

## ESTUDIOS

# VIDEOCONFERENZA E ORIENTAMENTO. AMBITI DI APPLICAZIONE ED ESEMPI DI BUONE PRATICHE

## VIDEOCONFERENCIA Y ORIENTACIÓN. ÁMBITOS DE APLICACIÓN Y EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

*Cristina Cogoi\**

### ABSTRACT

This article analyses the role of the videoconference technology in vocational guidance on the basis of experiences carried out under European programmes, and defines the main contexts of application.

**Key words:** Videoconference, vocational guidance, ICT, Euroguidance.

### RESUMEN EN ESPAÑOL

El interés del mundo científico en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha visto reforzado en los últimos años por la atención que la Comisión Europea dedica a este tema en sus documentos de trabajo sobre políticas de instrucción y formación.

La Quinta Conferencia Europea sobre las TIC en la orientación, «*Quality and Ethics in Web-based Guidance*», celebrada en junio de 2001 en Goteborg (Suecia), dio como resultado la elaboración de un *Memorandum sobre el aprendizaje permanente* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2000), que incluye recomendaciones en este ámbito. Se destaca el papel de las TIC en el incremento de la calidad de los servicios, facilitando nuevas perspectivas y oportunidades dirigidas a responder a necesidades cada vez más individualizadas y diversificadas, y fortaleciendo el papel de los operadores.

La utilización de las TIC en el ámbito de la orientación es cada vez más necesaria y urgente para enfrentarse a los cambios de una sociedad sin fronteras. Respecto a los métodos tradicionales de orientación, las TIC permiten alcanzar a más personas, en lugares más distantes o en su ambiente familiar, con una gran reducción de costes. Su implantación comporta, no obstante, problemas de ética profesional, de papel de autoridad pública y de formación de los operadores en las competencias necesarias para otorgar servicios de orientación a distancia (D'Angelo, Silverii y Trevisani, 2002). Desafortunadamente, además, se perciben a menudo como una alternativa a la presencia de orientadores cualificados.

La videoconferencia es uno de los instrumentos que pueden resultar más eficaces en un futuro próximo debido a sus características técnicas, que permiten «visualizar» el contexto e «intervenir» en tiem-

---

\* Cristina Cogoi, ASTER – Divisione Risorse per l'Orientamento e il Lavoro.

po real. Tiene además el valor de permitir la comunicación visual entre diferentes personas, favoreciendo el intercambio de emociones que otros instrumentos TIC (conferencia telefónica, Web, e-mail, chat) no pueden transmitir (Gardenghi y Rossini, 1999). Considerando la experiencia realizada por el Centro Nacional de Recursos para la Orientación de Bolonia, uno de los puntos de contacto en Italia de la red europea *Euroguidance* (<http://www.euroguidance.org.uk>), podemos identificar dos tipos de utilización de la videoconferencia:

- como metodología de orientación, desarrollada y testada en el ámbito de proyectos piloto comunitarios,
- como metodología de trabajo y comunicación entre socios geográficamente distantes, a menudo en sustitución de encuentros transnacionales.

Al tratarse de un instrumento todavía experimental en el ámbito de la orientación, la videoconferencia comporta a menudo problemas no sólo de tipo técnico sino también ético; a este respecto, y pese a no existir aún una solución a esta problemática, es significativo el hecho de que nos estemos dirigiendo cada vez más hacia la definición de estándares de calidad y principios éticos, compartidos a nivel europeo, en cuanto a la utilización de las TIC en orientación.

Podemos identificar cinco ámbitos principales de aplicación de la videoconferencia en la orientación:

