

AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE DI AREZZO

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA

**RELAZIONE FINALE SULLA ATTIVITÀ**

***DEL SITO “ORIENTATI – ORIENTATI”***

a cura di

*Fabio Malfatti, M. Squillacciotti*

Arezzo, gennaio 2003

# SITO "ORIENTATI – ORIENTATI" RELAZIONE FINALE

## **Premesse**

### **Identificazione**

Sito web, indirizzo: <http://orientati.impiego.provincia.arezzo.it>

"Orientati – Orientati" (da ora in avanti "il sito"), è uno strumento multimediale in rete per l'orientamento secondo le metodologie della narrazione ed ipotesi antropologiche che restituiscono ai dati numerici presentati ed alla filosofia dell'orientamento enunciata, lo spessore storico-culturale del territorio attraverso la presentazione di storie esperienziali nel mondo del lavoro, di profili professionali e profili aziendali, di percorsi formativi desunti da analisi sul reale, di strategie della persona nei confronti delle proprie scelte di formazione e di lavoro.

### **Coinvolgimenti**

La realizzazione del progetto è stata possibile grazie alla convezione tra l'Amministrazione Provinciale di Arezzo e l'Università di Siena, attraverso le seguenti realtà operative:

- Servizio Orientamento della provincia aretina, coordinato dalla dottoressa Annamaria Di Paolo;
- docenti delle due Facoltà di Lettere di Siena ed Arezzo che si sono posti come comitato scientifico del sito stesso: i proff. Massimo Squillacciotti (antropologia culturale) e Maurizio Masini (laboratorio multimediale di scienze della comunicazione) di Siena ed i proff. Ivo Biagianti (storia dell'industria) e Loretta Fabbri (pedagogia generale) di Arezzo;
- gruppo di giovani laureandi e laureati, che ha svolto attività di ricerca e di sviluppo informatico del sito, diretto dal prof. M. Squillacciotti, presso il Laboratorio Audiovisivi del Dipartimento di Filosofia e Scienze Sociali di Siena.

### **Precedenti**

Il progetto è iniziato nel 1996 con lo svolgimento di una serie di corsi di aggiornamento, riguardanti i temi delle nuove tecnologie della comunicazione e della loro applicabilità nel campo della formazione e dell'orientamento.

I corsi in questione sono stati anch'essi attuati in regime di convenzione tra Amministrazione Provinciale di Arezzo ed Università di Siena e si sono avvalsi della collaborazione dei ricercatori del progetto di ricerca sulla formazione dell'offerta culturale del Fosip dell'Università di Colima, in Messico.

Nello stesso periodo inoltre, questa attività pregressa di formazione, da una parte ha condotto la cattedra di Antropologia Culturale della Facoltà di Lettere e Filosofia di Siena a sperimentare forme di didattica multimediale ed in rete e, dall'altra, ha evidenziato la possibilità di coniugare le competenze acquisite dai corsisti con l'esigenza di intervento sul territorio da parte del Servizio Orientamento, con la messa in cantiere del progetto del sito "Orientati-Orientati" prima collocato presso il server del

Centro di Calcolo dell'Università di Siena, successivamente trasferito sul server che ospita i siti dell'Amministrazione Provinciale aretina.

## **Obiettivi**

“Orientati si pone come obiettivo principale la messa in rete di vari fattori che entrano in gioco nelle dinamiche inerenti alle scelte professionali.

Dinamiche personali e sociali si intrecciano nel progetto professionale nel quale convergono la dimensione soggettiva e territoriale, il passato e il futuro, lo spazio del desiderio e della realtà.

Il sito ripropone simultaneità di situazioni, di vissuti, di dati oggettivi e di storie personali, il tutto leggibile e aggregabile secondo logiche diverse, riferite alla soggettività del "navigatore".

## **Metodi**

La prima pagina del sito si apre con la citazione di una frase di un film di Totò particolarmente significativa oggi per l'importanza che ha raggiunto l'attività di orientamento dei percorsi formativi e lavorativi dei giovani. La frase è: “Scusi per andare dove devo andare, dove devo andare?”.

L'uso di questa citazione intende mettere in luce proprio il carattere di complessità:

- in primo luogo dei linguaggi che il giovane si trova oggi ad affrontare ed usare;
- in secondo luogo dei meccanismi e delle implicazioni nel nesso scuola-mercato del lavoro;
- in terzo luogo “rappresenta” l'aspetto della condizione giovanile con cui gli educatori si scontrano più di frequente oggi, vale a dire l'attardamento psico-affettivo e motivazionale verso le scelte della vita da adulto.

Una delle risposte possibili al quesito si trova proprio nell'opportunità che il sito offre di auto-orientamento, inteso come strumento per creare nel soggetto, in quanto persona, consapevolezza della necessità di integrabilità e commisurabilità tra le sfere del personale - costituite da risorse (interessi, aspirazioni, sogni) e strategie di realizzazione - ed opportunità di successo (“pensare globalmente ed agire localmente”) alla luce della storicità dei processi socio-economici del territorio (“il futuro ha un cuore antico”).

Dal punto di vista antropologico questa strategia di relazione equivale ad affermare che la realizzazione del decentramento del proprio punto di vista da parte della persona - necessaria oggi per comprendere il sé e l'altro in ogni sfera della conoscenza - passa attraverso l'ipotesi di comprensione di tutti i punti di vista per l'assunzione di quel punto di vista che relaziona le sfere del personale con le strategie dell'obiettivo.

Queste condizioni sono interne alle finalità del sito per la sua particolarità di metodologia d'uso dei dati proposti nella rete, per il suo carattere, appunto, di “diversità” (contrapposta a standardizzazione) e “sussidiarietà” (cioè dare le capacità d'analisi).

## **Qualificazione - caratteristiche**

Il sito è uno strumento per l'orientamento, inteso questo come informazione e formazione, attraverso un *sistema intelligente* che affronta in rete il rapporto tra fabbisogni formativi ed esigenze della persona nel confronto con la complessità sociale e produttiva del territorio della provincia aretina.

I presupposti teorici e metodologici della politica di orientamento, esplicitata in un'apposita area del sito, sono tradotti anche nei caratteri del sito stesso.

Il sito si presenta come:

- a) **sistema intelligente** in quanto offre la compresenza e l'interazione dei diversi linguaggi che la multimedialità consente (testi lineare e grafici, immagini fisse ed in movimento, musica e parlato), e che supportano informazioni in uscita e registrano informazioni in entrata;
- b) **rete integrata** in quanto strumento di capitalizzazione delle risorse, incremento della conoscenza, rafforzamento delle potenzialità locali (*empowerment*);
- c) **informazione** in quanto fornisce dati su luoghi e tempi del rapporto tra fabbisogni formativi ed esigenze della persona nel confronto con la complessità sociale e produttiva del territorio della provincia aretina;
- d) **formazione** in quanto presenta percorsi esperienziali (in audio e testo) in relazione sia con il contesto storico-produttivo dell'area che con le proposte metodologiche che l'orientatore in rete suggerisce per una consapevolezza delle strategie della persona.

## **Le ipotesi di partenza**

### **La rete**

Le riflessioni sui concetti di *rete* e *territorio* sono stati i punti cardine per la costruzione del sito. Con Rete intendiamo il sistema di relazioni che permette lo scambio di risorse, informazioni, strategie; sistema da non confondere con gli strumenti (internet, telefono, ecc.) che permettono l'estensione della rete di relazioni oltre la necessità di compresenza spazio-temporale. Le tecnologie possono essere mediatrici nelle relazioni che però presuppongono sempre l'esistenza di persone, unici e veri componenti della rete.

Il sito è stato concepito come serbatoio di risorse culturali e di informazioni che possano essere attinti o riversati dai componenti della rete.

