spingere ad aumentarlo.
- Gli operatori che rispondono di usare i SIAG con più del 10% dei propri utenti vengono indirizzati alle domande 2, 3 e 4, che indagano gli usi concreti, i vantaggi percepiti e una valutazione quantitativa dei cambiamenti.
- La domanda 7 è aperta e facoltativa, per commenti liberi.

3.2.3. Modalità di analisi

Ho analizzato le risposte alle domande aperte in due fasi: nella prima ho esaminato personalmente tutte le risposte, individuando le categorie principali in modo induttivo; nella seconda ho chiesto a un SIAG di classificare ogni risposta nelle categorie individuate, verificando poi manualmente la correttezza delle attribuzioni.

3.3. Le interviste in profondità con gli operatori

Ho svolto le interviste nel periodo giugno-luglio 2025. Per individuare gli operatori ho usato un campionamento per convenienza: ho chiesto la disponibilità ad essere intervistati ad alcuni operatori miei conoscenti; altri si sono proposti dopo aver visto su LinkedIn o aver ricevuto via mail notizia della mia indagine. Per selezionare gli intervistati, ho seguito due criteri:

1. operatori che svolgono consulenza di orientamento (non accoglienza o stesura del patto di servizio personalizzato, né facilitazione di attività di gruppo);
2. operatori che già utilizzano correntemente i SIAG. Ho preferito includere fra gli intervistati sia operatori che fanno un uso intensivo dei SIAG, sia operatori che ne fanno un uso limitato.

L'intervista ha indagato cinque aree tematiche principali. La prima riguarda l'esperienza professionale e il contesto lavorativo dell'operatore. La seconda area esplora quali sono i SIAG utilizzati e le modalità di

apprendimento. La terza è dedicata all'uso concreto dei SIAG nella consulenza di orientamento. La quarta area affronta l'impatto dei SIAG sul ruolo professionale. La quinta e ultima area è dedicata a considerazioni libere. La traccia completa è riportata nell'Appendice 1.

Ho svolto le interviste a distanza tramite Zoom dopo aver ottenuto l'autorizzazione al trattamento dei dati personali. L'elaborazione dei dati è avvenuta in questo modo:

- ho registrato e trascritto l'audio delle interviste tramite il cellulare;
- ho rivisto il testo della trascrizione correggendo eventuali errori e togliendo eventuali parti di carattere personale non pertinenti ai temi della ricerca;
- ho inviato il file con la trascrizione all'intervistato chiedendo conferma e eventuali integrazioni;
- ho anonimizzato le versioni riviste dagli intervistati togliendo il loro nome, il nome del loro datore di lavoro e altri dati che potevano favorire l'identificazione. Ho identificato ciascun operatore con un numero di codice da 1 a 9.

Ho svolto le interviste utilizzando come strumento l'intervista semi strutturata. Nelle prime interviste ho seguito la traccia in modo puntuale, successivamente mi sono a volte discostato dalla traccia perché ho preferito approfondire temi su cui quel singolo operatore aveva molto da dire. Dopo le prime interviste, mi sono reso conto che emergevano alcuni temi interessanti, così ho modificato la traccia in alcuni punti (la traccia finale è in Appendice 1).

3.4. Il questionario quantitativo per gli intervistati

Dopo aver intervistato la metà degli operatori mi sono reso conto che sarebbe stato utile avere una loro valutazione anche quantitativa sull'efficacia dei SIAG nei diversi compiti della consulenza di orientamento. Per questo motivo ho messo a punto un questionario (Appendice 3) e l'ho inviato sia agli operatori già intervistati, sia a quelli che ho intervistato successivamente; il questionario è stato compilato da ogni operatore in solitudine, in un momento diverso da quello dell'intervista. Hanno restituito il questionario compilato sette operatori su nove.

Il questionario chiede agli operatori di assegnare un punteggio numerico da 1 a 5 all'utilità percepita dei SIAG nei diversi compiti della consulenza di orientamento elencati nel Capitolo 2. Nelle interviste, invece, gli operatori descrivono l'uso dei SIAG sulla base di una propria classificazione dei compiti, limitandosi a quelli che ritengono maggiormente degni di nota e usando aggettivi difficili da confrontare fra testimonianze diverse. Rispetto alle interviste, il questionario restituisce così una valutazione sistematica e quantitativa di compiti standardizzati.

3.5. Quadro di sintesi degli strumenti

La tabella seguente riassume le caratteristiche dei tre strumenti utilizzati.

Tabella 3.1. Quadro di sintesi degli strumenti			
	Questionario online	Interviste in profondità	Questionario quantitativo
Campione	81 operatori (autoselezionati)	9 operatori (convenienza)	7 dei 9 intervistati
Periodo	30 giugno - 5 luglio 2025	Giugno-luglio 2025	Giugno-luglio 2025

Strumento	Google Forms (7 domande + dati anagrafici)	Intervista semi strutturata (5 aree tematiche)	Questionario con scala 1-5
Tipo di dati	Quantitativi e qualitativi (risposte aperte)	Qualitativi	Quantitativi
Obiettivo principale	Diffusione uso SIAG e motivi del mancato utilizzo	Pratiche di integrazione dei SIAG nella consulenza	Valutazione numerica utilità percepita per compiti standardizzati
Risultati	Capitolo 4	Capitolo 5	Capitolo 5

Capitolo 4. Il questionario online

4.1. Le caratteristiche del campione

Hanno risposto al questionario 81 operatori. Il campione è autoselezionato. Nei messaggi di pubblicizzazione ho evidenziato il fatto che ero interessato a conoscere l'esperienza di chi non usava i SIAG o li usava poco, per questo motivo queste categorie di operatori potrebbero essere sovrarappresentate rispetto alla popolazione generale.

Tabella 4.1. Caratteristiche del campione

Parametro	Categoria/Voce	Valore numerico	(%)
11. Contesto lavorativo principale	C. Agenzia formativa	28	35
	B. Agenzia per il lavoro	16	20
	A. Centro per l'impiego	10	12
	E. Altro	10	12
	Misti	17	21
8. Giorni di erogazione di attività di orientamento	A. 4 o 5 giorni su 7	59	73
	B. Meno di 4 giorni su 7	22	27
12. Regione principale in cui svolgi il tuo lavoro	Piemonte	33	41
	Lombardia	17	21
	Emilia-Romagna	7	9
	Lazio	4	5
	Veneto	4	5
	Liguria	3	4
	Toscana	3	4
	Altre regioni o più di 1 regione	10	12
10. Tipologie di utenza prevalenti (possibili più risposte)	A. Disoccupati adulti di lingua italiana	67	
	B. Disoccupati Immigrati/stranieri	55	
	D. Giovani NEET	36	
	C. Persone con disabilità	35	
	E. Altri	20	
9. Servizi di orientamento erogati più spesso	B. Consulenza di orientamento specialistica	66	

(possibili più risposte)	A. Colloqui accoglienza, prima informazione, stesura patto servizio personalizzato	48	
	C. Altro (dire cosa)	18	

Come si vede, il singolo ambito di lavoro col maggior numero di rispondenti è l'agenzia formativa, e la singola regione di residenza il Piemonte, probabilmente perché ho pubblicizzato il questionario fra i miei corsisti piemontesi. La maggior parte dei rispondenti svolge attività di orientamento per tutti o quasi tutti i giorni della settimana, e la singola tipologia di utenza più numerosa è quella dei disoccupati adulti di lingua italiana. Il servizio maggiormente erogato è la consulenza di orientamento specialistica.

Tabella 4.2. Età ed anni di esperienza			
Parametro	Categoria/Voce	Valore numerico	(%)
Età	D. Oltre 50 anni	38	47
	C. Oltre 40 fino a 50 anni	25	31
	B. 30-40 anni	17	21
	A. Meno di 30 anni	1	1
Anni di esperienza	D. Oltre 10 anni	37	46
	C. Oltre 5 anni fino a 10 anni		
		20	25
	B. 3-5 anni	11	14
	A. Meno di 3 anni		
		13	16

La maggioranza dei rispondenti ha oltre 50 anni e oltre 10 anni di esperienza nell'orientamento.

L'uso dei SIAG appare molto limitato. Il 69% del campione non li usa o li usa con meno del 10% dei propri utenti. La percentuale degli utilizzatori intensivi (usa SIAG con più del 50% dei propri utenti) è del 17%.

Tabella 4.3. Percentuale di utilizzo dei SIAG		
Risposta	Valore assoluto	Percentuale (%)
A. Per niente	36	44
B. Con meno del 10% dei miei utenti	20	25
D. Con oltre il 50% dei miei utenti	14	17
C. Con una percentuale dei miei utenti da 10% a 50%	11	14
Totali	81	100

Una analisi statistica condotta da ChatGPT² con le tecniche della regressione logistica³ e *random forest*⁴ indica alcuni fattori associati a una maggiore o minore probabilità di utilizzo dei SIAG:

Tra i fattori più associati a un maggiore uso:

- Età 30-40 anni (rispetto a >50)
- Esperienza 3-5 anni o <3 anni (rispetto a >10)
- Servizi offerti: colloqui di accoglienza + consulenza specialistica
- Lavorare in agenzia formativa o contesti misti

Fattori associati a minor uso:

- Età oltre 50 anni
- Esperienza >10 anni
- Contesto "centro per l'impiego"
- Utenza prevalente "disoccupati italiani" (in forma esclusiva)

Alcune associazioni appaiono ragionevoli: le persone di età superiore a 50 anni possono essere meno aperte alle nuove tecnologie. Gli operatori con molta esperienza possono ritenere la propria operatività già sufficientemente efficace e sentire una minore necessità di migliorarla. Gli operatori che lavorano presso i centri per l'impiego svolgono in gran parte colloqui di accoglienza e per la stesura del patto di servizio personalizzato, dove è necessario seguire procedure operative rigidamente fissate. Troviamo indicazioni di questo tipo nelle risposte alla domanda 5. *Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi?*

4.2. Motivi dello scarso utilizzo dei SIAG

Per scrivere questa sezione ho esaminato le risposte in due fasi: innanzitutto, ho individuato le unità di significato presenti in ogni risposta e per ognuna di esse ho assegnato un codice aperto; successivamente ho raggruppato i codici in macrocategorie interpretative. Le singole risposte e la loro codifica completa sono riportati nelle appendici 6.2. e 6.3.

L'analisi ha prodotto cinque macrocategorie interpretative che spiegano i motivi dello scarso utilizzo dei SIAG.

² OpenAI. (2025, luglio 16). *Discussione con ChatGPT sull'analisi statistica del basso utilizzo dell'IA da parte degli operatori di orientamento* [Conversazione con ChatGPT]. ChatGPT <https://chatgpt.com/share/687755a0-1f20-800f-bfbc-eed74ffe8802>. I risultati sono stati verificati (e confermati) da Perplexity (2025, luglio 16).

Discussione sull'analisi predittiva dell'adozione di siti di intelligenza artificiale tra operatori di orientamento [Conversazione online]. Perplexity <https://www.perplexity.ai/search/in-questo-file-esiste-una-corr-5qLsSrWdQ5O5Vht1m8Uiw#2> e Antropic. (2025, 17 luglio). *Analisi comparativa di approcci statistici per l'identificazione dei fattori predittivi nell'adozione dell'intelligenza artificiale da parte degli operatori di orientamento* [Conversazione con Claude AI] <https://claude.ai/chat/1c1102f3-1044-4560-8b3a-67a34e97c3fc>

³ La regressione logistica è un'analisi statistica che serve a prevedere un risultato con solo due possibili esiti (ad esempio, "sì/no" o "promosso/bocciato"). Lo fa analizzando la relazione tra una o più variabili indipendenti e il risultato che si vuole predire.

⁴ Il Random Forest è un algoritmo di machine learning che crea molti alberi decisionali (tipicamente centinaia) usando campioni casuali dei dati e delle variabili, poi combina le loro previsioni tramite voto di maggioranza (classificazione) o media (regressione).

Tabella 4.4. Motivi dello scarso utilizzo dei SIAG: macrocategorie interpretative	
Macrocategoria	Occorrenze
Insufficiente capacità di utilizzo e/o mancanza di conoscenze relative all'uso	27
Atteggiamento personale negativo verso i SIAG	18
Non adatto ad alcune categorie di utenti	7
Vincoli organizzativi o procedurali	6
Impatto negativo nell'interazione con l'utente	4
Totale unità di significato	62

Nota: il totale (62) è superiore al numero dei rispondenti (42) perché alcune risposte contengono più unità di significato.

Insufficiente capacità di utilizzo e/o mancanza di conoscenze relative all'uso dei SIAG. Questa è la categoria che compare più di frequente con 27 unità di significato su 61 totali e raccoglie tutte le unità di significato relative a insufficiente capacità di utilizzo, mancanza di conoscenze sulle modalità di utilizzo, mancanza di formazione. I risultati suggeriscono l'esistenza di un importante gap formativo. Il fatto che numerosi operatori dichiarino una conoscenza insufficiente dei SIAG, nonostante la relativa intuitività di questi strumenti (una parte dei rispondenti ha imparato da soli), e che alcuni di essi ammettano di non aver approfondito per mancanza di tempo o motivazione (es: 24, 27), suggerisce l'esistenza, almeno in una parte del campione, di un atteggiamento cauto o passivo verso l'innovazione tecnologica.

Atteggiamento personale negativo verso i SIAG. Questa è la seconda macrocategoria con 18 unità di significato. All'interno di questa categoria troviamo motivazioni varie, ad esempio, disinteresse (ad esempio 24, 27, 31) o sfiducia (es: 51, 54) verso i SIAG, e, di nuovo, ignoranza delle possibilità operative dei SIAG (es: 5, 15, 37, 42, 43, 48). Gli operatori della categoria precedente sono coscienti di una loro mancanza di informazioni riguardo alle possibilità operative dei SIAG, e desiderano colmarle, quelli in questa categoria invece ritengono di saperne abbastanza e, sulla base delle loro conoscenze limitate, ritengono che i SIAG non siano utili.

Vincoli organizzativi o procedurali. Alcuni rispondenti segnalano (6 occorrenze) che l'uso dei SIAG è impedito dal poco tempo a disposizione per lo svolgimento dei colloqui, dalla loro scarsa autonomia rispetto alle procedure previste (nei colloqui per la stesura del patto di servizio l'operatore deve limitarsi a fare una serie di domande e riportarle in banca dati, poi l'algoritmo elabora un piano d'azione), dalla mancanza di indicazioni sull'uso dei SIAG.

Non adatto ad alcune categorie di utenti. Alcuni operatori, in questa categoria, hanno considerato solo la possibilità che i SIAG siano utilizzati dai loro utenti, non da essi stessi (ad esempio in attività di backoffice per la preparazione o la revisione dei colloqui, oppure durante il colloquio). Le risposte segnalano così che i SIAG non vengono utilizzati perché gli utenti non sono sufficientemente informatizzati (6, 22, 29, 56), altri che i SIAG non sono utili agli utenti perché questi hanno poche opzioni lavorative fra cui scegliere (50) o sanno già trovare risposte con gli strumenti tradizionali (15).

Una testimonianza, raccolta dalla domanda 7⁵, ci fornisce un buon esempio di come i SIAG possano essere utilizzati con utenti sufficientemente informatizzati:

68. Cerco di trasmettere agli utenti che l'IA non deve sostituire le loro idee, ma rafforzarle. Li guido verso un uso consapevole, come strumento di supporto nella ricerca del lavoro e nella definizione di obiettivi professionali realistici, evitando l'approccio superficiale del copia-incolla e favorendo la personalizzazione e la riflessione.

⁵ La domanda 7 permetteva di aggiungere commenti liberi al questionario.

Impatto negativo nell'interazione con l'utente. Questo aspetto è stato segnalato solo da quattro operatori, tuttavia le motivazioni appaiono significative e vale la pena di esaminarle in dettaglio.

8: credo che utilizzarli davanti all'utente sminuisca le mie competenze, oltre ad interporre una barriera fisica (quale lo schermo del PC) tra me e l'utente che contribuisce a spersonalizzare il rapporto (preferisco prendere appunti cartacei, sono meno interferenti in un colloquio).

In questa risposta troviamo due aspetti: il primo è il timore che l'utilizzo con l'utente di una tecnologia che dà risultati migliori di quelli dell'operatore (ad esempio nell'individuazione di profili coerenti con determinate caratteristiche) o svolge immediatamente compiti che all'operatore richiedono tempo (ad esempio: revisione del CV) svaluti il ruolo dell'operatore. Il secondo è che mostrare i risultati sullo schermo del pc danneggi la dinamica relazionale; questo aspetto, peraltro, si verifica anche per le interrogazioni su Google o per l'utilizzo (obbligato) del pc nei colloqui per la stesura del patto di servizio personalizzato.

15. Noi mediamo tra tecnologia e persona e il nostro lavoro non credo sia sostituibile come in molte altre professioni.

L'operatore ritiene che i SIAG siano in grado di svolgere (almeno alcune) delle sue funzioni, e mettano a rischio il suo ruolo, cosa che non avveniva con Google.

37. Nel colloquio individuale è importante relazionarsi coi sapere e sentirsi (sic) degli utenti in base alle proprie capacità immediate

In questa testimonianza l'operatore ritiene che l'uso dei SIAG danneggi la dinamica relazionale. Anche in questo caso sarebbe interessante sapere se l'operatore, durante i colloqui, utilizza Google.

47. L'intelligenza artificiale al momento (...) fornisce risultati di ricerca e revisione del cv che rafforzano le attese dell'utente circa la possibilità di slegare la propria implicazione dai risultati della ricerca. Per esser chiari, l'utente appare fantasticare più che l'IA gli faccia il cv corretto o gli trovi i lavori anziché pensare come proporsi e cosa scrivere per proporsi. Questo porta ad un boomerang dove se l'utente arriva a contatto con il datore di lavoro, non padroneggia né è in grado di affrontare la situazione.

Questo operatore sembra segnalare il rischio che la capacità dei SIAG di svolgere in modo istantaneo ed efficace compiti che in precedenza andavano svolti dall'utente e/o dal consulente renda l'utente passivo.

In sintesi, le testimonianze evidenziano come il mancato utilizzo dei SIAG sia dovuto a due preoccupazioni principali:

1. Che l'uso dei SIAG diminuisca agli occhi degli utenti la professionalità dell'operatore
2. Che l'uso dei SIAG impedisca di dedicare uno spazio adeguato e appropriato alla creazione di una relazione autentica (nel senso di Carl Rogers) con l'utente.

Queste due preoccupazioni sono riferibili anche all'uso di Google durante i colloqui: Google permette di reperire informazioni che l'operatore non conosce (dunque segnala l'inadeguatezza delle conoscenze dell'operatore) e la necessità di leggere i risultati delle interrogazioni a schermo crea una barriera fisica e modifica l'interazione con l'utente. Tuttavia, oggi l'uso di Google nei colloqui è normalizzato.

Sulla base di queste considerazioni, il rifiuto dei SIAG appare ingiustificato perché priva utente e consulente di uno strumento che migliora l'efficacia della consulenza e ne riduce i tempi. La sfida è piuttosto inglobare i SIAG nella pratica consulenziale, come stanno facendo una parte dei rispondenti di cui parliamo fra poco.

4.3. Cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale?

Ho esaminato le risposte alla domanda 6. *Se non utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi con meno del 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale?* affiancandole alle risposte alla domanda 5. *Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi?* per verificare la coerenza tra i motivi dello scarso utilizzo e i fattori che potrebbero favorirlo. Le risposte individuali con il confronto e la frequenza delle categorie codificate sono riportate nelle appendici 6.4. e 6.5. Ho raggruppato i codici aperti in cinque categorie interpretative, sintetizzate nella Tabella 4.6.

Tabella 4.5. Fattori che favorirebbero un maggiore utilizzo dei SIAG	
Categoria	Occorrenze
Conoscenze relative all'uso	29
Caratteristiche utenti	6
Vincoli organizzativi o procedurali	2
Attività lavorative aumentate o diverse	2
Altro	7
Totale	46

L'analisi mostra come l'aiuto principale all'utilizzo dei SIAG sia costituito dalla possibilità di conoscere come utilizzarli (29 occorrenze su 46, pari al 63% del totale), possibilità che dipende dalla Possibilità di raccogliere informazioni al riguardo, di fare pratica, di partecipare ad attività formative. Questo anche in un certo numero di casi (5, 20, 24, 25, 31, 34, 48, 52, 54, 56) in cui gli operatori avevano giustificato il non utilizzo dei SIAG con motivi diversi dalla scarsa conoscenza delle potenzialità e delle modalità di funzionamento.

Un certo numero di operatori (6 occorrenze) segnala inoltre che una parte degli utenti ha caratteristiche (conoscenze o dotazioni informatiche limitate, scarsa conoscenza dell'italiano) che impediscono loro di usare i SIAG.

4.4. Che cosa fai esattamente coi SIAG?

In questo capitolo esaminiamo le risposte date dagli operatori che usano i SIAG coi loro utenti, in qualunque percentuale (da più di zero in poi). Tutte le risposte alla domanda: 2. *Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?* sono riportate in Appendice 6.6.

Ho classificato le attività dichiarate collocandole nei compiti relativi alla consulenza di orientamento individuati al Capitolo 1. La classificazione completa, con l'indicazione dei singoli rispondenti associati a ciascun compito, è riportata in Appendice 6.7. I risultati aggregati sono sintetizzati qui di seguito.

Tabella 4.6. Attività svolte con i SIAG per ambito di consulenza		
Ambito di consulenza	Compito	Occorrenze
1. Ricerca o verifica di una professione obiettivo	Individuare profili professionali coerenti con capacità e aspirazioni	15
	Subtotale	15 (22%)
2. Migliorare le proprie competenze	Individuare corsi di formazione	4
	Mettere a punto un piano di apprendimento	1
	Subtotale	5 (7%)
3. Impostare o migliorare la ricerca di lavoro	Mettere a punto strumenti di ricerca (CV, autocandidatura, LinkedIn)	28
	Sviluppare capacità di sostenere colloqui	9
	Individuare elenchi di imprese e canali per autocandidature	7
	Individuare offerte di lavoro	4
	Redigere un piano per la ricerca di lavoro	1
	Subtotale	49 (71%)
	Totale	69

Come possiamo vedere la maggior parte delle occorrenze (70%) sono relative a supporto per la ricerca di lavoro. Questo non deve sorprenderci dal momento che la maggior parte degli utenti che si rivolge ai servizi di orientamento pubblici o finanziati dal pubblico sta cercando attivamente lavoro. All'interno della consulenza per la ricerca di lavoro i SIAG vengono usati innanzitutto per la messa a punto di strumenti di ricerca quali curriculum, messaggi di autocandidatura, profilo LinkedIn, e in subordine per migliorare la capacità di sostenere colloqui, ad esempio producendo domande con cui l'operatore fa svolgere delle simulazioni di colloquio o con simulazioni dirette dell'utente con i SIAG. Un altro compito frequente è la ricerca di imprese a cui inviare auto candidature.

Nella consulenza per la ricerca di una professione obiettivo i SIAG vengono utilizzati soprattutto per raccogliere informazioni su singoli profili professionali e verificarne la coerenza col profilo dell'utente.

Nella consulenza per il miglioramento delle competenze i SIAG vengono utilizzati soprattutto per individuare corsi di formazione adeguati.

La tabella si riferisce ai principali compiti necessari per svolgere consulenza di orientamento; tuttavia, non tutti i rispondenti sono impegnati in attività di consulenza, come l'abbiamo definita nel Capitolo 1, e in più anche all'interno delle attività di consulenza di orientamento possono esserci delle esigenze diverse da quelle descritte nella tabella. Alcuni operatori inoltre hanno elencato dei compiti relativi ad attività di natura amministrativa. Le risposte residue, comprese alcune di difficile interpretazione, sono riportate in Appendice 6.8. Le principali categorie delle risposte residue sono relative a elaborazione di testi per motivi diversi dalla messa a punto di strumenti di ricerca di lavoro (report, documenti specifici) e ricerca di informazioni orientative diverse da quelle già comprese nello schema relativo alla consulenza.

4.5. Che vantaggi trovi nell'utilizzare i SIAG?

Ho esaminato le risposte alla domanda 3. *Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), che vantaggi trovi nell'utilizzare i siti di intelligenza artificiale?* assegnando a ciascuna risposta una o più etichette descrittive del vantaggio percepito. Per una migliore contestualizzazione, ho affiancato a ciascuna risposta anche la corrispondente risposta alla domanda 2. Le risposte complete con le etichette assegnate e la frequenza delle diverse etichette sono riportate in Appendice 6.9 e 6.10.

Come possiamo vedere, il motivi più frequente (19 occorrenze) per cui gli operatori utilizzano i SIAG è il risparmio di tempo nella redazione di testi. I testi sono in genere gli strumenti per la ricerca di lavoro, in primis il CV, e poi il messaggio di accompagnamento e il profilo LinkedIn. In questo caso i SIAG accelerano il processo lavorativo.

In più, i SIAG migliorano anche la qualità dei testi prodotti (15 occorrenze).

Un altro aspetto rilevante è il ricorso ai SIAG (invece che a Google) per reperire informazioni su temi vari, innanzitutto su professioni (10 occorrenze) e professioni coerenti con determinate caratteristiche dell'utente (4 occorrenze). Inoltre, la ricerca di informazioni compare molte volte dopo le prime 8 posizioni, ad esempio sono riferite a migliore o veloce reperimento di osservazioni le ID 8, 11, 35, 57, 65, 69, 79. Questo aspetto merita di essere approfondito.

Ipotesi sui motivi per cui gli operatori di orientamento preferiscono i SIAG a Google

Google fornisce risultati elaborati con l'intelligenza artificiale solo da marzo 2025⁶, mentre al contrario i SIAG sono disponibili in Italia dall'aprile 2023. Questo può aver portato una parte degli utenti interessati alle ricerche web a sviluppare, a partire dal 2023, una preferenza per le ricerche coi SIAG che permane anche adesso che, ammettiamo, le risposte fornite da Google sono di qualità comparabile a quelle dei SIAG.

Un altro motivo che può spiegare l'atteggiamento degli operatori è che i SIAG svolgono funzioni essenziali per la loro attività (la redazione di CV, messaggi di autocandidatura i profili LinkedIn), che Google non svolge. Questo crea quello che si chiama un effetto di familiarizzazione⁷: attraverso l'uso quotidiano gli operatori hanno sviluppato confidenza e capacità d'uso dei SIAG. Nel momento in cui hanno necessità di un'informazione, e hanno in corso una sessione di lavoro con, ammettiamo, ChatGPT, invece di andare su Google rimangono su dove sono.

È più economico da un punto di vista cognitivo continuare nello stesso sito piuttosto che:

- Aprire una nuova scheda
- Andare su Google
- Formulare una query
- Copiare i risultati
- Tornare poi sul sito di IA e proseguire il lavoro

In questo modo, gli operatori stanno progressivamente creando ecosistemi di lavoro integrati dove l'IA diventa:

- Lo spazio di lavoro principale
- L'archivio temporaneo delle informazioni
- Il "collega virtuale" con cui ragionare
- L'ambiente dove tutto il lavoro relativo a un determinato utente (elaborazione del CV più ricerche più richieste varie) si svolge in modo coerente e consecutivo

⁶ Evangelista, L. (2024, giugno 21). L'equilibrio (precario) di Google tra AI e business: cosa ci dicono i nuovi risultati di ricerca. *Orientamento.it*. Disponibile su <https://www.orientamento.it/lequilibrio-precario-di-google-tra-ai-e-business-cosa-ci-dicono-i-nuovi-risultati-di-ricerca/>

⁷ Vedi Claude (Anthropic). (2025, 18 luglio). *Analisi delle preferenze degli operatori di orientamento per i siti di IA rispetto a Google nella ricerca di informazioni* [Conversazione con intelligenza artificiale]. Claude.ai. <https://claude.ai/share/4198ebfb-2b8b-45d2-853e-5fdfa737f403>

Una funzione interessante che spinge in questa direzione è la possibilità di salvare assieme in spazi di lavoro dedicati tutte le interazioni dello stesso tema, che su Google non esiste. Questi spazi hanno nomi diversi a seconda del sito: Projects in Claude e ChatGPT, Spazi in Perplexity.

4.6. Una valutazione quantitativa ai cambiamenti nelle modalità e nei risultati delle attività di consulenza di orientamento utilizzando i SIAG

La domanda 4 del questionario chiedeva di assegnare un punteggio da 1 (minimo) a 5 (massimo) su quanto i SIAG hanno cambiato le modalità o i risultati dell'attività di consulenza, spiegandone il motivo. Le risposte individuali con il punteggio assegnato e la relativa motivazione sono riportate in Appendice 6.11. Ho raggruppato le risposte sulla base della percentuale di utilizzo dei SIAG con i propri utenti. I risultati aggregati sono sintetizzati nella Tabella 4.7.

Tabella 4.7. Valutazione dell'impatto dei SIAG per gruppo di utilizzatori			
Gruppo	Descrizione	N risposte	Media impatto
B	Utilizzo con meno del 10% degli utenti	20	2,15
C	Utilizzo con il 10-50% degli utenti	11	3,8
D	Utilizzo con oltre il 50% degli utenti	14	4,4

La media di impatto del gruppo B (utilizzo con meno del 10% degli utenti) è pari a 2,15, indice di un cambiamento limitato. I rispondenti evidenziano:

- Velocità (ID 1, 14, 37, 52, 64, 79, 80)
- Efficacia (ID 31)

La media di impatto del gruppo C (utilizzo con una percentuale di utenti dal 10 al 50%) è pari a 3,8. I rispondenti evidenziano:

- Velocità (ID 5, 44, 53, 78)
- Efficacia (ID 5, 35, 44, 54)

La media di impatto del gruppo D (utilizzo con oltre il 50% degli utenti) è pari a 4,4, perciò molto rilevante. I rispondenti evidenziano:

- Velocità (ID 13, 20, 21, 26, 63, 66, 68, 69)
- Efficacia (ID 13, 21, 68).

Che i valori medi relativi all'impatto dei SIAG crescano al crescere della percentuale di utenti con cui i SIAG sono utilizzati è, da un certo punto di vista, una cosa ovvia (un uso più frequente comporta una maggiore incidenza sul processo consulenziale). La differenza nella percentuale di utilizzo può anche dipendere, come abbiamo visto nella sezione di questo capitolo dedicata alle risposte alla domanda 5, da preferenze personali dell'operatore, da vincoli organizzativi, oppure dalla tipologia di utenza (qui vedi ID 16).

Anche nelle risposte a queste domande, come pure nelle risposte alle domande 2 e 3, l'impatto è relativo a velocità nello svolgimento di alcuni compiti ed efficacia dei risultati.

La domanda fa riferimento a due dimensioni: modalità di svolgimento e risultati dell'attività. Riguardo alle modalità di svolgimento, alcuni compiti vengono svolti in modo più rapido; riguardo ai risultati, i risultati dell'attività dell'operatore sono migliori.

Un timore emerso nelle risposte da alcune domande precedenti è che l'uso dei SIAG possa danneggiare la qualità dell'interazione fra operatore e utente. Le risposte di alcuni operatori sembrano smentire questo timore, addirittura la 26 segnala un effetto positivo sul colloquio:

- 31. *Queste modalità non hanno cambiato le mie modalità di lavoro ma hanno contribuito a rendere maggiormente efficaci gli interventi. (<10%)*
- 35. *ho potuto conoscere una modalità di lavoro nuova, più arricchente che completa l'offerta dei servizi verso le persone con efficienza e efficacia (10-50%)*
- 26. *mi agevola in tutto e mi permette di dedicare più tempo al colloquio (>50%)*
- 69. *Faccio le stesse cose in tempo minore, ma le attività sono comunque le stesse e la mia interazione è fondamentale. (>50%)*
- 31, risposta 7⁸: *Trovo utile l'introduzione della AI nel nostro lavoro di Orientatori anche se ritengo che ciò che fa la differenza rimane la capacità di costruire relazioni autentiche e di comprendere gli obiettivi reali dei nostri utenti nelle fasi di transizione. Vivo l'AI come strumento a supporto e non temo che possa stravolgere il ruolo insostituibile della persona. (<10%)*
- 70, risposta 7: *L'AI non sostituisce me ma supporta la mia attività da orientatrice. (>50%)*

Troviamo anche due dichiarazioni che vanno nella dichiarazione opposta:

- 65. *Non voglio rischiare di essere sostituita dalla tecnologia. La IA deve solo essere uno strumento di supporto. (>10%)*
- 19. *Punteggio alto in tutte le attività che posso definire di back office. Rispetto al lavoro diretto con l'utente riconosco ancora l'importante ruolo del professionista soprattutto rispetto alla relazione (>50%).*

La prima dichiarazione segnala un timore, che può spiegare la scelta di un limitato utilizzo dei SIAG con i propri utenti. La seconda dichiarazione sembra indicare che, per salvaguardare l'interazione, l'uso dei SIAG è relegato al back office.

⁸ La domanda 7 permetteva di aggiungere commenti liberi al questionario. Tutte le risposte sono riportate in Appendice 6.12.

4.7. Conclusioni

In questa sezione riporto le conclusioni più importanti nel capitolo. Ho messo a punto il questionario online per raccogliere informazioni sui motivi dello scarso utilizzo dei SIAG le più in generale sull'esperienza degli operatori di orientamento con i SIAG. Ho reclutato i rispondenti attraverso la mia rete professionale

Nel periodo 30 giugno - 5 luglio 2025 ho raccolto 81 testimonianze. Il più frequente ambito lavorativo dei rispondenti è l'agenzia formativa (domanda 11), la regione di svolgimento del lavoro il Piemonte (domanda 12, una parte dei rispondenti sono i partecipanti piemontesi a un corso di formazione che stavo tenendo in quel periodo). La maggioranza dei rispondenti ha oltre 50 anni (domanda 14) e oltre 10 anni di esperienza nell'orientamento (domanda 13). La maggioranza degli operatori svolge attività quattro o 5 giorni su 7, il singolo servizio di orientamento erogato più spesso e la consulenza di orientamento specialistica (domanda 9), la singola tipologia di utenza è quella dei disoccupati adulti di lingua italiana (domanda 10)

L'uso dei SIAG appare molto limitato (domanda 1). Il 69% del campione non li usa o li usa con meno del 10% dei propri utenti. La percentuale degli utilizzatori intensivi (usa SIAG con più del 50% dei propri utenti) è del 17%.

I fattori associati al minor utilizzo dei SIAG sono l'età superiore ai cinquant'anni, l'esperienza lavorativa superiore ai 10 anni, il lavoro presso i centri per l'impiego.

Lo scarso o nullo utilizzo dei SIAG è legato a cinque motivi principali (domanda 5):

- insufficiente capacità di utilizzo e/o mancanza di conoscenze relative all'uso dei SIAG (27 occorrenze)
- Atteggiamento personale negativo verso i SIAG (18 occorrenze). Si tratta di una categoria generale dove troviamo motivazioni varie ad esempio disinteresse, sfiducia, ignoranza sulle possibilità operative dei SIAG.
- Non adatti ad alcune categorie di utenti (7 occorrenze). I rispondenti si riferiscono in genere alla possibilità di far utilizzare direttamente ai propri utenti i SIAG. In questa prospettiva i SIAG non sono adatti, ad esempio, a quegli utenti che sono poco informatizzati
- Vincoli organizzativi o procedurali (6 occorrenze). L'uso dei SIAG è impedito dal poco tempo a disposizione e/o dalla scarsa autonomia operativa di alcuni operatori. Questo aspetto vale soprattutto per gli operatori che lavorano nei centri per l'impiego.
- Impatto negativo nell'interazione con l'utente (4 occorrenze). Si tratta di un impatto verificato o solo temuto (ID 15 non usa i SIAG).

Il fattore principale che potrebbe spingere gli operatori a utilizzare maggiormente i SIAG (domanda 6) è la possibilità di conoscere come utilizzarli, possibilità che dipende dalla possibilità di raccogliere informazioni al riguardo, di fare pratica, di partecipare ad attività formative (29 occorrenze).

Un'altra sezione del questionario era volta invece raccogliere informazioni sul tipo di utilizzo che gli operatori fanno dei SIAG e sull'impatto che questi hanno sulla loro attività.

I SIAG vengono utilizzati soprattutto a supporto della ricerca di lavoro (domanda 2, 49 occorrenze), in particolare per la messa a punto di strumenti di ricerca quali curriculum, messaggi di autocandidatura, profilo LinkedIn; in subordine per migliorare la capacità di sostenere colloqui, attraverso la produzione di domande che l'operatore può rivolgere all'utente in simulazione di colloquio, o in simulazioni condotte direttamente dai SIAG.

L'altro principale motivo dell'uso dei SIAG è la ricerca di informazioni specifiche relative ai profili professionali, ai percorsi formativi, e ad altri temi necessari per l'orientamento.

I vantaggi percepiti dagli operatori per l'uso dei SIAG (domanda 3) sono:

- riguardo alla redazione di testi (CV, messaggi di accompagnamento e profilo LinkedIn), il risparmio di tempo nella loro redazione e la buona qualità dei risultati
- riguardo a reperimento delle informazioni, la velocità

La possibilità dei SIAG di rispondere alle molteplici esigenze degli operatori porta gli stessi a usarli anche nella ricerca di informazioni dove al momento non offrono un vantaggio significativo diretto rispetto a Google.

Nell'analisi dei cambiamenti nelle attività di consulenza causati dall'utilizzo dei SIAG (domanda 4) ritroviamo le stesse informazioni raccolte nelle domande 2 e 3: i SIAG hanno velocizzato la redazione di documenti e migliorato la loro qualità, migliorando efficienza ed efficacia delle attività di orientamento.

Ho raccolto invece indicazioni contrastanti sugli effetti sull'interazione fra operatore e utenti.

Capitolo 5. Le interviste in profondità con gli operatori

5.1. Le variabili socio- anagrafiche degli intervistati

La tabella riporta le principali variabili socio-anagrafiche relative agli intervistati.

	tipo di attività	tipologia datore di lavoro	titolo di studio coerente con attività svolta	anni di esperienza
1	consulenza GOL	APL	laurea psicologia del lavoro	8
2	consulenza di carriera	per società di HR e in proprio	corso coaching	15
3	consulenza carriera / formazione	agenzie formative e in proprio	laurea psicologia	5
4	collocamento mirato su GOL 4 / formatrice	APL e agenzie formative	laurea psicologia	13
5	consulenza GOL / consulenza di carriera / outplacement	APL e in proprio	corsi coaching / consulenza di carriera	19
6	collocamento mirato su GOL 4	agenzia formativa	laurea psicologia	11
7	consulenza di carriera / HR / formatrice	agenzie formative e in proprio	laurea psicologia del lavoro	1
8	consulente orientamento / cons. di carriera / formatore	agenzie formative e in proprio	laurea psicologia	15
9	consulenza GOL	APL	nessuna formazione specifica	1

Tutti gli intervistati risiedono e operano nel Nord Italia e svolgono attività di consulenza di orientamento rivolta a persone adulte. L'attività di consulenza è suddivisa fra consulenza di carriera (cioè pagata direttamente dal beneficiario) e consulenza sul programma GOL. La maggioranza degli intervistati (6/9) ha una laurea in psicologia (in alcuni casi psicologia del lavoro) e opera in contemporanea in contesti professionali diversi, ad esempio combina attività per APL e in proprio.

I soggetti della ricerca hanno invece caratteristiche eterogenee per quel che riguarda la tipologia dei datori di lavoro (agenzie per il lavoro, agenzie formative, attività in proprio) e gli anni di esperienza nell'orientamento. Da notare che nessuno degli intervistati opera all'interno dei centri per l'impiego, elemento da tenere a mente nell'interpretazione dei risultati.