- **Comunicación** entre socios distantes para reforzar las relaciones u organizar las actividades contempladas en un proyecto.
- **Información**, especialmente útil cuando se trata de actividades vinculadas con la movilidad en el extranjero. Actividades de este tipo se han realizado, por ejemplo, en el ámbito del proyecto piloto *Open Guidance*, financiado en el marco del programa comunitario Leonardo da Vinci, en el que las sesiones de videoconferencia entre los países socios del proyecto, Francia, Italia y Alemania, se han utilizado para que expertos de la formación profesional y representantes de las empresas dialogaran entre ellos. O el proyecto *@pritisesimo.net*, financiado por la iniciativa comunitaria *Netd@ys Europe 2000*, cuyo objetivo ha sido informar a estudiantes italianos sobre oportunidades de estudio y trabajo en Francia y Reino Unido, a través de sesiones públicas de videoconferencia entre estudiantes y recién licenciados de los tres países.
- **Formación**, dirigida a operadores del sector. Destaca a este respecto la realización, en el ámbito del proyecto *Rainbow* (Programa Leonardo), de un trayecto de formación en comunicación intercultural para orientadores, alternando clases presenciales con actividades de formación a distancia a través de módulos on-line y de videoconferencia.
- **Asesoramiento/Orientación individual y de grupo**. Este es el ámbito menos utilizado, quizá por ser el que más problemas de tipo ético comporta. Se está estudiando un proyecto de un centro de orientación para adultos de Estocolmo (Suecia) que propone instalar una Web cam en los ordenadores de algunos centros y escuelas, pequeños y apartados de otros centros, que desarrollan tareas de orientación de adultos y no tienen la posibilidad de contratar a un experto.
- **Entrevistas de selección**, particularmente con empresas extranjeras. Hay una experiencia parecida: *Job Learning*, un proyecto presentado por el consorcio *SFERA Formazione* a una convocatoria del Fondo Social Europeo, y que cuenta con la colaboración del Centro Nacional de Recursos para la Orientación de Bolonia.
- En definitiva, dado que la Web cam será dentro de poco un instrumento de uso corriente, es necesario evaluar sus posibilidades y limitaciones con el fin de aprovechar correctamente los recursos que nos ofrece.

**Palabras clave:** Videoconferencia, orientación, TIC, Euroguidance.

Nell'ultimo decennio, la «società dell'informazione» ha radicalmente trasformato lo stile di lavoro di tutti o quasi i settori occupazionali, ma soprattutto ha innovato il modo tradizionale di apprendere e l'accesso alla conoscenza.

L'interesse all'interno del mondo scientifico, relativo all'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), si intensifica in modo esponenziale a partire dal 1996, anche per l'attenzione che la Commissione Europea inizia a dedicare a questo tema all'interno dei documenti relativi alle politiche di istruzione e formazione. Il dibattito ufficiale a livello europeo viene approfondito in particolare in occasione della quinta conferenza europea sulle TIC nell'orientamento, «*Quality and Ethics in Web-based Guidance*», tenutasi a Göteborg (Svezia) nel mese di giugno del 2001. In quell'occasione viene prodotto un documento contenente alcune raccomandazioni per la Commissione Europea nell'ambito in oggetto, in risposta anche ad alcune questioni sollevate all'interno del «Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente» (Commissione delle Comunità Europee, 2000). Come sottolineato nel «Memorandum» infatti, le TIC aprono nuovi orizzonti per l'orientamento, aumentando la qualità dei servizi, consentendo di rispondere a bisogni sempre più individualizzati e diversificati e rafforzando il ruolo degli operatori (Commissione delle Comunità Europee, 2000). All'interno del messaggio chiave n. 5, «Ripensare l'orientamento», alcune questioni da esaminare, direttamente correlate con l'utilizzo delle TIC nell'orientamento, sono:

- a) quali sono le implicazioni del nuovo concetto di istruzione senza frontiere per i servizi di orientamento, vale a dire la possibilità di accedere in un dato Paese alla formazione erogata in un altro
- b) come stimolare lo sviluppo di strumenti di autorientamento basati sull'utilizzo di Internet
- c) come modernizzare e migliorare l'evoluzione della carriera degli operatori dell'orientamento

E' chiaro che tale cambiamento di prospettiva nel campo dell'orientamento, dove l'utilizzo delle TIC è sempre più necessario e urgente per far fronte ai mutamenti di una società ormai senza frontiere, comporti dei problemi di etica professionale, di ruolo dell'autorità pubblica ed in particolare di formazione degli operatori che non hanno a tutt'oggi le competenze necessarie per utilizzare tali strumenti per l'erogazione di interventi di orientamento a distanza (D'Angelo, M. G., Silverii, M. y Trevisani, A., 2002).

Rispetto ai metodi tradizionali di orientamento, le TIC permettono di raggiungere più persone, anche nei luoghi più distanti o nel loro ambiente familiare, con un grande abbattimento di costi. Purtroppo, sono spesso vissute come un'alternativa alla presenza di consiglieri di orientamento qualificati e attenti alle caratteristiche personali e psicologiche, sebbene non debbano necessariamente sostituire l'esperto, ma essere strumento di supporto.