Consideriamo un individuo come centro di un universo di conoscenze che vengono poste in relazione tra loro e producono nuove conoscenze mediante il processo dell'inferenza. Le inferenze avvengono "all'interno" dell'essere umano, ma ciò che provoca l'attivazione di una determinata costellazione di conoscenze piuttosto che un'altra è determinato da fattori sia interni che esterni: il mondo esterno al corpo dell'individuo è costituito di simboli, o attivatori di significati. Gli oggetti del mondo che ci circonda attivano conoscenze che trovandosi assieme nella 'memoria di lavoro' ossia nella 'officina delle idee', entrano in relazione tra di loro in un processo inferenziale, nel quale vengono elaborate contestualmente le costellazioni di significati, memorizzando le inferenze pertinenti. Il concetto di *pertinenza*<sup>1</sup> è centrale, come limite, per l'esclusione di inferenze irrilevanti, non interessanti, e contemporaneamente come guida alle inferenze che verranno effettuate come significative.

Immaginiamo un incontro casuale tra due persone che nei loro normali percorsi di lavoro e di vita non si sarebbero incrociate, ma ecco che un ritardo del treno o in una festa si trovano a comunicare e con questo dialogo scoprono nuove possibili applicazioni od espansioni ai propri interessi.

Questa ultima considerazione introduce il concetto di Conoscenza Distribuita il quale fa riferimento non solo alle conoscenze distribuite tra persone ma anche alle modificazioni dell'ambiente che li circonda, in modo che possa incorporare informazioni. Come dire:

---

<sup>1</sup> Wilson D.Sperber *La pertinenza*, Anabasi, Milano, 1993 Ed. originale: *Relevance*, Harward University Press.

per il primo verso che "gli esseri umani sanno come inviare un uomo sulla luna, ma non c'è nessun essere umano che da solo possieda tutte le conoscenze e competenze necessarie" e, per il secondo verso, "non mettere in ordine la mia stanza perché poi non capisco più niente".

## **Tecnologie per la comunicazione**

Attraverso quali modi gli individui condividono le conoscenze?

Certamente il più antico e comune è costituito dall'incontro di persona: trovandosi nello stesso spazio e nello stesso luogo due o più persone possono scambiarsi e costruire conoscenze utilizzando molteplici linguaggi (verbale, gestuale, prossemico, coreutico, grafico, ecc.).

L'introduzione della tecnologia della scrittura ha permesso di rompere la barriera spazio-temporale e comunicare a distanza di spazio e di tempo, possibilità amplificata enormemente dall'invenzione della stampa a caratteri mobili. L'uso della scrittura comporta però una perdita dal punto di vista della 'ricchezza' del messaggio (viene utilizzato un solo canale di comunicazione) e soprattutto la impossibilità di interazione immediata.

Nel corso del tempo altre tecnologie (telegrafo, radio, televisione, telefono, fax, ecc.) hanno incrementato i possibili canali di comunicazione. Ogni tecnologia veicola uno o più linguaggi (scritto, sonoro, visuale, iconografico, ecc.) ed offre possibilità più o meno ampie di interazione. Le attuali Tecnologie dell'Informazione mediate dal computer (in inglese IT = Information Technologies), permettono di veicolare conoscenze con un livello elevato sia nella quantità di linguaggi veicolati (multimedialità) che nella possibilità di interazione.

Per utilizzare una tecnologia occorre conoscerne i relativi codici della comunicazione<sup>2</sup>: quelli specifici per far operare la macchina (come per lavorare con una pressa idraulica occorre conoscere quali bottoni e leve azionare per comunicare alla macchina le azioni da compiere, la stampa occidentale presuppone competenze nella lettura alfabetico lineare e abilità nello sfogliare le pagine) e quelli relativi ai linguaggi che veicola (la capacità di interpretare lo scritto e tradurlo in immagini e saperi, le conoscenze implicite riguardanti il tema trattato cui il testo fa riferimento, lo stile di scrittura, ecc.)

Un errore comune che viene fatto quando si parla di Tecnologie dell'Informazione è di pensare che possano sostituire le relazioni di persona, generando descrizioni catastrofiche (esseri umani che vivono isolati di fronte al computer) od idilliache (ipotetiche comunità virtuali in cui vige l'ideale di democrazia diretta). Come dire che un paio di forbici possa sostituire il coltello perché più efficienti. Ogni strumento ha la propria specificità d'uso, le proprie caratteristiche ed i propri limiti.

Altro errore in cui si incorre facilmente è relativo al possibile abuso nell'uso delle tecnologie: come moltissimi esseri umani consumano alcolici, ma solo una minima parte diventa alcolista, altrettanti esseri umani utilizzano i computer, ma pochi ne fanno l'unico mezzo di interazione con altri esseri umani.

Ultimo ma non meno importante critica che viene fatta alle moderne Tecnologie per l'Informazione è legato a titoli ad effetto tipo "Il computer cattivo maestro" quasi che il computer in sé possa essere buono o cattivo e che non sia una semplice macchina, come il libro, che veicola contenuti più e meno buoni a seconda delle competenze e delle qualità degli esseri umani che li producono, senza trascurare l'importanza degli interessi

---

<sup>2</sup> *Nuove Tecnologie e mutamento socioculturali* a cura di Massimo Squillacciotti, Franco Angeli, Milano 1989, p. 83

che li muovono. Troppo spesso si dimentica che anche il libro è una tecnologia per l'informazione (o meglio la scrittura è la tecnologia ed il libro è il supporto di divulgazione), e la discussione si sposta paragonando tecnologie senza toccare i contenuti: come non tutti i contenuti della tecnologia libro sono buoni, non tutti i contenuti della tecnologia informatica sono buoni. Oggi pochi criticherebbero la stampa come tecnologia in sé, al massimo accetterebbero un libro *Indice dei libri proibiti*.

### **Rete di conoscenze**

Possiamo ora tracciare un quadro della situazione. Immaginiamo un individuo con il suo portato di conoscenze, di questa costellazione, o universo cognitivo individuale, un sottoinsieme, viene condiviso con altri individui. Esistono fattori (contesto, ethos, ecc.) che determinano quali Le conoscenze faranno parte dell'insieme cognitivo che l'individuo decide di condividere utilizzando quel canale di comunicazione.

Rappresentando il sistema possiamo immaginare le conoscenze condivise come nodi di una rete collegati direttamente dal canale comunicativo utilizzato. Questa rete di conoscenze condivise genera un universo di conoscenze esplicite ed un universo di conoscenze potenzialmente ricavabili da un processo inferenziale. Quest'ultimo insieme è molto difficile da determinare considerando che entrano in gioco tutte le conoscenze non condivise degli individui ed una serie di fattori e variabili non rilevabili. E' però importante tenere presente che esiste anche questo secondo processo ad aumentare la possibile espansione delle informazioni ricevute.

Un'altro aspetto da considerare è che la forma ed il contenuto delle reti sopra citate cambia a seconda del mezzo di comunicazione che viene utilizzato. Le varie tecnologie per la comunicazione, permettono non solo di ampliare le quantità di conoscenze che vengono messe in relazione ma anche, le modalità specifiche in cui avviene il processo inferenziale.

# LA REALIZZAZIONE PRATICA

Il sito è stato realizzato in tre versioni successive: presentate negli anni 2000, 2001, 2002

## Sito versione 2000

Per visitare la versione 2000 del sito utilizzare questo link<sup>3</sup> (disponibile solo nella versione su cd-rom)

Nel novembre 1999 viene messa on-line la prima versione del sito, successivamente presentata durante una conferenza stampa nel febbraio 2000.

Il sito ha assunto una struttura quasi definitiva che verrà conservata nelle successive versioni: una barra di navigazione in alto, presente in tutte le sezioni, ed un menù laterale, per accedere ai contenuti di ogni sezione.

La struttura del sito è di tipo statico con architettura ad albero. Si è cercato di sfruttare al massimo le possibilità di collegamenti interni trasversali al sito per la presentazione delle informazioni cercando di evitare i salti all'interno della struttura ramificata. In pratica la quantità di contenuti è stata aumentata utilizzando il principio delle inferenze: una stessa informazione interpretata in un contesti diversi provoca nuove inferenze e quindi la formazione di nuove conoscenze.

