

Internet per l'orientamento: quali modalità di utilizzo e quali integrazioni possibili coi servizi esistenti di Leonardo Evangelista contact1@aiuto.net www.leonardoevangelista.it/

Questo articolo intende rispondere a una serie di domande sul possibile utilizzo di internet per l'orientamento, in particolare:

- quali sono le caratteristiche di internet e come possono legarsi alla pratica dell'orientamento
- quali servizi è possibile erogare attraverso internet, in particolare, quali livelli di consulenza, e con quali strumenti
- quali modalità di utilizzo e che tipo di integrazione è possibile coi servizi già esistenti.

1. Quali sono le caratteristiche di internet e come possono legarsi alla pratica dell'orientamento

Come è noto, internet è una rete che collega un gran numero di computer in tutto il pianeta, e permette di visualizzare le informazioni in essi contenute, organizzate in siti. Ogni sito è, al pari di un libro stampato, un insieme di pagine di informazioni organizzate secondo uno schema logico, realizzate o raccolte da uno stesso soggetto. La rete può essere utilizzata anche per lo scambio di messaggi (posta elettronica) a costo zero e in tempo reale.

Ci sono alcune caratteristiche che rendono internet particolarmente interessante per enti e associazioni che hanno già attivato o vogliono mettere a disposizione dei propri utenti un servizio di orientamento.

Il gran numero, la qualità e la gratuità dei materiali per l'orientamento che è possibile reperire in rete

In una ricerca effettuata nel periodo gennaio-dicembre 1998 sono stati individuati quasi 350 siti italiani dedicati a o utilizzabili per l'orientamento (**Nota 1**). I siti censiti coprono un gran numero di temi, in genere in maniera esauriente o molto esauriente; in un certo numero di casi alcune informazioni sono reperibili solo su internet. Sulla base di questa indagine, la consistenza delle informazioni per l'orientamento in lingua italiana è stimabile in circa 10.000 di pagine.

Uno dei limiti di internet è però la difficile reperibilità delle informazioni. Ogni sito (e ogni pagina di ciascun sito) è definito da un proprio indirizzo che va conosciuto in anticipo e digitato sul computer per attivare il collegamento. Quando si cercano informazioni su temi determinati, ma non si conoscono siti che ne parlano, o non se ne ricorda l'indirizzo, è necessario avviare una ricerca.

In questo caso esistono come è noto i motori di ricerca, cioè dei siti che permettono di individuare e leggere tutte le pagine presenti su internet dove compaiono parole chiave o frasi specifiche (vedi ad esempio il motore di ricerca Arianna, all'indirizzo internet <http://www.arianna.it>, a cui sono riferiti i dati che seguono). Alcuni motori, per facilitare ulteriormente la ricerca, offrono anche delle guide tematiche. Il problema è che, per le dimensioni di internet, entrambi i sistemi sono poco efficaci: una ricerca basata ad esempio sui termini 'ricerca di lavoro' dà come risultato 91.346 pagine o, nella guida dedicata al lavoro, 170 siti. Per una possibile soluzione al problema della reperibilità, vedi oltre.

La possibilità di fornire un servizio di orientamento in maniera indipendente da una serie di vincoli propri degli sportelli di orientamento

Una volta collocati in rete i siti sono liberamente consultabili da tutti coloro che dispongono o possono utilizzare un computer collegato a internet. Al pari di un libro, internet permette una lettura individuale e autonoma dei siti da parte degli utilizzatori, e la consultazione è indipendente da orari di apertura, disponibilità di strutture fisiche, luogo di residenza degli utenti, presenza di operatori qualificati.

Oltre alla grande facilità di erogazione del servizio, un aspetto da evidenziare è l'economicità di internet. Il costo di realizzazione di un sito dipende da una serie di variabili, quali ad esempio la qualità e la lunghezza dei testi contenuti e le soluzioni grafiche adottate, ma in genere oscilla dai 3 ai 30 milioni di lire. Una volta realizzato, il costo di messa in rete e manutenzione non supera i 3-4 milioni all'anno e, contrariamente a quanto accade per la gestione degli sportelli o per la realizzazione di guide stampate, tale costo è indipendente dal numero degli utilizzatori, cioè ogni sito può essere visitato ogni anno da milioni di persone senza costi aggiuntivi.

Il costo è estremamente basso anche per i visitatori del sito, una volta che dispongano personalmente o abbiano accesso a un computer collegato a internet; va calcolato infatti il costo annuale dell'abbonamento a internet (l'utilizzo della rete internet richiede il pagamento di una quota di accesso una tantum, circa 250.000 lire all'anno) e della tariffa telefonica urbana per il tempo di collegamento (3.000 lire all'ora).