L'orientamento a distanza integra i metodi tradizionali, facilitando l'accesso ai servizi di orientamento, a seconda che si tratti di interventi «necessari» o «convenienti». Una limitata mobilità, per cause diverse quali la distanza geografica da qualsiasi centro di orientamento o l'handicap fisico, rendono «necessari» degli interventi di orientamento a distanza, mentre si può parlare di «convenienza» nel caso in cui vengano erogati dei servizi di orientamento fuori dagli orari di apertura dei servizi o direttamente nel luogo di lavoro e/o di residenza.

La videoconferenza è solo uno degli strumenti che possono essere utilizzati per realizzare degli interventi di orientamento a distanza, ma forse quello che in futuro potrebbe risultare più efficace, considerando le caratteristiche tecniche dello stesso, che permettono di «visualizzare» il contesto e di «agire» in tempo reale.

La videoconferenza ha infatti il grande pregio di permettere la comunicazione visiva fra più persone, favorendo lo scambio di emozioni e gli stati d'animo che altri strumenti TIC (conferenza telefonica, web, e-mail, chat) non permettono di trasmettere (Gardenghi, C. y Rossini, A., 1999).

Permettendo di ridurre notevolmente i costi e le distanze rispetto agli interventi «classici» di orientamento, è uno strumento che può essere in particolare applicato nell'ambito della mobilità europea. Si pensi ad esempio alla possibilità di realizzare un incontro virtuale con un esperto straniero ed operatori locali, interessati a determinate esperienze realizzate in altri contesti. Oppure alla possibilità di far parlare direttamente consiglieri di orientamento stranieri con studenti locali interessati a realizzare un'esperienza di mobilità all'estero, per motivi di studio e/o di lavoro. O infine alla possibilità di «prendere visione» di un servizio di orientamento straniero, da parte di operatori che sono interessati a conoscere altri servizi, in particolare l'organizzazione dello spazio di informazione e accoglienza, in sostituzione alle classiche visite di studio all'estero.

Il rapporto di comunicazione che si instaura può essere tra operatori e operatori, operatori e clienti o solo tra clienti, a seconda dell'intervento realizzato.

Partendo dall'esperienza sviluppata dal *Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento* di Bologna, uno dei due punti di contatto in Italia della rete europea Euroguidance (<http://www.euroguidance.org.uk>), possono essere identificate due tipologie di utilizzo della videoconferenza:

- come metodologia di orientamento, sviluppata e testata nell'ambito di progetti pilota comunitari
- come metodologia di lavoro e di comunicazione tra partner geograficamente distanti, spesso in sostituzione di meeting transnazionali di progetto

Purtroppo però, trattandosi di uno strumento utilizzato ancora in via sperimentale nell'orientamento, la videoconferenza comporta spesso dei problemi che possono essere di carattere:

- tecnico. Riguardano la difficoltà di trasmissione e riproduzione del reale nei tempi e nei modi in cui siamo abituati a percepirlo. La comunicazione non verbale rappresenta un aspetto problematico, poiché alcuni «messaggi», percepiti comunemente in una relazione diretta, è probabile che invece non lo siano durante un collegamento in videoconferenza;
- etico. E' realmente possibile erogare dei servizi di consulenza orientativa attraverso questo strumento? E' possibile realizzare dei colloqui di orientamento nel senso tradizionale del termine?

Quest'ultima questione rimane aperta, anche se è significativo il fatto che in ambito scientifico e istituzionale (Commissione Europea) ci si stia indirizzando sempre più verso la definizione di standard di qualità e di principi etici, condivisi a livello europeo, nell'utilizzo delle TIC nell'orientamento. Ciò avviene anche attraverso indagini scientifiche realizzate nell'ambito di progetti pilota comunitari.

Possiamo identificare cinque principali ambiti di applicazione della videoconferenza nell'orientamento:

1. Comunicazione
2. Informazione
3. Formazione
4. Consulenza orientativa
5. Colloqui di selezione

## **Comunicazione**

La videoconferenza può essere utilizzata per comunicare con partner distanti, per rafforzare le relazioni oppure organizzare le attività previste da un progetto. Generalmente, in quest'ultimo caso gli incontri virtuali non sostituiscono totalmente quelli tradizionali, necessari in particolare all'inizio e al termine delle attività previste dal progetto, ma possono sostituire delle fasi intermedie all'interno del processo di sviluppo dello stesso.