5.2. Modalità di apprendimento dell'uso dei SIAG da parte degli operatori

L'analisi delle interviste mostra modalità differenziate di apprendimento dell'uso dei SIAG da parte degli operatori, e il ruolo significativo delle variabili psicologiche individuali.

5.2.1. Percorsi di apprendimento da autodidatta

La maggioranza degli operatori intervistati ha appreso l'uso dei SIAG da autodidatta. Op3: *[ho imparato] spippolandoci come direste in Toscana*. Op4 descrive un percorso di apprendimento per prove ed errori, *usando YouTube, seguendo le newsletter, leggendo forum e contenuti sui social, opinioni su Reddit*. Op6 riferisce di aver imparato da sola o chiedendo a degli amici.

Op9 testimonia di aver iniziato a utilizzare i SIAG durante la stesura della tesi di laurea: *lo conoscevo già perché l'avevo imparato da solo per fare la tesi di laurea, e così mi è venuto naturale inserirlo nel lavoro*.

5.2.2 Formazione strutturata e risorse utilizzate

Alcuni operatori hanno integrato l'apprendimento da autodidatta con corsi strutturati. Op2: *Ho fatto un corso relativo a ChatGPT proprio sull'uso della IA da LinkedIn*. Op4: *Ho frequentato anche alcuni corsi che mi hanno aiutato a non perdere troppo tempo sbagliando cose banali*. Op8: *Ho fatto il corso con Montemagno, quello base, e adesso acquistato anche il secondo*.

5.2.3. Apprendimento dai pari

Alcuni intervistati descrivono esperienze di apprendimento collaborative. Op1: *Il ragazzo più giovane è entusiasta di tutto. Ha cominciato lui a utilizzarla. Lui è inquadrato come un apprendista, ma io sono dell'idea che si impara sempre da chiunque*. Op4 riferisce: *Ho anche amici ingegneri che si occupano di informatica e mi hanno dato una grossa mano*.

Op7 testimonia una pratica aziendale di condivisione: *Abbiamo incontri periodici, incoraggiati dalla dirigenza, dove parliamo del nostro lavoro; in questi incontri ci capita anche di parlare di come usiamo i siti di intelligenza artificiale. Io, ad esempio faccio vedere i prompt che ho utilizzato*.

5.2.4. Il ruolo delle variabili psicologiche: passione e apertura all'innovazione

Una variabile cruciale nell'apprendimento è l'atteggiamento verso la tecnologia. Op4 descrive la propria esperienza: *[Uso i SIAG] quotidianamente con la passione diciamo di un innamoramento da novembre del 2022. Io comunque ero innamorata della robotica della cibernetica come passione e me ne interessavo. Dal 2022, credo non ci sia stato un giorno neanche con la febbre che io non mi sia aggiornata. Per il mondo dell'intelligenza artificiale ho proprio perso la testa*.

Op6 riferisce: *Io ho da sempre una passione per l'informatica e quindi sono sempre abbastanza aggiornata*. Op1 descrive se stessa come persona aperta all'innovazione: *Sono entrata in questa agenzia per il lavoro e sono tutti molto giovani. Sono presi da entusiasmo e quando introducono qualcosa di nuovo io mi butto*.

Questo tipo di atteggiamento favorisce l'apprendimento continuo. Op2 testimonia di aver fatto l'abbonamento per un quasi un anno a Gemini e poi di essersi abbonato a ChatGPT.

5.2.5. I SIAG come strumenti di auto-formazione professionale

Un altro aspetto che emerge dalle testimonianze è che i SIAG sono essi stessi strumenti di formazione per gli operatori. Questo tema sarà descritto in dettaglio in seguito e perciò non viene approfondito qui.

5.2.6. Barriere all'apprendimento

Le interviste segnalano anche resistenze all'apprendimento. Op5 osserva che *alcuni colleghi guardano all'intelligenza artificiale con diffidenza, c'è anche un po' di timore o sospetto, rispetto all'uso dell'IA*.

Op3 identifica tre barriere principali: *La prima è che in Italia siamo indietro sulla tecnologia ci sono tante persone che non sono informatizzate. Un altro punto è che chi lavora con le agenzie per il lavoro non ha tempo di imparare una nuova tecnologia. Il terzo motivo secondo me è culturale di paura nell'uso di questo mezzo.*

Op9 testimonia differenze generazionali nell'apertura all'apprendimento: *Io sono il più giovane qui dentro, la collega più giovane dopo di me ha 9 anni più di me quindi come approccio sono una persona totalmente diversa dai miei colleghi della mia divisione.*

5.2.7. In sintesi

L'apprendimento dell'uso dei SIAG da parte degli operatori intervistati è avvenuto principalmente da autodidatti, con l'aggiunta in alcuni casi di corsi strutturati e attività di condivisione fra pari. Alcune variabili psicologiche (passione per la tecnologia, apertura all'innovazione, curiosità) influenzano la velocità di apprendimento e la profondità di utilizzo. Una dimensione importante è l'utilizzo dei SIAG come strumenti di autoformazione professionale, specialmente per operatori junior o che lavorano in isolamento.

5.3. L'impatto dei SIAG nelle metafore degli operatori

Nell'esame degli effetti dei SIAG sull'attività degli intervistati partiamo dalle metafore che gli operatori stessi hanno utilizzato durante le interviste. Questo approccio permette di cogliere immediatamente, in forma sintetica e intuitiva, la portata complessiva della trasformazione percepita, fornendo una cornice interpretativa in cui collocare il resto dell'analisi. Le metafore, infatti, rivelano come gli operatori concettualizzano il proprio rapporto con i SIAG: non solo gli aspetti operativi, ma anche le dimensioni emotive, relazionali e identitarie della loro esperienza che emergerebbero con più difficoltà da domande dirette. Le vediamo in dettaglio.

5.3.1. Metafore di amplificazione e potenziamento

Op8 descrive i SIAG come i calzari alati di mercurio: *GPT mi ha messo le ali su certi aspetti di conoscenza, di approfondimento, ma non mi ha sostituito. Mi ha aiutato a scoprire nuove strade e a velocizzare certi apprendimenti.* L'immagine dei calzari alati richiama l'idea di una capacità umana preesistente (camminare, conoscere) che viene amplificata e accelerata dalla tecnologia.

Op7 utilizza una metafora dello stesso tipo, quella della navicella spaziale: *[i SIAG sono] qualcosa che ti fa andare oltre. Ti porta sulla luna e lo fa anche con una certa velocità di reazione.* Tuttavia: *Noi però siamo ancora al viaggio della cagnetta Laika: siamo ancora all'inizio. Anche se oggi commettono errori, questi strumenti sono destinati a migliorare.* La metafora spaziale suggerisce l'accesso a dimensioni prima non raggiungibili, ma anche sconosciute e rischiose.

Op7 utilizza anche il termine acceleratore: *L'intelligenza artificiale è sicuramente un grandissimo acceleratore, soprattutto per i ragazzi. È il mio mantra, continuo a dirglielo.* Questa metafora meccanica sottolinea la velocizzazione dei processi, particolarmente importante per le nuove generazioni.

5.3.2. Metafore di disponibilità e abbondanza

Op9 sceglie un'immagine di origine biblica: *La prima cosa che mi è venuto in mente: la manna dal cielo. Nel senso che veramente ti apre un mondo. Ti dà delle possibilità che fino a un anno e mezzo fa erano impensabili. La manna rimanda a un dono inaspettato, provvidenziale, che arriva dall'esterno senza sforzo*

da parte del ricevente. L'espressione ti apre un mondo suggerisce l'accesso improvviso a un insieme di possibilità prima inesistenti o inaccessibili.

Op4 utilizza l'immagine del *colpo di bacchetta magica che produce quello di cui hai bisogno, con idee, spunti, accezioni a cui non avresti pensato*. La bacchetta magica indica la possibilità di ottenere quello che serve immediatamente e senza sforzo, ma con risultati inaspettati.

Op4 utilizza anche l'immagine dell'ombrello che si apre: *È ovvio che le possibilità si moltiplicano e vedi proprio un ombrello che si apre*. Questa metafora visiva suggerisce la disponibilità improvvisa di un nuovo spazio di possibilità a disposizione.

5.3.3. Metafore di onniscienza e superiorità

Op2 descrive esplicitamente i SIAG come *un super consulente del consulente*. Quando l'intervistatore propone la metafora di parlare con Dio, Op2 concorda: *Sì esatto, perché veramente c'è di tutto di più, Dio sa tutto, l'intelligenza artificiale poi ha i suoi difetti eccetera però l'impressione che tu hai è di qualcuno sopra di te che ha tutte le risposte*. La metafora divina evoca accesso a una totalità di conoscenza impossibile per un essere umano. L'espressione *qualcuno sopra di te* introduce anche una dimensione gerarchica: l'IA come autorità superiore a cui rivolgersi per risolvere dubbi.

Questa metafora dell'onniscienza si ritrova nelle parole di Op2 quando descrive la capacità dell'IA di accedere istantaneamente a tutta la conoscenza: *È come se tu avessi accesso a tutta la conoscenza [...] è qualcuno con cui confrontarti anche su temi importanti*.

5.3.4. Metafore di guida e accompagnamento

Op2 utilizza l'immagine di Virgilio: *A meno che tu cliente non sia un super esperto di intelligenza artificiale, il consulente ti fa da Virgilio nell'utilizzo di questi strumenti*. Virgilio, la guida di Dante attraverso l'Inferno e il Purgatorio, rappresenta chi accompagna in un territorio sconosciuto e potenzialmente pericoloso, proteggendo e interpretando ciò che si incontra. Interessante notare che in questa metafora non è l'IA a essere Virgilio, ma l'operatore che fa da Virgilio al cliente nell'uso dell'IA.

Op3 descrive i SIAG come un mentore che *verifica il mio lavoro e che mi dice: Guarda ti sei persa questo, mi fa un doppio controllo*. Il mentore è un accompagnatore che offre una supervisione benevola e formativa. Op3 aggiunge: *Questo per me è un modo di apprendere perché io lavorando da sola non ho nessuno che mi supervisiona. L'IA soddisfa così una necessità dei liberi professionisti isolati*.

5.3.5. Metafore di strumento

Le metafore di strumento riportano l'IA a una dimensione più controllabile. Op7 parla di cassetta degli attrezzi: *Qual è il tuo valore aggiunto adesso? Miglioro sempre di più l'utilizzo dello strumento. L'obiettivo è quello di utilizzare al meglio la cassetta degli attrezzi per aiutare la persona che ho di fronte*. Questa metafora vede l'IA come uno strumento tra altri strumenti, che richiede competenza nell'uso ma rimane subordinato all'operatore.

Op8 descrive i SIAG come *uno strumento avanzato, come un software, non come un consulente a fianco a un consulente*. E ancora: *Come se fosse una stampella, e vedo che la persona si sente rinforzata perché quello che viene prodotto dall'intelligenza artificiale gli sembra scientifico*. La stampella è per definizione uno strumento che compensa una limitazione, permettendo movimenti altrimenti impossibili o difficoltosi.

Op8 utilizza anche l'immagine dell'*enciclopedia personalizzabile consultabile, ma che dobbiamo anche essere in grado di interpretare*. L'enciclopedia richiama completezza e neutralità informativa, ma richiede capacità di consultazione e comprensione parte dell'utilizzatore.

5.3.6. Metafore di supporto emotivo e relazionale

Op4 descrive un aspetto più psicologico: *Puoi avere un dialogo confortante, ma allo stesso tempo sereno e lucido con IA [...] questo senso di sicurezza è una sensazione completamente nuova e che non so neanche descrivere bene [...] Non credo di saperlo descrivere, è proprio una sensazione di appoggio*. L'appoggio è qualcosa su cui fare affidamento nei momenti di incertezza.

Op3 attribuisce all'IA ottime doti di empatia: *Secondo me IA ha un grossissimo livello di empatia e ci può insegnare. Io la uso per rivedere certe risposte e IA mi dice: Qui sei stata poco empatica. Mi aiuta tantissimo*. L'attribuzione di empatia a un software rivela come l'IA generativa sia in grado di simulare qualità relazionali sofisticate.

5.3.7. Metafore ambivalenti: limiti, resistenze, difetti

Non tutte le metafore sono positive. Op2 descrive l'IA *come un bambino un po' capriccioso. L'IA è pigra, tende a darti delle risposte all'inizio molto standard. Quando però tu insisti allora tira fuori il meglio di sé*. Questa metafora rovescia la gerarchia: l'IA non è una entità superiore, ma un soggetto immaturo che richiede la guida dell'adulto (dell'operatore) per esprimere il proprio potenziale.

Op1 utilizza il termine stupida: *L'intelligenza artificiale è stupida nel senso che lei è bravissima a raccogliere le informazioni che trova sul web o sui documenti che gli alleghi, ma ti dice sempre le stesse cose [...] non conosce la persona*. La stupidità si riferisce a mancanza di intelligenza contestuale, sociale, relazionale.

5.3.8. Metafore di collaborazione

Op4 sottolinea la dimensione collaborativa: *Non credo che l'intelligenza artificiale sia un modo per velocizzare le operazioni lavorative, anzi per mia esperienza l'uso dell'intelligenza artificiale rallenta. Se la usi bene è perché impari la collaborazione*. L'idea di collaborazione con l'IA suggerisce un processo iterativo, dove i risultati adeguati vengono ottenuti grazie all'interazione. Op4 continua: *È come se mi dicesse: non andare via, non abbiamo finito. E anche questo ti fa imparare tante cose aggiuntive*.

5.3.9. In sintesi

In sintesi, le metafore oscillano tra due poli: da un lato l'IA viene rappresentata come una entità potente, quasi sovrumana (*Dio, manna dal cielo, super-consulente*), che possiede capacità superiori a quelle dell'operatore; dall'altro l'IA è percepita come uno strumento da guidare, controllare, educare (*bambino capriccioso, cassetta degli attrezzi, stampella, ombrello*). Questa ambivalenza riflette i vari aspetti dell'esperienza: i SIAG sono più capaci dell'operatore su compiti specifici (scrittura, analisi, elaborazione di informazioni) ma allo stesso tempo vanno saputi guidare.

Dopo aver esaminato come gli operatori *percepiscono* l'impatto dei SIAG attraverso le loro metafore, possiamo ora ad analizzare *quantitativamente* in quali specifici compiti della consulenza questo impatto si manifesta.

5.4. L'analisi dei dati raccolti col questionario

Il questionario è uno strumento di rilevazione strutturata che raccoglie dati standardizzati attraverso domande predefinite, e in questo modo permette confronti sistematici tra i rispondenti (Coggi & Ricchiardi, 2005). Rispetto all'intervista, il questionario sacrifica la profondità a vantaggio della comparabilità. In questa ricerca è stato utilizzato per quantificare l'intensità percepita dei diversi usi dei SIAG su una scala comune.

Come spiegato all'inizio del capitolo, il questionario chiedeva agli operatori di assegnare un punteggio numerico da 1 a 5 all'utilità percepita dei SIAG nei diversi compiti della consulenza di orientamento elencati nel Capitolo 2.

5.4.1. I risultati dell'analisi (per quali compiti utilizzano i SIAG)

Il questionario chiedeva: *Come valuti il contributo dei siti di intelligenza artificiale generativa ai seguenti compiti della consulenza di orientamento?*

Dai un punteggio ai seguenti compiti:

0. Non applicabile. Non uso i siti di intelligenza artificiale generativa per questo compito

1. Poco o per niente utile, non migliorano i risultati in modo significativo né rendono il compito significativamente più rapido

3. Utile, migliorano in qualche misura i risultati e/o riducono in modo apprezzabile il tempo di svolgimento del compito

4. Molto utile, migliorano visibilmente la qualità del mio lavoro e/o ne riducono significativamente i tempi

5. Estremamente utile, permettono di ottenere risultati migliori di quelli che otterrei senza il loro utilizzo e/o consentono un risparmio di tempo fondamentale

La tabella qui sotto mostra i punteggi attribuiti dai sette operatori che hanno risposto. Per una migliore analisi, la tabella riporta anche una serie di indicatori statistici.

Compiti /intervistati	2	3	4	5	7	8	9	media	deviazione standard	mediana	minimo / massimo
Problema 1. Ricerca di una professione obiettivo											
1. Individuare singole capacità e aspirazioni	4	4	0	4	5	4	3	3,4	1,62	4	0 /5
2. Redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche emerse	4	5	5	5	5	4	4	4,6	0,53	5	4/5
3. Individuare profili professionali coerenti	3	4	4	5	5	4	4	4,1	0,69	4	3/5

Problema 2. Migliorare le proprie competenze											
1. Individuare corsi di formazione coerenti	4	5	3	0	5	4	5	3,7	1,8	4	0/5
2. Individuare risorse educative in libero utilizzo	3	4	5	3	5	4	5	4,1	0,9	4	3/5
3. Mettere a punto un piano di apprendimento individuale	5	4	5	0	5	4	4	3,9	1,77	4	0/5

Problema 3. Impostare o migliorare la propria ricerca di lavoro											
1. Redigere un piano per la ricerca di lavoro	5	3	3	3	5	4	4	3,8	0,81	4	3/4
2. Mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, etc.)	4	4	5	5	5	4	4	4,4	0,53	4	4/5
3. Individuare offerte di lavoro	0	3	3	3	4	3	4	2,9	1,35	3	0/4
4. Individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature	4	2	4	5	5	3	5	4,0	1,15	4	2/5
5. Sviluppare la capacità di sostenere colloqui	4	3	5	5	5	4	4	4,3	0,76	4	3/5
6. Monitorare la ricerca di lavoro	0	4	0	3	4	3	4	2,6	1,81	3	0/4

I dati mostrano che nella grande maggioranza dei compiti orientativi l'uso dei SIAG è percepito dagli operatori come *migliorativo rispetto al lavoro svolto senza il loro supporto* (punteggi 3, 4 e 5), per quel che riguarda la qualità dei risultati e/o la riduzione dei tempi di svolgimento delle attività. In vari compiti della consulenza di orientamento, i SIAG permettono di ottenere risultati *assai migliori di quelli che l'operatore riuscirebbe a produrre autonomamente e/o permettono un risparmio di tempo fondamentale* (punteggio 5).

Questa percezione di utilità è confermata dagli indicatori statistici. Nella tabella, i compiti dove l'impatto dei SIAG è maggiore sono quelli dove la media è superiore a 4, la mediana oscilla fra 4 e 5, la dispersione è inferiore a 1, gli intervalli fra i valori massimo e minimo sono ristretti.

Rispondono a queste caratteristiche i compiti (riportati in tabella in forma abbreviata) che qui indico in progressione secondo l'ID (non per intensità):

- 1. 2. Redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche emerse
- 1.3. Individuare profili professionali coerenti
- 3. 2. Mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, etc.).

Fra i compiti dove l'utilità percepita è massima (punteggio 5) troviamo *sia compiti dove i SIAG hanno un ruolo definito in precedenza di co-pilot (incremento della produttività), sia attività in cui assumono un ruolo di co-thinking (partner nel processo cognitivo).*

I compiti con la media più bassa (inferiore a 3) sono invece:

- 3.3. Individuare offerte di lavoro
- 3.6. Monitorare la ricerca di lavoro

Il motivo della scarsa percezione di utilità nella individuazione di offerte di lavoro deriva probabilmente dal fatto che esistono già efficaci aggregatori di offerte di lavoro, come ad esempio Indeed, Google nella sezione lavoro e LinkedIn.

La scarsa utilità percepita nel monitoraggio della ricerca di lavoro può essere dovuta al fatto che la funzione di monitoraggio della ricerca di lavoro è una attività di nicchia che gli operatori svolgono spesso in modo non formalizzato.

Un altro aspetto notevole che emerge dai dati è *l’eterogeneità nell’uso dei SIAG nei diversi compiti*: ad esempio, uno o più operatori hanno assegnato un punteggio zero in compiti dove altri operatori hanno invece assegnato il punteggio massimo

- 1.1. Individuare singole capacità e aspirazioni
- 2.1. Individuare corsi di formazione coerenti
- 2.3. Mettere a punto un piano di apprendimento individuale.

I motivi del mancato uso (da verificare in sede di analisi delle interviste) possono essere quelli già emersi in precedenti ricerche (Evangelista, 2025c): scarsa conoscenza dei SIAG o formazione inadeguata, timore di compromettere la relazione con l’utente, vincoli organizzativi, esistenza di barriere digitali o linguistiche con gli utenti.

5.5. L’analisi dei dati raccolti con le interviste

5.5.1. Per quali compiti gli operatori utilizzano i SIAG

Uno degli ambiti di indagine dell’intervista era quello delle attività svolte da ciascun operatore con i SIAG.

L’analisi delle attività è organizzata secondo lo schema delle otto funzioni dei SIAG presentato nel Capitolo 3. Questo approccio permette di classificare sistematicamente le 74 attività emerse dalle testimonianze degli operatori

L’Appendice 4 riporta dapprima l’elenco di tutte le attività svolte dagli operatori con i SIAG (Appendice 4.1) e, successivamente (Appendice 4.2), la loro riclassificazione analitica secondo le otto funzioni dei SIAG descritte nel Capitolo 2.

La tabella qui sotto è una sintesi di Appendice 4.2 e mostra la distribuzione delle attività fra i diversi operatori intervistati, raggruppati secondo le otto funzioni del Capitolo 2. I valori indicano il numero di citazioni di ciascun operatore.

Operatore	1. Autore/ Editor	2. Motore di ricerca intelligente	3. Analista di coerenza	4. Super consulente	5. Sparring partner	6. Supervisore di operatori	7. Formatore per autoformazione	8. Progettista di interventi	TOTALE
Op1	1	0	2	0	0	0	0	0	3
Op2	3	4	2	1	1	1	0	0	12
Op3	4	0	1	1	0	1	0	0	7
Op4	4	1	1	1	1	1	1	1	11
Op5	2	0	2	0	1	0	0	0	5
Op6	1	0	3	0	0	0	0	0	4
Op7	5	2	1	1	0	0	0	0	9
Op8	4	1	1	0	0	1	1	0	8
Op9	3	5	3	0	1	1	1	1	15

TOTALI	27	13	16	4	4	5	3	2	74
---------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

L'analisi sistematica delle trascrizioni delle 9 interviste produce 74 attività codificate secondo lo schema delle 8 funzioni, confermando l'alta eterogeneità nell'uso dei SIAG emersa dall'indagine quantitativa. La distribuzione mostra pattern chiari. Le funzioni 1 (*Autore/Editor*) e 3 (*Analista di coerenza*) registrano entrambe adozione universale (9/9 operatori), con rispettivamente 27 attività (36% del totale) e 16 attività (22%). La funzione 2. *Motore di ricerca intelligente* conta 13 attività (18% - 5/9 operatori). Le funzioni propriamente consulenziali: 4. *Super consulente* (4 attività, 4/9 operatori) e 6. *Supervisore* (5 attività, 4/9 operatori) mostrano un'adozione più selettiva, mentre le funzioni meta-professionali: 7. *Formatore*, 8. *Progettista* rimangono residuali (5 attività totali, 7%).

Emergono due modalità di utilizzo: un gruppo di utilizzatori intensivi (Op2, Op4, Op9) con 11-15 attività codificate ciascuno, che utilizzano sistematicamente sia funzioni di produzione testuale che consulenziali; e un gruppo di utilizzatori minimali (Op1, Op3, Op5, Op6) con 3-6 attività, che utilizzano principalmente le funzioni 1 e 3.

Particolarmente significativa l'adozione universale delle Funzioni 1 e 3, che rappresentano insieme il 59% dell'uso totale (43/74 attività): scrittura/editing e analisi di coerenza costituiscono evidentemente il nucleo dell'integrazione dei SIAG nella pratica degli operatori di orientamento intervistati, indipendentemente dal livello complessivo di adozione. La Funzione 6 (Supervisore), utilizzata da 5/9 operatori, conferma l'emergere dei SIAG come super-consulenti a cui gli operatori si rivolgono per ottenere pareri su casi complessi.

Il ridotto utilizzo dei SIAG per le funzioni supervisore e formatore per autoformazione può essere dovuto almeno in parte al fatto che le interviste (vedi la traccia in Appendice 1.) erano focalizzate soprattutto sul processo di erogazione di consulenza di orientamento.

Gli estratti che seguono illustrano come queste funzioni si concretizzano nella pratica quotidiana degli operatori, mostrando sia la varietà degli utilizzi che i benefici percepiti.

Funzione 1: autore /editor (27 citazioni)

Utilizzo dei SIAG per produzione, riformulazione, revisione di CV, profili LinkedIn, report, messaggi autocandidatura.

Op7 sintetizza efficacemente l'approccio prevalente:

[Uso l'intelligenza artificiale per] l'ottimizzazione del CV e del profilo LinkedIn, per renderli efficaci con gli ATS. Sottolineo che non si tratta di 'inventare' nel CV, ma di mettere in evidenza le caratteristiche personali in linea per rispondere ad un annuncio, trovando le parole chiave più adatte.

Op2 descrive un utilizzo più articolato che combina più fonti informative:

Assieme al bilancio di competenze faccio esaminare anche il curriculum, uso tutti gli strumenti che ho, se c'è anche assesment già fatti, metto tutti gli strumenti insieme [...] Metto insieme CV europeo e bilancio di competenze e gli chiedo di inserire le realizzazioni lavorative secondo la formula sfida/azione/risultato e gli chiedo di crearmi un CV molto più completo che ha un po' più uno storytelling.

Profili LinkedIn e tone of voice

Op2 evidenzia l'attenzione alla personalizzazione stilistica:

I profili professionali che si leggono in giro anche su LinkedIn fanno tristezza. Vengono fuori storytelling molto più belli cambiando non tanto il contenuto, ma il tone of voice. [...] Un conto è scrivere il CV di una persona di 25 anni e un conto è scrivere il CV di un dirigente di 50.

Op3 mantiene però un equilibrio importante tra IA e autenticità:

Uso l'intelligenza artificiale solo per revisione, possono magari farsi migliorare il tono di voce, gli errori eccetera eccetera, ma la prima base deve essere sempre fatta a mano perché il messaggio deve avere il tone of voice della persona.

Redazione di bilanci di competenze

Op1 utilizza l'IA per i casi più routinari:

Per i casi più ripetitivi, quelli con profili molto molto basilari, dove il bilancio è una sorta di ripetizione dei curriculum vitae [...] se io do il CV all'intelligenza artificiale e dico di fare un bilancio di competenze, l'intelligenza artificiale riesce a farmi un lavoro buono, passabile e mi toglie un po' di tempo di lavoro.

Op3 sottolinea il risparmio di tempo nella fase redazionale:

Il vantaggio è che la scrittura del report mi prenderebbe tantissimo tempo; invece, me la fa la intelligenza artificiale. Invece di metterci un giorno di lavoro (stiamo parlando circa una ventina di pagine di report) con IA ci metto due tre ore di lavoro, massimo.

In sintesi, emerge chiaramente la funzione di 'redazione assistita', con un forte risparmio di tempo; gli operatori si dedicano alle indicazioni di elaborazione tramite la formulazione dei prompt e al controllo dei risultati.

Funzione 2: motore di ricerca intelligente (13 citazioni)

Questa funzione è relativa a ricerca mirata di informazioni, settori, professioni, aziende, corsi.

Op1 descrive un utilizzo mirato per profili non routinari:

Noi siamo una zona portata per la metalmeccanica, ma ogni tanto arriva qualcuno con un profilo un po' più particolare, un po' più alto [...] Allora con l'intelligenza artificiale riesco a trovare corsi di formazione. Riesco a trovare profili un pochino più specifici e anche offerte di lavoro. L'operatore chiarisce poi che per i profili più comuni non ricorre all'IA: Per quei settori e quelle figure professionali che conosco bene [...] per il momento non lo utilizzo.

Op9 evidenzia il vantaggio rispetto a Google tradizionale:

L'ho usato come se fosse un motore di ricerca molto efficiente rispetto a Google si risparmia tempo: fai la domanda dicendo quello che vuoi e ricevi una risposta molto più immediata.

Op2 mostra un utilizzo strategico per la preparazione ai colloqui:

Se il mio cliente deve fare un colloquio con un'azienda chiedo all'IA di studiare azienda, mercato, concorrenti, swot, eccetera eccetera. [...] [Op2 testimonia anche l'accesso a letteratura scientifica altrimenti difficilmente reperibile: Chiedo: Spiegami perché mi dici questa cosa? Dammi le referenze. Dimmi dove l'hai trovato. E a volte mi tira fuori degli studi che io non conoscevo. Me li leggo e dico Wow! Da solo non l'avrei trovato.

Funzione 3: analista di coerenza (16 citazioni)

Matching professioni e competenze

Op3 descrive l'utilità per ampliare le possibilità:

Conosco abbastanza i ruoli professionali nel mio settore, però grazie a IA posso intercettare anche ruoli diversi, qualcos'altro che la persona potrebbe fare nel settore o esterno al settore. Quindi riesco ad essere molto più precisa.

Op2 sottolinea la capacità di granularità dell'IA:

L'IA riesce a spacchettarti il singolo job title in sottoprofessioni. Ad esempio, non mi dice: Fai il programmatore, ma Fai il programmatore di questo linguaggio perché da quello che mi risulta puoi avere una grande potenzialità.

Op9 segnala come questa modalità di utilizzo permette di migliorare la qualità della consulenza erogata da operatori junior

Ho verificato che con ChatGPT bilanci mi vengono meglio; tieni conto che io non ho una formazione specifica sui bilanci di competenze ho imparato a farli da autodidatta [...] Ho inserito sul sito di intelligenza artificiale la descrizione delle competenze di una persona e ho chiesto quali lavori potesse fare. Questo per me è un grande aiuto perché ho una conoscenza limitata del mercato del lavoro e di tutti i mestieri che ci sono. È utile soprattutto per i casi complicati ad esempio un utente che per 20 anni è stato operaio metalmeccanico e poi adesso vuol cambiare totalmente settore.

Analisi gap competenze rispetto ad annunci

Op3 utilizza l'IA per valutare la distanza dal profilo richiesto:

Con gli annunci [...] se io carico nella IA il bilancio di competenze la risposta all'annuncio sarà assolutamente più efficace. La prima domanda che faccio ad IA è rispetto all'annuncio: Cosa ho già e cosa gli manca? E poi anche: Come può migliorare il suo profilo?

Op9 evidenzia l'utilità per percorsi di riconversione:

Lo uso per i bilanci di competenze dove mi faccio molto aiutare, soprattutto quando la persona ha intenzione di cambiare settore in questo caso mi è molto utile per capire le competenze trasversali e poi eventuali interventi compensativi vale a dire corsi di formazione.

I SIAG migliorano notevolmente la capacità degli operatori di individuare corrispondenze (o distanze), soprattutto per i profili e i settori economici meno conosciuti.

Funzione 4: super consulente (4 citazioni)

Supporto alle decisioni, definizione di percorsi e scelte professionali

Op2 racconta un caso di consulenza imprenditoriale:

Voleva aprire una lavanderia, un servizio di lavanderia e pulizie [...] Abbiamo dato l'idea in pasto a Monday [una versione di ChatGPT] [...] È praticamente una consulenza in un quarto d'ora: ti dice quante sono le realtà, come si posiziona la sua rispetto alle altre, quali erano le difficoltà di entrare in quel mercato. Gli ha fatto il business plan di come aprire la lavanderia.

Op7 esplora professioni creative:

Insieme, grazie all'intelligenza artificiale, abbiamo esplorato come questa competenza [ZBrush/modellazione 3D] potesse trasformarsi in un'attività professionale e abbiamo elaborato anche alcune candidature spontanee. [...] Durante la ricerca, abbiamo scoperto che esistono musei che utilizzano miniature di luoghi o scenografie temporanee: un'opportunità concreta per proporsi con creazioni personalizzate.

Le testimonianze mostrano l'uso dei SIAG per esplorare opzioni e scenari durante lo svolgimento dei colloqui.

Funzione 5: sparring partner (4 citazioni)

Simulazione di colloqui di selezione.

Op2 descrive l'utilizzo per simulazioni di colloquio con feedback dettagliato:

Faccio fare le simulazioni di colloqui. Io gli do in pasto la job description, il profilo LinkedIn di chi farà il colloquio e gli dico: Creami un colloquio di 30 minuti con delle domande che vadano in profondità per capire se io sono interessante per questo lavoro e faccio simulare domande e risposte [riferito al cliente]. Mi faccio dare anche una valutazione di quanto efficace la risposta e quindi di come migliorarla.

Op4 evidenzia il valore dell'allenamento interattivo senza giudizio:

Le simulazioni dei colloqui di lavoro, l'allenamento anche vocale con ChatGPT a livello vocale è una cosa che coinvolge tantissimo. L'utente sente subito il beneficio di non essere giudicato di poter sbagliare e di avere delle idee per rispondere.

Op5 utilizza i SIAG per preparare le domande della simulazione:

Mi faccio mettere a punto delle domande per la prova colloquio che faccio col mio cliente, a partire da un annuncio. Ovviamente io ho già del materiale mio per tutte le domande, però è utilissimo anche GPT.

Op9 utilizza i SIAG per preparare prove d'esame:

Una cosa che ho fatto in presenza di un utente qualche settimana fa è stato creare una simulazione di esame. Nello specifico questo mio utente sta facendo un corso per diventare personal trainer. Lui ha un esame a fine anno teorico di anatomia e cose collegate. E così mi sono fatto dire gli argomenti del corso le ho chiesto a GPT di prepararmi 5 diverse tracce d'esame. [...] ci ho messo mezz'ora.

Funzione 6: supervisione di operatori (5 citazioni)

Revisione del proprio operato, metacognizione. Per gli operatori che lavorano in isolamento professionale, i SIAG offrono una forma inedita di supervisione continua.

Op2: *Quando c'è un bilancio di competenze già fatto con un altro consulente usi l'IA perché faccio prima. Lo do in pasto all'intelligenza artificiale e gli chiedo di espandere cose non sto vedendo dalle domande che gli faccio io. Che cos'è che non sto vedendo? Qual è il pattern che non sto vedendo rispetto a quello che vedi tu? Spesso vengono fuori delle risposte molto interessanti. [...] L'IA è un super consulente del consulente.*

Op3: *Quando io faccio il bilancio analizzo mi faccio un file word di analisi. Poi scrivo ad IA: ho analizzato il bilancio per me la persona è questo e questo, dimmi cosa ne pensi, se ci sono aspetti che non ho considerato [...]: Questo per me è un modo di apprendere perché io lavorando da sola non ho nessuno che mi supervisiona. Adesso con IA ho un mentore che verifica il mio lavoro che mi dice: Guarda ti sei persa questo, mi fa un doppio controllo*

Op4: *Faccio del brainstorming con l'intelligenza artificiale. Ad esempio, con riferimento a un candidato specifico posso chiedere come potrebbe migliorare le sue competenze? Oppure fargli fare un'analisi SWOT, oppure anche chiedere degli spunti per avviare un'attività imprenditoriale.*

Op8: *Dico a GPT: Questi sono gli appunti del mio colloquio, questa è quello che ci siamo detti. [...] produci delle consegne operative per la persona.*

Questa funzione di supervisione colma una lacuna particolarmente grave per i liberi professionisti e per gli operatori junior. Tuttavia, l'analisi delle interviste mostra che i SIAG hanno anche un effetto rassicurante in situazioni professionali che gli operatori percepiscono come problematiche.

I SIAG come dispositivi di riduzione dell'ansia professionale

Oltre a svolgere una supervisione di natura tecnica, le interviste mostrano che i SIAG svolgono anche una funzione di riduzione dell'ansia nel caso di operatori junior con competenze ancora in fase di sviluppo e operatori che affrontano casi emotivamente complessi o profili professionali che non conoscono in dettaglio.

Op9, operatore junior con meno di due anni di esperienza, racconta: *Quando la professionalità è alta tendo a usare l'intelligenza artificiale perché mi sento meno sicuro, conosco meno quella professione, entra in gioco anche una parte emotiva, sai io sono giovane e allora in questi casi mi sento più sicuro se mi appoggio all'intelligenza artificiale.* In questo caso i SIAG riducono l'ansia dovuta all'inesperienza.

Op4 fa invece riferimento a situazioni in cui l'operatore deve gestire casi emotivamente gravosi: *A volte ci sono delle persone con delle problematiche davanti alle quali mi sento imbarazzo. Per esempio, quando ti dicono solo uno stato di un certo tipo con un tumore cose di questo genere e non so come parlare. Non so come utilizzare il linguaggio. Difficile anche confrontarti perché, quando ti confronti con un collega al 90% delle volte dice io avuto mio zio così ma questo è un'altra cosa. Io chiedo proprio come parlare con questa persona come farle sentire che il nostro lavoro è un valore, come non far passare a volte l'emozione che passa nella voce quando viene raccontato qualcosa, quando vedo che questa persona non sta bene.* Op4 descrive poi l'effetto di questa interazione: *Ecco puoi avere un dialogo confortante, ma allo stesso tempo sereno e lucido con IA. Potresti farlo con un altro essere umano, ma con IA mi dà una sicurezza, nuova una sensazione che non conoscevo, pur avendo amici fin dall'infanzia [...] questo senso di sicurezza è una sensazione completamente nuova e che non so neanche descrivere bene. Non credo di saperlo descrivere è proprio una sensazione di appoggio.*

Nel caso di Op4 i SIAG offrono all'operatore uno spazio di elaborazione emotiva delle difficoltà relazionali incontrate nel lavoro con utenti fragili o in situazioni emotivamente impegnative. L'operatore può esprimere le proprie incertezze e imbarazzi senza timore di giudizio, ricevendo indicazioni operative che lo aiutano a gestire il caso anche da un punto di vista emotivo. Questa funzione psicologica è particolarmente importante in un settore che è caratterizzato da scarsa supervisione strutturata, e dalla presenza di un numero significativo di liberi professionisti che operano senza supporto di équipe.

Funzione 7: Formazione di operatori di orientamento (3 citazioni)

I SIAG funzionano come dispositivo di apprendimento permanente integrato nell'attività quotidiana.

Op3 utilizza l'IA anche per migliorare le proprie competenze comunicative: *Secondo me IA ha un grossissimo livello di empatia e ci può insegnare. Io la uso per rivedere certe risposte e IA mi dice: Qui sei stata poco empatica. Mi aiuta tantissimo.*

Op4 descrive come l'IA insegni le sfumature del linguaggio [...] *IA ti insegna anche proprio a capire come essere efficace. Ti abitua ad essere chiara in quello che vuoi esporre.* Op4 utilizza sistematicamente la funzione degli stili di Claude: *Ho imparato tanto utilizzando gli stili. Come avrebbe detto questa cosa Oscar Wilde, Einstein, Umberto Eco e io di solito come lo dico? Perché puoi caricare anche il tuo stile. [...]* E poi *l'intelligenza artificiale mi è utilissima nel bilancio di competenze. Il modello che abbiamo in Lombardia quello ufficiale è estremamente stringato, è stata l'intelligenza artificiale a farmi capire come fare un buon bilancio di competenze pur restando nei binari di un output rigido.*

Op8: [ChatGPT] *Mi ha insegnato tanto. [...] Ecco puoi avere un dialogo confortante, ma allo stesso tempo sereno e lucido con IA.*

Op9, operatore giovane e autodidatta sui bilanci di competenze, spiega: *Ho verificato che con ChatGPT i bilanci mi vengono meglio, tieni conto che io non ho una formazione specifica sui bilanci di competenze, ho imparato a farli da autodidatta*

Qui vediamo che i SIAG vengono utilizzati come formatore accessibile, con cui sperimentare, fare domande e migliorare la propria sicurezza operativa nei compiti più difficili.