**orientati**

Introduzione  
Orientati  
Orientamento  
Corsi  
Tirocinii  
Profili  
Contatti  
Links Utili  
Progetti sperimentali

**orientati**

*"Per andare dove dobbiamo andare, dove dobbiamo andare?  
Ma "dove" "vogliamo" "andare"?  
Formulare la domanda "cosa" per trovare la risposta  
"dove".*

**Avvertenza** <--- segui il link prima di entrare nel sito

**Orientati** si pone come obiettivo principale la messa in rete di vari fattori che entrano in gioco nelle dinamiche inerenti alle scelte professionali. Dinamiche personali e sociali si intrecciano nel progetto professionale nel quale convergono la dimensione soggettiva e territoriale, il passato ed il futuro, lo spazio del desiderio e della realtà. Il sito propone simultaneità di situazioni, di vissuti, di dati oggettivi e di storie personali, il tutto leggibile e aggregabile secondo logiche diverse, riferite alla soggettività del "navigatore".

**Introduzione** **"Introduzione"**: Parti da qui per esplorare il sito. Troverai una presentazione generale della struttura del sito e una spiegazione della logica con cui è stato redatto.

**Orientati** **"Orientati"** è uno strumento di navigazione grafica alternativo alle classiche pagine HTML. Sulla mappa di Arezzo possono essere visualizzate le informazioni centrali relative ai vari settori ed attivare le interviste  
Per poter essere utilizzata necessita della installazione di shockwave e della visualizzazione delle informazioni

**Orientamento** La sezione **"Orientamento"** è intesa sia come strumento \ strumenti per la persona che si trova nella condizione di operare scelte per la definizione di un proprio progetto professionale, sia per la formazione degli operatori stessi dell'orientamento e degli insegnanti che si incontrano quotidianamente con aspetti e problematiche di prioritaria importanza nei processi di orientamento.

**Corsi** **"Corsi"**: troverai qui tutte le informazioni utili sui corsi di orientamento: una introduzione che spiega cosa sono, l'elenco completo ed aggiornato dei corsi attivi, il modulo per l'iscrizione.

Provincia di Arezzo Regione Toscana  
Unione Europea Ministero del Lavoro

Home page del sito versione 2000

Ogni sezione è identificata mediante un'icona che appare identica nella parte alta del menù laterale.

<sup>3</sup> Per usufruire dei contenuti multimediali del sito è necessario avere installato il real player, mentre per visualizzare la mappa occorre installare Shockwave. Sul Cd è possibile trovare i programmi necessari per windows 98 e 2000 nella cartella ORIENTATI 2000/Software 2000.

Il problema principale è quello di permettere all'utente di usufruire contemporaneamente del testo e degli audio presenti. L'opzione scelta è stata di far eseguire l'audio direttamente dal Real Player in una finestra esterna, che potesse essere messa in secondo piano durante l'esplorazione delle schede testuali o la navigazione su siti segnalati come importanti per il tema. Il fluire dell'audio delle interviste può essere interrotto, in modo da poter leggere con attenzione le schede per poi riprenderne l'ascolto.

### **Realizzazione dei contenuti multimediali**

I contenuti multimediali sono costituiti da interviste audio e prodotti audiovisivi.

Dal punto di vista tecnico abbiamo dovuto trovare il miglior compromesso tra qualità e accessibilità. Utilizzare una qualità superiore avrebbe compromesso l'accesso da parte di utenti con collegamenti a bassa velocità (modem 28,8 Kb/s o collegati mediante linee telefoniche periferiche di bassa qualità). Considerando il livello medio dei computer presenti in Italia e la condizione delle linee telefoniche nel 1999, la scelta adottata è stata quella di consentire al maggior numero di persone l'accesso ai contenuti multimediali mantenendo basso il livello di banda utilizzata, pur facendo attenzione a conservare un livello di comprensibilità sufficiente.

Dalle prove effettuate, era possibile accedere a tutti i contenuti anche utilizzando un computer ragionevolmente obsoleto (processore 88486 a 66 Mhz, modem a 28,8 Kb/s, memoria RAM 16 Mbyte, discreta quantità di pazienza da parte del visitatore).

Le interviste sono state realizzate da personale specificamente addestrato alla conduzione di interviste destinate al montaggio audio, quindi con pochi e coincisi interventi da parte dell'intervistatore volti a indirizzare il racconto verso i punti contenuti nella lista preparata appositamente. Nel montaggio è stato necessario ridurre interviste della durata variabile tra i 30 ed i 60 minuti in pochi minuti (7' - 15') cercando di mantenere la struttura dell'argomentazione originaria e l'importanza alle tematiche data dall'intervistato, rilevata mediante indicatori (tono, durata, tendenza a riaffrontare il tema in altre parti dell'intervista, reti di causalità ricostruite dall'intervistato).

I video sono stati montati da riprese realizzate durante interventi di formazione e di orientamento realizzati da operatori nell'ambito delle attività istituzionali del servizio Formazione ed Orientamento dell'Amministrazione Provinciale di Arezzo.

Il video *Vedere alla grande* è una produzione realizzata dal Centro di Orientamento Professionale di Arezzo nel 1995.

### **Le sezioni e la loro funzione**

Il sito è costituito da nove sezioni: Introduzione; Confronti; Orientamento; Corsi; Tirocini; Profili; Links Utili; Progetti sperimentali

Dalla home page dove vengono descritte brevemente le funzioni delle sezioni che compongono il sito è possibile accedere tramite menù laterale o icone cliccabili alla sezione desiderata.

**Introduzione:** In questa sezione viene descritto il funzionamento del Sistema, inteso non come 'sito internet' ma come sistema di comunicazione delle conoscenze di cui il sito è solo un mediatore.

**Orientati:** è concepito uno strumento di navigazione grafica alternativo alle classiche pagine HTML. Sulla mappa della provincia aretina possono essere visualizzate le informazioni centrali relative ai vari settori ed accedere alle interviste partendo dall'area in cui sono state realizzate.

**Confronti:** In questa sezione è possibile ascoltare narrazioni a proposito del percorso di vita che varie categorie di persone (studenti, disoccupati, lavoratori, biografie) hanno fatto. Si cerca in questo modo di fornire all'utente la possibilità di attingere ad esperienze che altri hanno fatto ed alle quali difficilmente potrebbe avere accesso in un contesto identico di fruizione.

La categoria 'biografie' raccoglie una 'storia di vita' molto particolare: la storia dell'IVV (Industria Vetraria del Valdarno) considerando le finalità del sito (cfr. cap. *Obiettivi*, p.2) è importante presentare esperienze significative relative alla soluzione di crisi legate al mondo del lavoro. Uno degli obiettivi è che il sito diventi anche un archivio storico dove vengano accumulati documenti multimediali su realtà che caratterizzano, o hanno caratterizzato, il territorio aretino.

**Orientamento:** in questa sezione sono riunite indicazioni su tutti gli strumenti disponibili per orientarsi: dagli orari degli uffici, alla descrizione dei servizi ad una serie di strumenti disponibili on-line come i Video di Orientamento ed il video *Vedere alla grande* (completo di introduzione, istruzioni per l'uso e story-board).

**Corsi:** in questa sezione il visitatore può trovare indicazioni sui corsi di formazione e orientamento attivati, sulle loro finalità, sui requisiti, scaricare il bando e il modulo di iscrizione. L'amministrazione Provinciale avrebbe dovuto provvedere alla costante segnalazione dei corsi e delle iniziative da inserire nella sezione.

**Tirocini:** uno dei problemi segnalati era quello di far incontrare domande ed offerta per tirocini ed informare i tirocinanti e le aziende sui loro diritti e doveri.

I moduli on-line avrebbero permesso all'ufficio competente di ricevere un flusso costante di informazioni circa le richieste e le offerte che una volta vagliate sarebbero state inserite nella bacheca).

**Profili:** I profili professionali costituiscono la terza parte fondamentale del sito, assieme ai *confronti* ed ai *video di orientamento*. Sempre utilizzando le metodologie ed principi illustrati nella parte teorica, sono stati realizzati vari profili professionali scegliendo tra le professioni considerate emergenti<sup>4</sup>. Il visitatore può ascoltare uno o più racconti (a volte molto diversi) di professionisti affermati che ripercorrono la loro storia personale, le caratteristiche del lavoro svolto, le conoscenze e le competenze necessarie, delineando le problematiche principali del loro settore di attività.

Nella sezione sono presenti anche una selezione di schede sulle figure professionali realizzata dalla Regione Toscana, ed un'analisi dei fabbisogni nei tre settori principali.