La videoconferenza viene spesso utilizzata con queste finalità dai partner della rete Euroguidance.

## **Erogazione dell'informazione**

Forse è il modo più frequente di utilizzare questo strumento nell'ambito dell'orientamento ed è particolarmente utile quando si tratta di attività correlate con la mobilità all'estero. Attraverso la videoconferenza possono essere realizzati degli interventi da parte di esperti stranieri, all'interno di seminari specialistici per operatori dell'orientamento oppure nell'ambito di convegni, dove il pubblico è costituito da giovani in uscita dai percorsi scolastici che desiderano realizzare un'esperienza di studio o di lavoro all'estero.

Attività di questo tipo sono state ad esempio realizzate nell'ambito del progetto pilota *Open Guidance* (finanziato all'interno del programma comunitario Leonardo da Vinci), dove le sessioni di videoconferenza fra Italia, Francia e Germania (i Paesi partner del progetto) sono state utilizzate per far dialogare esperti della formazione professionale con rappresentanti delle imprese. Il fine era quello di analizzare gli sbocchi professionali nei settori del turismo e dell'high tech nei relativi Paesi ed adattare la formazione professionale corrispondente.

Nell'ambito del progetto è stato anche prodotto un manuale sull'utilizzo della videoconferenza per operatori dell'orientamento, al fine di offrire agli operatori informazioni tecniche di base ed alcuni suggerimenti relativi all'organizzazione di sessioni di videoconferenza. La guida è disponibile su Internet, in italiano e in inglese, all'indirizzo <http://www.centrorisorse.org>.

Il progetto si è concluso con una sessione pubblica di videoconferenza, dove il pubblico era rappresentato da giovani studenti e neolaureati, desiderosi di realizzare un'esperienza formativa all'estero, che hanno avuto l'opportunità di «confrontarsi» direttamente con consiglieri di orientamento inglesi e svedesi.

Un altro progetto, nell'ambito del quale è stata utilizzata la videoconferenza con queste finalità, è stato *@pritisamo.net* (finanziato dall'iniziativa comunitaria Netd@ys Europe 2000). L'obiettivo principale è stato quello di facilitare la diffusione delle informazioni sulle opportunità di studio e lavoro in Francia e Regno Unito. In questo caso, anche giovani studenti e neolaureati stranieri, residenti all'estero per ragioni di studio e di lavoro, hanno avuto la possibilità di scambiare opinioni e dialogare direttamente con i giovani presenti in sala in Italia. Le tre sessioni pubbliche di videoconferenza sono state registrate e «trasferite» sul sito del *Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento* di Bologna. La registrazione on-line (*streaming*) non è stata integrale, ma sono stati opportunamente selezionati alcuni segmenti particolarmente significativi, anche per non appesantire il sistema e facilitare la loro consultazione da parte degli utenti finali che probabilmente non dispongono di strumenti tecnici troppo sofisticati. I segmenti delle videoconferenze sono stati realizzati utilizzando delle particolari apparecchiature di registrazione televisiva e sono stati «inseriti» all'interno di un breve percorso informativo on-line, assieme ai lucidi utilizzati durante le sessioni pubbliche e a schede tematiche di approfondimento opportunamente realizzate. (inserirne immagini 1 e 2).

## Formazione

E' possibile utilizzare la videoconferenza anche per attività formative, rivolte in particolare ad operatori del settore. Sessioni di questo tipo possono essere utilizzate da sole oppure possono far parte di un percorso di formazione che alterna metodi tradizionali con metodologie più «avanzate» dal punto di vista tecnico.

Una delle tematiche principali affrontate all'interno del «Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente» della Commissione Europea è infatti quella della formazione degli operatori dell'orientamento, in che modo è possibile modernizzare e migliorare la carriera degli specialisti dell'orientamento e in quali campi è più urgente ampliare la loro formazione, in un contesto caratterizzato dall'utilizzo sempre più frequente di nuovi mezzi di comunicazione.