Funzione 8: progettazione interventi di orientamento (2 citazioni)

Include anche la progettazione di materiali durante gli interventi.

Op4: *Nell'orientamento è molto utile per la mappatura delle competenze, ad esempio gli creo delle domande ho dei questionari che possano aiutarmi ad approfondire.*

Op9: *Ad esempio in un caso ho creato in back office un questionario orientativo non diagnostico perché l'utente voleva verificare se aveva doti di leadership. Ci ho messo più giorni, ma alla fine sono riuscito a far venir fuori un questionario diviso in cinque sezioni con 10 domande ciascuno che andava appunto indagare la leadership e quello l'ho fatto.*

I meccanismi del risparmio di tempo

L'analisi delle funzioni mostra non solo la varietà degli utilizzi dei SIAG, ma anche l'emergere di effetti che dipendono da più di una funzione. Uno di questi effetti, ricorrente nelle testimonianze, è il risparmio di tempo. Il risparmio di tempo è uno dei principali vantaggi rilevati dagli operatori e si manifesta in due ambiti distinti. Il primo deriva dall'automazione di compiti di scrittura che richiedono di sintetizzare in modo intelligente grandi quantità di materiale (ad esempio la scrittura di una sintesi di bilancio, ma anche di informazioni o fonti reperite sul web, ad esempio di un rapporto di ricerca o di una norma legislativa). Il secondo caso è nell'organizzare informazioni secondo un formato prestabilito (ad esempio scrivere o migliorare un CV), o di produrre testi che devono essere efficaci e personalizzati (ad esempio i messaggi di autocandidatura). Il risparmio di tempo è ottenuto soprattutto utilizzando i SIAG per le attività che abbiamo raggruppato nelle funzioni 1. Autore/editor, e 2. Motore di ricerca intelligente (in totale 40 occorrenze su 74, pari al 54%). Vediamo i due casi in dettaglio.

Ricerca e sintesi di informazioni sul web. I SIAG operano come motori di ricerca evoluti: non si limitano a segnalare pagine web, ma elaborano le informazioni trovate in rete. Come spiega Op9: *È molto più efficiente rispetto a Google, si risparmia tempo: fai la domanda dicendo quello che vuoi e ricevi una risposta molto più immediata.* Questa capacità si manifesta principalmente in due modi.

Primo, i SIAG sintetizzano contenuti estesi: alla richiesta *riassumi la legge XY*, il SIAG non solo trova il testo normativo come farebbe Google in modalità classica, ma lo legge e compone un testo di sintesi, anche se tale sintesi non compare in nessuna pagina web esistente.

Secondo, i SIAG combinano parametri multipli, fornendo risposte che soddisfano contemporaneamente criteri diversi. Op9 descrive: *Per trovare una cooperativa nel territorio che si occupa di servizi mensa, ne ho trovata una molto grande che io però non conoscevo.* In questo caso, il SIAG ha integrato informazioni relative a tre parametri (tipo organizzativo + localizzazione geografica + settore di attività), operazione complessa per Google usato in modalità tradizionale.

Questa funzione è particolarmente utile quando l'operatore deve acquisire rapidamente conoscenze su professioni, settori o contesti che non conosce. Op2 testimonia: *Se sto studiando una certa specifica azienda gli chiedo di farmi l'analisi dell'azienda, del posizionamento dell'azienda nel settore e di farmi anche una SWOT.* Op7 racconta di aver esplorato con un utente interessato al gaming *tutto il mondo dell'editoria per videogiochi* e di aver mappato a Padova le associazioni legate ai bambini con difficoltà per individuare potenziali sbocchi professionali.

Automazione della scrittura di testi. Il secondo ambito di risparmio riguarda i compiti di scrittura che richiedono di sintetizzare in modo intelligente grandi quantità di materiale (ad esempio la scrittura di una relazione di bilancio), di organizzare informazioni secondo un formato prestabilito (ad esempio scrivere o migliorare un CV), o di produrre testi che devono essere efficaci e personalizzati (ad esempio i messaggi di autocandidatura).

Op3 testimonia il risparmio per la stesura di relazioni di bilancio: *Invece di metterci un giorno di lavoro (circa una ventina di pagine di report) con IA ci metto due o tre ore.* Op2 evidenzia l'efficienza nella produzione di CV: *Ci vuole un decimo del tempo rispetto a prima. Poi è chiaro che ci devi mettere le mani.* Op9 descrive la

preparazione rapida di materiali didattici: *Mi sono fatto dire gli argomenti del corso e ho chiesto a GPT di prepararmi 5 diverse tracce d'esame. Ci ho messo mezz'ora.*

Complessivamente, questo vantaggio è ottenuto utilizzando i SIAG per le attività che abbiamo classificato nelle funzioni 1. *Autore/editor* (29 occorrenze) e 2. *Motore di ricerca intelligente* (11 occorrenze), per un totale di 40 occorrenze su 74 (54%).

Questo risparmio di tempo, legato alla capacità dei SIAG di elaborare e riorganizzare attivamente le informazioni, contribuisce a spiegare perché gli operatori percepiscano gli strumenti di ricerca tradizionali come Google sempre meno adeguati alle esigenze della consulenza di orientamento.

Supporto alle operazioni cognitive consulenziali

Oltre al risparmio di tempo, i SIAG offrono un secondo vantaggio strutturale: il supporto alle operazioni cognitive che costituiscono il nucleo del lavoro consulenziale. Mentre le funzioni 1 e 2 (*Autore/Editor e Motore di ricerca intelligente*) automatizzano compiti operativi, le funzioni 3, 4 e 6 (*Analista di coerenza, Super consulente, Supervisore*) affiancano l'operatore nei processi di ragionamento professionale che caratterizzano la consulenza di orientamento.

L'utente trova nell'operatore di orientamento un esperto di informazioni sul mondo del lavoro, delle professioni e dei percorsi educativi, nonché un esperto di ragionamento professionale. In particolare, l'operatore svolge varie operazioni cognitive che mettono in relazione caratteristiche personali e situazione dell'utente con professioni, mercato del lavoro e percorsi educativi (Anthropic, 2025a, 2026; OpenAI, 2025a; Perplexity AI, 2025a): analisi (scomporre situazioni complesse per identificarne gli elementi costitutivi), sintesi (integrare informazioni provenienti da fonti diverse), generazione di alternative (immaginare opzioni possibili), inferenze (se le tue caratteristiche più sviluppate sono queste, allora le professioni adatte a te sono queste altre), pianificazione strategica (definire piani d'azione strutturati per raggiungere obiettivi). Queste operazioni cognitive sono basate sulle teorie dell'orientamento professionale adottate dall'operatore. Ad esempio, la teoria tratti-fattori (Guglielmi et al., 2021, p. 37) sostiene che ogni professione richiede, per essere svolta efficacemente, determinate caratteristiche personali, e che ogni persona possiede caratteristiche relativamente stabili nel tempo e sviluppate in misura diversa. Per questo motivo è possibile individuare una corrispondenza ottimale tra persone e determinate professioni.

I SIAG supportano il consulente in tutte queste dimensioni del ragionamento professionale. La differenza sostanziale rispetto al ragionamento dell'operatore sta nella base dati (enormemente più ampia nei SIAG) e nella velocità di elaborazione. Anche in questo caso abbiamo, come per la scrittura di testi, un notevole risparmio di tempo: operazioni cognitive che richiederebbero ore di ricerca e riflessione possono essere svolte in pochi secondi in tempo reale durante i colloqui. Come sintetizza efficacemente Op2: *È il consulente del consulente [...] ha una capacità di accedere a un volume di informazioni a cui io non ho accesso.* Questa metafora descrive il secondo vantaggio principale: i SIAG operano come un supervisore esperto che rivede e migliora il lavoro dell'operatore, proponendo professioni obiettivo e piani d'azione che derivano dall'elaborazione di una base conoscitiva enormemente più vasta. Questo vantaggio è ottenuto soprattutto utilizzando i SIAG per le attività che abbiamo classificato nelle funzioni 3. *Analista di coerenza* 4. *Super consulente* e 6. *Supervisore di operatori* (25 occorrenze su 74, pari al 34%).

Vediamo degli esempi:

Analisi e sintesi. I SIAG supportano l'analisi delle caratteristiche personali integrando e rielaborando le informazioni raccolte dall'operatore. Op4 descrive (analisi): *mettendo insieme punti forti e punti deboli [il SIAG mi] segnala aree di criticità che non sto vedendo.* Op2 spiega: *[il SIAG] integra il bilancio di competenze con altre considerazioni* (analisi) [...] *Mi rielabora le informazioni dandomi una vista più completa* (sintesi).

Generazione di alternative. I SIAG sono molto efficaci nel suggerire nuove possibilità. Op2 testimonia: *vengono fuori 30 idee, magari fattibili o sensate ce ne sono solo 10, però è meglio averne 30 di cui 10 buone*

che 5 di cui una sola buona. Op7 racconta il caso di un'educatrice impossibilitata a lavorare in presenza per problemi di salute: insieme hanno esplorato l'opzione *educazione online 0-6 anni* con creazione di canale Telegram e WhatsApp. Op8 utilizza i SIAG per brainstorming, ad esempio chiedendo *10 cose per cui l'intelligenza artificiale potrebbe essere utile a un lattoniere* per mostrarne le potenzialità agli apprendisti.

Inferenze persona-opportunità. I SIAG aiutano gli operatori a identificare connessioni tra caratteristiche personali e opportunità professionali che potrebbero sfuggire all'operatore, specialmente per profili complessi o settori meno conosciuti. Op9 testimonia: *chiedo a ChatGPT [...] di individuare altre competenze trasversali o tecniche che non sono riuscito estrapolare durante il colloquio, di identificare percorsi formativi che aumentano l'occupabilità e poi anche possibili sbocchi lavorativi diversi da quelli individuati insieme all'utente*. Op3 evidenzia come i SIAG offrano un'altra visione [...] *riesco ancora di più a targettizzare il mercato per il cliente e quindi il discorso diventa: Tu funzioni bene in questo tipo di aziende che sono queste e queste*. Questa è l'operazione cognitiva di gran lunga più utilizzata (16 occorrenze su 74, 22%)

Pianificazione strategica. I SIAG aiutano a definire piani d'azione per raggiungere obiettivi professionali. Op9 utilizza i SIAG per identificare *eventuali interventi compensativi vale a dire corsi di formazione che la persona potrebbe fare per migliorare la sua occupabilità per il lavoro desiderato*. Op2 costruisce con i SIAG piani completi di autocandidatura che includono strategia di approccio e personalizzazione dei messaggi.

I limiti del supporto. Tuttavia, l'efficacia di questo supporto dipende da due fattori controllati dall'operatore. Il primo è la capacità di interrogare i SIAG con prompt appropriati e insistenti. Op2 evidenzia: *L'IA è pigra, tende a darti delle risposte all'inizio molto standard. Quando però tu insisti allora tira fuori il meglio di sé*. Il secondo è la validazione degli output. Op3 sottolinea: *vado sempre a verificare quello che mi dice l'intelligenza artificiale. Se mi dà dei numeri [...] io vado sempre a verificare*. Op2 racconta di aver chiesto al SIAG: *Portami delle evidenze. A volte IA risponde: No, in realtà non ho nessuna evidenza, potrei sbagliarmi*. Questo evidenzia che coi SIAG necessitano di supervisione umana per garantire accuratezza e pertinenza situazionale.

Due modalità d'uso dei SIAG

Le testimonianze suggeriscono che esistono due modalità d'uso dei SIAG, che hanno effetti diversi. Op4 distingue tra un uso *veloce* e un uso *collaborativo*. Nella modalità collaborativa, che possiamo chiamare *co-thinking* (vedi Capitolo 2), l'operatore costruisce una collaborazione step dopo step. *Non si fa in fretta, ma si fa bene*. Si approfondisce: *la macchina stessa che ti dà un risultato e poi ti stimola dice: Senti ma vuoi che approfondiamo questo punto? Vuoi che ti faccia una scheda tecnica su questo, una tabella? Cosa ne dici se sviluppiamo questo punto che mi sembra per te sia importante?* In questa modalità l'interazione con i SIAG richiede più tempo, ma attiva un processo metacognitivo di riflessione che porta a un miglioramento della consulenza. Nella modalità veloce, invece, il SIAG viene interrogato in modo sbrigativo per ottenere risposte rapide, come si farebbe con Google: *domanda - risposta e arrivederci e grazie*. In questa modalità, che possiamo chiamare *co-pilot*, il SIAG viene utilizzato per svolgere un singolo compito (ad esempio, migliorare il CV) e permette solo di risparmiare tempo nel compito specifico, che risulta di buona qualità ma scollegato dagli altri aspetti del processo di consulenza complessivo.

L'uso limitato di Google

È interessante notare che, nonostante Google abbia integrato la funzionalità dell'IA generativa da giugno 2025, nessun intervistato ha riferito di utilizzare tale funzionalità nella propria attività. Tutti hanno continuato a rivolgersi a strumenti dedicati come ChatGPT, Gemini o Claude. I motivi possono essere diversi:

- la novità di questa funzione di Google, attivata appena un mese prima. Alcuni operatori possono aver preferito continuare a lavorare con i SIAG dedicati perché avevano già imparato a utilizzarli e/o li percepivano come migliori rispetto all'ultimo arrivato

- la strutturazione limitata della IA su Google, che fino all'ottobre 2025 era centrata solo sulla ricerca di informazioni e non permetteva conversazioni né elaborazione di testi (Peretti Ferretti M., 2025). E al momento attuale (gennaio 2026) la modalità AI mode di Google non permette ancora di raccogliere le chat dedicate allo stesso tema in 'spazi di lavoro' dedicati (Google AI, 2026), come avviene invece nei principali SIAG.

La protezione dei dati personali

Gli operatori lavorano con dati personali degli utenti, incluse informazioni sulla salute, disabilità e condizioni socio-economiche. È essenziale, perciò, che trattino questi dati in modalità conforme alla normativa sulla privacy. Come ho spiegato nel Capitolo 2 gli account individuali, anche a pagamento, e anche nel caso di anonimizzazione leggera, disattivazione dei dati per addestramento o uso della funzione *in incognito* non rispettano la normativa. L'anonimizzazione estrema (cancellare non solo dati anagrafici, ma anche nome delle imprese e degli enti formativi dove l'utente ha lavorato o studiato, e gli anni di ingresso e termine delle diverse esperienze), d'altra parte, richiede molto tempo e solo Op4 vi ha fatto cenno. Per un trattamento dati personali conforme è necessario stipulare account aziendali, ma questa possibilità finora non è stata disponibile con i SIAG più diffusi come ChatGPT, Claude e Perplexity. La necessità di account aziendali sussiste anche qualora i dati personali vengano archiviati in spazi di archiviazione online come OneDrive o GoogleDrive o inseriti in messaggi email. Fatta questa premessa, è interessante commentare qual è il livello di compliance con la normativa che risulta dalle interviste.

Tabella: Account Aziendali vs Personali

	Tipo di Account	Estratto dall'Intervista - Tipo Account	Misure Privacy Adottate
Op1	Aziendale	<i>Noi abbiamo una un abbonamento, quindi usiamo la versione che dovrebbe dare più informazioni; poi ho incrociato Gemini perché sui cellulari Android c'è quello.</i>	NESSUNA MISURA MENZIONATA
Op2	Personale	<i>Allora li uso da circa un po' più di due anni [...] ho iniziato con Gemini di Google. All'inizio gratuitamente poi ho fatto anche l'abbonamento per un quasi un anno [...] Poi ho fatto un corso [...] da lì ho deciso di disdire l'abbonamento di Gemini e di abbonarmi a ChatGPT che ormai è un anno che sono abbonato.</i>	NESSUNA MISURA MENZIONATA
Op3	Personale	<i>... tutti quelli gratuiti: Gemini ChatGPT DeepSeek e Claude. Questi sono i quattro che uso di più in genere e anche Copilot (?), però in genere soltanto per farmi fare le immagini.</i>	NESSUNA MISURA MENZIONATA

Op4	Personale (non specificato se abbonamento business)	<i>Prevalentemente GPT, Claude, Copilot inserito in Microsoft 365. Poi uso alcuni tool per le immagini per cui RLCraft Ideogram poi uso Perplexity tantissimo lo trovo assolutamente utile. [non specifica se Microsoft 365 con abbonamento business]</i>	<i>(1) Sono attentissima alla tutela dei dati, Perciò ho disattivato sia in GPT che in Claude la possibilità di utilizzare le risposte per l'addestramento; (2) Ho imparato che negli scritti a mano non basta coprire di nero le parole che non voglio fargli leggere, bisogna proprio cancellare i dati sensibili; (3) Io tolgo tutto quello che può far riconoscere la persona, ad esempio se la persona ha lavorato per la Coca Cola non c'è nessun problema di riconoscimento, ma se ha lavorato in un'azienda specifica in una piccola città in un periodo specifico allora la persona diventa riconoscibile e queste informazioni le taglio.</i>
Op5	Personale	<i>ChatGPT. Allora ho iniziato con la versione free, poi sono passata in tempi abbastanza rapidi alla versione a pagamento. Secondo me lo uso da un anno e mezzo, dunque da inizio 2024.</i>	NESSUNA MISURA MENZIONATA
Op6	Personale	<i>ChatGPT, mi è stato utile per velocizzare i tempi delle relazioni, per scrivere le relazioni relative a ogni utente.</i>	<i>(1) C'è sempre il problema della privacy e quindi non inserisco dati sensibili; (2) Domanda: Dunque togli dati personali, tipo nome e cognome o altri dati che possono portare a identificare la persona. [...] Risposta: Se cerco professioni compatibili con determinate patologie metto la patologia e basta, senza dati aggiuntivi; (3) Ho settato GPT in modo che non utilizzi le conversazioni per il proprio addestramento</i>
Op7	Personale (non specificato se abbonamento business)	<i>Utilizzo diversi strumenti: ChatGPT, Claude (che trovo molto efficace per le lettere di presentazione), Gemini, DeepSeek. [non specifica se Gemini con abbonamento business]</i>	<i>C'è poi il problema della privacy dei dati, è necessario fare attenzione al settaggio iniziale per evitare che i dati vengano salvati</i>
Op8	Personale	<i>Uso esclusivamente GPT</i>	<i>(1) sono molto attento alla privacy, quando carico dati personali evito di mettere dati sensibili (2) Finora nel suo utilizzo c'è un possibile problema privacy... (3) Manca un'etica cioè delle linee guida relative all'utilizzo dei siti IA</i>
Op9	Aziendale	<i>Io utilizzo GPT, l'azienda ci paga un account. L'azienda ne ha promosso l'uso anche con dei corsi nella divisione che si occupa di selezione del personale, mentre noi non abbiamo fatto formazione, anche se possiamo usarlo. In fase di settaggio è stato comunicato a GPT che noi siamo un'agenzia per</i>	<i>(1) quando carico dati personali evito di mettere dati sensibili. (2) Non carico le schede di bilancio per un problema di privacy. (3) Faccio un copia incolla dei miei appunti togliendo nome e cognome e tutti i dati sensibili perché poi questo è una cosa di cui volevo anche parlare con te. Io faccio così perché penso che sia poi un problema etico, cioè io non so dove vanno questi dati.</i>

	il lavoro, svolgiamo attività di orientamento eccetera. Poi io la mia cartella dove inizio una nuova chat ogni volta che devo fare una richiesta nuova.	
--	---	--

Come possiamo vedere, solo Op1 e Op9 (2/9, pari a 22%) utilizzano account business. Gli altri, con l'eccezione di Op4 che lo dichiara esplicitamente, è improbabile che ricorrano a anonimizzazione estrema; perciò, possiamo ipotizzare che gli operatori che utilizzano solo SIAG che non permettono a singoli e liberi professionisti di stipulare un abbonamento aziendale (Op2, Op3, Op5, Op6, Op8; 5/9, pari al 55%) stiano gestendo i dati personali in modo non conforme. E anche Op7 non specifica se usa un abbonamento business.

Questa situazione di possibile non conformità per 6 operatori su 9 (67%) non indica necessariamente cattiva volontà, ma piuttosto mancate informazioni su una normativa complessa come quella relativa alla privacy, assenza di piani di abbonamento rivolti a liberi professionisti e, per chi è dipendente o collabora con organizzazioni, assenza di linee guida aziendali.

Strategie contro bias e allucinazioni

Come evidenziato nel Capitolo 2, i SIAG sono soggetti ad allucinazioni (informazioni errate o inventate) e bias (distorsioni dovute ai dati di addestramento). La maggioranza degli intervistati (7/9) mostra consapevolezza critica delle allucinazioni, adottando strategie di verifica e validazione degli output.

Consapevolezza delle allucinazioni e strategie di verifica

Op2 descrive il problema dell'invenzione di informazioni. *Se c'è qualcosa che mi dice che non mi torna perché magari è un po' l'azienda la conosco dico: "Guarda che stai sbagliando. Questo non è vero perché hanno appena lanciato questo prodotto."* IA risponde: *"Hai ragione. Scusa aspetta"* e rielabora. Op2 descrive anche una modalità di verifica: [Dopo che IA mi ha fornito risultati, chiedo] *Portami delle evidenze. A volte IA risponde: No, in realtà non ho nessuna evidenza, potrei sbagliarmi. E allora capisci che sta inventando. Quindi è necessario stargli sempre addosso. Chiedere: Sei sicuro? Hai verificato queste informazioni?*

Op3 verifica costantemente i risultati con altre fonti: *Vado sempre a verificare quello che mi dice l'intelligenza artificiale. Se mi dà dei numeri [...] io vado sempre a verificare [...] Quando mi dà dei ruoli che non conosco, la prima cosa che faccio vado a vedere se esistono veramente perché il rischio è che mi dica che esiste il lanciatore di coltelli come lavoro.*

Lo stesso Op9: *Le informazioni sono da verificare [...] io controllo tutto, verifico le fonti, però anche così risparmio tantissimo tempo.*

Op4 invece pratica una strategia diversa, basata sul confronto fra le risposte di più SIAG: *Aprondo tre o quattro finestre contemporaneamente, dando per esempio lo stesso prompt e vedendo le diverse risposte e prendendo di ciascuna qualcosa che possa essere interessante.* Questa modalità però aumenta i tempi di consultazione e il carico cognitivo per l'operatore.

Nonostante questa consapevolezza diffusa, solo Op2 fa riferimento esplicito a allucinazioni. L'assenza di segnalazioni di problemi gravi può essere interpretata in due modi: (a) alcune allucinazioni potrebbero non essere state riconosciute come tali; (b) gli operatori hanno integrato il riconoscimento e la correzione delle allucinazioni nella pratica quotidiana, e lo ritengono un aspetto che non vale la pena di approfondire.

Bias nei dati di addestramento

La consapevolezza dei bias è meno presente (2/9 operatori). Op4 fa una analisi approfondita, descrivendo un esempio di origine dei bias: *Adesso stanno dotando di intelligenza artificiale gli ATS [...] Se hai 100 CV e fai una selezione, non può essere che le donne che vengono fuori sono in forte minoranza [...] Non perché la macchina preferisce agli uomini e neanche perché sia stata istruita al patriarcato, semplicemente perché ha capito da dati storici di quella azienda che frasi del tipo 'in tre mesi di mia esperienza in quell'azienda ho aumentato del 90%' questa frase viene scelta, mentre una frase del tipo 'sono empatica nella relazione' viene scartata. Questo penalizza le donne.*

Op3 condivide la stessa consapevolezza di Op4: *IA lavora sulla media delle informazioni che ha. Quindi se mi fa certi ragionamenti è perché li prende dalla media. Questo è un dato importantissimo da considerare quando la si utilizza.*

Continuità con le pratiche professionali esistenti

Le strategie di verifica adottate dagli operatori rappresentano un'estensione di competenze professionali già consolidate nella ordinaria pratica professionale. Gli orientatori esperti sono abituati a valutare l'affidabilità delle fonti reperite sul web: sanno distinguere portali istituzionali da siti di scarsa qualità, sanno riconoscere profili professionali che riflettono stereotipi, verificano l'attendibilità di dati sul mercato del lavoro attraverso il confronto tra fonti diverse e attendibili.

L'uso dei SIAG non richiede perciò lo sviluppo da zero di capacità critiche, ma l'adattamento di competenze già possedute a una nuova fonte che ha due caratteristiche problematiche: (a) nasconde o integra in modo opaco le fonti originali, rendendo difficile applicare i criteri tradizionali di valutazione dell'autorevolezza; (b) sintetizza informazioni aggregate presentandole con tono autorevole. Gli operatori intervistati sembrano aver sviluppato strategie efficaci per gestire queste caratteristiche, trasferendo ai SIAG le stesse modalità di analisi che applicano ad altre fonti informative.

L'utilizzo dei SIAG in attività non orientative

Nonostante l'uso dei SIAG per attività di tipo diverso dall'orientamento non fosse oggetto di indagine, e perciò non sollecitato, tutti gli intervistati hanno citato anche usi di questo tipo. Questo rende l'idea del livello di pervasività raggiunto da questi strumenti.

Attività professionali collaterali

Vari operatori utilizzano i SIAG per attività professionali che svolgono parallelamente all'orientamento. Op3 e Op5 descrivono un uso sistematico per personal branding e marketing: *Io uso IA anche per il lavoro mio personale. Ad esempio, se devo scrivere un post su LinkedIn lo scrivo sempre io però a volte gli chiedo di rivedermelo. Adesso sto facendo un lavoro sul mio personal branding e su questo mi sta aiutando tantissimo (Op3).* Op3 segnala inoltre: *IA ha assolutamente migliorato la mia capacità di fare marketing.*

La progettazione formativa è un'altra area di utilizzo. Op3: *Io uso IA anche per la formazione, l'ho usata tantissimo, mi aiuta a trovare attività, dividere in moduli i contenuti.* Op4 e Op8 utilizzano i SIAG per la produzione di test di valutazione: *nei test dei finali dei corsi di formazione: se carico 100 slide GPT mi tira fuori immediatamente 30 domande con tre possibili risposte, delle quali solo una giusta (Op4).* Op3 riferisce anche l'uso per la realizzazione di materiali didattici: *Di recente dovevo partecipare a un evento gli ho chiesto all'intelligenza artificiale come strutturare il mio intervento e poi mi ha fatto anche le slide, ci ho messo meno di un'ora a fare tutto c'è un enorme risparmio di tempo.*

Op2, che svolge anche consulenza di carriera con profili manageriali, descrive un caso di utilizzo per consulenza imprenditoriale a un cliente che voleva avviare un'attività: *Abbiamo dato l'idea in pasto a Monday [...] è praticamente una consulenza in un quarto d'ora: ti dice quante sono le realtà, come si posizionava la sua rispetto alle altre, quali erano le difficoltà di entrare in quel mercato. Gli ha fatto il*

business plan di come aprire la lavanderia. Gli ha fatto il flyer di promozione, gli ha spiegato come proporsi a tutte le realtà della zona con i servizi di lavanderia e di pulizie.

Sviluppo professionale e apprendimento continuo extra orientamento

Alcuni operatori utilizzano i SIAG come strumenti di sviluppo professionale. Op3 riferisce di averli impiegati per la stesura della tesi di laurea: *Io la tesi mia l'ho fatta da giugno 2023, quindi già usavo un'intelligenza artificiale. Le fonti le ho scelte io. Alla IA ho fatto fare solo lavoro di traduzione perché gli articoli erano tutti in inglese. E dopo il lavoro di traduzione mi facevo verificare che i pezzi che le considerazioni che avevo fatto avessero un senso logico.*

Op7 descrive l'uso per l'approfondimento tematico dei propri corsi: *Quello che io l'ho usato per trovare nuovi autori da inserire nel mio corso dedicato all'approccio filosofico all'orientamento. Poi mi sono andato a comprare il libro però GPT mi ha dato informazioni che non conoscevo mi ha suggerito delle sfumature, delle interpretazioni che non avevo considerato.*

Op8 utilizza i SIAG per migliorare le proprie competenze comunicative professionali: *Faccio analizzare a IA questa mail che ho ricevuto, la leggo e magari non mi accorgo che dentro c'è un implicito che a me è sfuggito per esempio, oppure ho risposto in una forma che è sembrata troppo superficiale, oppure al contrario mi sono dilungata troppo; quindi, IA ti insegna anche proprio a capire come essere efficace.* Op8 testimonia l'impatto di questa pratica: *mi illudevo di avere capacità di ascolto attivo e una capacità relazionale di comunicazione eccetera [...] facendo revisionale le tue mail a IA ti accorgi di alcune cose che ti sfuggono e questo mi ha resa più attenta.*

Op3 descrive l'uso dei SIAG per migliorare la propria comunicazione con gli utenti: *Secondo me IA ha un grossissimo livello di empatia e ci può insegnare. Io la uso per rivedere certe risposte e IA mi dice: Qui sei stata poco empatica. Mi aiuta tantissimo.*

Uso personale per la vita quotidiana

Alcuni operatori riferiscono anche usi dei SIAG per questioni personali della vita quotidiana. Op4 descrive alcuni esempi: *Ti dico una cosa che ho imparato a fare con l'intelligenza artificiale. Finora quando si bruciava una lampadina in casa la tendeva e la portavo alla ferramenta e me la facevo sostituire. A un certo punto mi sono detta: No devo imparare. E allora mi sono fatto spiegare da un sito di intelligenza artificiale come scegliere una lampadina. Un'altra cosa che ho imparato ad esempio è come farmi una tinta di capelli da sola.* Op4 segnala inoltre l'intenzione di utilizzare i SIAG per decisioni importanti: *Adesso ho intenzione di comprare una casa e chiederò all'intelligenza artificiale quali sono i passaggi e le cose a cui devo stare attenta.*

In sintesi

L'utilizzo dei SIAG si estende significativamente oltre i confini dell'orientamento, sia in attività professionali collaterali (formazione su temi extra orientativi, marketing, consulenza imprenditoriale, corrispondenza), che nella vita quotidiana personale. Questa evidenza testimonia come, una volta appreso, l'uso dei SIAG tende a diffondersi in tutti gli ambiti di vita.

5.5.2. Un confronto fra i dati relativi alle attività orientative ottenuti dal questionario e dalle interviste

Come anticipato in precedenza, questionario e interviste forniscono informazioni complementari. Il questionario fornisce una 'mappa di intensità', mentre le interviste forniscono una 'mappa di pratiche e ruoli'.

Fatta questa premessa, vediamo che la maggioranza dei compiti la cui percezione di utilità (risultante dal questionario) è massima (3.2. *mettere a punto gli strumenti di ricerca*, 1.2. *redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche emerse* e 1.3. *individuare profili professionali coerenti*) appartiene alle funzioni effettivamente più utilizzate dagli operatori (risultanti dalle interviste).

5.5.3. L'inserimento dei SIAG nei colloqui di consulenza. Visione d'insieme

La tabella sottostante descrive in sintesi, sulla base di una serie di parametri, in che modo gli intervistati utilizzano i SIAG.

	Contesto	Tipologia prevalente di utenti	Uso IA da parte degli utenti prima della consulenza	Modalità di utilizzo IA dell'operatore	Con che % di utenti usa direttamente IA durante il colloquio	Momento di introduzione IA
Op1	APL - GOL	Utenti GOL; profili professionali noti e meno noti	quasi nessuno	Uso diretto durante il colloquio con pochissimi utenti; insegnamento molto limitato; uso su PC e successivamente su cellulare	meno del 5%	Durante il colloquio
Op2	Società HR / Libero professionista	Quadri, dirigenti, giovani ad alta scolarità	qualcuno	Uso sistematico; insegna agli utenti a usare i siti; utilizzo a supporto del lavoro consulenziale	quasi 100%	Durante il colloquio, dopo la costruzione della relazione
Op3	Agenzia formativa / Libero professionista	Laureati STEM di varie età	Uso iniziale scarso e insoddisfacente (CV e domande generali)	Prima spiega determinati compiti, poi come usare IA per svolgerli meglio	100%	Durante il colloquio, dopo una fase esplicativa iniziale
Op4	GOL 4 / Formatrice	Utenti disabili selezionati anche per disponibilità all'uso dell'IA	Circa 50% già utenti IA (CV o semplici ricerche)	Schermo condiviso; insegna ad usare, esercitazioni autonome a casa; confronto tra più siti	100%	Dopo il primo colloquio
Op5	APL / Libero professionista	Profili professionali sconosciuti	15% per ricerca di lavoro	Solo con profili medi e medio alti. Uso in back office; assegna compiti da svolgere a casa che vengono svolti con SIAG se gli utenti già li usano	50%	Fuori dal colloquio

Op6	GOL 4	Utenti disabili, spesso passivi; giovani più motivati	Circa 50% (soprattutto giovani)	Insegna l'uso di Perplexity su cellulare per ricerca annunci e imprese	50%	Durante il colloquio
Op7	Agenzia formativa / Libero professionista	Utenti poco informatizzati; alcuni prossimi alla pensione	Meno del 5% (poco e male)	Dimostrazione dell'uso; formazione all'uso; rende autonomi gli utenti compatibili	fra il 10 e il 50%	Durante il colloquio
Op8	APL / Libero professionista	Utenti eterogenei	?	Uso prevalente in back office; in circa 40% dei casi uso in colloquio con schermo condiviso; revisione critica degli output, insegna a usare	40%	Durante il colloquio, dopo la costruzione della relazione
Op9	APL	Utenti GOL di età variabile	?	Uso in back office per bilanci; uso in colloquio quando Op non conosce mansione o impresa; schermo condiviso, insegna a usare	50%	Durante il colloquio

La maggior parte degli operatori afferma che pochissimi utenti usano già i SIAG. Fanno eccezione Op4 e Op6 che stimano intorno al 50% la quota dei loro utenti già familiari (prevalentemente per CV e ricerche generiche). Le percentuali di utenti con cui gli operatori utilizzano i SIAG sono molto variabili, da meno del 5% (Op1) fino al 100% (Op2, Op3, Op4). Otto operatori su nove utilizzano i SIAG anche durante il colloquio, anche se alcuni puntualizzano che inseriscono i SIAG dopo una parte iniziale necessaria per la costruzione di una relazione, e Op4 addirittura solo nei colloqui successivi al primo. Infine, otto operatori (Op1, Op2, Op3, Op4, Op6, Op7, Op8, Op9) forniscono agli utenti con adeguate competenze digitali indicazioni su come utilizzare i SIAG in autonomia.

5.5.4. L'utilizzo dei SIAG nei colloqui di consulenza

Quando gli operatori introducono i SIAG

Sette operatori su nove (Op1, Op2, Op3, Op6, Op7, Op8, Op9) utilizzano i SIAG già nel primo colloquio di orientamento. Op4 li introduce a partire dal secondo colloquio, mentre Op5 e Op8 li utilizzano prevalentemente in back office.

Op3 spiega che introduce i SIAG *dopo una fase di esplicazione iniziale*, mentre Op2 *dopo che si è stabilita una relazione di fiducia* e Op8 *dopo aver creato la relazione*, ma queste affermazioni devono essere contestualizzate. Il colloquio di consulenza di orientamento prevede una fase iniziale di analisi della domanda e una fase intermedia in cui l'operatore raccoglie informazioni sull'utente con domande aperte e riformulazioni. Queste due fasi, che durano in genere almeno 30-40 minuti, 'creano la relazione'. Solo successivamente, quando si lavora sulla definizione della professione obiettivo (se mancante), sulla revisione della ricerca di lavoro e sulla stesura del piano d'azione, servono strumenti di supporto come Google o i SIAG. Queste dichiarazioni degli intervistati descrivono perciò una pratica standard.

Op4 sembra rimandare l'uso dei SIAG ai colloqui successivi al primo perché svolge la parte di esplorazione precedente alla definizione della professione obiettivo (se mancante) e del piano d'azione in modo molto approfondito: *[introduco IA] non nel primo colloquio. Prima si cerca di capire chi sei e quale potrebbe essere un programma delle attività nei colloqui successivi, anche se a volte già al primo colloquio mi hanno detto tu ti intendi l'intelligenza artificiale.*

Op5 assegna dei compiti a casa che gli utenti svolgono di solito con Google e portali di annunci ma alcuni, verosimilmente quelli in grado di utilizzarli, di propria iniziativa anche con i SIAG.

Op8 segnala un suo timore relativamente alle sue modalità di interazione con gli utenti: *Usare questi siti sarebbe come indirizzare un orecchio da una parte e l'altro orecchio dall'altra. Già io lavoro a distanza e questo rende più difficile creare una relazione con l'utente. Per questo motivo uso questi siti [soprattutto] in back office.* Op8 evidenzia, cioè, il rischio di frammentazione dell'attenzione: non puoi ascoltare bene con un orecchio rivolto verso una cosa (l'operatore) e l'altro orecchio verso un'altra cosa (il SIAG) contemporaneamente.

Però successivamente dichiara:

D: Tu utilizzi un approccio che è molto attento alla qualità della relazione. Ti sembra che, quando usi GPT la qualità della relazione viene danneggiata?

R: No non vedo differenze perché appunto lo faccio percepire come uno strumento avanzato, come un software, non come un consulente a fianco a un consulente. Quindi lo vedo come qualcosa che è potenza, ma non sostituisce, Come se fosse una stampella, e vedo che la persona si sente rinforzata perché quello che viene prodotto dall'intelligenza artificiale gli sembra scientifico.

Come gli operatori presentano i SIAG agli utenti

Gli operatori adottano diverse strategie per introdurre i SIAG nel colloquio, a seconda delle caratteristiche dell'utente e del proprio stile professionale.

Presentazione scherzosa. Op9 utilizza un approccio informale: *Io tendo a creare con i miei utenti un legame abbastanza informale e quindi la metto un po' sullo scherzo. Dico adesso facciamoci aiutare da questo sito che è molto intelligente. Alcuni utenti hanno paura dell'intelligenza artificiale per questo motivo cerco di sdrammatizzare, di usare un po' di leggerezza.* Riconosce che questa modalità potrebbe non essere ottimale: *Effettivamente adesso che me lo chiedi mi ci fai riflettere. Magari potrei anche introdurlo in maniera un po' più seria.*

Presentazione come strumento tecnico. Op7 e Op8 presentano i SIAG esplicitamente come uno strumento tecnico per evitare di svalutare il proprio ruolo. Op7 spiega: *Presento questi siti come uno strumento, faccio vedere come li uso, in questo modo la persona comincia a prendere familiarità. Di solito sono molto contenti ti dicono: Che figata!* Op8 chiarisce: *Presento questo strumento come una specie di enciclopedia personalizzabile consultabile, ma che dobbiamo anche essere in grado di interpretare. Quindi il consulente mantiene un suo ruolo.*

Valutazione preliminare della conoscenza dell'utente. Vari operatori verificano se l'utente conosce già i SIAG. Op8 riferisce: *Chiedo: Hai mai usato l'intelligenza artificiale? Molte volte mi capitano ragazzi che la usano ma per chiedere cose semplici. Spiego loro come porre il quesito e vedono che il risultato cambia in base a come si pongono i quesiti.* Op9 descrive reazioni di diverso tipo: *Quando gli faccio vedere come funziona GPT alcuni mi dicono: sei bravissimo io non so usare neanche Google. Altri invece mi dicono: lo uso anch'io. Dipende molto dall'età, tendenzialmente le persone sui 40-50 anni non sanno cos'è, altri sanno cos'è ma sono scettici.*

Gestione della diffidenza. Gli operatori incontrano anche diffidenza. Op8 testimonia: *A volte qualcuno dice ma dove andremo a finire con questa? Ci mangeranno il lavoro, rimarremo senza lavoro. Però c'è anche*

molta curiosità. Op4 descrive diffidenza verso l'informatica in generale: *Tieni conto che a volte sono persone che hanno delle difese mentali nei confronti dell'informatica, per cui non trovi un terreno. Poi si scopre che è paura di non essere all'altezza, che sia una cosa troppo difficile e quindi devi smontare un po' questa credenza. A volte rinuncio.*

In che modo i SIAG vengono usati nel colloquio

Nel momento in cui gli operatori hanno necessità di consultare i SIAG, condividendo lo schermo, mostrano la scrittura dei prompt e discutono i risultati con gli utenti. Alcuni operatori commentano anche la scrittura dei prompt.