---

<sup>4</sup> Professioni esistenti in sostanziale trasformazione (nelle modalità di lavoro, nei saperi richiesti, nei settori di applicazione) o professioni completamente nuove.

**Links Utili:** è costituita da un elenco di siti (a cui accedere direttamente mediante link) e pubblicazioni di possibile interesse. Per ogni sito e testo è presente una breve presentazione dei contenuti.

**Progetti sperimentali:** contemporaneamente alla costruzione del sito erano presenti vari altri progetti legati al settore orientamento, è sembrato importante aprire una sezione nella quale illustrare le attività ed inserire collegamenti ad eventuali siti relativi ai progetti. La sezione non è stata attivata considerando che al momento del termine dei lavori disponevamo di informazioni relative ad un solo progetto *Imprendere 21* per il quale era già stato inserito un link.



Esempio di sezione sito versione 2000

## Funzionamento

Senza la costituzione di una rete di persone il sito non può funzionare. Idealmente è concepito come un 'serbatoio' da cui attingere e riversare i contenuti. La rete degli operatori della provincia ed i vari utenti dovrebbero fornire ad un incaricato indicazioni, documenti, correzioni ed altri dati da inserire/modificare. Il Comitato di Redazione ha l'incarico di vagliare le necessità, decidere le priorità ed incaricare le ricerche necessarie.

## Sito versione 2001

Per visitare la versione 2001 del sito utilizzare questo link<sup>5</sup> (disponibile solo nella versione su cd-rom)

Date le esigue risorse disponibili all'inizio del 2001, sono state realizzate, tra le tante necessarie, le seguenti attività:

- Miglioramento dell'aspetto grafico, della struttura di navigazione e delle interfacce multimediali
- Realizzazione di una sezione dedicata all'obbligo formativo

<sup>5</sup> Per usufruire dei contenuti multimediali del sito è necessario installare una versione recente del media player ed il lettore per file Flash. Sul Cd è possibile trovare i programmi necessari per windows 98, 2000 ed xp nella cartella ORIENTATI 2001/Software 2001.

- Revisione aggiornamento dei dati contenuti e dei collegamenti ipertestuali



Home page sito Versione 2001

La veste grafica del precedente sito era stata studiata per ospitare solamente le sezioni legate alle interviste, ai video ed alla mappa. Nel tempo sono aumentati sia la quantità di sezioni che i contenuti delle singole sezioni. E' stato deciso di adottare questa nuova forma grafica, nella quale praticamente la parte in alto (gialla sfumata) è costantemente presente. A seconda della sezione in cui ci si trova cambia il menù della fascia sinistra, il quale mantiene però la medesima forma grafica.

Il menù di sinistra è facilmente modificabile e facilita quindi l'inserimento di nuovi documenti nelle varie sezioni, anche se tutte le modifiche devono essere fatte da un programmatore esperto in gestione di siti internet.

Le interfacce multimediali sono state trasformate per integrare i controlli dell'audio e del video nella pagina, evitando di aprire due finestre diverse per audio e video in modo da semplificare l'accesso alle informazioni da parte di persone inesperte nella navigazione. Viene adottato il formato flash per realizzare le interfacce per la fruizione dell'audio, mentre per i video si preferisce utilizzare il player della Microsoft incorporandolo però nelle pagine.

## Sito versione 2002

Per visitare la versione 2002 del sito utilizzare questo link<sup>6</sup> (disponibile solo nella versione su cd-rom)

Dal punto di vista grafico l'ultima versione del sito non presenta molte differenze da quella precedente (2001).

<sup>6</sup> Per usufruire dei contenuti multimediali del sito è necessario installare la versione 9 del Windows Media Player ed il lettore per file Flash, Sul Cd è possibile trovare il Media Player 9 per Windows XP nella cartella ORIENTATI 2002/Software\_win\_XP.

Le modifiche sostanziali, apportate alla versione del 2001, sono a livello strutturale con la trasformazione di parte del sito da statico a dinamico, la realizzazione di interfacce per l'amministrazione remota di documenti multimediali e la realizzazione di due importanti strumenti di comunicazione asincrona: i Forum di discussione ed il Data Base Risorse.

Questo per rispondere a due esigenze emerse sin dai primi interventi di diffusione e dai contatti con gli operatori: di poter aggiornare velocemente le informazioni contenute in alcune sezioni del sito e di disporre di strumenti che permettessero lo scambio di informazioni in modo efficiente, consentendo agli utenti di partecipare nella dinamica di richiesta / offerta dei contenuti.

Nella schermata di inizio (home) sono stati modificati i nomi di alcune sezioni (la sezione Orientatori diventa Operatori per evitare le ambiguità della terminologia precedentemente adottata), è stata eliminata la sezione Corsi – Tirocini (per evitare inutili duplicazioni con il Portale della Amministrazione Provinciale aretina) sostituita dalla sezione Forum – Risorse tramite la quale si accede ai due strumenti asincroni di comunicazione: i Forum ed il Data Base Risorse.

Per l'aggiornamento/implementazione dei contenuti è stata realizzata una nuova categoria di profili (*profili aziendali*), un totale di nove nuovi profili ed interviste ed una serie di video (dieci) sul colloquio di orientamento oltre ad una serie di modifiche alle interfacce multimediali per migliorare la fruizione e l'amministrazione dei contenuti.

Home page sito versione 2002

### Profili aziendali

Per completare il percorso di orientamento era necessario affiancare i profili professionali con la realizzazione di profili aziendali per consentire il confronto tra la prospettiva dell'professionista con quella delle aziende.

I profili aziendali sono realizzati con le stesse modalità dei profili professionali mantenendo il punto di vista centrato sull'azienda. I profili vengono affrontati sia da una prospettiva storica, che di rinnovamento e quindi proiezione nel futuro cercando di evidenziare le richieste di competenze e di profili professionali. Anche se in generale si preferisce rivolgersi ad aziende attive ed emergenti, non vogliamo trascurare l'importanza di imprese che, nonostante oggi abbiano un tasso di crescita inferiore ad altre, hanno avuto profonde influenze nel tessuto socio-economico del territorio aretino e che per questo costituiscono un serbatoio di risorse culturali da proiettare in nuove professioni o attività, considerando anche che con una prospettiva a lungo termine, il sito si propone di accumulare profili di aziende che si evidenziano per aver caratterizzato il territorio Aretino.

All'interno della sezione "Profili", avremo cura di evidenziare le relazioni tra offerta formativa superiore ed universitaria e richiesta di professionalità da parte di aziende.

### **Interfacce per l'amministrazione remota di documenti multimediali**

Nelle versioni precedenti del sito, per inserire o modificare le interviste o i profili era necessario l'intervento di un programmatore esperto in linguaggio Html, che disponesse di accesso ftp al server. Questa procedura implica che, per effettuare una modifica o un'aggiunta anche di un semplice profilo, occorre ricorrere ad un individuo specializzato. Generalmente gli uffici non hanno personale con queste competenze e viceversa persone che hanno competenze per realizzare siti internet ignorano le problematiche relative all'orientamento. Si viene a creare un collo di bottiglia: la possibilità teorica di aggiornamento in tempo reale diventa in pratica una lunga procedura di comunicazione, resa difficoltosa dal limitato linguaggio comune, senza considerare le complicazioni dal punto di vista amministrativo. Le interfacce di gestione del sito via web permettono a personale con un livello medio di alfabetizzazione informatica (idealmente gli orientatori stessi), con poche ore di formazione (4-6 ore), di poter gestire direttamente parte dei contenuti del sito. In pratica, per la correzione di una frase nel modo tradizionale (con un tecnico) si impiegano da 40 sino ad oltre 60 minuti lavorativi, considerando il tempo necessario alle persone per comunicare tra loro, mentre mediante la modifica diretta utilizzando l'interfaccia per l'amministrazione remota, il lavoro si riduce a circa 10-15 minuti.

L'interfaccia realizzata, permette ad uno o più amministratori la modifica, l'aggiornamento, l'implementazione delle informazioni contenute nelle sezioni "Confronti" e "Profili" in tempo reale, da parte di un operatore non specializzato in programmazione Html.