All'interno del progetto *Rainbow* (finanziato grazie al programma comunitario Leonardo da Vinci), è stato realizzato un percorso di formazione in comunicazione interculturale per operatori dell'orientamento, alternando lezioni in aula con attività di formazione a distanza, attraverso l'utilizzo di moduli on-line e della videoconferenza. Per quanto riguarda l'organizzazione delle attività in Italia, operatori di orientamento locali hanno avuto la possibilità di confrontarsi, dal punto di vista metodologico, con esperti della Repubblica Ceca.

Sessioni di questo tipo sono state più volte organizzate anche nell'ambito di altre attività, in particolare con la collaborazione di partner stranieri della rete Euroguidance. Sono state realizzate delle sessioni formative su differenti tematiche (TIC nell'orientamento, organizzazione di stage all'estero, presentazione di un servizio di orientamento), rivolte ad operatori locali o stranieri.

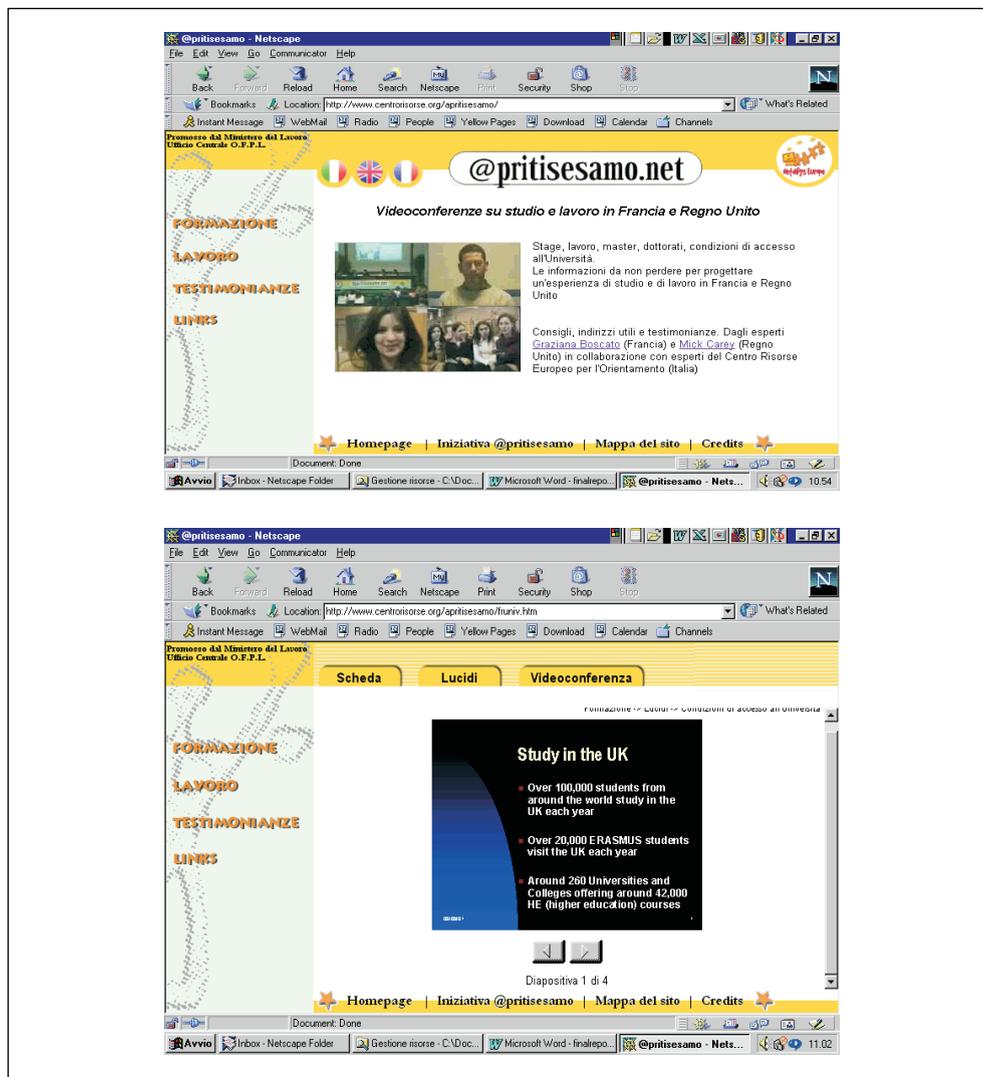


IMMAGINE 1.