Op4: *... con tutti gli altri quasi sempre al distanza; in questo caso è sufficiente condividere lo schermo [...] li faccio esercitare a casa sul prompt e sul Magic prompt.* Op8: *In circa 40% dei casi uso in colloquio con schermo condiviso; revisione critica degli output.*

L'uso dei SIAG con schermo condiviso crea una configurazione triangolare nell'interazione: operatore-utente - applicazione a cui si accede tramite pc. Questa configurazione si è diffusa a partire da circa trent'anni fa, con la diffusione del World Wide Web e dei browser; tuttavia, le funzionalità dei SIAG ne cambiano profondamente le caratteristiche. Per comprendere questa trasformazione, è utile analizzare sistematicamente le differenze fra i due strumenti.

	A	B	C	D
	Dimensione analizzata	Uso di Google (modalità tradizionale)	Uso dei SIAG	Differenza rilevante per il colloquio
1	Ricerca di informazioni	Google produce risultati grezzi e generici, ma con link specifici	I SIAG forniscono risposte più accurate e strutturate e in un formato che integra le varie info disponibili su web, con un approccio consulenziale. Più opachi sulle fonti consultate e sui criteri di collazione	I SIAG forniscono risultati più accurati, già elaborati in senso consulenziale, di più facile comprensione, velocizzando il processo di ricerca. Le fonti e i criteri di selezione sono potenzialmente meno verificabili/trasparenti
2	Produzione di materiali	Assente (si producono con i SIAG)	Produzione e revisione rapida di artefatti quali CV, messaggi di autocandidature, etc.	I SIAG riducono notevolmente i tempi necessari per queste attività e producono artefatti spesso percepiti di qualità superiore a quelli prodotti direttamente dall'operatore
3	Andamento temporale dell'uso	Interazioni brevi e puntuali, generalmente intermittenti e accessorie rispetto al dialogo consulenziale	Interazioni più lunghe e continue; il SIAG rimane attivo ed è interrogato ripetutamente durante la fase di lavoro	Il SIAG tende a essere utilizzato a più riprese all'interno dello stesso colloquio

4	Tipo di attività cognitiva	Centrata su ricerca, selezione, confronto e sintesi di informazioni	Oltre alle funzioni relative alla ricerca di informazioni, suggerisce piani d'azione e valuta e raffina gli artefatti prodotti	Il compito dell'operatore tende a spostarsi da ricerca e sintesi di informazioni a gestione dei SIAG e analisi dei risultati. Lo sforzo cognitivo dell'operatore, quando cerca info e produce materiali, tende a ridursi, mentre aumenta quello di valutazione critica dei risultati
5	Ruolo dell'operatore	Svolge la ricerca, valuta e sintetizza le fonti, discute i risultati con l'utente	Svolge la ricerca e valuta i risultati e i piani d'azione suggeriti, esamina e se necessario modifica gli artefatti; discute risultati e artefatti con l'utente	L'utilizzo dei SIAG introduce attività di validazione (delle sintesi di ricerche su web, dei piani d'azione suggeriti e degli artefatti) e riduce il tempo dedicato ad attività di sintesi di informazioni e di produzione diretta di testi
6	Coinvolgimento dell'utente	A seconda dell'approccio del consulente, il ruolo dell'utente può essere quello di spettatore o coesploratore, fino alla digitazione diretta delle query e alla valutazione diretta delle informazioni reperite da Google	Analogo	Identico e dipendente dall'approccio del consulente
7	Possibile percezione della competenza professionale	La competenza dell'operatore è dimostrata dalle sue capacità di utilizzo di Google e di analisi e sintesi delle informazioni reperite, e, più in generale, dalle sue capacità di scrittura degli artefatti	Il ruolo del consulente nella produzione diretta dell'output dei SIAG è minore (i contenuti sono spesso già 'pronti'), ma aumenta il suo ruolo di regista e validatore. I SIAG svolgono in modo efficace alcuni compiti rilevanti tradizionalmente affidati al consulente di orientamento	La competenza non è più mostrata principalmente attraverso la produzione diretta di testi e la capacità di suggerire piani d'azione, ma dalla capacità di ottenere dai SIAG i risultati desiderati. L'utente può percepire i SIAG come più competenti dell'operatore su alcuni compiti tecnici; la competenza dell'operatore emerge nella capacità di guidare il processo, adattare e discutere criticamente gli output
9	Figure nella relazione	Relazione a tre - utente, consulente, SIAG - con Google in un ruolo passivo	Relazione a tre, con una entità che assume tre ruoli: scrittore/editor, motore di ricerca intelligente, consulente specializzato in analisi e strategie	I SIAG assumono nel colloquio un ruolo assai più rilevante, l'operatore agisce come regista di una 'entità' che svolge in modo più efficace alcuni dei suoi compiti tradizionali (elaborare e sintetizzare informazioni, produrre e revisionare testi)

10	Aspetti etici e di responsabilità	L'operatore è responsabile della valutazione della affidabilità delle informazioni raccolte	Responsabile anche della tutela dei dati personali dell'utente e della chiarificazione sulle modalità di utilizzo e affidabilità dei SIAG	I colloqui devono essere svolti con account conforme a normativa privacy, l'uso dei SIAG deve essere autorizzato dagli utenti, vanno caricati solo i dati personali necessari per l'obiettivo desiderato
----	--	---	---	--

Google, usato in modalità tradizionale (cioè senza integrazione con l'IA), è uno strumento sostanzialmente passivo, che può essere paragonato a una vasta biblioteca digitale immediatamente consultabile durante l'interazione con l'utente. Google viene utilizzato nel momento in cui l'operatore ha necessità di una informazione che non conosce, e il processo rimane ancora impostato sulle capacità di consulenza e di elaborazione dati e testi dell'operatore.

I SIAG possono invece essere immaginati come due distinti assistenti che affiancano il consulente: un esperto nella scrittura di CV, profili LinkedIn, autocandidature e un superconsulente in grado di analizzare la situazione dell'utente e suggerire professione obiettivo e piano d'azione adeguato. Secondo Op4, l'IA rappresenta *un colpo di bacchetta magica che produce quello di cui hai bisogno, con idee, spunti, accezioni a cui non avresti pensato*. Per Op2 *ci vuole un decimo del tempo rispetto a prima* e inoltre i SIAG sono *un super consulente del consulente*. Op3 testimonia che: *Adesso con IA ho un mentore che verifica il mio lavoro che mi dice: Guarda ti sei persa questo*.

5.5.5. La riconfigurazione del ruolo e delle pratiche dell'operatore

Le differenze fra Google e i SIAG producono effetti molteplici sul ruolo e sulle pratiche professionali degli operatori.

Velocizzazione e trasformazione dei compiti lavorativi

La drastica riduzione dei tempi necessari per determinati compiti lavorativi è segnalata da diversi operatori: Op2: *Ci vuole un decimo del tempo rispetto a prima*; Op3: *Invece di metterci un giorno di lavoro (circa una ventina di pagine di report) con IA ci metto due o tre ore*. Tuttavia, le testimonianze su come questo tempo viene effettivamente utilizzato rimangono generiche. Op6 fornisce l'unica indicazione chiara: *Parto già coi suggerimenti di IA e questo mi dà più spazio per fare degli approfondimenti. Quindi riesco ad approfondire un pochino di più*.

Op4 invece sostiene che l'IA non libera tempo perché ingaggia l'operatore in una conversazione offrendo continue proposte di approfondimenti: *Non credo che l'intelligenza artificiale sia un modo per velocizzare le operazioni lavorative, anzi per mia esperienza l'uso dell'intelligenza artificiale rallenta. Se la usi bene è perché impari la collaborazione, se hai fretta meglio usare Google perché domanda/risposta e arrivarci e grazie. Mentre se uso l'intelligenza artificiale metto in piedi una collaborazione e step dopo step. Non si fa in fretta, ma si fa bene. Si approfondisce la macchina stessa che ti dà un risultato e poi ti stimola dice: Senti ma vuoi che approfondiamo questo punto? Vuoi che ti faccia una scheda tecnica su questo una tabella? Cosa ne dici se sviluppiamo questo punto che mi sembra per te sia importante? Quindi è come se mi dicesse: Non andare via, non abbiamo finito e anche questo ti fa imparare tante cose aggiuntive*.

Modifiche della relazione consulenziale

L'introduzione dei SIAG nel colloquio modifica le dinamiche relazionali. Op2 testimonia un aumento del coinvolgimento: *Una volta che hanno visto cosa succede a quel punto si ingaggiano e mi mandano addirittura loro dei prompt o addirittura degli output che hanno creato loro*. Op7 descrive l'emergere di una

vera e propria partnership: Condivido con la persona ciò che so, e lei lo utilizza per cercare attivamente la propria strada professionale. Op4 sottolinea la dimensione collaborativa: *Se la usi bene è perché impari la collaborazione*, riferendosi sia alla collaborazione con l'IA che con l'utente.

L'operatore agisce sempre più come facilitatore dell'autonomia dell'utente piuttosto che come depositario esclusivo di conoscenze. Nella dinamica del colloquio, la parte dedicata allo sviluppo dell'autonomia dell'utente acquisisce un peso maggiore.

Aumento della qualità percepita del servizio

Gli utenti percepiscono gli output prodotti con l'IA come più professionali e autorevoli. Op8 osserva: *Vedo che la persona si sente rinforzata perché quello che viene prodotto dall'intelligenza artificiale gli sembra scientifico.* Op3 conferma l'effettivo miglioramento qualitativo: *L'IA ha aumentato la qualità del mio servizio perché per quanto possa essere competente nel mio settore, sono sempre una persona con delle conoscenze limitate.* Questa percezione di maggiore professionalità può rafforzare la fiducia dell'utente nel processo consulenziale, creando un circolo virtuoso motivazionale.

Tuttavia, come già osservato da Op8, l'uso dei SIAG comporta anche dei rischi relativi all'attenzione, soprattutto nei colloqui a distanza.

Ridefinizione delle competenze distintive

Il valore professionale si sposta dalla capacità di produzione diretta di contenuti alla capacità di produzione e revisione degli output. Come spiega Op7: *Qual è il tuo valore aggiunto adesso? Miglioro sempre di più l'utilizzo dello strumento. L'obiettivo è quello di utilizzare al meglio la 'cassetta degli attrezzi'.* E Op2: [l'IA] *Non si sostituisce al consulente, anche perché le risposte vanno lette con molto spirito critico [...] Quando le risposte non ti soddisfano, ti sembrano scontate, devi insistere.*

Un'altra competenza che gli operatori potenziano è quella di facilitatori digitali. Op4: *Il futuro adulto non è quello che è capace di dare delle risposte, ma è quello che è capace di formulare delle domande. [...] Il tuo valore aggiunto è nel fatto che tu gli insegni tecniche avanzate di utilizzo di questi siti a cui loro non hanno pensato.* Tutti gli operatori (con l'eccezione di Op5) insegnano attivamente agli utenti a utilizzare i SIAG in autonomia.

5.5.6. L'insegnamento dell'uso dell'IA: sviluppo dell'autonomia e rischi di disintermediazione

La funzione didattica: continuità con le pratiche precedenti

Questa funzione didattica viene svolta attraverso dimostrazioni pratiche dopo aver condiviso lo schermo, e in alcuni casi (Op4) anche con l'assegnazione di compiti per casa.

Op4: *Inizialmente se c'è qualcosa da fare insieme lo faccio io. Ad esempio, insegno a capire la differenza tra una query e un prompt e come andrebbe strutturato il prompt [...] Li faccio esercitare a casa sul prompt e sul Magic prompt*

Op8: *Condivido lo schermo e gli faccio vedere come possono usarla. Per me è importante che la persona acquisti un po' di dimestichezza*

Questa pratica prosegue l'approccio educativo già utilizzato da molti operatori di orientamento con Google e altri strumenti di ricerca. Op3 descrive chiaramente questa continuità metodologica:

Prima dei siti di intelligenza artificiale insegnavo a usare Google e a fare tutto a mano. Gli dicevo guarda questo annuncio, leggiamo assieme, ti insegno come leggere fra le righe criticamente, e questo lo faccio ancora perché comunque è importante che la persona sappia fare queste cose da sola. L'intelligenza artificiale è meravigliosa ma dobbiamo essere in grado di fare da soli le cose per motivi anche psicologici. Ma dopo che ho insegnato [una certa cosa] dico guarda che c'è l'aiuto, perciò, prima spiego le attività senza l'uso dell'intelligenza artificiale e poi faccio vedere come usarla.

La promozione dell'autonomia è sintetizzata efficacemente da Op7: *Il mio obiettivo è renderli autonomi. Se una persona recepisce velocemente, diventa poi del tutto autonoma nel portare avanti una serie di attività.* Op1 conferma: *L'obiettivo del mio orientamento è che loro diventino autonomi nella ricerca. Lo faccio con loro, quindi insegno a loro il poco che so.*

Op3 adotta una strategia sequenziale: *Prima spiego le attività senza l'uso dell'intelligenza artificiale e poi faccio vedere come usarla*, assicurandosi che l'utente comprenda prima i processi cognitivi sottostanti, poi gli strumenti di automazione.

L'impostazione rimane simile a quella utilizzata con Google, ma è volta all'insegnamento di competenze diverse. Op4 insegna agli utenti: *la differenza tra una query e un prompt e come andrebbe strutturato il prompt. [...] si li faccio esercitare a casa sul prompt e sul Magic prompt.*

La novità principale riguarda dunque il tipo di competenze insegnate: formulazione di prompt, modalità di interazione, valutazione critica degli output, piuttosto che l'approccio educativo in sé.

L'insegnamento all'uso dei SIAG espande il ruolo di formatore digitale, proprio dell'approccio dell'orientamento educativo, rispetto a quello di consulente.

Effetti sull'efficacia e sulla frequenza della consulenza

L'acquisizione di competenze nell'uso dei SIAG da parte degli utenti modifica lo svolgimento della consulenza. Anche prima dei SIAG gli utenti svolgevano attività autonome tra un colloquio e l'altro, utilizzando Google o le proprie conoscenze. Tuttavia, poiché i SIAG offrono funzionalità più ampie rispetto ai tradizionali motori di ricerca (in particolare la produzione e l'editing di testi e la capacità di erogare consulenza), gli utenti possono ora svolgere autonomamente a casa compiti che in precedenza richiedevano necessariamente la presenza e l'assistenza dell'operatore durante il colloquio.

Op9 testimonia questo cambiamento: *Diventa tutto più semplice perché lavorando da solo a casa, dopo che ho già fatto vedere come si fa, aumenta di molto il numero dei tentativi di ricerca.* Attività come la ricerca di annunci, la preparazione del CV e le simulazioni di colloquio, che prima avvenivano prevalentemente durante gli incontri con l'operatore, vengono ora svolte autonomamente dagli utenti tra una sessione e l'altra, rendono più rapido il processo di consulenza e riducono il numero di colloqui necessari.

Op2 osserva un fenomeno di co-apprendimento attivo: *Si ingaggiano e mi mandano addirittura loro dei prompt o addirittura degli output che hanno creato loro con l'intelligenza artificiale.* Alcuni utenti, come nota Op7, *dopo qualche incontro, ne sanno più di me perché si appassionano davvero.*

Il rischio della disintermediazione

Questa funzione didattica porta un rischio di disintermediazione. Se gli operatori insegnano agli utenti a utilizzare uno strumento che svolge alcuni dei loro compiti più sofisticati, c'è il rischio che poi gli utenti facciano da soli.

Op1: *Se insegni alle persone a diventare autonome potranno cercare lavoro, a raccogliere le informazioni in maniera più veloce, più efficace più incisiva forse il nostro ruolo sarà un po' diverso.* E l'intervistatore:

Dunque tu vedi un rischio di disintermediazione? Voglio dire che le persone trovino da sole tutto quasi tutto quello che gli serve per il proprio orientamento? Gli operatori commentano questo rischio in due modi: Da un lato, affermano che la relazione umana che creano con gli utenti è insostituibile: *L'orientamento non è solo raccolta di informazioni. L'orientamento è relazione e sostegno soprattutto per le persone più fragili [...] I siti di IA non riescono a sostituire questa parte relazionale e motivazionale* (Op1). D'altro lato, Op2, paragonando il suo ruolo a quello del poeta Virgilio nella Divina Commedia, afferma che gli utenti hanno comunque necessità di qualcuno che insegni loro ad usare i SIAG.

Competenze digitali degli utenti e differenziazione delle pratiche

L'insegnamento dell'uso dell'IA incontra tuttavia un limite nelle competenze digitali degli utenti. Op4 testimonia: *A volte sono persone che hanno delle difese mentali nei confronti dell'informatica [...] A volte rinuncio.* Op9 distingue nettamente: *Con queste persone [stranieri di una certa età che non usano il computer] non posso dare i compiti.* Op6 conferma: *Io lo faccio scaricare a quasi tutti però quelli che lo usano veramente sono i più giovani e quelli che stanno cercando lavoro attivamente.* Gli operatori sviluppano quindi pratiche differenziate: insegnano ad utilizzare i SIAG in autonomia solo agli utenti digitalizzati.

Modalità differenziate di disintermediazione

Alla luce delle testimonianze raccolte, il rischio di disintermediazione non emerge come un processo unitario, ma come un insieme di configurazioni differenti. È possibile distinguere almeno tre modalità.

Una prima configurazione riguarda utenti che, grazie all'utilizzo autonomo dei SIAG, non si rivolgono ai servizi di orientamento, ritenendo di poter soddisfare le proprie esigenze senza una mediazione professionale.

Una seconda configurazione concerne utenti inseriti in un percorso di orientamento già avviato che, dopo aver appreso l'uso dei SIAG, svolgono autonomamente alcune attività tra un colloquio e l'altro, con una conseguente riduzione del numero di incontri necessari. Una dinamica simile è nel funzionamento di AppLI, (<https://appli.lavoro.gov.it>) lanciata sul web nel maggio 2025 dal Ministero del Lavoro. AppLI, definita un *web coach*, consente agli utenti di svolgere in autonomia attività orientative e di preparazione alla ricerca di lavoro, mantenendo il collegamento con i servizi pubblici per l'impiego (Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali 2025b; Money 2026, Evangelista et al., 2025b). Grazie ad AppLI alcune attività di orientamento possono essere svolte in autonomia al di fuori del colloquio, riducendo o riorganizzando gli incontri con gli operatori.

Una terza configurazione riguarda utenti che, una volta concluso il percorso di orientamento, non tornano dagli operatori in occasione di bisogni successivi, preferendo ricorrere nuovamente ai SIAG.

Nel loro insieme, queste modalità indicano che la disintermediazione, per come emerge dalle interviste, si presenta come un fenomeno che dipende dalle pratiche degli operatori e dalle competenze degli utenti.

5.5.7. L'impatto dei SIAG a livello organizzativo

L'adozione individuale dei SIAG da parte degli operatori intervistati mostra livelli significativi di integrazione nelle pratiche professionali, mentre l'impatto a livello organizzativo risulta sostanzialmente nullo o molto limitato. Otto operatori su nove riferiscono l'assenza di cambiamenti strutturali nei servizi di orientamento delle organizzazioni per cui lavorano.

Op5 sintetizza efficacemente questa situazione: *Assolutamente no, niente di niente. Mi sembra, in alcuni casi, ci sia anche un po' di timore o sospetto rispetto all'uso dell'IA.* Op1 conferma: *Per quanto riguarda le politiche attive del lavoro non mi sembra ancora. La stiamo usando troppo poco, non abbiamo una vera formazione. La si usa a livello intuitivo.* Op2 descrive un contesto simile: *Non tanto, quasi nulla. Ho dovuto*

insistere io per fare un seminario interno per spiegare agli altri come utilizzarlo. Op2 osserva inoltre che in molte organizzazioni o le indicazioni arrivano dall'alto oppure ognuno fa per sé nel suo piccolo orticello. L'assenza di impatto organizzativo si manifesta in vari modi. In primo luogo, la mancanza di formazione strutturata per gli operatori di orientamento. Op1 riferisce che nella sua agenzia non abbiamo una vera formazione, mentre Op9 testimonia che La formazione l'hanno fatta solo i nostri colleghi della sezione selezione del personale, perché loro lo utilizzano molto.

In secondo luogo, emerge la resistenza o diffidenza dei colleghi. Op6 identifica *la volontà di usare l'intelligenza artificiale che non vedo nei miei colleghi* come problema principale. Op4 descrive una dinamica frustrante [riferita però alla formazione manageriale]: *Il problema è che io gli spiego come usare IA per semplificare o svolgere meglio determinati compiti gestionali, ma loro poi non li fanno e perciò si dimenticano.* Op9 segnala differenze generazionali: *Io sono il più giovane qui dentro, la collega più giovane dopo di me ha 9 anni più di me quindi come approccio sono una persona totalmente diversa dai miei colleghi della mia divisione.*

In terzo luogo, l'assenza di linee guida, policy o processi organizzativi strutturati. Nessun operatore riferisce l'esistenza di protocolli condivisi sull'uso dei SIAG, indicazioni su tutela della privacy, criteri per decidere quando utilizzarli con gli utenti, o modifiche nei processi di erogazione dei servizi.

Dalle interviste risultano solo due casi virtuosi. Op9 testimonia che *il manager ha spinto affinché tutte le divisioni avessero il proprio profilo GPT*, fornendo account condivisi agli operatori. Tuttavia, questa iniziativa si è limitata alla fornitura dello strumento senza formazione per gli operatori di orientamento.

Op7 descrive invece una condivisione fra pari incoraggiata dalla dirigenza: *Nell'ente dove lavoro la cosa bella è che siamo una squadra, c'è molto scambio fra di noi, aiutiamo quei colleghi che sono meno tecnologici o che guardano all'intelligenza artificiale con diffidenza. Abbiamo incontri periodici, incoraggianti dalla dirigenza, dove parliamo del nostro lavoro; in questi incontri ci capita anche di parlare di come usiamo i siti di intelligenza artificiale.*

Le testimonianze mostrano un contrasto tra l'innovazione individuale e l'assenza di cambiamenti organizzativi. Gli operatori apprendono autonomamente e trasformano le proprie pratiche professionali, mentre le organizzazioni in cui operano rimangono sostanzialmente immobili. Questa innovazione dal basso comporta tre conseguenze principali.

Innanzitutto, rischi di non conformità alla normativa privacy (parte degli operatori dipendenti o collaboratori utilizza account personali).

Poi una elevata variabilità nelle pratiche: poiché mancano linee guida condivise, ciascun operatore sviluppa approcci personali, con rilevanti differenze nella qualità e nell'ampiezza dell'utilizzo dei SIAG. Inoltre, le competenze acquisite rimangono patrimonio individuale, non vengono codificate né trasmesse sistematicamente, rischiando di disperdersi con il turnover degli operatori.

In terzo luogo, mancata ottimizzazione: le organizzazioni non sfruttano le potenzialità dei SIAG per ripensare i processi di erogazione dei servizi.

5.6. In sintesi: principali evidenze sull'inserimento dei SIAG nel colloquio di consulenza

L'analisi delle testimonianze mostra che l'inserimento dei SIAG nei colloqui di consulenza di orientamento avviene in modalità diverse a seconda del contesto organizzativo, delle caratteristiche degli utenti e dello stile

professionale e della padronanza tecnica dei SIAG dell'operatore. Il grado di integrazione dei SIAG nell'attività di consulenza, per questo motivo, può variare notevolmente da un operatore a un altro.

L'uso dei SIAG avviene prevalentemente nella seconda parte del colloquio, quella dedicata alla definizione della professione obiettivo (se mancante) e alla stesura del piano d'azione, mentre le fasi iniziali di analisi della domanda e di esplorazione delle caratteristiche personali dell'utente rimangono prevalentemente centrate sull'interazione diretta operatore-utente.

I SIAG vengono utilizzati condividendo lo schermo del pc già durante la digitazione dei prompt, e commentando le risposte. Contrariamente a Google usato in modalità tradizionale, l'interazione coi SIAG tende ad essere continuata durante tutta la seconda parte del colloquio, per raffinare i risultati o approfondire aspetti ulteriori del tema trattato.

Durante i colloqui, gli operatori possono farsi affiancare dai SIAG nello svolgimento di vari compiti distintivi di scrittura, analisi, simulazione. Grazie ai SIAG, diminuiscono le attività di ricerca e sintesi delle informazioni sul web e la produzione diretta di testi, mentre aumentano le attività di validazione degli output dei SIAG e di adattamento degli output alle caratteristiche dell'utente.

La competenza professionale non è più mostrata attraverso la produzione diretta di contenuti, ma attraverso la capacità di governare l'interazione con i SIAG e di integrarla nel processo consulenziale, che vede ridursi la sua asimmetria di base a favore dello sviluppo di un approccio di partnership.

L'utilizzo durante il colloquio di uno strumento molto potente come i SIAG non sembra indebolire la relazione consulenziale. Al contrario, se utilizzati in modo appropriato, i SIAG possono aumentare il coinvolgimento dell'utente e la qualità percepita del servizio.

L'insegnamento dell'uso dei SIAG agli utenti continua precedenti pratiche educative volte a potenziare l'autonomia dell'utente, quali l'insegnamento dell'uso di Google e di altri strumenti quali LinkedIn e i portali di annunci. La novità riguarda principalmente il tipo di competenze trasmesse, che si spostano alla formulazione di prompt e alla valutazione critica degli output generati.

Le notevoli capacità operative dei SIAG portano gli operatori a interrogarsi sulla possibilità che i SIAG possano ridurre o eliminare la necessità di consulenza. Alcuni ritengono che la relazione umana creata con gli utenti sia insostituibile, altri che gli utenti hanno comunque necessità di qualcuno che insegni loro ad usare i SIAG.

A livello organizzativo, l'impatto dei SIAG risulta sostanzialmente nullo. Tutti gli operatori meno uno segnalano la mancanza di formazione strutturata, di linee guida condivise, e nessuna modifica nei processi di erogazione dei servizi. Le interviste evidenziano che l'attivismo e l'innovatività dei singoli operatori non è supportata a livello organizzativo. Questo disallineamento genera tre conseguenze rilevanti: rischi di non conformità alla normativa privacy (parte degli operatori dipendenti o collaboratori utilizza account personali), elevata variabilità delle pratiche all'interno della stessa organizzazione, e mancato sfruttamento del potenziale dei SIAG per migliorare tempi e efficienza dell'erogazione dei servizi.

6. Risultati e discussione

6.1. Sintesi della ricerca

La ricerca ha studiato in che modo i SIAG modificano le attività di erogazione di consulenza di orientamento rivolta ad adulti.

Il contesto attuale è caratterizzato da una rapida diffusione di questi strumenti e dalla mancanza di studi empirici, in particolare nel contesto italiano.

La ricerca ha utilizzato un approccio misto basato su tre strumenti complementari (Capitolo 3): un questionario online somministrato a 81 operatori di orientamento, interviste semi strutturate a 9 operatori che già utilizzano i SIAG nella loro attività, e un questionario quantitativo compilato da 7 dei 9 intervistati. I risultati delle interviste e del questionario quantitativo sono omogenei; il questionario online ha permesso inoltre di estendere l'analisi ai motivi del mancato o scarso utilizzo dei SIAG, tema non coperto dalle interviste.

Il questionario online ha evidenziato un uso molto limitato dei SIAG fra gli operatori di orientamento: il 69% del campione non li usa o li usa con meno del 10% dei propri utenti. I fattori associati al minor utilizzo sono l'età superiore ai cinquant'anni, l'esperienza lavorativa superiore ai 10 anni, il lavoro presso i centri per l'impiego. I principali motivi dello scarso utilizzo sono l'insufficiente capacità di utilizzo (27 occorrenze su 42 risposte), un atteggiamento personale negativo verso i SIAG (18 occorrenze), la percezione che non siano adatti ad alcune categorie di utenti (7 occorrenze) e i vincoli organizzativi o procedurali (6 occorrenze). Il fattore principale che potrebbe favorire un maggiore utilizzo è la possibilità di partecipare ad attività formative e di fare pratica (29 occorrenze). Fra gli operatori che utilizzano i SIAG, gli impieghi principali riguardano il supporto alla ricerca di lavoro (redazione di CV, messaggi di autocandidatura, profilo LinkedIn) e la ricerca di informazioni su profili professionali e percorsi formativi.

Il gruppo degli intervistati comprende operatori del Nord Italia che lavorano (anche) con adulti eterogenei per esperienza (da 1 a 19 anni), intensità di utilizzo dei SIAG, tipologia di utenti (neolaureati, quadri e dirigenti, persone disabili, giovani, adulti italiani poco qualificati, stranieri), strutture con cui collaborano (agenzie per il lavoro, agenzie formative, liberi professionisti), età, 6 su 9 sono psicologi.

L'apprendimento dell'uso dei SIAG è avvenuto principalmente da autodidatti. La passione per la tecnologia, e la curiosità hanno influenzato la velocità di apprendimento e la profondità di utilizzo.

La ricerca ha definito i principali compiti lavorativi svolti dai consulenti di orientamento e ha esaminato l'impatto dei SIAG su ciascuno di essi. Per facilitare l'analisi, i diversi compiti svolti dai SIAG sono stati definiti da otto funzioni omogenee: *Autore/Editor*, *Motore di ricerca intelligente*, *Analista di coerenza*, *Super consulente*, *Sparring partner*, *Supervisore di operatori*, *Formatore per autoformazione* e *Progettista di interventi*. Lo schema si è dimostrato efficace nell'esaminare le pratiche operative emerse nelle interviste.

L'analisi della bibliografia ha individuato due grandi categorie concettuali nell'utilizzo dei SIAG: modalità *co-pilot* (automazione di compiti routinari, incremento dell'efficienza) e modalità *co-thinking* (partnership cognitiva, espansione delle capacità di riflessione e analisi).

6.2. Risposte alle domande di ricerca

6.2.1. Domanda 1: Per quali compiti caratteristici della consulenza di orientamento gli operatori stanno utilizzando i SIAG?

Il questionario online (Capitolo 4) fornisce un primo quadro d'insieme: fra gli operatori che utilizzano i SIAG, gli impieghi principali riguardano il supporto alla ricerca di lavoro (49 occorrenze), in particolare per la messa a punto di CV, messaggi di autocandidatura e profilo LinkedIn, e in subordine per la preparazione ai colloqui di selezione. L'altro principale ambito d'uso è la ricerca di informazioni su profili professionali, percorsi formativi e altri temi pertinenti all'orientamento.

L'analisi delle interviste (Capitolo 5) ha identificato 74 attività codificate secondo lo schema delle 8 funzioni. Gli utilizzi maggiormente diffusi fra tutti gli operatori sono *Autore/Editor* (27 attività, 36% del totale, utilizzata da tutti i 9 operatori) e *Analista di coerenza* (16 attività, 22%, utilizzata da tutti i 9 operatori). Queste due funzioni, che insieme rappresentano il 58% dell'uso totale, costituiscono evidentemente la modalità principale di integrazione dei SIAG nella pratica consulenziale. *Motore di ricerca intelligente* registra un numero elevato di occorrenze (13/74, pari a 18%), ma è concentrata su 5 operatori, con un uso particolarmente intensivo da parte di alcuni di essi.

La funzione *Autore/Editor* è riferita alla modifica e redazione di testi quali CV, profilo LinkedIn, messaggi di autocandidatura, relazioni di bilancio, sintesi di appunti presi dall'operatore.

La funzione *Analista di coerenza* è riferita all'uso dei SIAG per la ricerca di profili professionali coerenti con le caratteristiche emerse durante il bilancio di competenze, all'analisi di gap di competenze di utenti specifici rispetto a determinate offerte di lavoro, alla individuazione di corsi di formazione che permettono di ridurre tali gap.

La funzione *Motore di ricerca intelligente* è riferita ai SIAG utilizzati per raccogliere e sintetizzare informazioni su imprese, settori economici, normative, andamento del mercato.

La funzione *Sparring partner* (4 attività, 4/9 operatori) è riferita ai SIAG utilizzati per preparare e svolgere simulazioni di colloqui di selezione approfondite offrendo ai candidati una valutazione dettagliata.

Le funzioni consulenziali propriamente dette (*Super consulente* e *Supervisore di operatori*, rispettivamente 4 e 5 attività) sono utilizzate da 4-5/9 operatori ciascuna. La funzione *Super consulente* viene impiegata durante il colloquio per analizzare opzioni di scelta e definire piani d'azione. La funzione *Supervisore di operatori* è riferita alla valutazione, svolta nel back office, dell'andamento di singole consulenze e delle aree di miglioramento nell'attività del consulente.

Le funzioni meta-professionali (*Formatore per autoformazione* e *Progettista di interventi*) rimangono residuali (5 attività totali, 7%), probabilmente anche a causa del focus delle interviste sul processo di erogazione della consulenza più che sulla formazione e progettazione.

Alcuni operatori hanno inoltre dichiarato di utilizzare i SIAG per attività non orientative, ad esempio per il proprio personal branding (Op3, Op5), progettazione formativa di corsi non relativi all'orientamento (Op3, Op4, Op6), e nella vita quotidiana. Una volta appreso, l'uso dei SIAG tende a diffondersi in tutti gli ambiti di vita.

I dati del questionario quantitativo (Capitolo 5) confermano la centralità delle funzioni *Autore/Editor* e *Analista di coerenza*. I risultati del questionario online sono coerenti: anche nel campione più ampio (81 operatori) le attività più frequenti riguardano la redazione di testi per la ricerca di lavoro e la ricerca di

informazioni su profili e percorsi, che corrispondono alle funzioni *Autore/Editor* e *Motore di ricerca intelligente*.

Emerge una significativa eterogeneità nell'uso dei SIAG: un gruppo di utilizzatori intensivi con 11-15 attività codificate ciascuno, che utilizzano sia funzioni di produzione testuale che consulenziali; e un gruppo di utilizzatori minimali con 3-7 attività, che utilizzano principalmente le funzioni *Autore/Editor* e *Analista di coerenza*.

6.2.2. Domanda 2: Quali sono le percezioni degli operatori di orientamento rispetto all'impatto dell'IA sulla loro attività?

Le metafore prodotte dagli operatori durante le interviste rivelano percezioni ambivalenti dell'impatto dei SIAG sul loro lavoro. Da un lato i SIAG vengono rappresentati come entità potenti, sovrumane; dall'altro come uno strumento che è necessario educare e guidare.

Le metafore di *amplificazione e potenziamento* descrivono i SIAG come estensioni delle capacità umane. Op8 li paragona ai calzari alati di Mercurio. Op7 utilizza l'immagine della navicella spaziale.

Le metafore di *disponibilità e abbondanza* sottolineano l'accesso improvviso a possibilità prima inaccessibili. Op9 parla di *manna dal cielo*. Op4 usa l'immagine del *colpo di bacchetta magica*.

Le metafore di *onniscienza e superiorità* attribuiscono ai SIAG capacità quasi divine. Op2 descrive i SIAG come *un super consulente del consulente*.

Le metafore di *guida e accompagnamento* rivelano invece un'inversione di ruoli. Op2 descrive l'operatore come *Virgilio nell'utilizzo di questi strumenti per il cliente*, mentre Op3 descrive i SIAG come *un mentore che verifica il mio lavoro*. Interessante notare che in queste metafore i SIAG possono essere sia guidati (quando l'operatore fa da Virgilio al cliente) sia guida (quando i SIAG fanno da mentore all'operatore).

Le metafore di *strumento* riportano i SIAG a una dimensione più controllabile. Op7 parla di *cassetta degli attrezzi*, Op8 di *stampella* e di *enciclopedia personalizzabile consultabile*. Queste metafore vedono i SIAG come strumento che richiede competenza nell'uso ma rimane subordinato all'operatore.

Le metafore di *supporto emotivo* rivelano una dimensione inattesa. Op4 descrive *un dialogo confortante, ma allo stesso tempo sereno e lucido con IA e una sensazione di appoggio* che definisce completamente nuova. Op3 attribuisce all'IA *un grossissimo livello di empatia che può insegnare agli operatori*.

Non mancano metafore ambivalenti o critiche. Op2 descrive l'IA come *un bambino un po' caparcioso*. Op1 la definisce *stupida nel senso che [...] non conosce la persona, evidenziando la mancanza di intelligenza contestuale e relazionale*.

Queste metafore nel loro insieme rivelano che gli operatori percepiscono i SIAG come strumenti estremamente potenti: amplificano le capacità professionali, accelerano i processi, aprono possibilità prima impossibili, ma richiedono anche competenze specifiche per essere governati efficacemente.

6.2.3. Domanda 3: Quali sono i vantaggi, ad esempio in termini di efficacia e risparmio di tempo, dell'uso dei siti IAG?

I vantaggi emergono con chiarezza sia dalle interviste che dal questionario online. Il questionario online (Capitolo 4) evidenzia come vantaggi principali il risparmio di tempo nella redazione di testi (CV, messaggi di accompagnamento, profilo LinkedIn), la buona qualità dei risultati ottenuti e la velocità nel reperimento

delle informazioni. Le interviste (Capitolo 5) permettono di articolare ulteriormente questi vantaggi in tre dimensioni principali: risparmio di tempo, supporto alle operazioni cognitive svolte durante la consulenza, autoformazione.

Risparmio di tempo

Uno dei principali vantaggi dell'utilizzo dei SIAG riguarda il risparmio di tempo, che emerge in modo trasversale sia dai dati quantitativi sia dalle testimonianze qualitative. Questo risparmio si manifesta principalmente in due ambiti: da un lato, nella ricerca e sintesi di informazioni complesse, dall'altro, nell'automazione di compiti di scrittura e riorganizzazione testuale.

Nel primo caso, i SIAG consentono agli operatori di raccogliere rapidamente informazioni su professioni, settori, organizzazioni e contesti poco familiari, grazie alla capacità di elaborare attivamente le informazioni reperite sul web e di combinare più parametri contemporaneamente.

Nel secondo caso, l'automazione riguarda la produzione di testi strutturati e personalizzati - come relazioni di bilancio, CV o messaggi di autocandidatura - riducendo significativamente i tempi di lavoro rispetto alle pratiche tradizionali. Le riduzioni temporali testimoniate sono drastiche.

Dal punto di vista delle pratiche professionali, il risparmio di tempo è legato soprattutto all'uso dei SIAG nelle funzioni di *Autore/Editor* e di *Motore di ricerca intelligente*, che insieme rappresentano oltre la metà delle attività rilevate. Questo vantaggio non si traduce esclusivamente in una maggiore efficienza operativa, ma contribuisce a ridistribuire le risorse cognitive dell'operatore, liberando tempo ed energie per attività di analisi, validazione e relazione con l'utente.

Supporto alle operazioni cognitive consulenziali

Un secondo vantaggio rilevante riguarda il supporto alle operazioni cognitive che costituiscono il nucleo della consulenza: analisi e sintesi delle informazioni, generazione di alternative, inferenze persona-opportunità, pianificazione strategica. I SIAG sono in grado di svolgere queste operazioni direttamente, ma utilizzano una base dati enormemente più ampia e elaborano le conclusioni in tempo reale. Questo permette di ottenere risultati più ampi e articolati di quelli ottenibili in genere dal consulente e rende possibile la consultazione durante il colloquio.