In particolare l'interfaccia realizzata permette: l'inserimento di nuovi profili/confronti; lo spostamento o la modifica della sezione di appartenenza del confronto/profilo; l'inserimento di file audio relativi al profilo (un file principale e sino a 20 secondari); l'inserimento e la modifica di schede testuali ed ipertestuali (ogni scheda può attivare oltre 10 sottoschede), il numero di schede inseribili è limitato dalla possibilità di visualizzazione dei titoli nella pagina principale.

### **Strumenti di dialogo utente/operatori/sito**

Per favorire lo sviluppo di una rete di conoscenze tra le varie tipologie di utenti del sito (operatori, insegnanti, studenti, ecc.), sono stati creati tre strumenti: Forum di discussione aperto, Forum di discussione per Operatori, Data Base Risorse.

L'accesso a tali strumenti è stato regolamentato suddividendo gli utenti in due categorie: Utenti generici e Redattori. Gli Utenti Generici possono accedere, senza nessuna formalità, in lettura ad ogni informazione contenuta nel sito e negli strumenti di dialogo possono inserire commenti solamente nel Forum Aperto. I Redattori possono inserire informazioni sia nel Forum Orientatori che nel data Base risorse. Per accedere alla categoria Redattori occorre compilare un modulo di registrazione e, dopo le opportune verifiche, ricevere l'autorizzazione dai responsabili del sito.

### **Forum di discussione aperto**

Il forum aperto permette a tutti indistintamente di proporre temi di discussione, introdurre messaggi e risposte, anche in forma anonima adottando uno pseudonimo. I messaggi di questo forum possono essere spunto per comprendere quali temi siano di interesse maggiore, per esprimere opinioni o per proporre valutazioni.

### **Forum di discussione mediato**

Abbiamo ritenuto importante realizzare anche un forum che rappresentasse la voce 'ufficiale' del servizio Orientamento e dove le informazioni potessero essere introdotte da persone autorizzate e certificate. I messaggi in questa sezione possono essere inseriti solamente dai Redattori.

Proposte, idee, suggerimenti, dubbi incontrati nel forum aperto, possono essere sviluppati con posizioni e proposte ufficiali da parte degli uffici e/o persone competenti. Gli utenti sanno che le informazioni contenute in questo Forum sono 'certificate'. Le discussioni possono svolgersi parallelamente su entrambi i Forum, in modo d'avere presente il lato "ufficiale" e quello informale.

### **Data Base Risorse**

Per affiancare il forum alla comunicazione di notizie è stato creato il data base. Questo strumento permette di condividere informazioni compilando semplici schede on-line, alle quali è possibile allegare un file. Per favorire la ricerca delle informazioni, le schede sono suddivise per temi (Recensioni, Legislazione, Metodologie, Progetti/Attività, Avvisi, Varie).

Una scheda può consistere nella descrizione di una attività, nella recensione di un sito o di un libro, oppure essere utilizzata per riversare nel data base circolari, articoli, libri interi o altri documenti ritenuti importanti.

La consultazione dei documenti contenuti è aperta a tutti, mentre l'introduzione di schede è consentita ai soli Redattori. Gli utenti che ritenessero importante inserire documenti, possono inviarli ad un redattore o all'amministratore del sito.

### **Interfacce multimediali**

Durante gli interventi di diffusione, è stato segnalato come fastidioso il dover riascoltare dall'inizio le interviste nel caso in cui non venisse compreso il significato di un passaggio o di una parola. Inoltre per risparmiare spazio era stato necessario ridurre al minimo le informazioni relative al file audio visualizzate (durata totale, tempo trascorso dall'inizio, ecc.)

Verificato che la maggior parte degli utenti non aveva problemi nel gestire una seconda finestra per la gestione degli audio, è stata adottata una soluzione intermedia tra quella della versione 2000 e della versione 2001: viene aperta in primo piano una piccola finestra del browser che incorpora il player. Questa soluzione ci ha permesso di controllare, e modificare facilmente, i comandi e le informazioni presentate, in modo da evitare di confondere il visitatore.

Anche i visitatori meno esperti hanno potuto gestire facilmente le due finestre controllo audio e sito dopo una breve spiegazione.

Come player è stato scelto di utilizzare la versione 9 del Microsoft Media Player distribuito gratuitamente, che deve essere scaricata ed installata sul computer locale.

L'interfaccia così realizzata permette di sospendere l'ascolto, ripetere parti dell'intervista utilizzando la barra di spostamento, semplifica la programmazione necessaria per la trasformazione di queste sezioni da statiche a dinamiche, incorpora numerose funzionalità che potranno essere utilizzate in futuro ed è utilizzabile per visualizzare sia audio che video.

L'operazione ha comportato la necessità di ri-codificare nel nuovo formato i contenuti multimediali del vecchio sito. Dove è stato possibile sono stati utilizzati i file originali in formato non compresso, per evitare drastiche riduzioni di qualità.

Un altro motivo che ci ha fatto optare per il formato Windows Media, è stato la possibilità di scaricare gratuitamente dal sito della Microsoft il programma per codificare audio e video e la semplicità d'uso dello stesso, in modo da facilitare la produzione di interviste da inserire nel sito

### **Interfaccia di amministrazione remota degli strumenti di comunicazione asincrona del sito**

Tutti gli strumenti sopra citati necessitano di una interfaccia di amministrazione via web, in modo che un operatore autorizzato (o più di uno), segua le attività sul sito e possa intervenire. In particolare sono stati realizzati:

1. Strumenti per la gestione dei redattori autorizzati ad inserire informazioni nel data base e nel forum mediato (registrazione, archivio dati personali, assegnazione nome utente e password individuale, attivazione accesso)
2. Strumenti per la gestione dei Forum (revisione, correzione e cancellazione dei messaggi)
3. Strumenti per la gestione del data base dei file (revisione, correzione e cancellazione delle schede).

# LA SPERIMENTAZIONE

## *Ipotesi*

Rispetto ai precedenti progetti (1999-2000 e 2001), il piano di lavoro 2001-2002 prevedeva attività di diffusione con il duplice obiettivo di presentare e illustrare il funzionamento del sito in differenti situazioni e per realizzare una fase di sperimentazione sul campo che permettesse di verificare attentamente le ipotesi che stanno alla base della realizzazione.

A seguito riportiamo le domande che hanno guidato la nostra ricerca:

- 1) L'organizzazione delle informazioni e delle interfacce è stata realizzata per favorire l'apprendimento di tipo reticolare rispetto a quello lineare. Dal punto di vista razionale sia gli operatori che gli utenti in media comprendono cosa significhi e come si debbano muovere nel sito, ma nella pratica, nell'uso reale, dove prevalgono schemi abitudinari di azione e pensiero quale sarà il comportamento degli utenti (siano essi Orientatori o persone in cerca di orientamento)?
- 2) Il sito è stato pensato come diretto verso gli orientatori e verso gli orientati. E' possibile che questa doppia vocazione del sito crei confusione? Quale è la vocazione prevalente di un sito così realizzato?
- 3) Come evidenziato nella parte teorica, il sito utilizza in modo molto avanzato i linguaggi multimediali e le possibilità offerte dalla tecnologia ipertestuale. Questo genera diverse domande:
  - a) Come reagiranno le varie tipologie di utenti a questa impostazione?
  - b) Quanti sono in grado di utilizzare uno strumento di tipo orizzontale dove occorre 'realizzare il proprio percorso', o in altre parole utilizzare uno strumento che deve essere 'interrogato' propriamente?
  - c) L'ascolto delle interviste audio da parte degli utenti porteranno al confronto della propria esperienza con le storie di vita/professioni ed a quali condizioni? Quali effetti di appropriazione autonoma attueranno gli utenti?
  - d) I video di orientamento avranno l'effetto sperato? (catturare l'attenzione con immagini in movimento e sfruttare l'abitudine alla fruizione di prodotti audiovisivi per mezzo della televisione per veicolare informazioni).

In alcune presentazioni, agli operatori erano emersi suggerimenti circa la possibilità di utilizzazione del sito da parte degli utenti per l'auto-orientamento. Quanto è realistica questa possibilità ed a quali condizioni?