## Consulenza orientativa

Questo è l'ambito di applicazione della videoconferenza meno sfruttato, anche perché forse è quello che comporta maggiori problemi di tipo etico. Parlare di colloqui di orientamento attraverso la videoconferenza è ancora abbastanza prematuro, sebbene in alcuni Paesi europei, quali la Svezia, ciò venga effettivamente realizzato per raggiungere gruppi di utenti geograficamente molto distanti dai centri di orientamento. A questo proposito, è allo

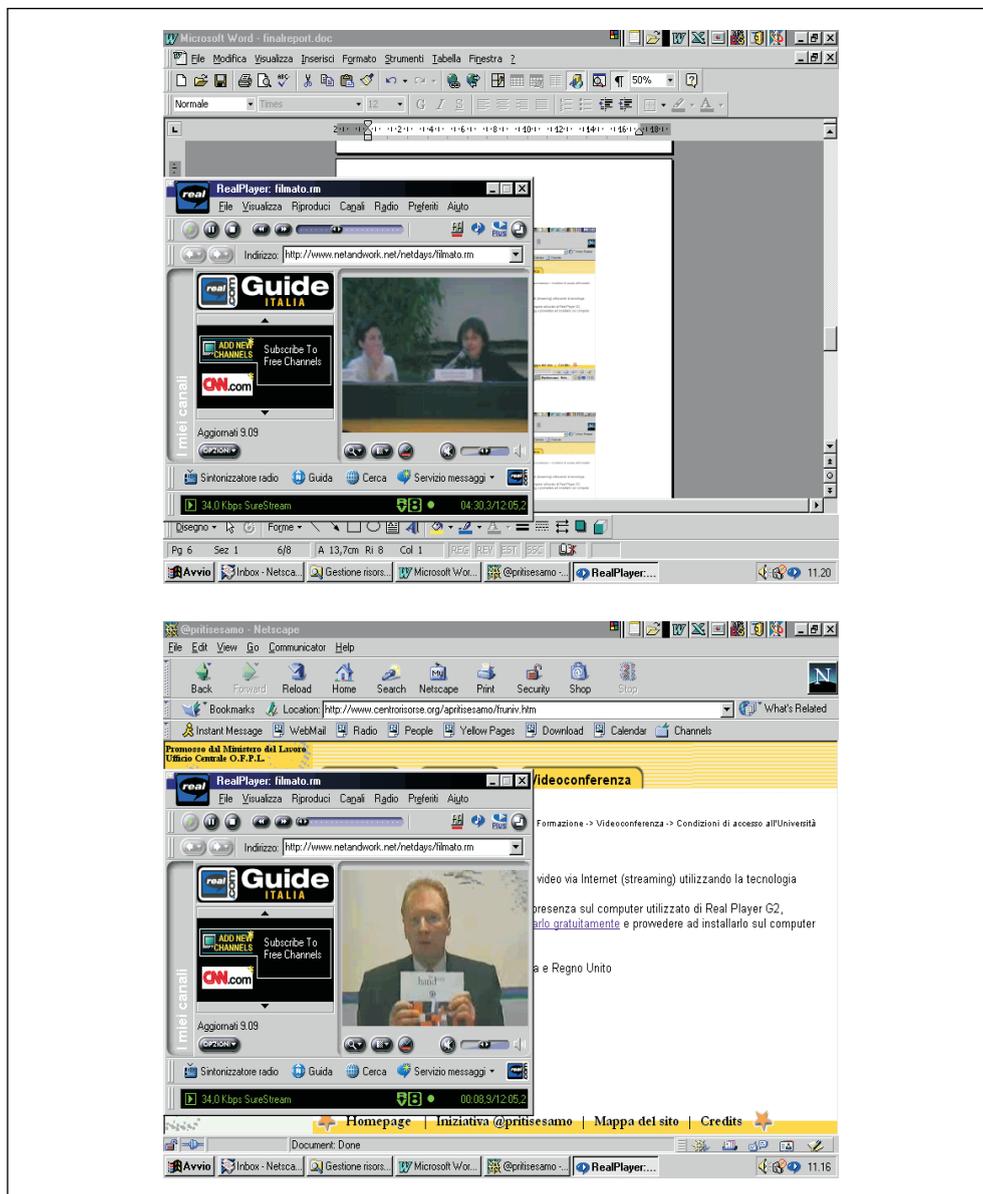


IMMAGINE 2.