Particolarmente rilevante è la funzione di inferenza persona-opportunità (22% del totale): i SIAG identificano connessioni tra competenze e professioni che potrebbero sfuggire all'operatore, specialmente per profili complessi o settori meno conosciuti.

Questo supporto cognitivo è associato soprattutto alle funzioni di *Analista di coerenza*, *Super consulente* e *Supervisore di operatori*, che rappresentano complessivamente circa un terzo delle attività rilevate.

L'efficacia dei SIAG dipende tuttavia da due capacità dell'operatore: formulare richieste iterative e sufficientemente precise e svolgere analisi e validazione critica degli output. Se mancano queste condizioni, gli output possono risultare generici o inattendibili.

Le evidenze qualitative suggeriscono due modalità d'uso: una modalità *co-pilot*, orientata all'efficienza e alla rapidità (domanda-risposta), e una modalità *co-thinking*, più lenta ma qualitativamente superiore, basata su interazione iterativa, approfondimento e rielaborazione progressiva.

Facilità di ottenimento di supervisione

I SIAG permettono di ottenere supervisione anche agli operatori che lavorano in isolamento professionale (liberi professionisti, operatori in piccole organizzazioni),

Questa possibilità è particolarmente importante per il miglioramento della qualità del servizio erogato: operatori che prima lavoravano senza feedback esterni possono ora confrontarsi sistematicamente con supervisore esperto, riducendo il rischio di errori.

Supporto emotivo-professionale: una dimensione inedita della supervisione tramite SIAG. Oltre alla supervisione tecnica descritta sopra, dalle testimonianze emerge anche una funzione di supporto emotivo per l'operatore che affronta casi emotivamente impegnativi. In casi di questo tipo la consultazione dei SIAG riduce l'ansia professionale. Questa funzione di supporto emotivo, caratteristica della supervisione umana, può essere svolta almeno parzialmente dai SIAG, con implicazioni che meriterebbero ulteriori approfondimenti.

Ampliamento delle capacità operative e sviluppo accelerato dei junior

I SIAG permettono agli operatori di affrontare con maggiore sicurezza casi complessi, ampliando il numero di utenti con cui i junior possono ottenere risultati adeguati.

I SIAG aumentano le capacità degli operatori in generale di trattare casi difficili. Inoltre, riducono il gap tra operatori junior e senior, permettendo ai meno esperti di gestire autonomamente casi complessi che tradizionalmente richiederebbero anni di pratica. Come evidenziato da Mayer et al. (2025) nella loro ricerca sui consulenti aziendali junior, l'uso dei SIAG riduce i tempi di apprendimento e la necessità di supervisione, accelerando il raggiungimento dell'autonomia professionale e l'accesso a incarichi di maggiore complessità.

Sviluppo professionale dell'operatore e altre attività extra orientative

Autoformazione continua attraverso supervisione, richieste specifiche e osservazione

Una funzione importante, anche se ne hanno parlato solo 3 operatori su 9, è l'uso dei SIAG per l'autoformazione. L'autoformazione avviene attraverso due modalità complementari ma distinte: la supervisione riguarda la richiesta di feedback su casi specifici (ad esempio, come migliorare un piano d'azione relativo a un utente specifico); l'autoformazione intenzionale riguarda invece la richiesta di spiegazioni su come svolgere determinati compiti o su come funzionano specifiche tecniche professionali. Entrambe le modalità generano apprendimento, ma la prima è contestualizzata su situazioni concrete, mentre la seconda mira all'acquisizione di conoscenze e competenze generalizzabili.

L'autoformazione intenzionale emerge quando l'operatore interroga i SIAG per approfondire argomenti o scoprire nuove prospettive teoriche.

Esiste infine una terza modalità di apprendimento, per osservazione: semplicemente vedendo come i SIAG svolgono determinati compiti (identificare competenze da un CV, strutturare una relazione di bilancio). Grazie all'osservazione, l'operatore apprende nuove tecniche 'in affiancamento'.

Altre attività extra orientative. Le interviste mostrano come SIAG vengono utilizzati anche in attività professionali collaterali (formazione su temi extra orientativi, marketing, consulenza imprenditoriale, corrispondenza), e nella vita quotidiana personale. Una volta appreso, l'uso dei SIAG tende a diffondersi in tutti gli ambiti di vita.

Dati quantitativi

Il questionario conferma questi benefici percepiti. I compiti dove i SIAG sono valutati come molto utili o estremamente utili (punteggi 4-5) includono: *redigere profili di sintesi* (media 4,6), *mettere a punto CV e strumenti di ricerca* (4,4), *sviluppare capacità di sostenere colloqui* (4,3), *facilitare la scelta di profili professionali* (4,2), *individuare profili coerenti* (4,1), e *individuare risorse educative* (4,1), *individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature* (4,0).

6.2.4. Domanda 4: In che modo l'utilizzo dei siti IAG modifica l'interazione degli operatori coi propri utenti?

Frequenza e modalità di utilizzo

Sette operatori su nove inseriscono i SIAG già nel primo colloquio, uno dai colloqui successivi al primo. I SIAG vengono in genere introdotti nella seconda parte del colloquio, dopo che l'operatore ha creato una relazione con l'utente grazie a una fase preliminare di ascolto condotta in genere con domande aperte e riformulazioni, volta alla ricostruzione del percorso formativo e professionale e/o all'analisi della ricerca di lavoro pregressa. I SIAG vengono introdotti per svolgere quei compiti in cui eccellono: la produzione o revisione di CV, autocandidature, profilo LinkedIn, l'individuazione di professioni o percorsi formativi adatti all'utente, la strutturazione del piano d'azione. I SIAG vengono introdotti condividendo lo schermo e mostrando la scrittura dei prompt; i risultati vengono discussi con gli utenti.

Le strategie per introdurre i SIAG sono diverse, ad esempio Op9 utilizza un modo informale. Op8 differenzia la presentazione dei SIAG sulla base delle pregressa esperienza coi SIAG. Op3 utilizza invece prima spiega le attività senza l'uso dell'intelligenza artificiale e solo successivamente mostra come possono essere facilitate dai SIAG, *in modo da* evitare una dipendenza eccessiva dai SIAG.

Configurazione triangolare dell'interazione

L'uso dei SIAG con schermo condiviso crea una configurazione triangolare: operatore-utente-SIAG. La configurazione triangolare nei colloqui di orientamento non è una novità, perché è già presente da circa 30 anni con l'utilizzo di Google. Tuttavia, come emerso dall'analisi (Capitolo 5, tabella di confronto), Google in modalità tradizionale è uno strumento passivo che viene consultato occasionalmente, mentre i SIAG sono uno strumento attivo che viene utilizzato in maniera continuativa. Google in modalità tradizionale permette semplicemente di reperire informazioni sul web, e il colloquio rimane caratterizzato dalla capacità di consulenza e di elaborazione dati e testi dell'operatore. I SIAG, al contrario, possono svolgere direttamente questi compiti al posto dell'operatore.

I SIAG diventano perciò un interlocutore molto presente che consulente e utente (tramite il consulente) possono continuamente interrogare per ottenere informazioni, indicazioni e elaborare testi. Questa presenza trasforma profondamente il ruolo dell'operatore: non è più il solo depositario di conoscenze ed expertise, ma diventa un mediatore fra le proposte del SIAG e le caratteristiche specifiche dell'utente. Al tavolo della consulenza siedono ora tre attori: l'operatore, l'utente, e un sistema che funziona simultaneamente come *super consulente* (capace di individuare professioni, percorsi formativi, strategie di ricerca) e *super editor* (capace di produrre e ottimizzare CV, autocandidature, profili LinkedIn).

Da asimmetria a partnership

Osservando l'interazione, o ancora di più se l'operatore nel colloquio segue un approccio educativo e dedica del tempo a insegnare all'utente le modalità di interrogazione dei SIAG (cosa che fanno 7 operatori su 9), l'utente impara a usare direttamente lo strumento, uso che può fare sia nel tempo fra una sessione e l'altra, sia addirittura in piena autonomia una volta che la consulenza è terminata.

La tradizionale asimmetria consulenziale, in cui l'operatore è depositario di conoscenze ed expertise, tende ad attenuarsi verso una configurazione più collaborativa.

Persistenza della dimensione relazionale

Anche con l'uso dei SIAG, tutti gli operatori sottolineano che la dimensione relazionale rimane centrale.

Op1: *L'orientamento non è solo raccolta di informazioni. L'orientamento è relazione e sostegno soprattutto per le persone più fragili [...] I siti di IA non riescono a sostituire questa parte relazionale e motivazionale.*

Op8, che inizialmente temeva che usare i SIAG potesse frammentare l'attenzione (*sarebbe come indirizzare un orecchio da una parte e l'altro orecchio dall'altra*), alla domanda *Ti sembra che, quando usi GPT la qualità della relazione viene danneggiata?* risponde: *No non vedo differenze perché appunto lo faccio percepire come uno strumento avanzato, come un software, non come un consulente a fianco a un consulente. Quindi lo vedo come qualcosa che potenzia, ma non sostituisce.*

Attivazione degli utenti e aumento della qualità percepita

L'acquisizione di competenze nell'uso dei SIAG da parte degli utenti li porta a svolgere direttamente una serie di attività che prima richiedevano la presenza dell'operatore (ricerca annunci, preparazione CV, simulazioni colloqui). Questo può ridurre sia il numero di sessioni necessarie sia il ricorso futuro ai servizi di orientamento. Se bene impostato, questo approccio produce un aumento del coinvolgimento attivo.

L'uso dei SIAG sembra inoltre rafforzare la percezione di professionalità del servizio.

Nuove competenze richieste agli utenti

L'uso dei SIAG richiede agli utenti lo sviluppo di competenze nuove. L'interazione con i SIAG sposta le competenze necessarie dalla memorizzazione di informazioni alla capacità di interrogazione critica e valutazione degli output.

In sintesi, l'utilizzo dei SIAG nei colloqui modifica profondamente l'interazione operatore-utente, spostandola da una configurazione asimmetrica esperto-cliente verso una partnership collaborativa in cui entrambi esaminano i risultati di uno strumento potente. La relazione umana non viene sostituita ma modificata: l'operatore diventa facilitatore di autonomia e competenza digitale, mentre l'utente assume un ruolo più attivo. Questa trasformazione, tuttavia, è possibile solo con utenti con competenze digitali adeguate.

Il questionario online (Capitolo 4) ha raccolto indicazioni contrastanti sugli effetti dell'uso dei SIAG sull'interazione fra operatore e utenti: una parte degli operatori che hanno risposto alla domanda 4 riporta un miglioramento dell'interazione, mentre un'altra parte segnala un impatto negativo, percezione che nel campione più ampio risulta fra i motivi, ancorché minoritari (4 occorrenze), del mancato utilizzo.

Differenziazione delle pratiche in base alle competenze digitali

L'uso dei SIAG con gli utenti varia notevolmente tra gli operatori, da meno del 5% fino al 100% dei casi. Questa variabilità dipende anche dalle competenze digitali degli utenti.

Con gli utenti che hanno competenze digitali adeguate, una parte del colloquio è dedicato all'insegnamento esplicito dell'uso autonomo dei SIAG. Con gli altri, l'operatore continua a usare i SIAG ma rinuncia a insegnarne l'uso, oppure finisce per usarlo solo in back office.

6.2.5. Domanda 5: In che modo l'utilizzo dei SIAG modifica il ruolo dell'operatore nel processo di orientamento degli utenti?

L'utilizzo dei SIAG produce un cambiamento notevole su vari aspetti del ruolo dell'operatore di orientamento: modifica delle attività lavorative, ridefinizione delle competenze, evoluzione del ruolo professionale.

Dalla produzione di contenuti alla validazione

La trasformazione più evidente riguarda la modifica delle attività lavorative. Come emerso nel confronto tra uso di Google tradizionale e uso dei SIAG (Capitolo 5), diminuisce il ruolo di produttore diretto di contenuti a favore del ruolo di validatore degli output dei SIAG e mediatore dei risultati con l'utente.

Diminuisce drasticamente il tempo dedicato a:

- Ricerca manuale e sintesi di informazioni sul web
- Produzione diretta di testi (CV, profili LinkedIn, report di bilancio)
- Elaborazione diretta di piani d'azione.

Aumenta invece il tempo dedicato a:

- Formulazione di prompt efficaci
- Validazione degli output dei SIAG
- Adattamento degli output alle caratteristiche specifiche dell'utente
- Gestione dell'interazione triangolare operatore-utente-SIAG

Da depositario di conoscenze a mediatore

Il ruolo dell'operatore si sposta da depositario esclusivo di conoscenze specialistiche (su professioni, mercato del lavoro, tecniche di ricerca) a mediatore tra l'utente e una fonte di conoscenza potenzialmente più ampia e aggiornata (i SIAG) di quella che può offrire lui.

Facilitatore digitale all'uso critico dell'IA

La funzione di facilitatore digitale, già presente con l'insegnamento di Google, di LinkedIn e di portali di annunci, si rivolge adesso anche ai SIAG. Otto operatori su nove dedicano tempo specifico all'insegnamento dei SIAG, trasmettendo competenze diverse rispetto alla semplice ricerca di informazioni: prompt engineering, validazione critica degli output, gestione del dialogo iterativo con l'IA, riconoscimento di allucinazioni e bias.

Ridefinizione delle competenze

La competenza professionale non viene più manifestata attraverso la produzione diretta di contenuti, ma attraverso la capacità di ottenere dai SIAG i risultati desiderati e di valutarli criticamente. Questa nuova configurazione richiede competenze specifiche.

Competenze tecniche:

- Prompt engineering: formulare richieste precise, contestualizzate e iterative
- Validazione: riconoscere allucinazioni, bias, risposte generiche o inadeguate
- Personalizzazione: personalizzare gli output prodotti dai SIAG sulla base della conoscenza diretta dell'utente
- Competenza metacognitiva: sapere quando usare i SIAG e quando invece affidarsi ad altri strumenti o al proprio giudizio

Competenze relazionali:

- Mediazione comunicativa tra SIAG e utente
- Presentazione dello strumento adeguata al livello di familiarità digitale dell'utente
- Mantenimento della relazione consulenziale nella configurazione triangolare

Verso una nuova configurazione di professionalità

In sintesi, il ruolo dell'operatore si ridefinisce attorno a quattro funzioni chiave: gestire l'interazione con i SIAG attraverso prompt efficaci, validare gli output assicurandone pertinenza e accuratezza, formare gli utenti all'uso autonomo e consapevole di questi strumenti, mantenere la relazione in presenza di uno

strumento così potente. La professionalità si sposta dalla produzione diretta alla validazione di output, e aumenta il peso dell'abilitazione.

6.2.6. Domanda 6: Quali sono le criticità nell'utilizzo dei siti IAG?

Le criticità emerse dall'analisi si articolano su diverse dimensioni: diffusione limitata e barriere all'adozione, allucinazioni e bias, rischi per la privacy, ostacoli organizzativi, assenza di regia organizzativa, disintermediazione.

Diffusione limitata e barriere all'adozione

Il questionario online (Capitolo 4) ha evidenziato che la criticità più rilevante a livello di sistema è la scarsa diffusione dei SIAG fra gli operatori di orientamento: il 69% del campione non li usa o li usa con meno del 10% dei propri utenti. Questa situazione è legata a cinque motivi principali: insufficiente capacità di utilizzo (27 occorrenze), atteggiamento personale negativo (18 occorrenze), percezione che i SIAG non siano adatti ad alcune categorie di utenti (7 occorrenze), vincoli organizzativi o procedurali (6 occorrenze), e timore di un impatto negativo sull'interazione con l'utente (4 occorrenze).

Il motivo preponderante (la mancanza di conoscenze e competenze) è coerente con il dato per cui il fattore principale che potrebbe favorire l'adozione è la possibilità di partecipare ad attività formative e di fare pratica (29 occorrenze). Questa evidenza quantitativa rafforza quanto emerso dalle interviste sulla mancanza di formazione strutturata.

I fattori associati al minor utilizzo (età superiore a 50 anni, esperienza superiore a 10 anni, lavoro presso i centri per l'impiego) suggeriscono che la barriera non è soltanto formativa ma anche generazionale e organizzativa.

Limiti tecnici: allucinazioni e bias

L'analisi delle interviste mostra che gli operatori sono consapevoli dei limiti tecnici dei SIAG, in particolare riguardo alle allucinazioni. La maggioranza degli intervistati (7/9) adotta sistematicamente strategie di verifica degli output, attraverso il confronto con fonti esterne o la consultazione parallela di più SIAG. Questa pratica di validazione sembra essere diventata una componente ordinaria del processo di lavoro.

La consapevolezza dei bias sembra meno diffusa (2/9 operatori). Mentre le allucinazioni possono essere facilmente individuate da controlli puntuali, la rilevazione dei bias è più difficile.

Tuttavia, la rilevazione di informazioni false o parziali e il riconoscimento di bias fa già parte delle capacità professionali degli operatori esperti, che la applicano nell'esame delle fonti reperite su web. I SIAG pongono semmai una sfida ulteriore perché nascondono le fonti o le integrano in modo opaco. Il problema potrebbe essere più rilevante per gli operatori junior, che non hanno sviluppato ancora l'esperienza necessaria per riconoscere informazioni non attendibili.

Anche l'unico operatore junior del gruppo degli intervistati (Op9, 1 anno) ricorre alla verifica delle fonti. Tuttavia, operatori senior potrebbero riconoscere più rapidamente quali informazioni meritano approfondimento grazie alle conoscenze acquisite in anni di attività, mentre il controllo da parte di operatori junior potrebbe essere meno efficace o richiedere più tempo. Questo aspetto andrebbe approfondito in ulteriori ricerche.

Privacy e conformità normativa

L'aspetto più critico emerso dalla ricerca riguarda la conformità alla normativa GDPR. Come illustrato nel Capitolo 2, la trasmissione di dati personali degli utenti ai server dei gestori dei SIAG richiede la stipula di un Data Processing Agreement (DPA), possibile solo con account aziendali. Tuttavia, le principali piattaforme (ChatGPT, Claude, Perplexity) al momento della ricerca (ottobre 2025) non stipulavano DPA con liberi professionisti o privati.

Dalle interviste emerge che solo 2 operatori su 9 utilizzano account aziendali, e solo uno degli altri ricorre alla strategia di anonimizzazione estrema. Questo dato (6 operatori su 9 non conformi, pari al 66%) è coerente con la ricerca del Politecnico di Milano citata nel Capitolo 2 (Casadei, 2025; De Laurentis, 2025) secondo cui l'85% dei lavoratori intervistati utilizza l'intelligenza artificiale con account personali.

Questa difformità espone gli operatori e le organizzazioni per cui lavorano a rischi legali significativi e compromette il diritto alla privacy degli utenti. La situazione è problematica perché gli operatori gestiscono dati sensibili (percorsi professionali, situazioni di salute o fragilità, dati economici) che dovrebbero essere protetti accuratamente.

Divario digitale e differenziazione del servizio consulenziale

Un aspetto da evidenziare è il fatto che il tipo di consulenza ricevuta dipende dalle competenze digitali degli utenti. Agli utenti sufficientemente informatizzati la maggioranza degli operatori insegna l'uso dei SIAG, mettendoli così in grado di interrogare questo strumento in autonomia. Con utenti poco informatizzati l'insegnamento dell'uso dei SIAG risulta difficoltoso o impraticabile.

La difficoltà nell'apprendimento dei SIAG dipende non solo dall'età anagrafica, ma tende a sovrapporsi ad altre condizioni di svantaggio, come bassa scolarità, origine migratoria e situazioni di marginalità sociale.

Il questionario online conferma questa criticità: fra i motivi dello scarso utilizzo, 7 rispondenti indicano che i SIAG non sono adatti ad alcune categorie di utenti, riferendosi in genere agli utenti poco informatizzati.

Modalità di apprendimento e limiti della formazione degli operatori

Una criticità rilevante riguarda le modalità attraverso cui gli operatori apprendono l'uso dei SIAG. Le evidenze mostrano che l'apprendimento avviene prevalentemente in forma autodidatta, talvolta integrata da corsi strutturati o da pratiche di scambio tra pari, mentre sono poco presenti percorsi formativi strutturati promossi dalle organizzazioni.

La diffusione e la profondità d'uso dei SIAG sono fortemente influenzate da atteggiamenti individuali, quali apertura all'innovazione, interesse per la tecnologia e motivazione personale all'apprendimento. In assenza di una formazione strutturata indirizzata a tutti gli operatori, da queste caratteristiche risultano livelli molto differenziati di competenza e di utilizzo tra gli operatori.

Questa situazione ha conseguenze rilevanti: da una parte rallenta la diffusione delle modalità di utilizzo più efficaci, dall'altra comporta rischi di utilizzo intuitivo o parziale degli strumenti, specialmente rispetto a temi sensibili come privacy, bias e validazione degli output. In sintesi, la carenza di formazione strutturata rappresenta uno dei principali fattori che ostacolano un'integrazione consapevole e omogenea dei SIAG nelle pratiche professionali.

Innovazione non governata

Otto operatori su nove descrivono contesti in cui l'introduzione dei SIAG non è accompagnato da cambiamenti organizzativi formalizzati o da indirizzi condivisi a livello di struttura. Le organizzazioni sembrano lasciare l'utilizzo dei SIAG alle iniziative individuali degli operatori. Questa assenza di regia

organizzativa produce conseguenze rilevanti. Oltre alla mancanza di formazione strutturata e ai problemi di non conformità alla normativa sulla privacy, già discussi in precedenza, emergono ulteriori criticità.

Assenza di linee guida operative. Non emergono protocolli condivisi su quando e come utilizzare i SIAG con gli utenti, o su come validare gli output. Ogni operatore sviluppa approcci personali, con conseguente elevata variabilità nell'erogazione del servizio all'interno della stessa organizzazione.

Mancata ottimizzazione dei processi. Le organizzazioni non sfruttano le potenzialità dei SIAG per ripensare l'erogazione dei servizi: ridurre il numero di colloqui necessari o differenziare i percorsi in base alle competenze digitali degli utenti. Op2 sintetizza: In molte organizzazioni o le indicazioni arrivano dall'alto oppure ognuno fa per sé nel suo piccolo orticello. Questa frammentazione è particolarmente problematica in un settore dove i servizi sono spesso erogati da organizzazioni pubbliche o finanziati con fondi pubblici, che dovrebbero garantire standard qualitativi omogenei.

Vincoli organizzativi nei Centri per l'Impiego

Sebbene nessun intervistato operi direttamente nei Centri per l'Impiego (CPI), il questionario online (Capitolo 4) conferma che il lavoro presso i CPI è associato a un minor utilizzo dei SIAG. Il questionario online mostra come i vincoli organizzativi caratteristici dei CPI (procedure rigide, tempi ridottissimi per i colloqui, sistemi informatici chiusi) limitano fortemente la possibilità di utilizzare i SIAG. Nei CPI, molti colloqui (specialmente quelli per la stesura del Patto di Servizio Personalizzato) sono altamente standardizzati e in alcune sedi si svolgono in tempi ridottissimi (15-20 minuti), insufficienti per un uso significativo dei SIAG. Inoltre, i sistemi informatici dei CPI sono spesso chiusi e non permettono l'accesso ai SIAG durante i colloqui.

Questa criticità è particolarmente rilevante perché i CPI sono il principale erogatore pubblico di servizi di orientamento e servono prevalentemente utenze fragili (disoccupati di lunga durata, persone con bassa scolarità, giovani NEET) che potrebbero beneficiare maggiormente di consulenze potenziate dai SIAG.

Rischio di dipendenza acritica e perdita di competenze

La letteratura segnala il rischio che una fiducia eccessiva nei SIAG comporti una riduzione dello sforzo cognitivo e un progressivo indebolimento delle competenze degli operatori (Attwell, 2024; Hughes et al., 2024; Lee et al., 2025). Questo rischio, tuttavia, non emerge dalle interviste: tutti gli operatori intervistati mostrano consapevolezza critica degli output dei SIAG, pur con strategie di verifica diverse. Op1, l'unico che delega ai SIAG la produzione iniziale di un bilancio di competenze per casi semplici, verifica comunque la l'output con il profilo dell'utente. Il rischio di dipendenza resta un elemento da monitorare, soprattutto nel caso di utenti junior, ma tra gli operatori intervistati non sembra ci siano casi di dipendenza acritica.

Il rischio della disintermediazione

I dati qualitativi analizzati nel Capitolo 5 mostrano che SIAG rendono possibile agli utenti maggiormente informatizzati di svolgere in autonomia varie funzioni per le quali in precedenza dovevano rivolgersi agli operatori di orientamento. Questo può portare allo svolgimento autonomo, al di fuori del colloquio, di alcune o addirittura della totalità delle attività che tradizionalmente vengono realizzate in presenza dell'operatore, con una conseguente riduzione del numero di incontri necessari o, in alcuni casi, con la gestione in totale autonomia di specifiche fasi del proprio percorso professionale.

Alcuni operatori hanno esplicitamente segnalato questo rischio, sottolineando tuttavia l'insostituibilità della dimensione relazionale e l'utilità per gli utenti di qualcuno che insegni loro a usare i SAIG.

Si tratta di un tema di rilievo per lo sviluppo futuro dei servizi di orientamento, che non è oggetto della presente ricerca e che merita di essere approfondito in studi ulteriori.

Sintesi delle criticità

Le criticità emerse si possono raggruppare in tre macroaree:

1. Criticità tecniche: rischio di allucinazioni, bias, necessità di validazione
2. Criticità normative ed etiche: difformità dalla normativa privacy, uso non autorizzato di account personali
3. Criticità organizzative e sistemiche: assenza di regia organizzativa, mancanza di formazione strutturata, rischio di dipendenza acritica e di perdita di competenze, resistenze al cambiamento, divario digitale, vincoli operativi nei CPI, disintermediazione.

Queste criticità richiedono interventi specifici ai diversi livelli. L'innovazione dal basso emersa con le interviste, per quanto preziosa, non è sufficiente per gestire tutte le criticità evidenziate.

6.3. Limiti della ricerca e sviluppi futuri

Come ogni ricerca esplorativa, anche questo studio presenta alcuni limiti.

Riguardo alle interviste, il campione è di piccole dimensioni (9 intervistati) e costruito per convenienza, e questo non consente generalizzazioni statistiche. Nessuno degli intervistati opera presso i centri per l'impiego, che rappresentano il principale erogatore pubblico di servizi di orientamento.

Il questionario online, pur avendo permesso di estendere l'analisi a un campione più ampio (81 operatori), presenta a sua volta limiti significativi: il campione è autoselezionato, con una concentrazione geografica nel Nord Italia (il Piemonte da solo rappresenta il 41% dei rispondenti) e una sovrarappresentazione di operatori di agenzie formative. I risultati non sono quindi generalizzabili alla popolazione degli operatori di orientamento italiani, tuttavia forniscono indicazioni utili sulle tendenze in atto.

La letteratura scientifica sull'uso dei SIAG nell'orientamento è al momento assai ridotta, in futuro sarebbe utile un aggiornamento sugli sviluppi della ricerca nel settore. Infine, la rapida diffusione dei SIAG fra gli operatori e i continui miglioramenti dei SIAG rendono i dati raccolti soggetti a un rapido invecchiamento.

Riguardo a possibili approfondimenti, sarebbe utile ampliare lo studio su un gruppo di operatori più ampio, e che includa anche gli operatori dei centri per l'impiego, nessuno dei quali stato coinvolti.

Alcuni temi meriterebbero approfondimenti specifici: le modalità e i limiti dell'uso autonomo dei SIAG da parte degli utenti e il conseguente rischio di disintermediazione; lo sviluppo e la diffusione di chatbot addestrati specificamente per l'orientamento e la loro possibile integrazione con i servizi pubblici; le modalità organizzative di integrazione dei SIAG nell'erogazione dei servizi, ad esempio combinando fasi di orientamento in autonomia con fasi di consulenza diretta; infine, le strategie efficaci per insegnare l'uso dei SIAG a utenti poco informatizzati.

Appendice 1. La traccia di intervista

1. Esperienza professionale e contesto

- A. Può descrivermi brevemente il suo ruolo e il tipo di servizio in cui lavora (CPI / APL o ag formativa che eroga orientamento GOL / altro)?
- B. Quanti giorni a settimana svolge attività di orientamento?
- C. Quali sono le principali attività che svolge quotidianamente?
- D. Con che tipologie di utenti?
- E. Da quanto tempo lavora nel settore orientamento?
- F. Che formazione generale ha?

2. Introduzione sull'uso dell'intelligenza artificiale nel lavoro di orientamento

- A. Che siti di intelligenza artificiale usa? Da quanto tempo?
- B. L'uso dei siti di IA è stata una scelta sua o una indicazione dell'organizzazione in cui lavora?
- C. Come ha imparato a usare i siti di IA?

3. L'uso dell'IA nelle attività di consulenza di orientamento

- A. Con che *percentuale* dei suoi utenti usa i siti di IA? Sulla base di quali elementi decide di usare (oppure non usare) i siti di IA con i suoi utenti?
- B. Preferisce usarli *da solo o assieme all'utente*? Perché?
- C. Come reagiscono gli utenti quando lei utilizza i siti IA durante la consulenza?
- D. Ci sono utenti che, quando arrivano in consulenza *stanno già usando* i siti di IA per la ricerca di lavoro? Se sì per fare cosa? Qual è la percentuale di tali utenti sul totale dei suoi utenti? Come vive questo fatto?
- E. Che cosa *fa esattamente* coi siti di IA *nella consulenza di orientamento*? Elenchi le principali diverse attività
- F. Quali sono i motivi per cui usa i siti di IA *nella consulenza di orientamento*? Indichi i diversi motivi per ciascuna delle cose che ha elencato nella risposta precedente
- G. Ci sono stati cambiamenti nella *durata*, nel *ritmo*, nel *contenuto* o nella *struttura* dei colloqui? Se usi un approccio rogersiano al colloquio, ritieni che l'uso dei siti IA durante il colloquio danneggi la costruzione di una relazione di aiuto?
- H. Ci sono stati cambiamenti nelle sue attività di *back office*?
- I. Assegni un *punteggio* da 1 (minimo) a 5 (massimo) all'impatto che i siti di intelligenza artificiale hanno al momento sulla sua attività di erogazione di orientamento e spieghi i motivi principali della sua risposta
- J. Se dovesse riassumere in una metafora l'impatto che la disponibilità di siti di IA ha sul suo lavoro, quale userebbe?
- K. Ha dubbi o perplessità sull'uso dei siti di IA?
- L. Complessivamente, cosa direbbe a un suo collega che vuole iniziare a usare questi strumenti?

4. Impatto sul ruolo

- A. Come vede il suo *ruolo* di professionista in questo nuovo contesto caratterizzato dalla disponibilità, sia per lei che per i suoi utenti, di siti di IA. Ritieni che l'uso dei siti IA durante il colloquio sminuisca la sua professionalità agli occhi dell'utente?
- B. Come immagina il suo uso dei siti IA fra qualche anno?
- C. Quali opportunità o rischi vede per la sua professione?

5. Considerazioni finali

- A. Vuole aggiungere qualcosa che non è emerso finora?

Appendice 2. La griglia di analisi delle interviste

1. caratteristiche e ruolo dell'operatore e del suo contesto lavorativo
2. compiti svolti con IA
3. tipologia di utenti con cui lo usa e modalità di utilizzo
4. vantaggi IA, impatto e rischi
5. altro

Appendice 3. Questionario di rilevazione utilità percepita SIAG

Indagine: Come valuti il contributo dei siti di intelligenza artificiale generativa ai seguenti compiti della consulenza di orientamento?

Dai un punteggio ai seguenti compiti:

0. *Non applicabile*. Non uso i siti di intelligenza artificiale generativa per questo compito

1. *Poco o per niente utile*, non migliorano i risultati in modo significativo né rendono il compito significativamente più rapido

3. *Utile*, migliorano in qualche misura i risultati e/o riducono in modo apprezzabile il tempo di svolgimento del compito

4. *Molto utile*, migliorano visibilmente la qualità del mio lavoro e/o ne riducono significativamente i tempi

5. *Estremamente utile*, permettono di ottenere risultati migliori di quelli che otterrei senza il loro utilizzo e/o consentono un risparmio di tempo fondamentale

Problema 1. Ricerca di una professione obiettivo	Punteggio (da 0 a 5)
1. Individuare singole capacità e aspirazioni, attraverso schede di autoanalisi e altre tecniche	
2. Redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche emerse	
3. Individuare profili professionali coerenti con le capacità e aspirazioni emerse	

Problema 2. Migliorare le proprie competenze dopo aver individuato una professione obiettivo	Punteggio (da 0 a 5)
1. Individuare corsi di formazione coerenti con le condizioni e le preferenze dell'utente relative all'apprendimento (es: formazione pratica o teorica, gratuita o a pagamento, in aula fisica o a distanza)	
2. Individuare risorse educative in libero utilizzo che l'utente può usare in percorsi formativi personalizzati	
3. Mettere a punto un piano di apprendimento individuale	

Problema 3. Impostare o migliorare la propria ricerca di lavoro, una volta individuata una professione obiettivo per cui l'utente è sufficientemente occupabile	Punteggio (da 0 a 5)
1. Redigere un piano per la ricerca di lavoro, individuando i diversi canali da usare	
2. Mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, messaggio autocandidatura, profilo LinkedIn) mirati a professioni e annunci specifici	
3. Individuare offerte di lavoro	
4. Individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature	
5. Sviluppare la capacità di sostenere colloqui	
6. Monitorare la ricerca di lavoro	

Nome e cognome:

Data:

Grazie per la compilazione, puoi inviarlo a l.evangelista@orientamento.it

Appendice 4. Attività svolte con i SIAG

Appendice 4.1. Elenco di sintesi delle attività dichiarate dagli operatori

Op1

- Usa i siti per cercare corsi di formazione per profili che non conosce
- offerte di lavoro per profili che non conosce
- velocizza la stesura del bilancio di competenze

Op2

- Usa IA per migliorare / revisionare bilanci di competenze,
- Autoapprendimento
- preparare i suoi clienti al colloquio raccogliendo informazioni dettagliate le imprese,
- individuare professioni coerenti con le caratteristiche dei suoi utenti,
- finalizzare il diagramma Ikigai,
- scrivere i CV e il profilo LinkedIn anche in modo coerente con ATS
- analizzare opportunità di lavoro presenti nei diversi settori
- individuare imprese a cui presentare autocandidature,
- simulare colloqui,
- scrivere business plan,
- fare un'analisi preliminare della documentazione che gli inviano i suoi clienti, prodotta in precedenti attività di orientamento

Op3

- Usa i siti per rivedere la bozza di relazione di bilancio e
- per revisionare i CV.
- Li usa inoltre per trovare profili aggiuntivi in settori che non conosce,

- per scrivere e risposte ad annunci,
- per scrivere autocandidature,
- per individuare piani di miglioramento delle competenze
- per ottenere supervisione sulle proprie conclusioni
- extra orientamento realizzazione slide per evento

Op4

- Usa IA per revisionare i suoi testi scritti a mano,
- scrivere autocandidature
- Revisione profili LinkedIn.
- Identificare percorsi di miglioramento delle competenze,
- ricerche di mercato per chi desidera mettersi in proprio,
- preparazione candidati a colloqui raccogliendo dati sulle imprese,
- simulazione di colloqui,
- analisi e revisione dei suoi messaggi mail,
- Individuazione di professioni sulla base di caratteristiche e residenza
- Crea questionari
- autoapprendimento

Op5

- individuazione competenze da CV e schede di bilancio,
- individuazione di profili coerenti con caratteristiche personali,
- miglioramento CV,
- autocandidature,
- domande per simulazione colloquio.
- extra orientamento per progettazione formativa non relativa all'orientamento
- extra orientamento per proprio personal branding

Op6

- Ci scrive relazioni relative a ciascun utente a partire dai suoi appunti che prende su carta.
- Fa 2. Individuazione competenze
- ricerca di ruoli lavorativi compatibili
- Ricerca di percorsi formativi

Op7

- con IA fa adattamento CV,
- autocandidature,
- ricerca professioni da caratteristiche personali
- ricerca e imprese locali,
- Approfondimento professioni sconosciute,
- Ottimizzazione CV
- ottimizzazione LinkedIn,
- crea sistemi di archiviazione delle aziende contattate,
- scrittura di email di follow up,
- sviluppa e scopre nuove possibilità lavorative (vedi esempi interessanti)
- extra orientamento archiviazione documenti

Op8

- ricerca di profili coerenti con caratteristiche personali
- sintesi verbale incontro
- semplifica il linguaggio per le consegne del piano d'azione
- indica i passi ulteriori della consulenza
- ricerca di siti con informazioni specifiche relative a settori economici
- revisione profilo LinkedIn
- redazione autocandidature
- autoapprendimento

Op9

- nel bilancio di competenze per individuare competenze trasversali
- ricerca di informazioni adatta a ciascun cliente
- scrittura relazione di bilancio
- revisione del proprio lavoro (ricerca competenze che gli sono sfuggite)
- analisi dei suoi appunti presi durante il colloquio
- ricerca di opportunità lavorative a partire da caratteristiche personali
- Approfondimento su opportunità lavorative in settori specifici
- Individuazione di professioni a partire da caratteristiche personali
- come motore di ricerca per individuare imprese per autocandidatura
- individuazione delle mansioni svolte in profili specifici
- autocandidature e risposte offerte di lavoro
- Realizzazione di schede di autoanalisi
- Simulazione di esami
- ricerca informazioni (su modalità assunzione in una azienda specifica)
- scrittura e-mail a clienti
- autoapprendimento

Appendice 4.2. Riclassificazione analitica delle attività per funzione dei SIAG

Operator e	Attività	Funzione SIAG	Note
Op1	Velocizza la stesura del bilancio di competenze	1. Autore/editor	Generazione/revisione testi
Op2	Migliorare bilanci di competenze	1. Autore/editor	Revisione contenuti
Op2	Scrivere CV e profilo LinkedIn coerenti con ATS	1. Autore/editor	Generazione testi specializzati
Op2	Analisi preliminare documentazione clienti	1. Autore/editor	Sintesi documenti
Op3	Rivedere bozza relazione di bilancio	1. Autore/editor	Revisione testi
Op3	Revisionare CV	1. Autore/editor	Revisione testi
Op3	Scrivere risposte ad annunci	1. Autore/editor	Generazione testi
Op3	Scrivere autocandidature	1. Autore/editor	Generazione testi
Op4	Revisionare testi scritti a mano	1. Autore/editor	Revisione testi
Op4	Scrivere autocandidature	1. Autore/editor	Generazione testi
Op4	Revisione profili LinkedIn	1. Autore/editor	Revisione testi
Op4	Analisi e revisione messaggi mail	1. Autore/editor	Revisione testi

Op5	Miglioramento CV	1. Autore/editor	Revisione testi
Op5	Autocandidature	1. Autore/editor	Generazione testi
Op6	Scrittura relazioni utenti da appunti	1. Autore/editor	Generazione testi
Op7	Adattamento CV	1. Autore/editor	Revisione testi
Op7	Autocandidature	1. Autore/editor	Generazione testi
Op7	Ottimizzazione CV	1. Autore/editor	Revisione testi
Op7	Ottimizzazione LinkedIn	1. Autore/editor	Revisione testi
Op7	E-mail di follow up	1. Autore/editor	Generazione testi
Op8	Sintesi verbale incontro	1. Autore/editor	Sintesi documenti
Op8	Semplificazione linguaggio piano d'azione	1. Autore/editor	Riformulazione
Op8	Revisione profilo LinkedIn	1. Autore/editor	Revisione testi
Op8	Redazione autocandidature	1. Autore/editor	Generazione testi
Op9	Scrittura relazione di bilancio	1. Autore/editor	Generazione testi
Op9	Autocandidature e risposte offerte	1. Autore/editor	Generazione testi
Op9	Scrittura e-mail a clienti	1. Autore/editor	Generazione testi

Op2	Analizzare opportunità di lavoro nei settori	2. Motore di ricerca intelligente	Valutazione occupabilità
Op2	Preparare clienti al colloquio raccogliendo info su imprese	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info imprese
Op2	Individuare imprese per autocandidature	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca imprese
Op2	Individuazione di studi e ricerche sconosciute	2. Motore di ricerca intelligente	Letteratura scientifica
Op4	Preparazione candidati a colloqui (info imprese)	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info imprese
Op7	Ricerca imprese locali	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca imprese
Op7	Approfondimento professioni sconosciute	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info su professioni
Op8	Ricerca siti settori economici	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info su settori
Op9	Ricerca informazioni per cliente	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info
Op9	Approfondimento settori specifici	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info su settori
Op9	Individuare imprese per autocandidatura	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca imprese
Op9	Individuazione mansioni profili	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca info su professioni
Op9	Ricerca info su modalità assunzione	2. Motore di ricerca intelligente	Ricerca normativa

Op1	Ricerca corsi di formazione per profili sconosciuti	3. Analista di coerenza	Matching formativo
Op1	Ricerca offerte di lavoro per profili sconosciuti	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op2	Individuare professioni coerenti con caratteristiche utenti	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op2	Finalizzare diagramma Ikigai	3. Analista di coerenza	Analisi profilo

Op3	Trovare profili aggiuntivi in settori sconosciuti	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op4	Individuazione professioni per caratteristiche e residenza	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op5	Individuazione competenze da CV e bilancio	3. Analista di coerenza	Analisi profilo
Op5	Individuazione profili coerenti	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op6	Individuazione competenze	3. Analista di coerenza	Analisi profilo
Op6	Ricerca ruoli compatibili	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op6	Ricerca percorsi formativi	3. Analista di coerenza	Matching formativo
Op7	Ricerca professioni da caratteristiche	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op8	Ricerca profili coerenti	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op9	Analisi appunti colloquio	3. Analista di coerenza	Analisi profilo
Op9	Ricerca opportunità lavorative	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo
Op9	Individuazione professioni da caratteristiche personali	3. Analista di coerenza	Matching lavorativo

Op2	Scrivere business plan	4. Super consulente	Pianificazione strategica
Op3	Individuare piani di miglioramento competenze	4. Super consulente	Piano d'azione
Op4	Ricerche di mercato per lavoro autonomo	4. Super consulente	Ricerca di mercato
Op7	Sviluppo nuove possibilità lavorative	4. Super consulente	Scenari

Op2	Simulare colloqui	5. Sparring partner	Simulazione
Op4	Simulazione di colloqui	5. Sparring partner	Simulazione
Op5	Domande per simulazione colloquio	5. Sparring partner	Simulazione
Op9	Simulazione di esami	5. Sparring partner	Simulazione

Op2	Revisione bilanci specifici	6. supervisione operatori	
Op3	Supervisione sulle proprie conclusioni	6. supervisione operatori	
Op4	Identificare percorsi di miglioramento competenze	6. supervisione operatori	Piano d'azione
Op8	Indicazione passi ulteriori consulenza	6. supervisione operatori	Piano d'azione
Op9	Individuare competenze trasversali	6. supervisione operatori	Analisi profilo

Op4	Migliorata realizzazione di bilanci di c.	7. formatore per autoformazione	bilanci
Op8	Imparato tanto in generale	7. formatore per autoformazione	In generale
Op9	Migliorata realizzazione di bilanci di c.	7. formatore per autoformazione	bilanci

Op4	Crea questionari	8. Progettista interventi di orientamento	Produzione strumenti
Op9	Realizzazione schede autoanalisi e test d'esame	8. Progettista interventi di orientamento	Produzione strumenti

Op3	Realizzazione slide per evento	Esterno a orientamento	Fuori perimetro
-----	--------------------------------	------------------------	-----------------

Op5	Progettazione formativa extra orientamento	Esterno a orientamento	Fuori perimetro
Op5	Proprio personal branding (operatore)	Esterno a orientamento	Fuori perimetro
Op7	Sistemi di archiviazione aziende	Esterno orientamento	Fuori perimetro

Appendice 5. Il questionario online

Indagine sull'uso dei siti di intelligenza artificiale nelle attività di orientamento

Il questionario è rivolto a operatori di orientamento (sia quelli che già utilizzano che quelli che non utilizzano siti di intelligenza artificiale) nella loro attività di orientamento.