## ***Gli interventi di diffusione/sperimentazione***

Gli interventi di diffusione/sperimentazione (a seguito 'interventi) sono stati effettuati con quattro gruppi o situazioni diverse:

- a. Operatori
- b. Insegnanti operatori per l'orientamento
- c. Alunni
- d. Fiere – Eventi

A seconda del gruppo e della disponibilità di attrezzature gli interventi sono stati realizzati con modalità diverse e consone al gruppo obiettivo.

### **Struttura generale degli interventi**

Gli interventi sono stati pensati come momenti di interazione divisi in tre fasi o tematiche:

- Presentazione generale, illustrazione della storia del sito e dei presupposti teorici e metodologici
- Illustrazione delle varie sezioni e esempi di utilizzo (con l'ausilio di una sistema di videoproiezione)
- Libera discussione, chiarimenti, approfondimenti, raccolta di critiche e suggerimenti
- Distribuzione di un questionario da compilare e restituire successivamente.

Nelle prime due fasi era prevista una conduzione da parte del relatore, dichiarando che in qualunque momento sarebbe stato possibile interrompere per domande o chiarimenti e lasciando opportuni spazi per permettere alle persone di interagire. L'obiettivo era di ridurre le possibili frustrazioni da non comprensione o da domanda repressa, ed arrivare all'ultima fase con il massimo della partecipazione dell'auditorio.

La terza fase era prevista come spazio libero in cui espandere domande e interessi o critiche emersi durante le precedenti tre fasi.

In generale è stato più semplice instaurare un dialogo con i ragazzi della scuola media che con insegnanti ed operatori, i quali tendevano a limitare gli interventi alla terza fase accumulando però dubbi e tensioni che a volte hanno pregiudicato la comprensione di alcune parti dell'esposizione.

La possibilità di disporre di una aula informatizzata in cui i partecipanti, in gruppi di due o tre potessero utilizzare un computer, ha favorito sia la comprensione degli interventi sia l'interazione positiva, intesa come interventi anche critici ma basati su osservazioni concrete e non su pregiudizi.

### **Problemi**

Solo in quattro casi (un incontro insegnanti operatori per l'orientamento, tre interventi con alunni delle scuole superiori) è stato possibile avere a disposizione un'aula informatizzata e comunque in un solo caso è stato possibile usufruire dei contenuti multimediali.

Delle quattro aule informatizzate visitate, tre non erano adatte a fruire di contenuti multimediali per varie cause (assenza di schede audio e/o cuffie e/o casse, obsolescenza dei software dei computer, cattiva manutenzione).

Teniamo a precisare che i software necessari per l'esplorazione del sito sono disponibili gratuitamente su internet e possono essere installati su di un qualunque computer multimediale.

Dei questionari distribuiti (circa 160) soló una piccola parte (18) sono stati restituiti. I risultati vengono riassunti nella sezione dedicata ai questionari.

## **a. Operatori**

### *Descrizione Intervento*

L'intervento è stato realizzato con gli operatori del servizio Orientamento, gli addetti agli Informagiovani e gli operatori dei Centri Territoriali per l'Impiego nella sala conferenze di Palazzo Barbolani. La struttura della sala ed il numero dei partecipanti ha costretto ad assumere la disposizione tipica della 'lezione frontale' con i relatori dietro una grande tavola da conferenze distante dal pubblico.

Il laboratorio informatico non era disponibile e l'intervento è stato realizzato con il solo l'ausilio di una sistema di videoproiezione ed amplificazione.

Dopo alcuni mesi i partecipanti sono stati intervistati telefonicamente.

### *Risultati*

Durante le prime due fasi ci sono stati pochi interventi e domande, molto intensa invece la terza fase.

In generale il sito ha suscitato molta curiosità e durante l'incontro sono state osservate numerose interazioni positive consistenti in suggerimenti e critiche costruttive.

Le difficoltà principali rilevate dagli operatori sono state: difficoltà di accesso ad un computer multimediale, impossibilità di introdurre/modificare direttamente contenuti.

In particolare, riguardo alla prima difficoltà, la quasi totalità degli operatori non poteva accedere allo strumento "Orientati" per le seguenti cause:

- Impossibilità di libero accesso ad un computer
- Computer non collegato ad internet
- Computer sprovvisto di scheda sonora e/o di casse e/o di cuffie
- Computer obsoleto

Dalla serie di interviste effettuate successivamente, emerge che solamente il 23% degli operatori ha potuto accedere più di una volta al sito orientati (la maggior parte di loro con il computer di casa).

Nessuno degli operatori ha potuto utilizzare il sito durante un colloquio.

Gli strumenti ritenuti più utili sono risultati i profili professionali ed i video di orientamento. Il 70% degli intervistati ha richiesto di realizzare nuovi profili proponendo possibili temi.

### **Suggerimenti degli operatori all'orientamento sui profili da realizzare:**

- Operatori tecnici, ( operai, metalmeccanici, elettronica ed elettrotecnica)
- Settore educativo/formazione
- Settore sociale
- Settore impiegatizio
- Servizi alla persona (assistenza) - l'ADB l'OSA, OTA, , l'OSS chiarendo le differenze
- Settore ristorazione (ristoranti, cuochi, camerieri)
- Manager legati al settore informatico, soprattutto a livello specifico e non di programmazione (Realizzato: impresa Sviluppo applicativi Web)
- Settore Servizi
- Figure Professionali più basse di quelle presenti nel sito: bassi profili hanno meno possibilità - come donne con bassa scolarità che devono rientrare – es. persone che "sanno fare lo sprone sinistro della giacca e il colletto"
- Operatori di strada

#### *Critiche*

Gli operatori hanno avanzato numerose perplessità verso la crescente offerta di strumenti ad alta tecnologia.

Alcune critiche sono state avanzate sul tipo di linguaggio utilizzato nelle sezioni informative, linguaggio considerato troppo tecnico o comunque 'elevato' per la maggior parte degli utenti con bassi livelli di scolarizzazione.

Altre critiche sono legate all'obsolescenza delle informazioni contenute ed alla necessità di produrre informazioni più legate alle reali necessità del loro lavoro.

In generale molti ritengono che il sito così come è stato realizzato sia diretto prevalentemente agli operatori. Nel caso debba essere utilizzato autonomamente dagli utenti in cerca di orientamento gli operatori suggeriscono aggiustamenti nel linguaggio, di rendere il sito più interessante con animazioni e immagini e la creazione di percorsi obbligati.

### **b. Insegnanti operatori per l'orientamento**

#### *Descrizione Intervento*

L'intervento è stato realizzato durante il corso "Formazione Integrata per Insegnanti operatori per l'orientamento" in un'aula informatizzata per cui i partecipanti hanno potuto liberamente navigare sin dall'inizio dell'intervento sul sito ed eseguire poi la navigazione guidata.

I partecipanti, una ventina, erano seduti attorno ad un grande tavolo ad anello.

Ad un vertice era collocato il sistema di videoproiezione collegato ad un computer usato dal relatore.

I dati raccolti durante l'intervento con gli operatori, sono stati poi integrati con le osservazioni scaturite durante gli interventi con gli studenti.

#### *Risultati/Critiche*

Occorre considerare che l'intervento si è svolto all'interno di un corso di formazione dedicato all'orientamento, quindi in un contesto favorevole ad un approccio positivo.

Come gli Operatori, anche per gli insegnanti hanno limitato gli interventi e le domande nelle prime due fasi. Abbiamo notato più commenti sarcastici o 'battutine', forse anche a causa della vicinanza e delle dinamiche di gruppo preesistenti.

Sono emerse molte resistenze e addirittura delle opposizioni, rispetto all'utilizzo delle nuove tecnologie.

Successivamente si è aperto un ampio dibattito sul tema della virtualizzazione del rapporto umano e gli insegnanti utenti hanno fortemente ribadito l'insostituibilità della loro presenza e funzione.

Apparentemente molti dei dubbi sono stati sciolti nella terza fase dell'intervento.

Sono state espresse perplessità circa la capacità degli studenti di individuare immediatamente e senza guida le informazioni necessarie, ribadendo la limitata interattività e l'impersonalità rispetto alla interazione faccia a faccia.