studio la proposta progettuale di un centro di orientamento per adulti di Stoccolma che intende dotare di *web cam* i computer di alcuni enti e scuole che si occupano di educazione degli adulti. Si tratta di strutture molto ridotte nelle dimensioni, impossibilitate ad avere al

<b>TRAINING SESSION + VIDEOCONFERENCE</b>		
<i>Rainbow</i>		
<b>Wednesday 4th April 2001</b>		
<b>09.00h - 16.00h</b>		
<b>Length of the training session:</b>	8h (2h for lunch)	
<b>Length of the videoconference session:</b>	1h and a half	
<b>Meeting</b>	<b>09.00h - 10.30h</b>	
<b>How intercultural differences impact on counselling?</b>		
<b>First speech:</b>	<b>The problems (the first Rainbow trainee would speak)</b>	
<b>Second speech:</b>	<b>The solutions (the second Rainbow trainee would speak)</b>	
<b>Videoconference</b>	<b>10.30h - 12.00h</b>	
<b>10.30h - 10.40h (10 min)</b>	<i>Cristina Cogo + Elena Garcea</i>	• Introduction
<b>10.40h - 10.50h (10 min)</b>	<i>Veronika Fantova + expert</i>	• Introduction
<b>10.50h - 11.00h (10 min)</b>	<i>First Italian participant</i>	• Presentation of a critical incident/case studies regarding counselling in an intercultural context referred to their professional experience
<b>11.00h - 11.10h (10 min)</b>	<i>First Czech participant</i>	• Presentation of a subject (to be decided)
<b>11.10h - 11.15h (5 min)</b>	<i>Italian participants</i>	• Questions
<b>11.15h - 11.20h (5 min)</b>	<i>Czech participants</i>	• Questions
<b>11.20h - 11.30h (10 min)</b>	<i>Second Italian participant</i>	• Solutions to the above mentioned critical incident/case studies
<b>11.30h - 11.40h (10 min)</b>	<i>Second Czech participant</i>	• Presentation of a subject (to be decided)
<b>11.40h - 11.45h (5 min)</b>	<i>Italian participants</i>	• Questions
<b>11.45h - 11.50h (5 min)</b>	<i>Czech participants</i>	• Questions
<b>11.50h - 11.55h (5 min)</b>	<i>Italian participants</i>	• Closing words
<b>11.55h - 12.00h (5 min)</b>	<i>Czech participants</i>	• Closing words
<i>Training on the Rainbow web site</i>		
<i>Discussion and evaluation of the whole training course</i>		<b>14.00h - 16.00h</b>

**IMMAGINE 3.**

loro interno un esperto di orientamento, e distanti geograficamente da altri centri di orientamento. Usando questo strumento potrebbero collegarsi con la sede centrale in giorni prestabiliti e gli utenti dei centri periferici avrebbero la possibilità di interagire a distanza con un consigliere di orientamento.

## Colloqui di selezione

Infine, considerando anche la tendenza di integrare diverse tipologie di servizi (ad esempio, i centri per l'impiego e strutture che si occupano di orientamento), si potrebbe ipotizzare l'utilizzo della videoconferenza per realizzare colloqui di selezione con imprese straniere. Tale metodologia potrebbe essere particolarmente utile se applicata alla gestione di programmi di stage all'estero. Un'esperienza simile è stata sperimentata nell'ambito di *Job learning*, un progetto presentato dal consorzio SFERA Formazione, in collaborazione con il *Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento* di Bologna, nell'ambito di un bando del Fondo Sociale Europeo (Obiettivo 3), gestito dall'ADSU (Agenzia per il Diritto allo Studio) di Parma.

Si è trattato di organizzare un programma di stage in imprese straniere, facendo precedere l'esperienza in azienda da un breve percorso di orientamento in aula, al cui termine è stata realizzata una sessione di videoconferenza con una delle imprese straniere ospitanti. Ciò ha permesso al candidato e all'azienda di conoscersi personalmente prima della partenza e ha dato anche la possibilità ad altri candidati allo stage di conoscere aspetti caratteristici del bacino territoriale in cui erano situate le loro imprese.