Raccolgo queste informazioni per realizzare una ricerca e una pubblicazione. Per ringraziarti della compilazione del questionario ti invierò una copia e-book una volta elaborati i dati (indicativamente, settembre 2025). La tua testimonianza sarà pubblicata in forma anonima, vale a dire senza indicare nome cognome e il tuo indirizzo e-mail.

Terminologia: Il termine intelligenza artificiale si riferisce qui a siti come ChatGPT, Gemini, Copilot, Perplexity, Claude, capaci di creare e revisionare testi, creare immagini (solo alcuni siti) e di interagire in tempo reale con l'utilizzatore.

Il termine orientamento si riferisce a una serie di attività di informazione, consulenza e sviluppo di quelle capacità personali che aiutano le persone a inserirsi nella vita attiva.

Sezione A: Utilizzo dei siti di intelligenza artificiale

1. Con che percentuale dei tuoi utenti utilizzi i siti di intelligenza artificiale quali ad esempio ChatGPT, Copilot, Gemini, Claude, Perplexity? *

- A. Per niente (se rispondi Per niente dopo salta alla domanda n.5)
- B. Con meno del 10% dei miei utenti
- C. Con una percentuale dei miei utenti da 10% a 50%
- D. Con oltre il 50% dei miei utenti

2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?

3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), che vantaggi trovi nell'utilizzare i siti di intelligenza artificiale? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

4. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), assegna un punteggio da 1 (minimo) a 5 (massimo) su quanto i siti di intelligenza artificiale hanno cambiato le modalità o i risultati della tua attività di consulenza di orientamento (oltre a scrivere il voto, spiega il motivo del tuo punteggio)

5. Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

6. Se non utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi con meno del 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

7. Qui se vuoi puoi aggiungere altri commenti o osservazioni sul tema del questionario

Sezione B: Informazioni Generali

8. Quanti giorni a settimana eroghi servizi di orientamento *

- A. 4 o 5 giorni su 7
- B. Meno di 4 giorni su 7

9. Quali sono i servizi di orientamento che eroghi più spesso? (possibili più risposte) *

- A. Colloqui accoglienza, prima informazione, stesura patto servizio personalizzato
- B. Consulenza di orientamento specialistica (incluso bilancio di competenze e accompagnamento al lavoro)
- C. Altro (dire cosa)

10. Tipologie di utenza prevalenti (possibili più risposte) *

- A. Disoccupati adulti di lingua italiana
- B. Disoccupati Immigrati/stranieri
- C. Persone con disabilità
- D. Giovani NEET
- E. Altri (scrivi cosa)

11. Contesto lavorativo principale *

- A. Centro per l'impiego
- B. Agenzia per il lavoro
- C. Agenzia formativa
- D. Coop sociale
- E. Altro (scrivere cosa)

12. Regione principale in cui svolgi il tuo lavoro *

13. Anni di esperienza nel settore orientamento *

- A. Meno di 3 anni
- B. 3-5 anni
- C. Oltre 5 anni fino a 10 anni
- D. Oltre 10 anni

14. Età *

- A. Meno di 30 anni
- B. 30-40 anni
- C. Oltre 40 fino a 50 anni
- D. Oltre 50 anni

15. Il tuo nome *

16. Il tuo cognome *

17. Autorizzazione privacy. *

- A. Accetto il trattamento dei dati personali come sopra descritto
- B. NON accetto il trattamento dei dati personali

Nota: l'asterisco indica che la risposta è obbligatoria.

Appendice 6. Risposte al questionario online

Appendice 6.1. Il questionario utilizzato per la ricerca

Indagine sull'uso dei siti di intelligenza artificiale nelle attività di orientamento

Il questionario è rivolto a operatori di orientamento (sia quelli che **già utilizzano** che quelli che **NON utilizzano** siti di intelligenza artificiale) nella loro attività di orientamento.

Raccolgo queste informazioni per realizzare una ricerca e una pubblicazione. Per ringraziarti della compilazione del questionario ti invierò una copia e-book una volta elaborati i dati (indicativamente, settembre 2025). La tua testimonianza sarà pubblicata in forma anonima, vale a dire senza indicare nome cognome e il tuo indirizzo e-mail.

Terminologia: Il termine intelligenza artificiale si riferisce qui a siti come ChatGPT <https://chat.openai.com/>, Gemini <https://gemini.google.com/app> Copilot <https://copilot.microsoft.com/>, Perplexity, Claude capaci di creare e revisionare testi, creare immagini (solo alcuni siti) e di interagire in tempo reale con l'utilizzatore. Per un approfondimento vedi <https://www.orientamento.it/come-usare-intelligenza-artificiale-generativa-nella-educazione-e-nella-ricerca-le-linee-guida-unesco/>

Il termine orientamento si riferisce a una serie di attività di informazione, consulenza e sviluppo di quelle capacità personali che aiutano le persone a inserirsi nella vita attiva. Per un approfondimento vedi <https://www.orientamento.it/definizioni-di-orientamento/>

Il tuo indirizzo email ^{*9}

Sezione A: Utilizzo dei siti di intelligenza artificiale

1. Con che percentuale dei tuoi utenti utilizzi i siti di intelligenza artificiale quali ad esempio ChatGPT, Copilot, Gemini, Claude, Perplexity? *

- A. Per niente (se rispondi Per niente dopo salta alla domanda n.5)
- B. Con meno del 10% dei miei utenti
- C. Con una percentuale dei miei utenti da 10% a 50%
- D. Con oltre il 50% dei miei utenti

2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?

3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), che vantaggi trovi nell'utilizzare i siti di intelligenza artificiale? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

4. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), assegna un punteggio da 1 (minimo) a 5 (massimo) su quanto i siti di intelligenza artificiale hanno cambiato le modalità o i risultati della tua attività di consulenza di orientamento (oltre a scrivere il voto, spiega il motivo del tuo punteggio)

5. Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi suoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

⁹ L'asterisco indica che la risposta è obbligatoria

6. Se non utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi con meno del 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)

7. Qui se vuoi puoi aggiungere altri commenti o osservazioni sul tema del questionario

Sezione B: Informazioni Generali

8. Quanti giorni a settimana eroghi servizi di orientamento *

- A. 4 o 5 giorni su 7
- B. Meno di 4 giorni su 7

9. Quali sono i servizi di orientamento che eroghi più spesso? (possibili più risposte) *

- A. Colloqui accoglienza, prima informazione, stesura patto servizio personalizzato
- B. Consulenza di orientamento specialistica (incluso bilancio di competenze e accompagnamento al lavoro)
- C. Altro (dire cosa)

10. Tipologie di utenza prevalenti (possibili più risposte) *

- A. Disoccupati adulti di lingua italiana
- B. Disoccupati Immigrati/stranieri
- C. Persone con disabilità
- D. Giovani NEET
- E. Altri (scrivi cosa)

11. Contesto lavorativo principale *

- A. Centro per l'impiego
- B. Agenzia per il lavoro
- C. Agenzia formativa
- D. Coop sociale
- E. Altro (scrivere cosa)

12. Regione principale in cui svolgi il tuo lavoro *

13. Anni di esperienza nel settore orientamento *

- A. Meno di 3 anni
- B. 3-5 anni
- C. Oltre 5 anni fino a 10 anni
- D. Oltre 10 anni

14. Età *

- A. Meno di 30 anni
- B. 30-40 anni
- C. Oltre 40 fino a 50 anni
- D. Oltre 50 anni

15. Il tuo nome *

16. Il tuo cognome *

17. Autorizzazione privacy. La raccolta di questi dati personali è disciplinata dal Testo unico sulla Privacy (D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 G.U. 29/7/2003 e successive modifiche, in particolare il Regolamento UE 679/2016 (GDPR)). Ti sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. 196/ 2003, in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica e la cancellazione, se incompleti, erronei o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richieste a Leonardo Evangelista, titolare del trattamento, e-mail l.evangelista@orientamento.it, cellulare 3384640194, indirizzo via Russo 66, 50053 Empoli FI. Con riferimento a tali dati: A. finalità e le modalità del trattamento svolto: i dati raccolti servono per i motivi descritti all'inizio. I dati sono trattati mediante strumenti informatici e telematici. B. natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati: il conferimento dei dati è obbligatorio C. conseguenze dell'eventuale rifiuto del conferimento: in caso di non conferimento non puoi partecipare all'iniziativa D. ambito di comunicazione e diffusione dei dati: i dati rimangono nel mio drive online (il cui accesso è protetto da password) e nei miei pc e possono essere condivisi, in forma anonima, con altri studiosi *

- A. Accetto il trattamento dei dati personali come sopra descritto
- B. NON accetto il trattamento dei dati personali (se NON lo accetti per cortesia NON INVIARE il questionario perché sarà cancellato)

Appendice 6.2. Risposte alla domanda 5: motivi dello scarso o nullo utilizzo dei SIAG

Tabella A.6.1. Risposte alla domanda 5: motivi dello scarso o nullo utilizzo dei SIAG			
ID	Colonna 2. Domanda 5. Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi?	Colonna 3. Unità di significato (abbreviate)	Colonna 4. Codice aperto assegnato
1			
2			
3	Non ne conosco le possibilità applicative	Non ne conosco le possibilità applicative	Insufficiente capacità di utilizzo
4	Non li uso perché nonostante mi sia informata seguendo brevi corsi e leggendo articoli e libri mi sono fermata alla teoria e non ho mai approfondito la conoscenza pratica.	non ho mai approfondito la conoscenza pratica.	Insufficiente capacità di utilizzo
5	preferisco usare il mio metodo, visione il più possibile complessiva del soggetto.	preferisco usare il mio metodo,	Preferenza per approccio tradizionale
6	Vedo l'utilizzo di intelligenza artificiale soprattutto in un percorso di orientamento più lungo, che prevederebbe di poter allungare le varie fasi. Nell'ambito dell'orientamento in un centro per l'impiego pubblico si segue solitamente il percorso suggerito dal gestionale per la raccolta delle informazioni; quindi, i 90 minuti dell'appuntamento sono scanditi soprattutto dalle richieste legate al programma e quindi ci si concentra soprattutto sulle informazioni da dare alla persona e sugli eventuali corsi di formazione. Per ora mi capita di consigliare l'utilizzo dell'intelligenza artificiale solo a persone che hanno una certa confidenza con i mezzi informatici e	A. Nell'ambito dell'orientamento in un centro per l'impiego pubblico..... B. Per ora mi capita di consigliare l'utilizzo dell'intelligenza artificiale	A. Necessità di seguire procedure / Mancanza di tempo B. L'uso dei SIAG richiede una sufficiente alfabetizzazione informatica / Non tutti gli utenti hanno una sufficiente alfabetizzazione informatica

	possono utilizzare l'intelligenza artificiale per allenarsi a possibili colloqui.		
7	I motivi sono principalmente due, il primo è perché credo che il percorso orientativo vada co-costruito con il consulente alla quale ti rivolgi, sta alla sua professionalità far venire fuori desideri, aspirazioni, competenze, punti di forza e progettare insieme alla persona un percorso di senso e un piano di azione concreto. Il secondo motivo è che non conosco bene quelli che potrebbero essere gli aiuti portati dall'utilizzo dell'intelligenza artificiale al lavoro di orientamento (per esempio li utilizzo invece di più quando mi occupo come tutor dell'apprendimento di percorsi sul metodo di studio con gli studenti dell'università)	A./B. il percorso orientativo vada co-costruito con il consulente alla quale ti rivolgi... C: non conosco bene quelli che potrebbero essere gli aiuti	A. Importanza della relazione creata dal consulente per ottenere risultati validi B. importanza della competenza tradizionale del consulente per ottenere risultati validi C. Mancanza di conoscenze sull'uso
8	non sono molto brava nell'utilizzo di siti di AI, inoltre credo che utilizzarli davanti all'utente sminuisca le mie competenze, oltre ad interporre una barriera fisica (quale lo schermo del PC) tra me e l'utente che contribuisce a spersonalizzare il rapporto (preferisco prendere appunti cartacei, sono meno interferenti in un colloquio). Utilizzo invece siti di AI per preparare delle sessioni di orientamento di gruppo: sia per trovare idee/attività che per creare il materiale grafico da utilizzare	A. non sono molto brava nell'utilizzo di siti di AI B. utilizzarli davanti all'utente sminuisca le mie competenze C. interporre una barriera fisica	A. Insufficiente capacità di utilizzo B. impatto negativo sulla fiducia dell'utente C. peggiora la comunicazione durante il colloquio
9			
10	Mancanza di competenze informatiche; scarsi strumenti tecnologici	A. Mancanza di competenze informatiche; B. scarsi strumenti tecnologici	A. Insufficiente capacità di utilizzo B. dotazioni tecnologiche insufficienti
11			
12	ho potuto solo suggerirne il ricorso per proseguire una simulazione avviata in aula alla fine di un laboratorio di gruppo per naspizzati avente a tema tecniche di tenuta di un colloquio efficace a causa del target digital dei partecipanti		
13	Non sono riuscita a fare della formazione sull'intelligenza artificiale, pertanto, non la so utilizzare, non ho tempo con i miei utenti né con i clienti (che qualcuno usa in autonomia)	A. Non sono riuscita a fare della formazione B. non la so utilizzare.... C. non ho tempo	A. mancanza di formazione B. Insufficiente capacità di utilizzo C. mancanza di tempo
14	Non li so usare	Non li so usare	A. Insufficiente capacità di utilizzo
15	Non la uso perché non mi sembra utile, anche se l'ho usata molto poco in generale. A scopo orientativo, un paio di anni fa mi ha dato risposte non corrette con la versione base, ora vedo che va meglio. Ho anche preso il suo libro per comprenderla meglio, ma ritengo di riuscire a fare bene il mio lavoro in modo tradizionale grazie all'esperienza pluriennale (conoscenza opportunità formative, professioni, siti per ricerca lavoro, ecc.). Ma il motivo profondo è che non mi piace questa "delega" che molte persone danno alla tecnologia (non solo IA) e si "fidano" delle risposte senza "riflettere" accuratamente. Noi mediamo tra tecnologia e persona e il nostro lavoro non credo sia	A. non mi sembra utile B. l'ho usata molto poco C. ritengo di riuscire a fare bene il mio lavoro in modo tradizionale D. non mi piace questa "delega" E. Noi mediamo tra tecnologia e persona e il nostro lavoro non credo sia sostituibile	A. Sfiducia sulle possibilità offerte da IA B. Insufficiente capacità di utilizzo C. E. Preferenza per approccio tradizionale D. Diffidenza verso SIAG F. utile solo per chi è già informatizzato

	sostituibile come in molte altre professioni. L'IA è uno strumento utile per chi saprebbe già trovare risposte in modo tradizionale, probabilmente fa risparmiare tempo e fornisce qualche spunto in più. In sostanza per ora non ne sento il bisogno, poi quando avrò anche più tempo per studiarla magari la rivaluterò.	F. utile per chi saprebbe già trovare risposte in modo tradizionale	
16	Non ho ancora preso dimestichezza con questi strumenti, in relazione alla loro potenzialità effettiva	Non ho ancora preso dimestichezza	Insufficiente capacità di utilizzo
17	non ho trovato un supporto nella mia attività	non ho trovato un supporto	A. mancanza di formazione? B. mancanza di direttive da parte del datore di lavoro?
18	Non so ancora utilizzare l'AI, l'ho fatto solo qualche volta per provarla (Copilot e ChatGPT); non so ancora come utilizzarla nell'orientamento	A. Non so ancora utilizzare l'AI B. non so ancora come utilizzarla nell'orientamento	Insufficiente capacità di utilizzo
19	Non saprei come usarla lavorando prevalentemente con colloquio	Non saprei come usarla	Insufficiente capacità di utilizzo
20	Lavorando in un Centro per l'Impiego, di solito dobbiamo attenerci a strumenti e procedure prestabilite. Non avendo ricevuto nessuna indicazione in tal senso, difficilmente (almeno per quanto mi riguarda), riesco a prendermi delle "libertà" di gestione del lavoro nel rapporto con gli utenti	A. dobbiamo attenerci a strumenti e procedure prestabilite.	mancanza di direttive da parte del datore di lavoro
21			
22	Come già scritto, ho degli utenti che non sanno interagire con LLM	ho degli utenti che non sanno interagire con LLM	utile solo per chi è già informatizzato
23			
24	Non ho mai preso in considerazione questa possibilità	Non ho mai preso in considerazione	Disinteresse
25	fino a questo momento non avevo individuato che tale tipo di strumento potesse avere un utilizzo/un'utilità nell'attività di orientamento svolta	non avevo individuato che tale tipo di strumento potesse avere	Mancanza di conoscenze sull'uso
26			
27	perchè ancora non conosco la materia e non mi sono impegnata a studiare e curiosare	A. non conosco la materia B. non mi sono impegnata a studiare e curiosare	A. Mancanza di conoscenze sull'uso B. atteggiamento passivo
28	Non ho avuto formazione su come utilizzare AI nella mia professione	Non ho avuto formazione	A. Mancanza di conoscenze sull'uso B. atteggiamento passivo
29	Non utilizzo i siti di IA in fase di orientamento principalmente per due motivazioni. La prima perchè non ne ho una conoscenza approfondita, quindi non mi sento così sciolta nell'utilizzo e allo stesso tempo non ne conosco a pieno le potenzialità, quindi fatico a capire come potrei riuscire a integrarle durante l'orientamento. la seconda ragione perchè l'utenza che trattiamo è molto poco digitalizzata quindi molto spesso hanno difficoltà anche solo a mandare una mail quindi l'utilizzo dell'IA diventa più complesso e necessita di più tempo.	A. non ne ho una conoscenza approfondita B. fatico a capire come potrei riuscire a integrarle durante l'orientamento C. l'utenza che trattiamo è molto poco digitalizzata	A. Insufficiente capacità di utilizzo B. Mancanza di conoscenze sull'uso C. difficoltà a usare IA con utenti poco digitalizzati
30	Due motivi: non c'è necessità per l'utente, inoltre non conosco bene i siti IA	A. non c'è necessità per l'utente, B. non conosco bene i siti IA	A. non serve agli utenti B. Mancanza di conoscenze sull'uso

31	Sono molto dentro a queste dinamiche avendo due figlie che usano questi siti quotidianamente, ma con i miei utenti e studenti, pur utilizzando moltissimo la rete e preparando materiale didattico minuzioso e approfondito anche tramite siti affidabili e istituzionali, non mi interessa utilizzare questi siti. Questo non toglie che potrei cambiare idea, non sono contro, ma per ora non mi interessano.	non mi interessa utilizzare questi siti.	Disinteresse per SIAG
32	Non ho ancora attuato questo tipo di metodologia nel campo dell'orientamento, nello specifico nel colloquio di Skill gap e compilazione dei documenti		
33	Non la uso per paura e perché non mi sentivo competente: avevo bisogno di un percorso di avvicinamento per capire che può essere "umanizzata".	A. Non la uso per paura B. perché non mi sentivo competente	A. Diffidenza verso la tecnologia B. Insufficiente capacità di utilizzo
34	Non ho sentito la necessità di doverla utilizzare con i miei utenti	Non ho sentito la necessità	Disinteresse per SIAG
35	Non conosco bene la AI e dunque la sua applicabilità con la tipologia di utenza che seguo.	A. Non conosco bene la AI B. a sua applicabilità con la tipologia di utenza che seguo.	A. Insufficiente capacità di utilizzo B. Mancanza di conoscenze sull'uso
36	Attualmente erogo pochi giorni a settimana, soprattutto colloqui di accoglienza e orientamento, sono attività consolidate che in questo momento non necessitano dell'AI che al contrario utilizzo molto per la parte di formazione	non ho necessità dell'AI	Vincolo procedurale
37	per la compilazione del CV sul sito di Europass ci sono già le voci da flaggare. Idem anche su SIISL sono già inserite le voci da flaggare. Nel colloquio individuale è importante relazionarsi coi sapere e sentirsi degli utenti in base alle proprie capacità immediate	A. la compilazione del CV sul sito di Europass ci sono già le B. Nel colloquio individuale è importante relazionarsi coi sapere	A. Uso siti che già svolgono le funzioni dei SIAG B. importanza della relazione con l'utente
38			
39	Perché voglio mantenere apertura e creatività personale nell'incontro con l'utente. L'IA ti dà risposte esaustive ma piuttosto "incanalate", filtrate.	voglio mantenere apertura e creatività personale	A. I SIAG tolgono creatività all'operatore B. I SIAG danno risposte stereotipate
40			
41			
42	ancora non servono per fare ricerca delle offerte di lavoro o scrivere un cv, ci sono dei siti dedicati	ci sono dei siti dedicati	Uso siti che già svolgono le funzioni dei SIAG
43	Ad ora non ne ho avuto necessità ...per rispondere alla domanda degli utenti e in generale per svolgere il mio lavoro di orientatore, gli strumenti che già utilizzo mi bastano.	gli strumenti che già utilizzo mi bastano.	A. Uso strumenti che già svolgono le funzioni dei SIAG B. Non migliora i risultati di quello che faccio
44	Non so utilizzare correttamente IA e per il momento non ne ho mai avuto bisogno. E' uno strumento che attualmente non uso nemmeno nella mia quotidianità.	Non so utilizzare correttamente IA	Insufficiente capacità di utilizzo
45			
46			
47	Spesso il tempo serve per lavorare sulla committenza dell'utente e sull'uso di strumenti di cui è pronto a fare apprendimento. L'intelligenza artificiale al momento non solo è energeticamente molto dispendiosa ma	A. è energeticamente molto dispendiosa B. rafforzano le attese dell'utente	A. Diffidenza verso SIAG B. I SIAG passivizzano gli utenti

	fornisce risultati di ricerca e revisione del cv che rafforzano le attese dell'utente circa la possibilità di slegare la propria implicazione dai risultati della ricerca. Per esser chiari, l'utente appare fantasticare più che l'IA gli faccia il cv corretto o gli trovi i lavori anziché pensare come proporsi e cosa scrivere per proporsi. Questo porta ad un boomerang dove se l'utente arriva a contatto con il datore di lavoro, non padroneggia né è in grado di affrontare la situazione.		
48	Non ho mai sentito il bisogno di utilizzarla. Le informazioni che fornirebbe l'IA durante l'orientamento sono quasi del tutto sovrapponibili a quelle che fornirei io senza effettuare ricerche. Quando ho bisogno di qualcosa faccio ricerche in modo "analogico" ossia senza l'uso dell'IA. Potrei tuttavia provare, perché no.	A. Non ho mai sentito il bisogno di utilizzarla. B. Le informazioni che fornirebbe l'IA durante l'orientamento sono quasi del tutto sovrapponibili C. Potrei tuttavia provare, perché no.	A. Disinteresse per SIAG B. Non migliora i risultati di quello che faccio C. disponibilità a impararne l'uso
49	Sono poco formata in materia, mi piacerebbe poterli usare, credo che possano essere vantaggiosi ma avrei bisogno di una formazione in tal senso.	A. Sono poco formata in materia, B. mi piacerebbe poterli usare, C. avrei bisogno di una formazione in tal senso.	A. Insufficiente capacità di utilizzo B. disponibilità a impararne l'uso C. necessità di formazione
50	L'IA la utilizzo unicamente per rivedere la forma di mail o cercare titoli per le sezioni del cv, ma al momento non ho trovato il modo di usarlo per l'orientamento con gli utenti, anche perché la maggior parte dei miei utenti hanno molti vincoli per il lavoro quindi poca scelta su dove e come indirizzare la ricerca attiva del lavoro.	A. non ho trovato il modo di usarlo per l'orientamento con gli utenti, B. hanno molti vincoli per il lavoro	A. Mancanza di conoscenze sull'uso B. non adatto a utenti che hanno poche possibilità di scelta
51	Al momento non ho ancora approfondito gli strumenti che questo sistema può fornire inoltre ho dubbi in riferimento al risultato qualitativo e alle implicazioni etiche che ne derivano. Inoltre, non amo a livello personale la deriva che questa nuova "frontiera" tecnologia porta.	A. non ho ancora approfondito B. ho dubbi in riferimento al risultato qualitativo	A. Mancanza di conoscenze sull'uso B. diffidenza verso i SIAG
52	Al momento non vedo utenti per cui non ho potuto sperimentarlo		
53			
54	In parte si tratta di una resistenza legata agli aspetti di artificiosità che ci si attende dall'output	resistenza legata agli aspetti di artificiosità	A. diffidenza verso i SIAG
55			
56	Le persone con cui lavoro non hanno nessuna dimestichezza con la tecnologia	non hanno nessuna dimestichezza con la tecnologia	difficoltà a usare IA con utenti poco digitalizzati

Appendice 6.3. Codifica delle risposte alla domanda 5

Tabella A.6.2. Categorie identificate nelle risposte alla domanda 5		
Categorie	Codici associati	ID e Unità di significato (abbreviate)
Insufficiente capacità di utilizzo e/o mancanza di	<ul style="list-style-type: none"> Insufficiente capacità di utilizzo Mancanza di conoscenze sull'uso 	3. Non ne conosco le possibilità applicative 4. non ho mai approfondito la conoscenza pratica. 7. non conosco bene quelli che potrebbero essere gli aiuti. 8. non sono molto brava nell'utilizzo di siti di AI

<p>conoscenze relative all'uso</p> <p>27 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mancanza di formazione 	<p>10. Mancanza di competenze informatiche;</p> <p>13. Non sono riuscita a fare della formazione</p> <p>13. non la so utilizzare....</p> <p>14. Non li so usare</p> <p>15. l'ho usata molto poco</p> <p>16. Non ho ancora preso dimestichezza</p> <p>18. Non so ancora utilizzare l'AI</p> <p>18. non so ancora come utilizzarla nell'orientamento</p> <p>19. Non saprei come usarla</p> <p>22. non avevo individuato che tale tipo di strumento potesse avere</p> <p>27. non conosco la materia</p> <p>28. Non ho avuto formazione su come utilizzare AI nella mia professione</p> <p>29 non ne ho una conoscenza approfondita</p> <p>29. fatica a capire come potrei riuscire a integrarle durante l'orientamento</p> <p>30. non conosco bene i siti IA</p> <p>33. perché non mi sentivo competente</p> <p>35. Non conosco bene la AI</p> <p>35. a sua applicabilità con la tipologia di utenza che seguo.</p> <p>44. Non so utilizzare correttamente IA</p> <p>49. Sono poco formata in materia,</p> <p>49. avrei bisogno di una formazione in tal senso.</p> <p>50. non ho trovato il modo di usarlo per l'orientamento con gli utenti,</p> <p>51. non ho ancora approfondito</p>
<p>Impatto negativo nell'interazione con l'utente</p> <p>4 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • impatto negativo sulla fiducia dell'utente • peggiora la comunicazione durante il colloquio • Importanza della relazione con l'utente • I SIAG passivizzano gli utenti 	<p>8. utilizzarli davanti all'utente..... interporre una barriera fisica</p> <p>15. Noi mediamo tra tecnologia e persona e il nostro lavoro non credo sia sostituibile</p> <p>37. Nel colloquio individuale è importante relazionarsi coi sapere e sentirsi degli utenti in base alle proprie capacità immediate</p> <p>47. rafforzano le attese dell'utente circa la possibilità di slegare la propria implicazione dai risultati della ricerca. [crea passività]</p>
<p>Non adatto ad alcune categorie di utenti</p> <p>7 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'uso dei SIAG richiede una sufficiente alfabetizzazione informatica • non adatto a utenti che hanno poche possibilità di scelta • non serve agli utenti 	<p>6. Per ora mi capita di consigliare l'utilizzo dell'intelligenza artificiale solo a persone che hanno una certa confidenza con i mezzi informatici</p> <p>15. utile per chi saprebbe già trovare risposte in modo tradizionale</p> <p>22. ho degli utenti che non sanno interagire con LLM</p> <p>30. non c'è necessità per l'utente,</p> <p>29. l'utenza che trattiamo è molto poco digitalizzata</p> <p>50. la maggior parte dei miei utenti hanno molti vincoli per il lavoro quindi poca scelta su dove e come indirizzare la ricerca attiva del lavoro.</p> <p>56. non hanno nessuna dimestichezza con la tecnologia</p>
<p>Vincoli organizzativi o procedurali</p> <p>6 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necessità di seguire procedure • Dotazioni tecnologiche insufficienti • mancanza di tempo • Mancanza di direttive da parte del datore di lavoro 	<p>6. Nell'ambito dell'orientamento in un centro per l'impiego pubblico si segue solitamente il percorso suggerito dal gestionale per la raccolta delle informazioni</p> <p>10. scarsi strumenti tecnologici</p> <p>13. non ho tempo</p> <p>17. non ho trovato un supporto nella mia attività</p> <p>20. dobbiamo attenerci a strumenti e procedure prestabilite</p>

		36. svolgo colloqui di accoglienza e orientamento, sono attività consolidate che in questo momento non necessitano dell'AI
<p>Atteggiamento personale negativo verso i SIAG</p> <p>18 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preferenza per approccio tradizionale • Sfiducia sulle possibilità offerte da IA • Disinteresse • atteggiamento passivo • Diffidenza verso la tecnologia • Uso siti che già svolgono le funzioni dei SIAG • I SIAG danno risposte stereotipate • I SIAG tolgono creatività all'operatore • Non migliora i risultati di quello che faccio 	<p>5. preferisco usare il mio metodo,</p> <p>15. non mi sembra utile</p> <p>15. ritengo di riuscire a fare bene il mio lavoro in modo tradizionale</p> <p>15. non mi piace questa "delega"</p> <p>24. Non ho mai preso in considerazione</p> <p>27. non mi sono impegnata a studiare e curiosare</p> <p>31. non mi interessa utilizzare questi siti.</p> <p>33. Non la usavo per paura</p> <p>34. Non ho sentito la necessità</p> <p>37. la compilazione del CV sul sito di Europass ci sono già le</p> <p>39. voglio mantenere apertura e creatività personale nell'incontro con l'utente.</p> <p>42. ci sono dei siti dedicati</p> <p>43. gli strumenti che già utilizzo mi bastano.</p> <p>46. è energeticamente molto dispendiosa</p> <p>48. Non ho mai sentito il bisogno di utilizzarla.</p> <p>48. Le informazioni che fornirebbe l'IA durante l'orientamento sono quasi del tutto sovrapponibili</p> <p>51. ho dubbi in riferimento al risultato qualitativo</p> <p>54. resistenza legata agli aspetti di artificiosità</p>

Appendice 6.4. Risposte alle domande 5 e 6: motivi dello scarso utilizzo e fattori che favorirebbero un maggiore utilizzo dei SIAG (con confronto)