2. Quali servizi è possibile erogare attraverso internet, e, in particolare, quali livelli di consulenza, e con quali strumenti

Un punto che va tenuto presente per la strutturazione di servizi di orientamento attraverso internet è la limitata interattività e la maggiore impersonalità di questo strumento rispetto al colloquio faccia a faccia fra utente e operatore. Un esame approfondito di questo punto richiede una preventiva definizione delle caratteristiche delle attività di orientamento in relazione al tipo di informazioni erogate e ai livelli di interazione con l'utente.

fatto di avere in coda persone che aspettano il proprio turno costituiscono elementi di disturbo e costringono alla rapidità.

4. fornitura di informazioni elaborate con riferimento agli utilizzatori, con buone possibilità di feedback (colloquio individuale faccia a faccia in posizione seduta e senza stringenti vincoli di tempo). Questa soluzione, se l'operatore è preparato e ha tempo a disposizione, permette la fornitura di informazioni sulla base di un approfondito esame delle richieste e della situazione dell'utente, e l'individuazione di soluzioni o linee di condotta personalizzate (**nota 2**).

Nel considerare questa classificazione va tenuto presente che la possibilità di feedback e le modalità del colloquio (in piedi o seduti) potrebbero non bastare di per sé a definire il livello di informazione. Ad esempio una buona guida su carta (livello 2) può risultare migliore del colloquio telefonico o faccia a faccia con operatori poco preparati, stressati o demotivati (livelli 3 e 4). Assumiamo qui che le informazioni, a tutti i livelli, siano sempre erogate al meglio.

A questo punto siamo in grado di definire meglio il tipo servizio che è possibile erogare attraverso internet.

In un dato momento, le richieste totali di informazioni degli utenti di servizi di orientamento saranno distribuite su tutti i livelli, ma ogni utente, sulla base della propria situazione e consapevolezza, richiederà informazioni di un preciso livello e non di altri, ad esempio di livello 3.

Si può discutere in quale misura le richieste degli utenti totali tendono a distribuirsi fra i diversi livelli. La nostra personale esperienza è che una parte rilevante delle richieste, pari a circa la metà, si concentra sui livelli 1 e, in particolare, 2.

L'utilizzo di internet, purché avvenga utilizzando siti con adeguata strutturazione (in particolare contenuti 'informazioni elaborate con riferimento agli utilizzatori', o se preferiamo, con taglio consulenziale), permette allora di erogare un servizio pienamente soddisfacente a una parte consistente, pari a circa la metà, delle richieste degli utenti.

Questa percentuale può essere ulteriormente aumentata associando internet con altri strumenti che permettono un feedback con operatori qualificati (telefono, fax o posta elettronica) in modo da soddisfare anche le richieste di livello 3.

Le richieste di questo tipo devono essere soddisfatte con il ricorso a uno o più operatori, ma il servizio non richiede necessariamente l'apertura di sportelli veri e propri, evitando così un consistente aggravio di costi. Gli operatori possono infatti trovarsi a centinaia di chilometri di distanza, e possono fornire questo servizio in convenzione, anche in maniera non esclusiva. Possiamo cioè immaginare l'esistenza di operatori specializzati nel fornire (anche dalla propria abitazione) un servizio di consulenza per posta elettronica, fax o telefono -ma la posta elettronica è assai più economica rispetto a un numero verde o a fax e telefonate interurbane-, a utenti distribuiti in tutta Italia, in convenzione con diverse amministrazioni pubbliche.

Internet ha invece solo un ruolo di supporto per utenti che hanno bisogno di informazioni di livello 4. C'è da dire che anche un utente che avrebbe inizialmente bisogno di informazioni di livello 4 ha comunque un beneficio dalla raccolta di informazioni ai livelli da 1 a 3, e che le informazioni così raccolte possono in un certo numero di casi rendere superflua la consulenza individuale.

In conclusione, l'utilizzo di internet, in maniera esclusiva o col supporto di operatori a distanza, può riuscire a soddisfare in maniera piena la gran parte delle richieste degli utenti dei servizi di orientamento. C'è da dire che al momento il numero dei siti con taglio consulenziale è esiguo, e che coprono solo una parte delle tematiche orientative. Per una possibile soluzione a questo problema, vedi oltre.