Organizzare una videoconferenza non è difficile dal punto di vista tecnico, ma è particolarmente laborioso ciò che precede il collegamento ed è vivamente consigliabile realizzare sempre un test prima della sessione vera e propria. La complessità ed i problemi tecnici che possono verificarsi infatti, trovano giustificazione nel fatto che si tratta di una metodologia di utilizzo ancora sperimentale negli ambiti di cui sopra, che richiede un lungo periodo di rodaggio, attraverso varie applicazioni, oltre che la standardizzazione a livello europeo delle strumentazioni tecniche. Per tutti questi motivi è sempre preferibile, qualsiasi possa essere l'ambito di applicazione, redigere una breve scheda, dove siano indicati i contenuti ed i tempi che saranno necessari per portarli a termine. Rispettare i tempi è uno dei fattori fondamentali, necessari alla riuscita di una videoconferenza. A titolo di esempio, alleghiamo una scheda che è stata realizzata in occasione del progetto *Rainbow* (allegare scheda 3).

Immaginiamo che presto la web cam sarà uno strumento presente in tutti i nostri uffici e anche nelle nostre case. Come tutti gli strumenti offerti dalle TIC, per usarlo nel migliore dei modi, basta farne un uso consapevole, che tenga conto dei suoi limiti e che valorizzi le sue potenzialità.

L'argomento non si esaurisce certo in queste pagine, ma l'obiettivo dell'articolo è anche quello di stimolare delle riflessioni in merito all'utilizzo di questo nuovo strumento nell'orientamento. Sebbene a molti possa sembrare «utopico» parlare dell'applicazione della videoconferenza a questo settore, non dimentichiamo che fino ad alcuni anni or sono anche parlare dell'utilizzo del computer lo era: oggi è uno strumento ormai indispensabile nelle nostre attività quotidiane.

Forse può essere prematuro immaginare entro breve tempo la presenza di una web cam in tutti gli uffici e nelle nostre case; lo è meno invece iniziare ad utilizzare questo strumento in tutte quelle attività, dove i risultati sono maggiormente visibili, in termini di riduzione dei costi ed utenza raggiunta. In questo modo, si contribuisce anche ad un ulteriore avvicinamento dei Paesi dell'Unione Europea e allo stesso modo si auspica che questo strumento faciliti l'ingresso e l'accesso all'informazione, anche a quei Paesi che si apprestano ad entrare nell'Unione.

Come sempre prevale la regola del buon senso e, come tutti gli strumenti basati sulle TIC, per usarlo nel migliore dei modi, basta farne un uso consapevole, che tenga conto dei suoi limiti e che valorizzi le sue potenzialità.

### Bibliografia

- Commissione delle Comunità Europee. (2002). *Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente*. Documento di lavoro dei servizi della Commissione, SEC (2000) 1.832.
- Conger, S. (1998). Ethical standards in provision of career information. *International Careers Journal*. On line: <http://www.hexcentric.co.uk/hexcentric/icg/icjb/ICJSCON.html>.
- D'Angelo, M. G., Silverii, M. e Trevisani, A. Nuove tecnologie per l'orientamento. *Professionalità*, (65), 19-29.
- Gardenghi, C. y Rossini, A. (1999). *Guida all'utilizzo della videoconferenza per operatori dell'orientamento*. On line: <http://www.centrorisorse.org>.
- Offer, M. (2000) *The impact on career delivery services of information and communications technology*. On line: <http://icdl.uncg.edu/pdf/113000-01.pdf>.
- Offer, M. e Sampson, J. P. Jr (2000). Quality in the content and use and use of information and communication technology in guidance. *British Journal of Guidance & Counselling*.
- Offer, M. & Watts, A. G. (1997). The Internet and career work. *International Careers Journal*. On line: <http://www.hexcentric.co.uk/hexcentric/icg/icjb/ICJSW.html>
- Råmo, E. y Thuré, S. (1999). *Videoconference Guide*, On line: <http://www.estia.educ.Goteborg.se/com/index.html>.
- Sampson, J. (2001). *Design Strategies for Need-Based Internet Web sites in Counselling and Careers Services: Technical Report Number 28*. Tallahassee, FL: Centre for the Study of Technology in Counseling and Career Development. The Florida State University.
- Watts, A.G. (2001). *Virtual Guidance: Visions and Values*. Cambridge: National Institute for Careers Education and Counselling.

Rec.: 14-I-02

Rev.: 30-I-02

Accept.: 5-II-02