Tabella A.6.3. Risposte alle domande 5 e 6: motivi dello scarso utilizzo e fattori che favorirebbero un maggiore utilizzo dei SIAG (con confronto)		
ID	5. Se NON utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi CON MENO DEL 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), quali sono i motivi?	6. Se non utilizzi i siti di intelligenza artificiale coi tuoi utenti (risposta 1A) o se li utilizzi con meno del 10% dei tuoi utenti (risposta 1B), cosa potrebbe aiutarti / spingerti ad aumentare l'uso dei siti di intelligenza artificiale?
1		
2		
3	Non ne conosco le possibilità applicative	Conoscenza delle potenzialità
4	Non li uso perché nonostante mi sia informata seguendo brevi corsi e leggendo articoli e libri mi sono fermata alla teoria e non ho mai approfondito la conoscenza pratica.	Probabilmente maggiori esercitazioni pratiche.
5	preferisco usare il mio metodo, visione il più possibile complessiva del soggetto.	il tempo, la conoscenza e i risultati
6	Vedo l'utilizzo di intelligenza artificiale soprattutto in un percorso di orientamento più lungo, che prevederebbe di poter allungare le varie fasi. Nell'ambito dell'orientamento in un centro per l'impiego pubblico si segue solitamente il percorso suggerito dal gestionale	In media vedo una persona per due ore e 15 minuti spalmati su 5 mesi, con dei contatti telefonici via mail o chat se la persona è particolarmente motivata. Penso che potrei essere motivato a utilizzare di più questa tipologia di strumenti se la

	per la raccolta delle informazioni, quindi i 90 minuti dell'appuntamento sono scanditi soprattutto dalle richieste legate al programma e quindi ci si concentra soprattutto sulle informazioni da dare alla persona e sugli eventuali corsi di formazione. Per ora mi capita di consigliare l'utilizzo dell'intelligenza artificiale solo a persone che hanno una certa confidenza con i mezzi informatici e possono utilizzare l'intelligenza artificiale per allenarsi a possibili colloqui.	parte burocratica e di mero inserimento di dati fosse ridotta a zero e quindi si fosse più possibilità per una gestione creativa degli appuntamenti. C'è anche da dire che intravedo un possibile utilizzo dei mezzi dell'intelligenza artificiale solamente con persone che hanno un livello di conoscenza del territorio e di conoscenza della lingua italiana almeno intermedio. Siccome però un buon 50% dell'utenza è costituito da stranieri e da persone che hanno tutta una serie di difficoltà vedo difficile la possibile implementazione di uno strumento di lavoro avanzato come quello dell'intelligenza artificiale, perché in precedenza bisognerebbe passare da requisiti molto più basilari.
7	I motivi sono principalmente due, il primo è perché credo che il percorso orientativo vada co-costruito con il consulente alla quale ti rivolgi, sta alla sua professionalità far venire fuori desideri, aspirazioni, competenze, punti di forza e progettare insieme alla persona un percorso di senso e un piano di azione concreto. Il secondo motivo è che non conosco bene quelli che potrebbero essere gli aiuti portati dall'utilizzo dell'intelligenza artificiale al lavoro di orientamento (per esempio li utilizzo invece di più quando mi occupo come tutor dell'apprendimento di percorsi sul metodo di studio con gli studenti dell'università)	Credo una conoscenza più approfondita delle potenzialità
8	non sono molto brava nell'utilizzo di siti di AI, inoltre credo che utilizzarli davanti all'utente sminuisca le mie competenze, oltre ad interporre una barriera fisica (quale lo schermo del PC) tra me e l'utente che contribuisce a spersonalizzare il rapporto (preferisco prendere appunti cartacei, sono meno interferenti in un colloquio). Utilizzo invece siti di AI per preparare delle sessioni di orientamento di gruppo: sia per trovare idee/attività che per creare il materiale grafico da utilizzare	Sicuramente mi piacerebbe aumentare le mie conoscenze sull'utilizzo: non credo che li utilizzerò davanti/con la persona, ma potrebbe essermi utile post-incontro, per rielaborare le informazioni e avere dei suggerimenti su come procedere
9		
10	Mancanza di competenze informatiche; scarsi strumenti tecnologici	Maggiore Informazioni/formazione
11		
12	ho potuto solo suggerirne il ricorso per proseguire una simulazione avviata in aula alla fine di un laboratorio di gruppo per naspizzati avente a tema tecniche di tenuta di un colloquio efficace a causa del target digital dei partecipanti	cambiare la platea di utenza disoccupata, spingere di più sullo strumento se capita il ragazzo già sul pezzo, almeno ad esempio nell'uso di Meta su whatt
13	Non sono riuscita a fare della formazione sull'intelligenza artificiale pertanto non la so utilizzare, non ho tempo con i miei utenti né con i clienti (che qualcuno usa in autonomia)	Comprenderne i meccanismi, il giusto utilizzo e capire se mi sia utile in primis a me
14	Non li so usare	Capire come usarli
15	Non la uso perchè non mi sembra utile, anche se l'ho usata molto poco in generale. A scopo orientativo, un paio di anni fa mi ha dato risposte non corrette con la versione base, ora vedo che va meglio. Ho anche preso il suo libro per comprenderla meglio, ma ritengo di riuscire a fare bene il mio lavoro in modo tradizionale	ho risposto prima: molto tempo libero per studiarla

	grazie all'esperienza pluriennale (conoscenza opportunità formative, professioni, siti per ricerca lavoro, ecc.). Ma il motivo profondo è che non mi piace questa "delega" che molte persone danno alla tecnologia (non solo IA) e si "fidano" delle risposte senza "riflettere" accuratamente. Noi mediamo tra tecnologia e persona e il nostro lavoro non credo sia sostituibile come in molte altre professioni. L'IA è uno strumento utile per chi saprebbe già trovare risposte in modo tradizionale, probabilmente fa risparmiare tempo e fornisce qualche spunto in più. In sostanza per ora non ne sento il bisogno, poi quando avrò anche più tempo per studiarla magari la rivaluterò.	
16	Non ho ancora preso dimestichezza con questi strumenti, in relazione alla loro potenzialità effettiva	Avere il tempo di sperimentarli che è quello che sto cercando di praticare, ritagliare momenti formativi per ampliare le conoscenze l'utilizzo.
17	non ho trovato un supporto nella mia attività	stimolo per un approccio diverso dal semplice 'copia incolla' di alcuni strumenti da parte degli utenti
18	Non so ancora utilizzare l'AI, l'ho fatto solo qualche volta per provarla (Copilot e ChatGBT); non so ancora come utilizzarla nell'orientamento	Una formazione pratica per il suo utilizzo, sia in generale che nello specifico per l'orientamento
19	Non saprei come usarla lavorando prevalentemente con colloquio	Conoscere le potenzialità di IA
20	Lavorando in un Centro per l'Impiego, di solito dobbiamo attenerci a strumenti e procedure prestabilite. Non avendo ricevuto nessuna indicazione in tal senso, difficilmente (almeno per quanto mi riguarda), riesco a prendermi delle "libertà" di gestione del lavoro nel rapporto con gli utenti	La possibilità di sperimentare e di formarmi nell'utilizzo dei siti, in particolare sulle potenzialità e sui limiti connessi al tipo di lavoro che svolgo (colloqui di orientamento, strumenti per la ricerca attiva, quali cv, lettere di presentazione...)
21		
22	Come già scritto, ho degli utenti che non sanno interagire con LLM	Forse occorrerebbe organizzare corsi sull'AI e dotare le persone di device tecnologici, c'è un certo digital divide
23		Li utilizzerei maggiormente se la mole di lavoro fosse superiore: lavorando principalmente con Clienti privati e senza intermediari, ho fissato un tetto massimo mensile di consulenze che riesco a gestire in prima persona.
24	Non ho mai preso in considerazione questa possibilità	Capire, tramite una formazione ad hoc, quali possano essere concretamente gli utilizzi in ambito di orientamento e servizi al lavoro
25	fino a questo momento non avevo individuato che tale tipo di strumento potesse avere un utilizzo/un'utilità nell'attività di orientamento svolta	un approfondimento formativo sulle modalità di utilizzo di tali strumenti nell'attività di orientamento
26		
27	perché ancora non conosco la materia e non mi sono impegnata a studiare e curiosare	un corso o una ricerca e studio in autonomia
28	Non ho avuto formazione su come utilizzare AI nella mia professione	Formazione
29	Non utilizzo i siti di IA in fase di orientamento principalmente per due motivazioni. La prima perché non ne ho una conoscenza approfondita, quindi non mi sento così sciolta nell'utilizzo e allo stesso tempo non ne conosco a pieno le potenzialità, quindi fatico a capire come potrei	Credo che potrebbe aiutarmi capire meglio le potenzialità, rispetto agli strumenti informatici tradizionali, che può avere nel mio lavoro e l'impatto positivo che l'IA potrebbe avere sugli utenti

	riuscire a integrarle durante l'orientamento. la seconda ragione perché l'utenza che trattiamo è molto poco digitalizzata quindi molto spesso hanno difficoltà anche solo a mandare una mail quindi l'utilizzo dell'IA diventa più complesso e necessita di più tempo.	
30	Due motivi: non c'è necessità per l'utente, inoltre non conosco bene i siti IA	Conoscere ben le loro potenzialità e il loro utilizzo
31	Sono molto dentro a queste dinamiche avendo due figlie che usano questi siti quotidianamente, ma con i miei utenti e studenti, pur utilizzando moltissimo la rete e preparando materiale didattico minuzioso e approfondito anche tramite siti affidabili e istituzionali, non mi interessa utilizzare questi siti. Questo non toglie che potrei cambiare idea, non sono contro, ma per ora non mi interessano.	Forse una formazione mirata, non tanto per conoscerne l'utilizzo tecnico, ma per approfondire gli aspetti psicologici e di miglioramento pedagogico e didattico,
32	Non ho ancora attuato questo tipo di metodologia nel campo dell'orientamento, nello specifico nel colloquio di Skill gap e compilazione dei documenti	Potrebbe essere utile nella ricerca dei posti di lavoro nella mia zona, spiegare meglio agli utenti stranieri le loro skill
33	Non la usavo per paura e perché non mi sentivo competente: avevo bisogno di un percorso di avvicinamento per capire che può essere "umanizzata".	
34	Non ho sentito la necessità di doverla utilizzare con i miei utenti	Probabilmente una maggiore conoscenza dell'intelligenza artificiale potrebbe contribuire ad un maggiore utilizzo.
35	Non conosco bene la AI e dunque la sua applicabilità con la tipologia di utenza che seguo.	Approfondire le funzioni di utilizzo rispetto alle attività di orientamento e accompagnamento al lavoro.
36	Attualmente erogo pochi giorni a settimana, soprattutto colloqui di accoglienza e orientamento, sono attività consolidate che in questo momento non necessitano dell'AI che al contrario utilizzo molto per la parte di formazione	Avere un accesso aziendale
37	per la compilazione del CV sul sito di Europass ci sono già le voci da flaggare. Idem anche su SIISL sono già inserite le voci da flaggare. Nel colloquio individuale è importante relazionarsi coi sapere e sentirsi degli utenti in base alle proprie capacità immediate	non serve perché i siti utilizzati hanno già le voci preimpostate da flaggare
38		
39	Perché voglio mantenere apertura e creatività personale nell'incontro con l'utente. L'IA ti dà risposte esaustive ma piuttosto "incanalate", filtrate.	Al momento non saprei
40		
41		
42	ancora non servono per fare ricerca delle offerte di lavoro o scrivere un cv, ci sono dei siti dedicati	se potessero leggere per esempio un cv fatto anche senza Europass e lo potessero trasporre in Europass collegandosi con il sito o fare delle procedure in automatico all'interno dei programmi che usiamo
43	Ad ora non ne ho avuto necessità ...per rispondere alla domanda degli utenti e in generale per svolgere il mio lavoro di orientatore, gli strumenti che già utilizzo mi bastano.	Un utente che vuole capire meglio come ricercare fonti utili per la ricerca di lavoro
44	Non so utilizzare correttamente IA e per il momento non ne ho mai avuto bisogno. E' uno strumento che attualmente non uso nemmeno nella mia quotidianità.	Corso su IA, saperlo usare

45		
46		
47	<p>Spesso il tempo serve per lavorare sulla committenza dell'utente e sull'uso di strumenti di cui è pronto a fare apprendimento. L'intelligenza artificiale al momento non solo è energeticamente molto dispendiosa ma fornisce risultati di ricerca e revisione del cv che rafforzano le attese dell'utente circa la possibilità di slegare la propria implicazione dai risultati della ricerca.</p> <p>Per esser chiari, l'utente appare fantasticare più che l'IA gli faccia il cv corretto o gli trovi i lavori anziché pensare come proporsi e cosa scrivere per proporsi. Questo porta ad un boomerang dove se l'utente arriva a contatto con il datore di lavoro, non padroneggia né è in grado di affrontare la situazione.</p>	<p>Delle premesse d'uso fondate su un uso dello strumento integrativo e non sostitutivo.</p> <p>La ricerca online ha ampliato l'accesso agli annunci ma inflazionato le candidature. L'IA se non gestita, rischia di accelerare questo processo.</p>
48	Non ho mai sentito il bisogno di utilizzarla. Le informazioni che fornirebbe l'IA durante l'orientamento sono quasi del tutto sovrapponibili a quelle che fornirei io senza effettuare ricerche. Quando ho bisogno di qualcosa faccio ricerche in modo "analogico" ossia senza l'uso dell'IA. Potrei tuttavia provare, perché no.	Ho parzialmente risposto a questa domanda con quella precedente, potrei anche fare dei tentativi e vedere se l'IA inquadra la questione in modo soddisfacente per l'utente che ho di fronte.
49	Sono poco formata in materia, mi piacerebbe poterli usare, credo che possano essere vantaggiosi ma avrei bisogno di una formazione in tal senso.	Formazione e gruppi di lavoro sull'argomento
50	L'IA la utilizzo unicamente per rivedere la forma di mail o cercare titoli per le sezioni del cv, ma al momento non ho trovato il modo di usarlo per l'orientamento con gli utenti, anche perché la maggior parte dei miei utenti hanno molti vincoli per il lavoro quindi poca scelta su dove e come indirizzare la ricerca attiva del lavoro.	avere degli esempi pratici su come potrei utilizzarla
51	Al momento non ho ancora approfondito gli strumenti che questo sistema può fornire inoltre ho dubbi in riferimento al risultato qualitativo e alle implicazioni etiche che ne derivano. Inoltre, non amo a livello personale la deriva che questa nuova "frontiera" tecnologia porta.	Forse un incentivo potrebbe essere il fatto di dover svolgere analisi quantitative o lavoro di backoffice che implicano pochi sforzi a livello di pensiero progettuale e di interpretazione personale delle situazioni.
52	Al momento non vedo utenti per cui non ho potuto sperimentarlo	Una maggior consapevolezza dell'uso e una serie di possibili attività strutturate in cui utilizzarla (...la cassetta degli attrezzi...)
53		potrebbe essere utile avere delle microapp (es.: Gem o GPT's) specialistiche; integrazione con strumenti di gestione del lavoro ordinario.
54	In parte si tratta di una resistenza legata agli aspetti di artificiosità che ci si attende dall'output	Un approfondimento sul tema in modo da conoscerne meglio le potenzialità
55		
56	Le persone con cui lavoro non hanno nessuna dimestichezza con la tecnologia	La curiosità, l'innovazione ed i benefici

Appendice 6.5. Codifica delle risposte alla domanda 6

Tabella A.6.4. Codifica delle risposte alla domanda 6		
Categorie	Codici associati	ID e Unità di significato (abbreviate)

<p>Conoscenze relative all'uso</p> <p>29 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze relative all'uso • Possibilità di fare pratica • Formazione 	<p>3. Conoscenza delle potenzialità</p> <p>4. maggiori esercitazioni pratiche</p> <p>5. la conoscenza e i risultati</p> <p>7. una conoscenza più approfondita delle potenzialità</p> <p>8. aumentare le mie conoscenze sull'utilizzo</p> <p>10. Maggiore Informazioni/formazione</p> <p>13. Comprenderne i meccanismi, il giusto utilizzo</p> <p>14. Capire come usarli</p> <p>15. tempo libero per studiarla</p> <p>16. Avere il tempo di sperimentarli</p> <p>18. Una formazione pratica per il suo utilizzo</p> <p>19. Conoscere le potenzialità di IA</p> <p>20. sperimentare e di formarmi nell'utilizzo dei siti</p> <p>24. una formazione ad hoc, quali possano essere concretamente gli utilizzi</p> <p>25. un approfondimento formativo</p> <p>27. un corso o una ricerca e studio in autonomia</p> <p>28. Formazione</p> <p>29. capire meglio le potenzialità</p> <p>30. Conoscere ben le loro potenzialità</p> <p>31. una formazione mirata</p> <p>34. maggiore conoscenza dell'intelligenza artificiale</p> <p>35. Approfondire le funzioni di utilizzo</p> <p>44. Corso su IA,</p> <p>48. vedere se l'IA inquadra la questione in modo soddisfacente per l'utente che ho di fronte.</p> <p>49. Formazione e gruppi di lavoro</p> <p>50. avere degli esempi pratici</p> <p>52. maggior consapevolezza dell'uso</p> <p>54. Un approfondimento sul tema</p> <p>56. l'innovazione ed i benefici</p>
<p>Vincoli organizzativi o procedurali</p> <p>2 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avere più tempo • Autonomia nel gestire i colloqui 	<p>6. si fosse più possibilità per una gestione creativa degli appuntamenti.</p> <p>36. Avere un accesso aziendale</p>
<p>Caratteristiche utenti</p> <p>6 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore conoscenza italiano • Migliore conoscenza territorio • Possesso device tecnologici • Utenti con richieste specifiche 	<p>6. un livello di conoscenza del territorio e di conoscenza della lingua italiana almeno intermedio</p> <p>12. cambiare la platea di utenza disoccupata,</p> <p>22. occorrerebbe organizzare corsi sull'Ai</p> <p>22. dotare le persone di device tecnologici</p> <p>43. Un utente che vuole capire meglio come ricercare fonti utili per la ricerca di lavoro</p> <p>52. una serie di possibili attività strutturate in cui utilizzarla</p>
<p>Attività lavorative aumentate o diverse</p> <p>2 occorrenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maggior carico lavorativo • Attività lavorative diverse 	<p>23. Li utilizzerei maggiormente se la mole di lavoro fosse superiore</p> <p>51. dover svolgere analisi quantitative o lavoro di backoffice che implicano pochi sforzi a livello di pensiero progettuale e di interpretazione personale delle situazioni.</p>
<p>Altro</p> <p>7 occorrenze</p>	<p>Non risposto</p> <p>Non comprensibile</p> <p>Altri temi</p>	<p>17. stimolo per un approccio diverso dal semplice 'copia incolla' di alcuni strumenti da parte degli utenti</p>

		<p>32. Potrebbe essere utile nella ricerca dei posti di lavoro nella mia zona, spiegare meglio agli utenti stranieri le loro skill</p> <p>37. non serve perché i siti utilizzati hanno già le voci preimpostate da flaggare</p> <p>39. Al momento non saprei</p> <p>42. se potessero leggere per esempio un cv fatto anche senza europass e lo potessero trasporre in europass collegandosi con il sito o fare delle procedure in automatico all'interno dei programmi che usiamo</p> <p>47. Delle premesse d'uso fondate su un uso dello strumento integrativo e non sostitutivo.</p> <p>La ricerca online ha ampliato l'accesso agli annunci ma inflazionato le candidature. L'IA se non gestita, rischia di accelerare questo processo</p> <p>53. potrebbe essere utile avere delle microapp (es.: Gem o GPT's) specialistiche; integrazione con strumenti di gestione del lavoro ordinario.</p>
--	--	---

Appendice 6.6. Risposte alla domanda: 2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?

Tabella A.6.5. Risposte alla domanda: 2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?	
ID	Risposte
1	Lettera di presentazione
2	raccolta info, redazione testi
4	Miglioramento stesura CV in generale e rispetto ad un annuncio di lavoro, lettere di presentazione mirate, per le figure che vogliono cambiare opportunità o alla ricerca della loro strada lo uso a completamento dell'IKIGAI, mappatura aziende o opportunità lavorative non considerate precedentemente
8	Creo lettere di presentazione, cerco possibilità lavorative, preparo risposte per colloqui di lavoro, riassumere bandi e leggi.
9	Li utilizzo soprattutto per la descrizione dettagliata delle mansioni, soprattutto quelle che non conosco
11	Faccio domande specifiche su tematiche fiscali, giuridiche, chiedo aiuto per presentazioni sui CV e info su aziende
13	ricerca aziende, prima bozza profilo cv e profilo LinkedIn (soprattutto headline e summary: per avere un'idea generale che poi personalizziamo), preparazione ai colloqui, ricerca di informazioni su determinati profili professionali.
14	Soprattutto ricerca competenze specifiche della mansione
16	Ricerche di approfondimento tipo di professioni. Stesure lettere di presentazione cv.
17	brain storming, bio professionali, insegno loro ad utilizzarlo (quando utile ai fini lavorativi)
19	Li uso per diversi motivi e non solo con gli utenti. Innanzitutto, per creare contenuti di informativi da mettere poi a disposizione degli utenti, poi per avere spunti di riflessione rispetto alla rielaborazione di esperienze pregresse e possibili domande esplorative da porre, infine per organizzare attività di gruppo (programmazione dei contenuti, tempistica ecc.)
20	elaboro report finali
21	le lettere di presentazione, presentazione nel cv, possibili sbocchi occupazionali in base al cv
25	sperimentazione di app che possono essere d'aiuto per cv e colloquio ad esempio

26	Ho creato un GPT per la redazione guidata del cv che mi permette anche di acquisire i dati da un vecchio cv, un altro GPT mi guida nelle domande di base durante il colloquio e mi genera un report. Lo utilizzo anche nella simulazione di colloqui di lavoro e nella redazione di lettere di accompagnamento.
27	verificare alcuni strumenti di candidatura e/o traduzione
31	Mappature aziende, simulazioni colloqui, creazione o ottimizzazione di CV, domande su aspetti tecnici, aggiornamenti su sgravi contributivi.
32	Revisione del Cv (lo faccio scrivere e poi lo faccio inserire negli LLM per rivederlo) ricerca attiva del lavoro, elaborazione di un piano di azione e monitoraggio
33	Valutazione profilo LinkedIn, prima valutazione efficacia del curriculum vitae.
35	curriculum, lettere presentazione, ricerca occupazionale, orientamento
37	stesura CV (presentazione), supporto per avere idee alternative nella definizione del progetto
39	Provo a capire il modo migliore per porre domande aperte, per trovare informazioni sulla ricerca del lavoro.
40	creazione cv, lettera di presentazione
44	Ottimizzare presentazione/descrizione delle attività professionali nel CV
47	Ho iniziato ad usarlo da poco grazie al corso che stiamo facendo con Leonardo Evangelista come referenti SAL e sono soddisfatta: ho iniziato ad usarlo per simulare colloqui, raccogliere informazioni sulle professioni (orientamento informativo), ad elaborare documenti utili per la ricerca del lavoro (perfezionare lettere di presentazione etc) e penso la utilizzerò sempre di più.
52	chiedo maggiori dettagli sulle professioni
53	Ricerca delle professioni in base al profilo, ricerca delle aziende, stesura cv e presentazione
54	Al momento utilizzo prevalentemente Claude.ai per un supporto nella revisione dei C.V. utenti e per apportare perfezionamenti/miglioramenti nella stesura della lettera di presentazione personale. Lo utilizzo anche per ottimizzare la ricerca di offerte di lavoro, per perfezionare la redazione di documenti specifici (ad es. estensioni patti formativi).
55	Motore di ricerca per dati/regolamenti specifici
56	per velocizzare la ricerca su web
57	Cerco offerte di lavoro, corsi di formazione, enti particolari.
59	CV - lettera di presentazione- preparazione al colloquio
60	cerchiamo informazioni e creiamo e-mail
63	Confronto skills del cliente con il profilo ricercato o con la professione obiettivo; comparazione tra vari corsi di studio, revisione del CV, elaborare nuove idee professionali in linea con il profilo del cliente.
64	Creo il prompt più dettagliato possibile e analizzo la risposta per capire se effettivamente i dati riportati sono reali
65	individuo i percorsi formativi/ istruzione che l'utente dovrebbe frequentare per acquisire le competenze utili a delineare il profilo professionale ideale.
66	Documento di validazione delle competenze
68	Utilizzo l'IA principalmente per ottimizzare CV, profili LinkedIn e lettere di presentazione. Simulare colloqui di lavoro ed anche come supporto per fare analisi dei requisiti richiesti dalle diverse figure professionali e per generare idee in merito a ruoli compatibili con le caratteristiche personali.
69	Ottimizzazione CV, supporto nella creazione di lettera o mail di presentazione mappatura del territorio e delle aziende potenzialmente interessate all' obiettivo professionale identificato, ricerca offerte lavorative, supporto veloce per la ricerca di informazioni relative a percorsi formativi gratuiti o a pagamento di interesse per gli utenti....
70	Riformulazione delle descrizioni sul cv, simulazione di colloquio o situazioni lavorative/comunicative particolari, ricerca sulle competenze richieste da determinati profili lavorativi desiderati, descrizione complessa / semplificata delle competenze, ecc.
73	Ragionamenti su ricerche di mercato, scelta delle giuste parole chiave, uso e funzionamento di algoritmi per valutazione cv in base al tipo di key word.
77	sistematizzazione degli appunti di colloquio e compilazione automatica, sulla base degli appunti, dei modelli richiesti dai finanziatori; ricerca approfondita di fonti informative sul mercato del lavoro;
78	Ricerca competenze nei diversi settori nel momento in cui il destinatario non è in grado di elencarle. Conoscere alcuni termini specifici del lavoro del destinatario per andare più a fondo.
79	Ricerca informativa rispetto a opportunità lavorative di profili particolarmente specializzati

Appendice 6.7. Codifica delle risposte alla domanda 2

Tabella A.6.6. Codifica delle risposte alla domanda 2	
Problema 1. Ricerca o verifica di una professione obiettivo	15 occorrenze (22%)
4. individuare singole capacità e aspirazioni, attraverso l'esame del CV, schede di autoanalisi e altre tecniche	
5. redigere un profilo di sintesi delle caratteristiche personali	
6. Individuare nuovi profili professionali coerenti con le capacità e le aspirazioni dell'utente, oppure valutare la coerenza di profili professionali già individuati dall'utente stesso.	4, 9, 13, 14, 16, 21, 47, 52, 53, 63, 68, 70, 78, 79, 80
Problema 2. Migliorare le proprie competenze dopo aver individuato una professione obiettivo	5 occorrenze (7%)
4. individuare corsi di formazione coerenti con la condizione e le preferenze dell'utente relative all'apprendimento (es: formazione pratica o teorica, gratuita o a pagamento, in aula fisica o a distanza)	57, 63, 65, 69
5. individuare risorse educative in libero utilizzo da usare per percorsi formativi personalizzati	
6. mettere a punto un piano di apprendimento individuale	37
Problema 3. Impostare o migliorare la propria ricerca di lavoro, una volta individuata una professione obiettivo per cui si è sufficientemente occupabili	49 occorrenze (71%)
7. redigere un piano per la ricerca di lavoro, individuando i diversi canali da usare	32
8. mettere a punto gli strumenti di ricerca (CV, messaggio autocandidatura, profilo LinkedIn) mirati a professioni e annunci specifici	1, 4, 8, 11, 13, 16, 17, 21, 25, 26, 27, 31, 32, 33, 35, 37, 40, 44, 47, 53, 54, 59, 60, 63, 68, 69, 70, 73
9. individuare offerte di lavoro	35, 54, 57, 69
10. individuare elenchi di imprese e canali di contatto per autocandidature	8, 13, 31, 35, 53, 69, 73
11. sviluppare capacità di sostenere colloqui	8, 13, 25, 26, 31, 47, 59, 68, 70
12. monitorare la ricerca di lavoro	
Totale occorrenze in tutti e tre gli ambiti	69

Appendice 6.8. Codifica delle risposte residue alla domanda 2

Tabella A.6.7. Attività svolte con i SIAG non riconducibili ai compiti principali della consulenza di orientamento (risposte residue alla domanda 2)
Altro / non specificato
<ul style="list-style-type: none"> • 2 raccolta info, redazione testi • 8 riassumere bandi e leggi • 11 domande specifiche su tematiche fiscali, giuridiche • 17 brainstorming • 19 li uso per diversi motivi e non solo con gli utenti. Innanzitutto, per creare contenuti informativi da mettere poi a disposizione degli utenti, poi per avere spunti di riflessione rispetto alla

rielaborazione di esperienze pregresse e possibili domande esplorative da porre, infine per organizzare attività di gruppo

- 20 elaboro report finali
- 26 Mi guida nelle domande di base durante il colloquio e mi genera un report
- 27 traduzione
- 31 aggiornamenti su sgravi contributivi
- 35 orientamento
- 39 provo a capire in modo migliore per porre domande aperte
- 39 per trovare informazioni sulla ricerca del lavoro
- 54 e perfezionare la redazione di documenti specifici ad esempio estensione patti formativi
- 55 motore di ricerca per dati/regolamenti specifici
- 56 per velocizzare la ricerca sul web
- 57 cerco enti particolari
- 60 cerchiamo informazioni
- 64 creo il prompt più dettagliato possibile e analizzo la risposta per capire se effettivamente i dati riportati sono reali
- 66 documento di validazione delle competenze
- 77 ricerca approfondita di fonti informative sul mercato del lavoro

Come possiamo vedere le principali categorie delle risposte in *altro* sono relative a:

- Elaborazione di testi per motivi diversi dalla messa a punto di strumenti di ricerca di lavoro: report, documenti specifici: 2, 19, 20, 27, 54, 66
- Ricerca di informazioni orientative diverse da quelle già comprese nello schema relativo alla consulenza: 2, 8, 11, 31, 39, 55, 56, 60, 77

Appendice 6.9. Risposte alla domanda 3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D)

Tabella A.6.8. Risposte alla domanda 3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D)			
id	2. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D) che cosa ci fai esattamente?	3. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), che vantaggi trovi nell'utilizzare i siti di intelligenza artificiale? (per cortesia non essere telegrafico, spiega brevemente la tua risposta)	Etichette (costruite su risposte a domanda 3, poi confrontate con risposte a domanda 2)
1	Lettera di presentazione	Viene fornita una traccia di presentazione e di motivazione alla candidatura su cui si può lavorare con il candidato che dovrebbe metterci qualcosa di suo.	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi
2	raccolta info, redazione testi	rapidità, puntualità dei contenuti, mi consente poi una rapida revisione	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi • Ricerca di informazioni
3			
4	Miglioramento stesura CV in generale e rispetto ad un annuncio di lavoro, lettere di presentazione mirate, per le figure che vogliono cambiare opportunità o alla ricerca della	Ottimizzo i tempi di realizzazione di un CV o di analisi liberando tempo nella costruzione di un percorso mirato	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi • Redazione di testi di buona qualità (risposta2)

	loro strada lo uso a completamento dell'IKIGAI, mappatura aziende o opportunità lavorative non considerate precedentemente		<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su profili professionali coerenti
5			
6			
7			
8	Creo lettere di presentazione, cerco possibilità lavorative, preparo risposte per colloqui di lavoro, riassumere bandi e leggi.	Mi piace perché mi fornisce spunti interessanti e mi permette di essere più veloce nella preparazione e nella comprensione dei documenti	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi Redazione di testi di buona qualità Migliori informazioni su possibilità lavorative
9	Li utilizzo soprattutto per la descrizione dettagliata delle mansioni, soprattutto quelle che non conosco	Mi permettono di produrre dei CV molto più dettagliati ed efficaci che aiutano quindi gli utenti ad un migliore storytelling in occasione di colloqui di selezione	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Migliori informazioni su professioni
10			
11	Faccio domande specifiche su tematiche fiscali, giuridiche, chiedo aiuto per presentazioni sui CV e info su aziende	Mi danno una mano a trovare risposte precise e veloci quando serve	<ul style="list-style-type: none"> Migliori informazioni su tematiche fiscali e giuridiche Migliori informazioni su imprese Risparmio di tempo nella redazione di testi
12			
13	ricerca aziende, prima bozza profilo cv e profilo linkedin (soprattutto headline e summary: per avere un'idea generale che poi personalizziamo), preparazione ai colloqui, ricerca di informazioni su determinati profili professionali.	risparmio di tempo, suggerimenti utili e targettizzati su specifica azienda o profilo candidato (informazioni sempre da verificare, però le trovo molto utili per avere una base di partenza)	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi Redazione di testi di buona qualità (risposta 2) Migliori informazioni su imprese Migliori informazioni su professioni
14	Soprattutto ricerca competenze specifiche della mansione	Lungo elenco di competenze da commentare con l'utente e da scegliere per inserirle nel cv	<ul style="list-style-type: none"> Migliori informazioni su professioni Redazione di testi di buona qualità
15			
16	Ricerche di approfondimento tipo di professioni. Stesure lettere di presentazione cv.	Nei casi in cui faccio delle ricerche su tipi di professionalità poco conosciute o di cui si trovano poche possibilità di inserimento, ottengo spunti per approfondire e ambiti simili. Comprendo anche nuove esigenze formative affini. Per es educatore cinofilo.	<ul style="list-style-type: none"> Migliori informazioni su professioni Idee aggiuntive su profili professionali coerenti
17	brain storming, bio professionali, insegno loro ad utilizzarlo (quando utile ai fini lavorativi)	rapidità nel creare riassunti di bio professionali una volta buttate giù idee, per il brainstorming cercare velocemente nuovi ambiti di applicazione di competenze o nuove idee in generale	<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su profili professionali coerenti Risparmio di tempo nella redazione di testi
18			

19	Li uso per diversi motivi e non solo con gli utenti. Innanzitutto per creare contenuti di informativi da mettere poi a disposizione degli utenti, poi per avere spunti di riflessione rispetto alla rielaborazione di esperienze pregresse e possibili domande esplorative da porre, infine per organizzare attività di gruppo (programmazione dei contenuti, tempistica ecc.)	Il primo vantaggio è la velocizzazione di alcuni processi (vale soprattutto per la creazione di contenuti e la programmazione). Ovviamente i risultati vanno verificati, a volte rivisti, ma c'è comunque un risparmio di tempo notevole. Rispetto al lavoro con l'utente il vantaggio è avere un parere esterno, qualcuno che ragiona diversamente da te e può darti una prospettiva diversa. E' come confrontarsi con uno ma con molti colleghi.	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi • Idee aggiuntive su caratteristiche utente / domande da porre / progettazione formativa • Supervisione su attività di consulenza
20	elaboro report finali	inserisco dei punti e informazioni base e chiedo a chatgpt di elaborare delle relazioni finali discorsive sulle attività svolte. Sono agevolata nelle tempistiche di elaborazione, ma ovviamente devo verificare e revisionare i contenuti	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi
21	le lettere di presentazione, presentazione nel cv, possibili sbocchi occupazionali in base al cv	Mi permette in breve tempo di fornire delle descrizioni da inserire nel cv che sembrano ritagliate sulla persona anche per quelle che non hanno un background professionale molto allettante e proprio per loro ottengo dei suggerimenti di che tipo di strade possono essere percorse per cercare un lavoro, in quali ambiti sono più appetibili le poche competenze delle quali sono in possesso	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi • Redazione di testi di buona qualità • Idee aggiuntive su sbocchi occupazionali
22			
23			
24			
25	sperimentazione di app che possono essere d'aiuto per cv e colloquio ad esempio	In questo momento penso che la AI in orientamento possa aiutare a lavorare sul piano d'azione, dando la possibilità alla persona di arrivare in orientamento con alcuni punti già messi a nudo e/o chiariti. Una sorta di prima investigazione sugli obiettivi prima del colloquio di orientamento	<ul style="list-style-type: none"> • Sostituzione operatore nel colloquio
26	Ho creato un GPT per la redazione guidata del cv che mi permette anche di acquisire i dati da un vecchio cv, un altro GPT mi guida nelle domande di base durante il colloquio e mi genera un report. Lo utilizzo anche nella simulazione di colloqui di lavoro e nella redazione di lettere di accompagnamento.	Mi generano dei report che posso archiviare e che mi permettono di tenere traccia di quanto emerso durante il colloquio. Mi guida passo passo, quando richiesto, in modo da non tralasciare nessuna informazione durante la prima fase di orientamento. Inoltre mi facilita la redazione di un cv anche quando l'utente arriva con un vecchio cv o un c2 storico.	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi • Guida nella conduzione di colloqui
27	verificare alcuni strumenti di candidatura e/o traduzione	migliorare l'approccio comunicativo di alcuni strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • Redazione di testi di buona qualità
28			
29			
30			
31	Mappature aziende, simulazioni colloqui, creazione o	Il primo vantaggio è la velocità di risposta. Questo elemento permette di confrontare le informazioni e	<ul style="list-style-type: none"> • Risparmio di tempo nella redazione di testi

	ottimizzazione di CV, domande su aspetti tecnici, aggiornamenti su sgravi contributivi.	di procedere più celermente. Secondo aspetto è la possibilità di recuperare fonti di riferimento. Terzo avere strumenti ottimizzati su vacancy specifiche. Anche se tutti i risultati vanno poi verificati e sistemati è pur sempre un guadagno sui tempi di lavoro.	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità
32	Revisione del Cv (lo faccio scrivere e poi lo faccio inserire negli LLM per rivederlo) ricerca attiva del lavoro, elaborazione di un piano di azione e monitoraggio	Le piattaforme AI sono rivoluzionarie per molti aspetti, i vantaggi dipendono anche dall'utente, dalle sue capacità di analizzare, programmare e agire. In generale, gli LLM velocizzano e ampliano le operazioni di orientamento e accompagnamento al lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi Redazione di testi di buona qualità
33	Valutazione profilo LinkedIn, prima valutazione efficacia del curriculum vitae.	Mi restituisce una risposta abbastanza accurata dalla quale partire per approfondire il bisogno orientativo direttamente col cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Valutazione del CV e del profilo LinkedIn
34			
35	curriculum, lettere presentazione, ricerca occupazionale, orientamento	ottengo documenti molto ben strutturati, riesco a fare un'analisi con il beneficiario molto più approfondite, riguardo alle sue potenzialità, e una lettura sulle possibilità extra territoriali più completa e aggiornata.	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Migliori informazioni su opportunità extraterritoriali
36			
37	stesura CV (presentazione), supporto per avere idee alternative nella definizione del progetto	velocizza la stesura della presentazione dell'utente presente nel CV (eventualmente anche della lettera di presentazione); può fornire spunti non ancora esaminati nella definizione del progetto	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi Idee aggiuntive su progetto professionale
38			
39	Provo a capire il modo migliore per porre domande aperte, per trovare informazioni sulla ricerca del lavoro.	Trovo il vantaggio di gestire il colloquio in maniera più ampia, a volte meno superficiale. Riesco a orientare l'utente in modo più accurato e pianificando con lui un piano di azione.	<ul style="list-style-type: none"> Supervisione su gestione colloquio Supervisione su attività di consulenza
40	creazione cv, lettera di presentazione	Quello di formulare al meglio le informazioni da inserire nei cv o nelle lettere di presentazione, inoltre spesso gli utenti vengono da ambienti di lavoro che conosco poco. L'IA permette di usare linguaggi tecnici che in alternativa non saprei.	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Migliori informazioni su professioni
41			
42			
43			
44	Ottimizzare presentazione/descrizione delle attività professionali nel CV	Mi aiuta ad elencare mansioni specifiche rispetto ad attività lavorative che non conosco	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Migliori informazioni su professioni
45			
46			
47	Ho iniziato ad usarlo da poco grazie al corso che stiamo facendo con Leonardo Evangelista come referenti SAL e sono soddisfatta: ho iniziato ad usarlo per simulare colloqui, raccogliere informazioni sulle professioni (orientamento informativo), ad elaborare	Avere più stimoli ed idee rispetto a percorsi che per me sono standardizzati (con quel target sono solita fare A, B, C... invece mi suggerisce anche D) o idee su percorsi del tutto nuovi per aggiornarmi.	<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su progetto professionale Supervisione su autoformazione

	documenti utili per la ricerca del lavoro (perfezionare lettere di presentazione etc) e penso la utilizzerò sempre di più.		
48			
49			
50			
51			
52	chiedo maggiori dettagli sulle professioni	immediatezza delle informazioni, risposte ben formulate ed esaustive	<ul style="list-style-type: none"> Migliori informazioni su professioni
53	Ricerca delle professioni in base al profilo, ricerca delle aziende, stesura cv e presentazione	Uno dei principali vantaggi che trovo nell'utilizzare i siti di intelligenza artificiale è il supporto che offrono nell'esplorare una gamma più ampia di possibilità. Spesso, quando si lavora su un problema o si cerca una soluzione, si rischia di rimanere bloccati su un unico punto di vista o di trascurare opzioni valide semplicemente perché non vengono in mente. L'intelligenza artificiale, invece, può suggerire spunti alternativi, idee fuori dagli schemi o percorsi che non avevo considerato, aiutandomi così a non escludere possibilità che potrebbero rivelarsi utili o addirittura migliori rispetto a quelle inizialmente pensate.	<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su progetto professionale
54	Al momento utilizzo prevalentemente Claude.ai per un supporto nella revisione dei C.V. utenti e per apportare perfezionamenti/miglioramenti nella stesura della lettera di presentazione personale. Lo utilizzo anche per ottimizzare la ricerca di offerte di lavoro, per perfezionare la redazione di documenti specifici (ad es. estensioni patti formativi).	I vantaggi che riscontro riguardano la facilità di ottenere documenti redatti in modo efficace e adeguato, in tempi molto rapidi. Rivedo e modifico ulteriormente i documenti in base alle mie esigenze a seconda delle situazioni, sicuramente però l'intervento della AI velocizza le tempistiche e mi supporta nella personalizzazione.	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Risparmio di tempo nella redazione di testi
55	Motore di ricerca per dati/regolamenti specifici	Minor perdita di tempo nel ricercare informazioni specifiche e puntuali	<ul style="list-style-type: none"> Velocità nella ricerca di informazioni
56	per velocizzare la ricerca su web	principalmente con Perplexity, velocizzo la ricerca di dati e informazioni	<ul style="list-style-type: none"> Velocità nella ricerca di informazioni
57	Cerco offerte di lavoro, corsi di formazione, enti particolari.	Velocità anche se devo verificare che siamo aggiornati 2	<ul style="list-style-type: none"> Velocità nella ricerca di offerte di lavoro Velocità nella ricerca di corsi di formazione Velocità nella ricerca di informazioni su enti
58			
59	CV - lettera di presentazione-preparazione al colloquio	La complessità delle risposte mi consente di essere maggiormente professionale	<ul style="list-style-type: none"> ?
60	cerchiamo informazioni e creiamo email	sono molto più veloci rispetto a farlo a mano	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi
61			
62			