3. Quali modalità di utilizzo e quali integrazioni possibili coi servizi esistenti

Da quanto si è detto finora è possibile risalire alle modalità di utilizzo e alle possibili integrazioni fra internet e altri strumenti per l'orientamento. Le soluzioni possibili sono comprese fra due casi fondamentali:

a. Aree dove i servizi di orientamento mancano o hanno un'insufficiente strutturazione o grado di copertura (ad esempio in territori molto estesi o con bassa densità di popolazione). In questi casi

internet può essere utilizzato per trasformare un qualunque luogo pubblico o aperto al pubblico dove sia presente un operatore e un computer in un punto per l'erogazione di informazioni e consulenza di orientamento. Luoghi di particolare interesse per una soluzione di questo tipo sono ad esempio le biblioteche pubbliche, le scuole, gli Uffici relazioni col pubblico. Oltre a favorire in questo modo il reperimento delle informazioni nei siti già esistenti, le amministrazioni responsabili del servizio di orientamento possono mettere in rete un proprio sito con informazioni di interesse locale e avviare un servizio di consulenza a distanza per gli utenti del proprio territorio.

b. Aree dove i servizi di orientamento sono già attivati e facilmente raggiungibili. In questi casi è possibile dotare gli sportelli di postazioni internet per permettere agli utenti il reperimento autonomo della gran parte delle informazioni normalmente richieste agli operatori, riducendone il carico di lavoro e migliorando la qualità del servizio. Anche in questo caso può essere opportuno mettere in rete un proprio sito con informazioni di interesse locale e avviare un servizio di consulenza a distanza per gli utenti del proprio territorio. La promozione dell'utilizzo di internet e la possibilità di consulenza a distanza hanno anche il vantaggio di ridurre il numero delle visite allo sportello e di permettere una migliore copertura del territorio, e, in prospettiva, la riduzione del numero degli sportelli stessi o dei loro orari di apertura.

4. Orient@mento in rete, uno strumento per l'orientamento attraverso internet

Abbiamo visto finora che l'utilizzo di internet permette di avviare o migliorare le attività di orientamento. Questa possibilità è però legata alla possibilità di superare il problema della reperibilità delle informazioni e di disporre di siti per l'orientamento che abbiano un taglio consulenziale.

Con questi obiettivi, nell'ambito del progetto di cui alla nota 1, è stato sviluppato il sito *Orient@mento in rete* (indirizzo internet <http://www.aiuto.net>). *Orient@mento in rete* è una guida di oltre 100 pagine ai siti italiani per l'orientamento, costruita con taglio consulenziale e un'ampia copertura delle principali tematiche orientative. Rimandiamo i lettori a una sua consultazione diretta per un esame dettagliato delle sue caratteristiche (vedi in particolare <http://www.aiuto.net/it6f.htm>) e delle sue modalità di utilizzo (vedi in particolare <http://www.aiuto.net/it6h.htm>).

Su *Orient@mento in rete* è peraltro disponibile gratuitamente, per ogni sportello di orientamento non ancora presente su internet, una pagina per l'inserimento di notizie di interesse locale e sui servizi offerti (vedi in particolare <http://www.aiuto.net/it6z.htm>).

NOTE:

1. La ricerca, volta a mettere a punto nuove modalità per l'utilizzo di internet per l'orientamento è stata promossa dal Servizio Orientamento Professionale della Provincia di Firenze, diretto dalla Dott.ssa Sandra Breschi (<http://www.provincia.firenze.it/infolavoro>), e realizzata dalla Società Servizi per l'orientamento di Empoli (<http://www.aiuto.net/itspo.htm>) in particolare dall'autore di questo articolo. Il progetto ha ottenuto un finanziamento dall'ISPO dell'Unione Europea (<http://www.ispo.cec.be/>).

2. Per non appesantire la trattazione non si è citato il colloquio di gruppo, in cui un operatore fornisce informazioni in parte generali, in parte personalizzate a un gruppo di utenti (come ad esempio nei corsi di orientamento alla ricerca di lavoro, o alla scelta universitaria). Il colloquio di gruppo può essere collocato, a seconda di come è condotto, nei livelli 3 o 4.)

3. Questo articolo è stato pubblicato sul n.51 maggio-giugno 1999 di 'Professionalità'. Copyright Editrice La Scuola. Riprodotto su autorizzazione di Editrice La Scuola.

Alcune caratteristiche di Orient@mento in rete **<http://www.aiuto.net>**

Orient@mento in rete è stato sviluppato con tre obiettivi:

- realizzare una guida alle risorse internet italiane dedicate a scuola, formazione, lavoro che fosse esemplare per completezza, e per facilità e velocità di reperimento delle risorse lincate
- realizzare un sito con una strutturazione (veste grafica, testi, collocazione degli argomenti) che fosse esemplare per facilità di navigazione e di lettura
- realizzare un sito che, sfruttando al meglio le caratteristiche di internet, permettesse una diffusione molto ampia e a distanza di informazioni e consulenza di orientamento, sia fra quanti si collegano da casa, sia a integrazione e sostegno delle strutture pubbliche di orientamento esistenti sul territorio.