### *Osservazioni*

In generale i suggerimenti ed i commenti indicavano la poca familiarità con il mezzo informatico e con i principi dell'orientamento, spesso riconducibili al ruolo autorevole e direttivo dell'insegnante.

La capacità di visualizzare possibili percorsi attraverso gli strumenti presentati, è stata abbastanza bassa anche se alcuni insegnanti hanno manifestato un forte interesse per il sito, tanto da anticiparci nella proposta di effettuare un intervento nelle loro classi.

### **Osservazioni sui due gruppi: insegnanti ed operatori**

Alcune osservazioni effettuate sui due gruppi hanno delle similitudini e dei paralleli, per cui abbiamo deciso di riunirle in modo da non dover ripeterci o rimandare da un capitolo all'altro.

E' importante premettere che spesso, i dubbi espressi dagli adulti sulle tecnologie per l'informazione, comprese le critiche che vengono mosse alla televisione, partono dalla propria percezione del mezzo preso in considerazione e dalla rappresentazione interna che hanno costruito del 'giovane'.

Confrontando tali rappresentazioni con i risultati di ricerche specifiche, si evidenzia una grossa frattura di tipo psicologico ed epistemologico tra adulti e 'giovani'<sup>7</sup>. Spesso la rappresentazione viene costruita a partire dal vissuto personale e incorpora le paure e le difficoltà dell'adulto (insomma cose del tipo: "se ho difficoltà io... figuriamoci loro che non....") e non le reali problematiche del bambino o del giovane.

Confrontando la struttura delle argomentazioni con i commenti effettuati è possibile evidenziare due problematiche di base: basso livello nella alfabetizzazione informatica e nella comprensione dei linguaggi multimediali e il timore di essere sostituiti dai computer.

Il primo gruppo di argomentazioni genera un'ansia di tipo performativo, accresciuta dalla coscienza dei pochi spazi concessi per la formazione a causa dai ritmi di lavoro crescenti, carenze di personale e risorse e da necessità di produttività. Questa considerazione deve essere affiancata dalla constatazione che per utilizzare una tecnologia occorre acquisirne il linguaggio. Come per usare la 'macchina' libro occorrono competenze che si acquisiscono in anni di esercizio, anche per utilizzare la 'macchina' computer occorrono moltissime ore di esperienza e apprendimento. Ma

---

<sup>7</sup> Roberto Maragliano *Nuovo manuale di didattica multimediale* Editori Laterza, Bari, 2002, pp. 50-57

mentre nel percorso di studi tutti abbiamo appreso a leggere vari tipi di testo su diversi supporti, ed è dato per scontato che sia una competenza acquisita, quando osserviamo la capacità di utilizzare i computer ed i prodotti multimediali ci troviamo di fronte ad un diffuso analfabetismo o alfabetismo di base, (equivalente al saper scrivere il proprio nome, annotare la lista della spesa, 'far di conto' e leggere alcuni cartelli o avvisi).

Il secondo gruppo di motivazioni merita una analisi più dettagliata. Sin dalla prima introduzione delle macchine per l'elaborazione dati è emersa la paura, poi confermata dai fatti, di essere sostituiti da un computer. Nell'industria questo processo è ormai consolidato, ed è accettata la necessità di specializzazione per poter operare con attrezzature ad alta tecnologia.

Attualmente, con lo sviluppo delle Tecnologie dell'Informazione e con l'affermarsi dei Sistemi Esperti, si ha un effetto simile, ma con connotazioni molto diverse. Nella produzione industriale l'introduzione macchinari ad alta tecnologia ha permesso, nella maggior parte dei casi, di ottimizzare la produzione, aumentare la qualità del prodotto finale e abbattere i costi.

Nel settore educativo invece, si nota la diffusione del mito dell'auto-apprendimento con l'ausilio dell'informatica, (le discussioni sul 'computer cattivo o buon maestro' ne sono un esempio). Mito, spesso alimentato dai produttori di software, e a volte abbracciato da alcuni dirigenti per populismo o per entusiasmo, genera giustificati timori negli operatori coscienti dell'importanza del ruolo dell'insegnante o dell'orientatore.

E' interessante il fatto che siano emerse preoccupazioni del genere, nonostante sia stato chiarito più volte durante gli interventi che il sito 'orientati' non è stato pensato, almeno dal punto di vista teorico, come possibile strumento per l'auto-orientamento, ma sempre come 'cassetta degli attrezzi' che permettesse agli operatori di svolgere meglio il loro lavoro e non di sostituirli.

### **c. Alunni**

#### *Descrizione Intervento*

L'intervento è stato realizzato in tre classi di scuola superiore, due quinte ed una quarta. In tutti i casi è stato possibile avere a disposizione un aula informatizzata, ma in un solo caso è stato possibile accedere ai contenuti multimediali dalla maggior parte dei computer disponibili (vedi sezione: Problemi).

La disposizione dei tavoli nei laboratori ha favorito l'instaurarsi di una dinamica positiva con interazioni sia tra studenti che con noi. In due casi su tre l'insegnante era presente

In ogni classe sono stati distribuiti questionari da compilare successivamente.

#### *Risultati*

Gli studenti hanno saputo trovare le informazioni indicate e per loro interessanti, ma l'attenzione è andata scemando velocemente per l'assenza di figure, animazioni e test.

Le osservazioni sulla costruzione del sito rivelano un certo livello di competenza nella lettura di un prodotto ipertestuale multimediale.

Le domande più frequenti sono state "dove sono gli annunci di lavoro" oppure "dove sono le informazioni sui corsi universitari" a seconda che gli alunni fossero interessati all'inserimento nel mondo del lavoro o verso la prosecuzione degli studi. Il confronto tra i due gruppi ci ha permesso, senza molta sorpresa, di supportare l'ipotesi che il processo di orientamento è visto più come una conferma delle decisioni già prese e che come un

percorso per la scoperta di se stessi e degli stereotipi o preconcetti che spesso condizionano scelte importanti.

Per quanto riguarda i profili i ragazzi hanno lamentato l'assenza di profili professionali ad alta specializzazione legati a studi specifici di tipo universitario. Sono stati esplicitamente richiesti profili nell'area Medica, Umanistica, e della ricerca scientifica. Altra lamentela riguarda l'assenza di profili nell'ambito artistico ed ecologico.

### *Critiche*

Molti studenti si sono lamentati dell'assenza di immagini e animazioni, inoltre avrebbero desiderato trovare vari Test, o percorsi interattivi. E' stato criticato il linguaggio utilizzato in molti testi scritti è stato criticato come 'troppo complicato.

Per quanto riguarda i profili e le interviste, ognuno sperava di trovare il profilo della professione che desiderava intraprendere e quindi sono stati considerati insufficienti ma interessanti.

### *Osservazioni*

Il livello di alfabetizzazione informatica riscontrato è medio, in pratica la maggior parte degli studenti è in grado di navigare un sito e 'fuggire' dalla navigazione 'obbligata' su orientati per visitare altri siti.

La circolazione di saperi relativi alle problematiche di navigazione e consultazione è veloce ed abbiamo osservato, almeno in laboratorio, una forte collaborazione.

La presenza degli insegnanti ha frenato la spontaneità degli interventi. Varie volte sono intervenuti per 'alzare il livello della discussione' o facendo domande ai ragazzi in modo da indirizzare la dinamica verso quella che ritenevano essere il corretto svolgimento dell'evento, creando non pochi problemi ai componenti del gruppo di lavoro<sup>8</sup> i quali ricercavano commenti ed impressioni non 'guidate'.

Gli osservatori concordano sul ritenere che gli studenti siano accedano prevalentemente alle informazioni presenti in internet utilizzando 'portali' ossia siti strutturati secondo la logica del centro commerciale, dove si trova un poco di tutto rimanendo nello stesso luogo, e che l'uso trasversale di motori di ricerca sia limitato.

E' evidente una diffusa confusione relativa al significato della parola "orientamento", purtroppo frequente anche agli insegnanti i quali spesso hanno agito come se le attività di orientamento fossero a metà strada tra la 'materia da studiare' e l'attività ludico-liberatoria.