63	Confronto skills del cliente con il profilo ricercato o con la professione obiettivo; comparazione tra vari corsi di studio, revisione del CV, elaborare nuove idee professionali in linea con il profilo del cliente.	Si sveltiscono le attività di confronto e si generano più velocemente altre idee	<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su profili professionali coerenti
64	Creo il prompt più dettagliato possibile e analizzo la risposta per capire se effettivamente i dati riportati sono reali	Sicuramente mi aiuta molto nella creazione di frasi, profili, dettagli, che riesce a formulare in modo formale, informale	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità
65	individuo i percorsi formativi/istruzione che l'utente dovrebbe frequentare per acquisire le competenze utili a delineare il profilo professionale ideale.	il vantaggio è quello di individuare velocemente il percorso da intraprendere e nel caso comparare le conoscenze da acquisire a quelle già in suo possesso.	<ul style="list-style-type: none"> Migliori informazioni su corsi di formazione adatti all'utente
66	Documento di validazione delle competenze	Valorizzazione delle competenze maturate dall'utente mediante apprendimento anche formale ed informale in rapporto a standard formativi o profili professionali di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> Idee aggiuntive su competenze maturate
67			
68	Utilizzo l'IA principalmente per ottimizzare CV, profili LinkedIn e lettere di presentazione. Simulare colloqui di lavoro ed anche come supporto per fare analisi dei requisiti richiesti dalle diverse figure professionali e per generare idee in merito a ruoli compatibili con le caratteristiche personali.	Supporto più rapido e mirato. Strumenti di contatto più efficaci, allenamento per sostenere i colloqui di lavoro e meno ansia per sostenerli. Utenti più consapevoli di sé. Miglioramento della scrittura, sapersi raccontare valorizzando il proprio potenziale e con l'uso vocale anche ricevere feedback sul linguaggio paraverbale.	<ul style="list-style-type: none"> Redazione di testi di buona qualità Risparmio di tempo nella redazione di testi
69	Ottimizzazione CV, supporto nella creazione di lettera o mail di presentazione mappatura del territorio e delle aziende potenzialmente interessate all'obiettivo professionale identificato, ricerca offerte lavorative, supporto veloce per la ricerca di informazioni relative a percorsi formativi gratuiti o a pagamento di interesse per gli utenti....	Velocità nel reperire informazioni diversificate ottenendo le fonti e la possibilità di verificare l'efficacia delle informazioni.	<ul style="list-style-type: none"> Velocità nel reperire informazioni su imprese Velocità nel reperire offerte di lavoro Velocità nel reperire informazioni su corsi di formazione
70	Riformulazione delle descrizioni sul cv, simulazione di colloquio o situazioni lavorative/comunicative particolari, ricerca sulle competenze richieste da determinati profili lavorativi desiderati, descrizione complessa / semplificata delle competenze, ecc.	migliorare i tempi di creazione dei contenuti, amplia scelta di scenari di roleplaying, miglioramento dei processi di ricerca e interpretazione dei contenuti trovati, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di tempo nella redazione di testi Migliori informazioni su professioni
71			

72			
73	Ragionamenti su ricerche di mercato, scelta delle giuste parole chiave, uso e funzionamento di algoritmi per valutazione cv in base al tipo di key word.	Chiarezza dei contenuti presentati, facilità di comprensione dei concetti espressi, velocità di apprendimento, aumento del livello di consapevolezza generale del mercato e dell'importanza di un giusto posizionamento nel territorio di riferimento.	
74			
75			
76			
77	sistematizzazione degli appunti di colloquio e compilazione automatica, sulla base degli appunti, dei modelli richiesti dai finanziatori; ricerca approfondita di fonti informative sul mercato del lavoro;	velocizzano il lavoro di rielaborazione di appunti e compilazione di moduli; "ricordano e imparano" le istruzioni fornite limitando le ripetizioni	Risparmio di tempo nella redazione di testi
78	Ricerca competenze nei diversi settori nel momento in cui il destinatario non è in grado di elencarle. Conoscere alcuni termini specifici del lavoro del destinatario per andare più a fondo.	Il vantaggio può riguardare una spiegazione approfondita dei diversi settori che vengono indicati dagli utenti per capire maggiormente la loro mansione svolta. Utilizzo di termini specifici, sinonimi, per poter scrivere una descrizione. Spiegazioni circa le normative.	Migliori informazioni su professioni
79	Ricerca informativa rispetto a opportunità lavorative di profili particolarmente specializzati	Informazioni più complete rispetto a quelle derivabili da un bagaglio esperienziale o di conoscenza personale	Migliori informazioni su opportunità lavorative
80	Ricerca mansioni del profilo	Riesce a dettagliare velocemente le caratteristiche di profili professionali meno conosciuti	Migliori informazioni su professioni
81			

Appendice 6.10. Vantaggi percepiti nell'uso dei SIAG: frequenza delle etichette

Tabella A.6.9. Vantaggi percepiti nell'uso dei SIAG: frequenza delle etichette			
Posizione	Etichetta	Frequenza	IDs dove compare
1	Risparmio di tempo nella redazione di testi	19	1, 2, 4, 8, 11, 13, 17, 19, 20, 21, 26, 31, 32, 37, 54, 60, 68, 70, 77
2	Redazione di testi di buona qualità	15	4, 8, 9, 13, 14, 21, 27, 31, 32, 35, 40, 44, 54, 64, 68
3	Migliori informazioni su professioni	10	9, 13, 14, 16, 40, 44, 52, 70, 78, 80
4	Idee aggiuntive su profili professionali coerenti	4	4, 16, 17, 63
5	Idee aggiuntive su progetto professionale	3	37, 47, 53
6	Migliori informazioni su imprese	2	11, 13
7	Supervisione su attività di consulenza	2	19, 39
8	Velocità nella ricerca di informazioni	2	55, 56
9	Migliori informazioni (generiche)	1	2
10	Migliori informazioni su possibilità lavorative	1	8

11	Migliori informazioni su tematiche fiscali e giuridiche	1	11
12	Idee aggiuntive su caratteristiche utente / domande da porre / progettazione formativa	1	19
13	Idee aggiuntive su sbocchi occupazionali	1	21
14	Sostituzione operatore nel colloquio	1	25
15	Guida nella conduzione di colloqui	1	26
16	Valutazione del CV e del profilo LinkedIn	1	33
17	Migliori informazioni su opportunità extraterritoriali	1	35
18	Supervisione su gestione colloquio	1	39
19	Supervisione su autoformazione	1	47
20	Velocità nella ricerca di offerte di lavoro	1	57
21	Velocità nella ricerca di corsi di formazione	1	57
22	Velocità nella ricerca di informazioni su enti	1	57
23	Migliori informazioni su corsi di formazione adatti all'utente	1	65
24	Idee aggiuntive su competenze maturate	1	66
25	Velocità nel reperire informazioni su imprese	1	69
26	Velocità nel reperire offerte di lavoro	1	69
27	Velocità nel reperire informazioni su corsi di formazione	1	69
28	Migliori informazioni su opportunità lavorative	1	79

Appendice 6.11. Risposte alla domanda 4. Valutazione dell'impatto dei SIAG sull'attività di consulenza

Tabella A.6.10. Risposte alla domanda 4		
ID	1. Con che % dei tuoi utenti utilizzi i SIAG	4. Se utilizzi i siti di intelligenza artificiale con i tuoi utenti (risposte 1B, 1C, 1D), assegna un punteggio da 1 (minimo) a 5 (massimo) su quanto i siti di intelligenza artificiale hanno cambiato le modalità o i risultati della tua attività di consulenza di orientamento (oltre a scrivere il voto, spiega il motivo del tuo punteggio).
1	B. <10%	Voto 3. Sicuramente contribuiscono a velocizzare
2		1
14		Più che cambiato, forniscono un validissimo aiuto che spesso velocizza le attività
16		Non in modo consistente perché il tipo di utenza che seguo ha profili molto fragili. Programma Gol. Immagino che con utenze diverse sperimenterei molto di più.
25		
27		2
31		2. Queste modalità non hanno cambiato le mie modalità di lavoro ma hanno contribuito a rendere maggiormente efficaci gli interventi.
32		3 è un punteggio intermedio perché ancora non utilizzo i sistemi in modo organico e approfondito, non so valutare fino in fondo quale sarebbe l'utilità complessiva, tenendo conto che il mio utente medio è di fascia bassa, dal punto di vista socioeconomico e culturale
33		1- utilizzo i TOOL AI relativamente poco per poter beneficiare di vantaggi particolari o su attività difficilmente monetizzabili.

37		1 - semplicemente mi permette di velocizzare alcuni passaggi
47		6 (dato che sono all'inizio)
52		4 - utilizzo "AI Overview" riduce il tempo principalmente sulla revisione del CV
55		2 ma li uso ancora pochissimo per poter fare una valutazione più approfondita
56		1
60		2
64		4, mi aiutano molto e accorciano i tempi di lavoro
65		2 Non voglio rischiare di essere sostituita dalla tecnologia. La IA deve solo essere uno strumento di supporto.
77		7, mi consentono di approfondire i colloqui e le informazioni fornite
79		Permettono di velocizzare le tempistiche di alcune fasi riducendo i tempi di ricerca e/o focalizzandola meglio
80		3 - Velocizzano la ricerca che prima facevo su più siti
4	C. da 10 a 50%	5, ottimizzazione dei tempi ed efficacia di risposta
8		3
9		4
35		3 ho potuto conoscere una modalità di lavoro nuova, più arricchente che completa l'offerta dei servizi verso le persone con efficienza e efficacia
39		4
40		3
44		5: ottimizza il lavoro in termini di qualità e tempo
53		3 mi hanno velocizzata molto ma ancora non riesco ad utilizzarla al 100%
54		3. Assegno un buon punteggio in quanto riconosco l'utilità e l'efficacia degli strumenti AI
57		
78		5 - penso l'utilizzo corretto dell'IA possa dare un contributo nel lavoro che svolgiamo, sia in termini di rapidità, fornendo un rimando veloce e rapido permette di poter lavorare più rapidamente e soprattutto permette di poter dedicare tempo ad altro. es. creazione di grafici, tabelle, ecc.. oltre a questo, permette un rimando specifico su normative, spiegandole o riassumendole e un aiuto in tutte le attività quotidiane, anche in quelle più semplici.
11	D. >50%	5 mi aiutano molto
13		5: per risparmio di tempo e ampliamento prospettiva (per esempio mi facilitano molto la ricerca di aziende competitor)
17		4
19		4 Punteggio alto in tutte le attività che posso definire di back office. Rispetto al lavoro diretto con l'utente riconosco ancora l'importante ruolo del professionista soprattutto rispetto alla relazione
20		4, ha velocizzato la tempistica di elaborazione dei contenuti e reportistica
21		5 sono più veloce e più efficace nelle attività che svolgo
26		5 mi agevola in tutto e mi permette di dedicare più tempo al colloquio
59		5
63		3 = ho sveltito alcune operazioni
66		5 (per controllo errori ed estrema velocizzazione procedura)
68		5 (massimo) perché l'IA ha trasformato significativamente le modalità operative del mio lavoro, velocizzando i tempi e migliorando l'efficacia degli strumenti di contatto. Mi permette di analizzare e valorizzare con più precisione le competenze degli utenti, di individuare ruoli professionali compatibili anche oltre quelli presenti nei siti classici di lavoro.

69		3. Faccio le stesse cose in tempo minore, ma le attività sono comunque le stesse e la mia interazione è fondamentale. Non prendo il risultato della ricerca e lo uso... Lo modifico e lo integro in base alle necessità dell'utente e alla mia esperienza
70		4
73		5

Appendice 6.12. Risposte alla domanda 7. Se vuoi puoi aggiungere altri commenti o osservazioni

Tabella A.6.11. Risposte alla domanda 7: Qui se vuoi puoi aggiungere altri commenti o osservazioni sul tema del questionario

ID	Risposta
7	Potrebbe essere interessante vedere quale sarà lo sviluppo del SIISL, il sistema informativo nazionale che potrebbe effettuare un matching fra il curriculum della persona e le opportunità formative e lavorative. Penso che il SIISL possa essere lo strumento decisivo per l'implementazione dell'intelligenza artificiale a un livello vasto e ampio e all'interno di un settore tendenzialmente conservatore e poco incline all'innovazione come il pubblico.
8	Mi piacerebbe avere più tempo per poter utilizzare meglio questi strumenti.
18	Si dovrebbe lavorare con le Regioni e con Sviluppo Lavoro Italia o con i professionisti già incaricati di formare gli operatori CPI a che si riceva formazione gratuita sullo strumento ma nella relazione con l'utente in dote, non solo nella progettazione di piani d'azione o di laboratori di gruppo.
20	Mi piacerebbe imparare ad utilizzare meglio le potenzialità dei programmi di AI nel mio settore.
25	Sto sperimentando una APP del Ministero che si chiama APP.LI.
31	Trovo utile l'introduzione della AI nel nostro lavoro di Orientatori anche se ritengo che ciò che fa la differenza rimanga la capacità di costruire relazioni autentiche e di comprendere gli obiettivi reali dei nostri utenti nelle fasi di transizione. Vivo l'AI come strumento a supporto e non temo che possa stravolgere il ruolo insostituibile della persona.
47	Grazie Leonardo!
51	Il modello CV è già standardizzato.
52	In consulenza one to one segnalo che possono essere utilizzati per preparare alcune risposte delle interviste di selezione oppure cercare info sulle professioni.
54	Mi piacerebbe approfondire la conoscenza degli strumenti AI per migliorarne l'utilizzo e, di conseguenza, per migliorare il servizio offerto agli utenti.
56	L'utenza che seguo ha bassa scolarità, le informazioni in mio possesso sono più che sufficienti nella maggior parte dei casi.
60	L'intelligenza artificiale già aiuta quando si vuole migliorare un testo di una email o cercare info, però non è ancora collegata o integrata dentro i programmi utilizzati per fare il servizio matching, per esempio, il programma Sintesi che è macchinoso e obsoleto, quindi per ora è utile ma non del tutto.
64	Io sono sempre stata molto pessimista riguardo ai siti di intelligenza artificiale, ho dovuto ricredermi.
65	La IA va utilizzata con cautela.
67	Vedi punti 6 e 5.

68	Cerco di trasmettere agli utenti che l'AI non deve sostituire le loro idee, ma rafforzarle. Li guido verso un uso consapevole, come strumento di supporto nella ricerca del lavoro e nella definizione di obiettivi professionali realistici, evitando l'approccio superficiale del copia-incolla e favorendo la personalizzazione e la riflessione.
70	L'AI non sostituisce me ma supporta la mia attività da orientatrice.
78	Sarebbe molto interessante avere poi un rimando su questo questionario, credo che sia molto attuale ed indicato ai giorni nostri. Dal momento che si sta diffondendo molto.

Riferimenti bibliografici

- Acemoglu, D. (2024). *The simple macroeconomics of AI* (NBER Working Paper No. 32487). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w32487>
- Ali L., & Graham B. (1996) *The Counselling Approach to Careers Guidance*, Routledge
- American Counseling Association. (2024). Recommendations for Practicing Counselors and Their Use of Artificial Intelligence. <https://www.counseling.org/resources/research-reports/artificial-intelligence-counseling/recommendations-for-practicing-counselors>
- Anthropic. (2025, 4 luglio-a). *Elenco delle operazioni di natura cognitiva che riesce a fare ChatGPT* [Risposta a prompt dell'utente]. Anthropic Claude. <https://Claude.ai/share/56ab744d-3765-4948-b2b6-3ff3b8709c4d>
- Anthropic. (2025, 29 ottobre-b). *Costruzione di una tassonomia sistematica dei ruoli dei SIAG nell'orientamento professionale* [Risposta a prompt dell'utente]. Anthropic Claude. <https://Claude.ai/share/a3940127-a0cd-4c52-b841-4d808ba4e025>
- Anthropic. (2025, 11 novembre-c). *Uso dell'IA per l'orientamento professionale: conformità GDPR e soluzioni pratiche* [Risposta a prompt dell'utente]. Claude.ai. <https://Claude.ai/share/c2478864-e7f0-408f-8286-c7f74744dea5>
- Anthropic. (2025d). *The Anthropic Economic Index report: Uneven geographic and enterprise AI adoption* (R. Appel, P. McCrory, & A. Tamkin, lead authors). <https://www.anthropic.com>
- Anthropic. (2026, 31 gennaio). *Conversazione con Claude su operazioni cognitive nell'orientamento professionale* [Risposta a prompt dell'utente]. Claude.ai. <https://claude.ai/share/2a3cf455-a32d-436c-a8f1-7e04603617cf>
- ASNOR - Associazione Nazionale Orientatori. (2025). *Manifesto dell'Orientamento Generativo*. Recuperato il 4 novembre 2025, da <https://manifesto-orientamento-ia.asnor.it/>
- ASSIPRO - Associazione Italiana Professionisti dell'Orientamento. (2004). *Codice deontologico di ASSIPRO*. Recuperato da <https://www.orientamento.it/un-codice-deontologico-per-gli-operatori-di-orientamento/>
- Attwell, G. (2024, febbraio). *AI and career counseling, advice, information and guidance and Generative AI*. Recuperato da <https://aipioneers.org/ai-and-career-counseling-advice-and-guidance/>
- Autor, D. (2024). *Applying AI to rebuild middle class jobs* (Working Paper No. 32140). National Bureau of Economic Research. <http://www.nber.org/papers/w32140>
- Bankins, S., Jooss, S., Restubog, S. L. D., Marrone, M., Ocampo, A. C., & Shoss, M. (2024). Navigating career stages in the age of artificial intelligence: A systematic interdisciplinary review and agenda for future research. *Journal of Vocational Behavior*, 153, 104011. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2024.104011>, pp. 3, 4, 5
- Baronio, G., Dalla Zuanna, A., Dottori, D., Gentili, E., Linfante, G., & Mattei, L. (2024, 25 Marzo). *Quali sono le professioni a rischio con l'intelligenza artificiale?* *Lavoce.info*. <https://lavoce.info/archives/104215/quali-sono-le-professioni-a-rischio-con-lintelligenza-artificiale/>
- Batini, F. (2024). Storia, funzione e senso dell'orientamento: Dal paradigma formativo al curriculum verticale. In G. Guglielmini & F. Batini (a cura di), *Orientarsi nell'orientamento*. Il Mulino.
- Bearman, M., & Ajjawi, R. (2023). Learning to work with the black box: Pedagogy for a world with artificial intelligence. *British Journal of Educational Technology*, 54, 1160-1173 <https://doi.org/10.1111/bjet.13337>
- Bleidorn, W., Schwaba, T., Zheng, A., Hopwood, C. J., Sosa, S. S., Roberts, B. W., & Briley, D. A. (2022). Personality stability and change: A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*, 148(7-8), 588-619. <https://doi.org/10.1037/bul0000365>
- Boncori, L. (1984) L'orientamento nell'ambito della formazione universitaria iniziale degli insegnanti. In *Orientamento scolastico e professionale*, n. 34, pp. 253-272
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. R. (2023). *Generative AI at Work* (NBER Working Paper No. 31161, April 2023, revised November 2023). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w31161>

- Cedefop - European Centre for the Development of Vocational Training. (2008). *Terminology of European education and training policy: A selection of 100 key terms*. Ufficio delle Pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee. Recuperato da https://www.cedefop.europa.eu/files/4064_en.pdf
- Casadei, C. (2025, 14 gennaio). L'intelligenza artificiale può tagliare l'orario di 30 minuti al giorno. *Il Sole 24 Ore*. <https://24plus.ilsole24ore.com/art/l-intelligenza-artificiale-puo-tagliare-l-orario-30-minuti-giorno-AHJNzyj>
- Clark, A., & Chalmers, D. J. (1998). The extended mind. *Analysis*, 58(1), 7-19. <https://www.alice.id.tue.nl/references/clark-chalmers-1998.pdf>
- Cochran, L. (1997). *Career counseling: A narrative approach*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Coggi, C., & Ricchiardi, P. (2005). *Progettare la ricerca empirica in educazione*. Carocci.
- De Laurentiis, M. (2025, 14 ottobre). Il paradosso dell'IA: tutti la usano ma pochi la sfruttano davvero. *Il Sole 24 Ore*. <https://www.ilsole24ore.com/art/il-paradosso-dell-IA-tutti-usano-ma-pochi-sfruttano-davvero-AHGwCO9C>
- De Luca L. (1987) I servizi di orientamento: problemi e proposte. In *Orientamento Scolastico e Professionale*, n. 1-2, pp. 84-93
- Di Fabio, A. M. (2002). *Bilancio di competenze e orientamento formativo: Il contributo psicologico*. Firenze: Giunti O.S.
- Domusweb. (2025, 30 giugno). Nuova ricerca AI di Google, cliccare sui link non è più necessario. Recuperato da <https://www.domusweb.it/it/notizie/2025/06/30/ricerca-google-ai-crisi-editoria.html>
- Duan, J., & Wu, S. (2024). Beyond Traditional Pathways: Leveraging Generative AI for Dynamic Career Planning in Vocational Education. *International Journal of New Developments in Education*, 6(2), 24-31. <https://doi.org/10.25236/IJNDE.2024.060205>
- Egan, G. (2013). *The skilled helper: a problem-management and opportunity-development approach to helping*. Cengage Learning.
- Erikson, E. H. (1982). *I cicli della vita. Continuità e mutamenti*. Roma: Armando.
- Evangelista, L. (2004). *Una rivoluzione silenziosa. L'impatto di Internet sugli operatori e i servizi di orientamento*. Edizioni Sonda
- Evangelista L. (2005). *Il Checkup professionale: uno strumento per la consulenza di carriera*. Recuperato l'8 febbraio 2026, da <https://www.orientamento.it/checkup-consulenza-di-carriera/>
- Evangelista, L. (2018, 7 marzo). *Il Life-Design Counseling di Mark Savickas*. Orientamento.it. Recuperato da <https://www.orientamento.it/il-life-design-counseling-di-mark-savickas/>
- Evangelista L. (2019). Coaching e orientamento: differenze e punti in comune, in <https://www.orientamento.it/coaching-e-orientamento-similitudini-e-differenze/>
- Evangelista, L. (2023). *Una critica a Life Design: un paradigma per la costruzione della vita professionale nel XXI secolo*. Orientamento.it. Recuperato il 19 febbraio 2026 da <https://www.orientamento.it/il-life-design-un-paradigma-per-la-costruzione-della-vita-professionale/>
- Evangelista, L. (2025, 19 settembre). *Perché l'IA non entra nei centri per l'impiego*. Lavoce.info. <https://lavoce.info/archives/108909/perche-lia-non-entra-nei-centri-per-limpiego/>
- Evangelista, L., & Satta, S. (2025a). Il ruolo dei siti di intelligenza artificiale generativa nelle attività di orientamento. *Economia & Lavoro*, 59(2), 101-114. Carocci Editore S.p.A.
- Evangelista, L., & Giubileo, F. (2025b, 20 giugno). *Cercare lavoro ai tempi dell'IA*. Lavoce.info. <https://lavoce.info/archives/108083/cercare-lavoro-ai-temi-dellia/>
- Freud, S. (1975). *Introduzione alla psicoanalisi*. Torino: Bollati Boringhieri.
- Gmyrek, P., Berg, J., Kamiński, K., Konopczyński, F., Ładna, A., Nafradi, B., Rosłaniec, K., & Troszyński, M. (2025). *Generative AI and jobs: A refined global index of occupational exposure*. International Labour Organization https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-05/WP140_web.pdf
- Giddens A. (1991) *Modernity and Self-Identity. Self and Society in the Late Modern Age*, Polity Press
- Google AI (2026, 27 gennaio) Conversazione in AI Mode su salvataggio delle chat e creazione di spazi tematici. [Riposta a prompt dell'utente]. Google.
URL: <https://share.google/aimode/V4HswJxzPyF4Bcsm>
- Gothard, W. P., Mignot, P., Offer, M., & Ruff, M. (2001). *Careers guidance in context*. SAGE Publications Ltd.
- Gothard, B. (2001). Career development theory. In B. Gothard, P. Mignot, M. Offer, & M. Ruff, *Careers guidance in context* (pp. 27-29). London, UK: Sage

- Guglielmi, D., & Chiesa, R. (2021). *Orientamento scolastico e professionale: Modelli, metodologie, strumenti*. Società editrice il Mulino.
- Guichard, J., & Huteau, M. (2003). *Psicologia dell'orientamento professionale. Teorie e pratiche per orientare la scelta negli studi e nelle professioni* (Trad. italiana; ed. originale 2001). Raffaello Cortina Editore.
- Guglielmi, D., & Chiesa, R. (2021). *Orientamento scolastico e professionale: Modelli, metodologie, strumenti*. Bologna: Il Mulino.
- Havighurst, R. J. (1972). *Developmental Tasks and Education* (3rd ed.). New York: David McKay.
- Holland, J. L. (1992). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (2nd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hughes, D. (2023). Artificial Intelligence (AI) and Career Guidance: Transformation or Extinction? The Coming Age of the Robo Careers Advisers. In OEB Global Insights. <https://oeb.global/oeb-insights/artificial-intelligence-ai-and-career-guidance-transformation-or-extinction-the-coming-age-of-the-robo-careers-advisers/>
- Hughes, D., & Percy, C. (2023). *Careers 2035: What does AI mean for the future of career guidance?* Morrisby. Commissioned by Morrisby, UK
- Hughes, D., Percy, C., & Tolond, C. (2024). *LLMs for HE careers provision: A Jisc-funded study to scope careers chatbots incorporating the latest generative AI advancements in large language models for use within the higher education student support ecosystem*. CareerChat UK, Arden University
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-a). *Atlante del lavoro e delle qualificazioni: Repertorio nazionale delle qualificazioni*. Recuperato da <https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/repertorio-nazionale-qualificazioni/>
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-b). *ADA.18.01.06 Accoglienza e guida ai servizi per l'occupabilità e l'apprendimento permanente*. In Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Recuperato da https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/esplora-atlante-lavoro/dettaglio-ada/?id_ada=579
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-c). *ADA.18.01.07 Orientamento informativo*. In Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Recuperato da https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/esplora-atlante-lavoro/dettaglio-ada/?id_ada=580
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-d). *ADA.18.01.08 Analisi della domanda e definizione del patto di servizio*. In Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Recuperato da https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/esplora-atlante-lavoro/dettaglio-ada/?id_ada=581
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-e). *ADA.18.01.09 Consulenza orientativa e bilancio di competenze*. In Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Recuperato da https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/esplora-atlante-lavoro/dettaglio-ada/?id_ada=582
- INAPP - Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche. (s.d.-f). *ADA.18.01.10 Supporto e accompagnamento alle transizioni e all'inserimento lavorativo*. In Atlante del lavoro e delle qualificazioni. Recuperato da https://www.inapp.gov.it/atlantelavoro/esplora-atlante-lavoro/dettaglio-ada/?id_ada=583
- Infodata. (2025, 7 giugno) Il 28% degli utenti internet in Italia, 13 milioni di italiani, ha utilizzato almeno un'applicazione di intelligenza artificiale generativa ad aprile. Recuperato da <https://www.infodata.ilsole24ore.com/2025/06/07/il-28-degli-utenti-internet-in-italia-13-milioni-di-italiani-ha-utilizzato-almeno-unapplicazione-di-intelligenza-artificiale-generativa-ad-aprile/>
- International Association for Educational and Vocational Guidance (IAEVG). (s.d.). *About*. Recuperato da <https://iaevg.com/About>
- ISFOL - Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori. (2012). *Rapporto Orientamento 2011: Sfide e obiettivi per un nuovo mercato del lavoro*. Recuperato da <https://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/materiali/2012%20ISFOL%20rapporto%20orientamento%202011%20920.pdf>
- Italia. (2025). Legge 23 settembre 2025, n. 132: Disciplina dei sistemi di intelligenza artificiale e norme di applicazione. Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, Serie Generale n. 223 del 25-9-2025.
- Kidd, J. M. (2006). *Understanding career counselling: Theory, research and practice*. London: SAGE

- Killeen, J. (1996). Career theory. In A. G. Watts, B. Law, J. Killeen, J. Kidd, & R. Hawthorn (Eds.), *Rethinking careers education and guidance: Theory, policy and practice* (pp. 23-46). London, England: Routledge
- Krumboltz, J. D., & Levin, A. S. (2004). *Luck is no accident: Making the most of happenstance in your life and career*. Atascadero, CA: Impact Publishers
- La Repubblica. (2023, 3 gennaio). Lavoro, record occupati Istat ma vecchi e precari. *la Repubblica*. Recuperato il 19 febbraio 2026 da https://www.repubblica.it/economia/2023/01/03/news/lavoro_record_occupati_istat_ma_vecchi_e_precari-381826945/
- Lee, H.-P. H., Sarkar, A., Tankelevitch, L., Drosos, I., Rintel, S., Banks, R., & Wilson, N. (2025). The impact of generative AI on critical thinking: Self-reported reductions in cognitive effort and confidence effects from a survey of knowledge workers. In *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI 25)*, Yokohama, Japan (pp. 1-23). <https://doi.org/10.1145/3706598.3713778>
- Léon, A. (1957). *Psychopédagogie de l'orientation professionnelle*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Levinson, D. J. (1978). *The Seasons of a Man's Life*. New York: Alfred A. Knopf.
- Lis, A., Stella, S., & Zavattini, G. C. (1999). *Manuale di psicologia dinamica*. Bologna: Il Mulino
- Low, K. S. D., Yoon, M., Roberts, B. W., & Rounds, J. (2005). The stability of vocational interests from early adolescence to middle adulthood: A quantitative review of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*, 131(5), 713-737
- Kidd, J. M. (2006). *Understanding career counselling: Theory, research and practice*. SAGE Publications Ltd.
- Marostica, F. (2006). *Le competenze orientative*. Orientamento IRRE Emilia-Romagna. Recuperato da <https://www.orientamentoirreer.it/sites/default/files/POG%2005.3%20FMDC%20competenzeorientative.pdf>
- Marzano, G. (2024). *Manuale di Politiche del Lavoro*. Amazon KDP
- Maree, J. G. (2011). Usare i primi ricordi nella Career Story Interview per facilitare la costruzione di carriera. In J. G. Maree (a cura di), *Dar forma alle storie. Guida al counseling narrativo* (pp. xx-xx). Firenze: Giunti Psychometrics
- Mayer, A.-S., Baygi, R. M., & Buwalda, R. (2025). *Generation AI: Job crafting by entry-level professionals in the age of generative AI*. *Business & Information Systems Engineering*, 67(5), 595-613. <https://doi.org/10.1007/s12599-025-00959-x>
- McMahon, M., & Patton, W. (2002). Using qualitative assessment in career counselling. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 2(1), 51-66
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2018). *Allegato B al Decreto Ministeriale n. 4/2018*, Recuperato da <https://www.lavorosi.it/servizi-per-il-lavoro-e-politiche-attive/strumenti-e-sostegni-per-loccupazione/min-lavoro-decreto-n-42018-linee-guida-per-le-politiche-attive-2018-2020/>
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2025-a). *AppLI - Assistente virtuale per il lavoro in Italia* [Sito web]. <https://appli.lavoro.gov.it/>
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2025, 15 settembre-b). *Parte AppLI, il web coach del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali*. <https://www.lavoro.gov.it/notizie/pagine/parte-appli-il-web-coach-del-ministero-del-lavoro-e-delle-politiche-sociali>
- Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. (2025c). *FAQ - AppLI, assistente virtuale per il lavoro* [Pagina web]. <https://appli.lavoro.gov.it/faq>
- Money.it. (2025, 14 gennaio). *È flop per AppLI, l'assistente virtuale della ministra Calderone che promette di risollevare l'occupazione italiana*. <https://www.money.it/e-flop-per-appli-l-assistente-virtuale-della-ministra-calderone-che-promette-di-risollevare-l-occupazione-italiana>
- Monreal, J. B., & Palaoag, T. (2024). Use of Artificial Intelligence in Career Guidance: Perspectives of Secondary Guidance Counselor. *Nanotechnology Perceptions*, 20(S3), 436-449.
- Montemagno, M. (2025, 30 ottobre). Nella scrittura l'algoritmo supera gli umani. *L'Espresso*. <https://lespresso.it/c/innovazione/2025/10/30/scrittura-algoritmo-testi-scritti-intelligenza-artificiale/57726>
- Noy, S., & Zhang, W. (2023). Experimental evidence on the productivity effects of generative artificial intelligence. *Science*, 381(6654), 187-192. <https://doi.org/10.1126/science.adh2586>

- OECD & European Centre for the Development of Vocational Training (Cedefop). (2004). *Career guidance and public policy: Bridging the gap*. Recuperato da https://www.cedefop.europa.eu/files/OECD_overview_EN.pdf
- OpenAI. (2022). Presentazione di ChatGPT. <https://openai.com/it-IT/index/ChatGPT/>
- OpenAI. (2023, 4 luglio). *Sintesi del libro "Lettera a una professoressa" scritto da Don Milani* [Risposta a prompt dell'utente] ChatGPT <https://ChatGPT.com/share/6866aa67-42f0-800f-bef8-dad6a12f32eb>
- OpenAI. (2025, 2 luglio-a). Elenco delle operazioni di natura cognitiva che riesce a fare ChatGPT. [Risposta a prompt dell'utente] ChatGPT. <https://ChatGPT.com/share/68677d8c-c474-800f-914b-9ebbac2b376c>
- OpenAI. (2025, 28 ottobre-b). Revisione e ampliamento della tassonomia dei ruoli dei SIAG nella consulenza di orientamento professionale [Risposta a prompt dell'utente]. ChatGPT. https://ChatGPT.com/g/g-p-6800fa1d06cc81919d9245f4845d1e11-tesi/shared/c/69007cef-8f40-8328-8476-18eb09527a1b?owner_user_id=user-eX55k1lJYLNd78eQVTPMQ9EZ
- OpenAI. (2025, 21 ottobre-c). Uso di IA e GDPR nei CV e nei browser. [Risposta a prompt dell'utente]. ChatGPT. <https://ChatGPT.com/share/69130b38-d69c-800f-be02-8a1dcd73ebd8>
- OpenAI. (2025, 3 luglio-d). *Che tipo di bias possono provocare i siti di IA come ChatGPT?* [Risposta a prompt dell'utente]. ChatGPT. <https://ChatGPT.com/share/6866b1c9-4694-800f-addf-4beb34bbcb12>
- OpenAI (2025, 5 novembre-e). Approfondimento sul concetto di IA come partner nel processo cognitivo e relazione con la teoria della mente estesa (Clark & Chalmers, 1998). [Risposta a prompt dell'utente]. <https://ChatGPT.com/share/69131521-9768-800f-85ed-422ef35cc3b2>
- Ovsyannikova, D., Oldemburgo de Mello, V., & Inzlicht, M. (2025). Third-party evaluators perceive AI as more compassionate than expert humans. *Communications Psychology*, 3(4). <https://doi.org/10.1038/s44271-024-00182-6>
- Pandya, S. S., & Wang, J. (2024). Artificial intelligence in career development: a scoping review. *Human Resource Development International*, 27(3), 324-344. <https://doi.org/10.1080/13678868.2024.2336881>
- Pagella Politica. (2023). *I numeri dietro al record dell'occupazione in Italia*. Pagella Politica. Recuperato il 19 febbraio 2026 da <https://pagellapolitica.it/articoli/istat-record-occupazione-gennaio>
- Parlamento europeo & Consiglio dell'Unione europea. (2006). *Raccomandazione del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE)*. Recuperato da [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:42008X1213\(02\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:42008X1213(02))
- Parsons, F. (1909). *Choosing a vocation*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Patton, W., & McMahon, M. (2006). Constructivism: What does it mean for career counselling? In M. McMahon & W. Patton (Eds.), *Career counselling: Constructivist approaches* (pp. xx-xx). London, UK: Routledge
- Peng, S., Kalliamvakou, E., Cihon, P., & Demirer, M. (2023). The impact of AI on developer productivity: Evidence from GitHub Copilot. *arXiv preprint arXiv:2302.06590*. <https://arxiv.org/abs/2302.06590>
- Perplexity AI. (2025, 2 luglio-a). Elenco delle operazioni di natura cognitiva di un sito come ChatGPT [Risposta a prompt dell'utente]. Perplexity. <https://www.Perplexity.ai/search/i-siti-di-IA-hanno-la-capacita-mkxGs3tQEu3F0r08JORAg>
- Perplexity AI. (2025, 28-29 ottobre-b). Conversazione su ruoli dei SIAG nell'orientamento professionale [Risposta a prompt dell'utente]. Perplexity. <https://www.Perplexity.ai/search/i-siti-di-IA-possono-svolgere-Plx.0Gn7TD.5BAu.KmBXtA#0>
- Perplexity AI. (2025, ottobre-novembre-c). Compliance GDPR, AI Act e linee guida operative per operatori d'orientamento [Risposta a prompt dell'utente]. https://www.Perplexity.ai/search/faccio-formazione-a-classi-di-.b8k_7phRGKrA3WRf0AkYQ#8
- Perretti Feretti M. (2025, 7 ottobre). *AI Mode arriva anche in Italia!* Google Blog. <https://blog.google/intl/it-it/ai-mode-arriva-anche-in-italia/>
- Piaget, J. (1971). *La psicologia dell'intelligenza*. Firenze: Giunti.
- Pombeni, M. L. (1990). *Orientamento scolastico e professionale: Un approccio socio-psicologico*. Bologna: Il Mulino.
- Raineri, M. L., & Corradini, F. (2022). *Linee guida e procedure di servizio sociale: Manuale ragionato per lo studio e la consultazione* (4a ed.). Edizioni Erikson

- Reid, H. L. (2016). *Introduction to career counselling & coaching*. SAGE Publications Ltd.
- Roberts, K. (1977). The social conditions, consequences and limitations of careers guidance. *British Journal of Guidance and Counselling*, 5(1), 1-9
- Roberts, K. (1997). Prolonged transitions to uncertain destinations: The implications for careers guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*, 25(3), 349-366
- Roe, A. (1956). *The Psychology of Occupations*. New York: Ronald Press
- Rogers, C. R. (1961). *On becoming a person*. Houghton Mifflin
- Sarchielli, G. (2021). Psicologia dell'orientamento: approcci teorici. In D. Guglielmi & R. Chiesa (a cura di), *Orientamento scolastico e professionale: Modelli, metodologie, strumenti* (pp. 36-37). Bologna, Italia: Il Mulino
- Savickas, M. L. (2011). *Career counseling*. Washington, DC: American Psychological Association
- Savickas, M. L. (2015). *Life-design counseling manual*. Rootstown, OH: Author. [Versione PDF disponibile su Academia.edu: https://www.academia.edu/70423791/Life_Design_Counseling_Manual]
- Savickas, M. L., Nota, L., Rossier, J., Dauwalder, J.-P., Duarte, M. E., Guichard, J., Soresi, S., Van Esbroeck, R., & van Vianen, A. E. M. (2009). Life designing: A paradigm for career construction in the 21st century. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 239-250
- Soresi, S. (2024). Parliamo di orientamento con ChatGPT Scuola7. <https://www.scuola7.it/2024/385/parliamo-di-orientamento-con-chatgtp/>
- Soresi, S., & Nota, L. (2020). *L'orientamento e la progettazione professionale: Modelli, strumenti e buone pratiche*. Il Mulino
- SORPRENDO. (s.d.). *Il software*. <https://www.sorprendo.it/il-software/>
- Sugarman, L. (2003). *Psicologia del ciclo di vita. Modelli teorici e strategie d'intervento*. Milano: Raffaello Cortina Editore
- Super, D. E. (1953). A theory of vocational development. *American Psychologist*, 8(5), 185-190. <https://doi.org/10.1037/h0056046>
- Super, D. E. (1969). Vocational development theory. In J. M. Whiteley (Ed.), *The Counseling Psychologist* (Vol. 1, No. 1, pp. 2-9). *Special issue on vocational development theory*
- Swanson, J. L., & Fouad, N. A. (2015). *Career theory and practice: Learning through case studies* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2023). *Guidance for generative AI in education and research*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://doi.org/10.54675/EWZM9535>
- United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2025). *Red teaming artificial intelligence for social good: The playbook*. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. <https://doi.org/10.63813/MDVH6041>
- Wikipedia. (s.d.-a). *Livelli essenziali di prestazione*. Recuperato da https://it.wikipedia.org/wiki/Livelli_essenziali_di_prestazione
- Wikipedia. (n.d.-b). *Intelligenza artificiale*. In Wikipedia, *l'enciclopedia libera*. Recuperato il 29 giugno 2025, da https://it.wikipedia.org/wiki/Intelligenza_artificiale
- White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York, NY: W. W. Norton
- Yates, J. (2025). Career development theories in practice: A thematic analysis of practitioner perceptions of the benefits of theoretically informed practice. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s10775-025-09726-6>