Gli obiettivi di partenza hanno poi determinato le modalità di realizzazione del progetto:

1. Completezza, facilità e velocità di reperimento delle risorse lincate

Con un lavoro di mesi, sono stati finora reperiti, esaminati e lincati più di 500 siti italiani (elenco in <http://www.aiuto.net/itseen.htm>). Non esistono al momento altri siti con un pari livello di copertura.

La facilità di consultazione e la velocità di reperimento dei siti lincati sono state ottenute coi seguenti accorgimenti:

- i siti lincati sono stati suddivisi secondo una struttura logica di facile comprensione e rapido accesso (40 temi -quelli più ricorrenti nella consulenza di orientamento - suddivisi in 5 grandi aree selezionabili dalla prima pagina)
- la strutturazione del sito in soli tre livelli: prima pagina, indice, pagine che trattano i singoli temi
- la scelta di lincare, per ogni tema, solo i siti migliori per qualità e chiarezza di contenuti; (l'elenco completo dei siti lincati è comunque accessibile dall'area indirizzata agli operatori del settore)
- la scelta di lincare, in ognuno dei siti indicati, non la prima pagina, ma la pagina che direttamente tratta del tema di interesse, riducendo così il tempo di navigazione. Con questa soluzione, bastano tre click del mouse per arrivare dalla prima pagina di *Orient@mento in rete* alla pagina che tratta il tema di interesse in ognuno dei siti esterni lincati. E' una soluzione assolutamente originale rispetto ad altre guide a siti internet. Accanto a ogni link di questo tipo è stato inserito, in corsivo ma in carattere nero e non sottolineato, un ulteriore link alla prima pagina del sito in questione, in

modo che il visitatore sappia comunque in quale sito va a finire, e, se lo desidera, possa accedere direttamente anche alla prima pagina.

2. Facilità di navigazione e di lettura

La trasmissione di contenuti attraverso siti web può essere resa difficoltosa da un'organizzazione non immediatamente comprensibile dei contenuti stessi, da un eccesso di links e rimandi ipertestuali e, per quel che riguarda la lettura di testi sullo schermo, dall'eccessiva brillantezza o contrasto fra colori utilizzati, dalla scelta di caratteri poco leggibili, dalla distribuzione del testo per tutta la larghezza dello schermo.

Le soluzioni adottate sono state:

- la strutturazione del sito in maniera intuitiva e in soli tre livelli di cui si è detto al punto precedente
- la particolare strutturazione della prima pagina. In dettaglio: la linearità e la brevità del contenuto e il ridotto numero di opzioni (links) attivabili (appena 5 opzioni principali)
- la forma grafica: il testo occupa solo la metà dello schermo; il carattere scelto (Garamond o Times New Roman, a seconda dei font installati nel browser del visitatore) è molto leggibile; i colori utilizzati appartengono alla stessa gamma e non sono accesi; le pagine non sono troppo 'cariche' di file grafici per non allungarne il caricamento, in ogni pagina dedicata a un singolo tema c'è un sommario iniziale degli argomenti trattati e, dopo ogni argomento, un link per tornare al sommario iniziale
- la semplicità dei testi; si è volutamente evitato l'uso di termini 'difficili'

3. Una diffusione più ampia possibile di informazioni e consulenza di orientamento

Fare consulenza significa erogare informazioni tenendo presenti gli 'schemi mentali' di chi ci ascolta. Ogni orientatore sa che ognuno dei temi trattati più di frequente nella sua attività stimola sempre le stesse domande iniziali, e che un numero significativo di utenti condivide le stesse opzioni e incertezze.

Un'informazione che tiene conto in partenza delle possibili domande e incertezze degli utenti permette di soddisfare le più ricorrenti richieste delle persone che si rivolgono agli sportelli di orientamento. I vari temi sono stati così trattati con taglio consulenziale. Per ogni tema è stata scritta una breve introduzione che tratta l'argomento dal punto di vista di un consulente di orientamento e riporta le informazioni essenziali contenute nei siti elencati; quando in rete mancavano le informazioni necessarie, le si sono aggiunte direttamente. *Orient@mento in rete* è risultato in questo modo qualcosa di diverso e di più utile rispetto a una semplice guida. Rispetto ai (pochi) altri siti con taglio consulenziale, *Orient@mento in rete* si caratterizza inoltre per l'ampiezza dei temi trattati, e, grazie ai link alle migliori risorse in rete e al compiuto utilizzo dell'ipertestualità del web, per l'elevata qualità della trattazione dei diversi temi.

Queste sue caratteristiche lo rendono un punto di accesso ottimale alle risorse internet dedicate a scuola, formazione, lavoro, e un valido strumento per l'erogazione a distanza

di informazioni e consulenza di orientamento, sia in assenza che in appoggio a personale specializzato.