## **d. Fiere – Eventi**

Oltre alla presenza significativa realizzata al "1° Forum Nazionale dell'Orientamento" (Genova, 14 - 18 Novembre 2001), il sito è stato presentato presso gli stand dell'Amministrazione Provinciale presenti nei principali eventi pubblici anche non direttamente legati al mondo dell'orientamento e del lavoro realizzati ad Arezzo. Nell'anno 2002 il sito è stato presentato presso "Work In – Fiera e Convegno Orientamento e Lavoro" ed in occasione della manifestazione musicale "Arezzo Wave".

---

<sup>8</sup> Con gruppo di lavoro si intende l'insieme delle persone che ha eseguito materialmente le attività di diffusione e implementazione del sito.

Il risultato della presentazione in questi eventi possiamo definirlo mediocre: le persone (giovani o meno giovani) interessate alla presentazione dello strumento sono state pochissime.

Esiste una certa correlazione tra quantità di attrezzature presenti e interesse del pubblico, ma (vedi esperienza della fiera "Work-in") con un rapporto costo/visitatore molto elevato.

In generale l'interesse dei visitatori che si avvicinavano allo spazio espositivo è diretto verso servizi di tipo concreto (curriculum on-line, annunci di lavoro, corsi, ecc.) e meno verso percorsi di orientamento.

Come caso emblematico riporto alcune osservazioni sull'evento "Work In - Fiera e Convegno Orientamento e Lavoro" tenutasi il 16 e 17 Maggio 2002 presso il Centro Affari e Convegni di Arezzo.

#### *Evento "Work in - Fiera e Convegno Orientamento e Lavoro"*

Presso lo spazio espositivo dell'Amministrazione Provinciale di Arezzo, situato di fronte all'ingresso principale sono stati installati due computer collegati in rete per illustrare i servizi on-line ed i vari sito, una delle postazioni, dotata di cuffie è stata dedicata esclusivamente al sito Orientati.

L'immagine della home page del sito e della navigazione in atto venivano proiettate su di un maxi schermo ad alta definizione (al plasma), per permettere a numerose persone di seguire le spiegazioni e/o generare curiosità verso il sito..

Nello stand era stata organizzata anche una zona dedicata alla fruizione dei prodotti audiovisivi su e per l'orientamento. In mancanza di richieste specifiche o di spettatori, i video venivano proiettati a rotazione.

Dal punto di vista tecnico, di dimensioni e di collocazione lo spazio espositivo è stato realizzato in modo difficilmente migliorabile.

Nonostante il Centro Affari fosse pieno di scolaresche, 'portate' dalle scuole per approfittare di questo evento nei due giorni poche persone si sono sedute ai computer per osservare il sito e di queste la maggior parte due erano interessate solamente a trovare informazioni puntuali su lavoro o corsi di studio.

Solo alcuni addetti ai lavori hanno chiesto spiegazioni sul sito, e comunque dopo una breve introduzione hanno preferito prelevare la brochure per esplorare il sito con calma a casa.

Anche l'area di proiezione dei video non ha avuto maggiore successo, in parte a causa dell'ambiente dispersivo troppo esposto e quindi dispersivo dell'attenzione.

Visitatori di tutte le età sono stati più attratti presso lo spazio espositivo dai gadgets (cappellini, penne, magliette e tappetini per il mouse) o dai libri di Rifkin in vendita presso lo stand (nelle ore successive alla sua conferenza).

Notevole successo tra i ragazzi e ragazze hanno riscosso gli spazi organizzati dall'Esercito e dalla Guardia di Finanza (il quale ha suscitato maggior interesse nelle ragazze che quello dell'Esercito), i quali a loro volta distribuivano numerosi gadgets.

Tra gli adulti ha riscosso successo lo stand della camera di Commercio, probabilmente per le graziose hostess presenti.

#### *Riflessioni*

Varie riflessioni sono state fatte nel gruppo di lavoro a seguito di queste osservazioni.

In generale i giovani non percepiscono la necessità di servizi di 'orientamento' mentre hanno la necessità di risposte. L'apparente contraddizione delle sue affermazioni appena fatte si scioglie se facciamo riferimento alle rappresentazioni che i ragazzi hanno dei servizi di orientamento. Direttamente non siamo mai riusciti a raccogliere informazioni soddisfacenti, se non affermazioni di circostanza vaghe tipo "l'orientamento è importante ed utile" in parte venivamo sempre identificati con il servizio stesso.

Sarebbe importante uno studio approfondito sulla percezione da parte dei giovani dei servizi di orientamento, e sui servizi più in generale, e sul modo di presentarsi pubblicamente.

E' possibile che il servizio di orientamento venga posto nella stessa categoria di altri servizi alla persona sui quali pesano ancora molti pregiudizi (servizi per la salute mentale, consultori, servizi per le terapie familiari, ecc.).

Queste ricerche di fondo potrebbero affiancarsi ad un lavoro partecipativo con i ragazzi per realizzare modalità più efficienti nell'offrire e pubblicizzare le offerte di orientamento.

In generale per la realizzazione di spazi espositivi i suggerimenti che sono emersi dal gruppo di lavoro sono:

- E' importante disporre di punti di accesso ad internet più dedicati alla ricerca di informazioni che ad un percorso monotematico
- Offrire la possibilità di fare 'test' o brevissimi colloqui di pre-orientamento,
- Sperimentare la possibilità di avere dei veri colloqui di orientamento presso lo stand
- Utilizzare questo momento di contatto con il pubblico per introdurre concetti chiave. Per esempio, nello spazio espositivo realizzato durante i giorni dell'evento "Arezzo Wave" ha riscosso notevole successo un semplice gioco nel quale coloro che sapevano rispondere correttamente ad una serie di domande sulle tradizioni gastronomiche della provincia venivano premiati con una maglietta.

## **Questionari**

Sono stati distribuiti circa 120 questionari in varie occasioni, purtroppo nonostante fossero indicate varie possibilità di restituzione (via fax, per posta ecc) ne sono pervenuti solamente 33 (1 di un operatore del servizio orientamento e 32 dei circa 60 distribuiti nelle scuole durante gli interventi di diffusione).

Dall'analisi dei questionari redatti dopo gli interventi nelle classi si evince un equivoco di fondo che, a mio avviso, ha fortemente condizionato una obiettiva valutazione del sito, in quanto ha frustrato le aspettative degli alunni.

Gli allievi erano piuttosto sicuri di trovare nel sito riferimenti, suggerimenti, consigli riguardo la scelta della facoltà universitaria o di possibili attività lavorative; vi hanno invece trovato, un percorso decisamente diverso nei contenuti e nei fini. Un percorso di ORIENTAMENTO al lavoro con uno sguardo a differenti categorie di persone che, ripercorrendo tappe del loro vissuto scolastico, lavorativo, non lavorativo, fungevano da esempio e da spunto per eventuali riflessioni.

I contenuti testuali sono ritenuti buoni ma ciò che viene più volte contestato dagli allievi, è una certa prolissità del sito; troppo discorsivo e descrittivo, poco schematico e sintetico e talvolta di difficile comprensione.

I contenuti audio e video sono stati definiti, da chi ha avuto la possibilità di vederli, buoni ed interessanti, ma in quantità insufficiente.

I ragazzi fanno osservare inoltre che il sito provoca uno scarso impatto: “Colpisce poco l’attenzione perché i colori non risaltano molto.”

Per quanto riguarda la navigazione, in linea di massima è soddisfacente anche se viene sottolineata, anche in questo caso, una dispersività che gli studenti attribuiscono alla poca schematicità del sito: “Contiene molte informazioni, ma mal organizzate.”

La proposta del Cd-rom gratuito è stata accolta in maniera molto positiva da tutti. La possibilità di guardarsi il sito con calma è stata la risposta più frequente.

Rispetto alle proposte di seguire percorsi più strutturati e avere un assistente che possa essere di ausilio per una giusta fruizione di Orientati, la maggior parte degli intervistati ha manifestato approvazione. Il sito richiede di essere semplificato e alleggerito.

Anche l’idea della chat è accolta con entusiasmo, gli allievi sostengono con decisione l’opportunità di confronto e di scambio che questo sistema offre, e che è fondamentale.

Considerano poi, il Servizio Orientamento, la Formazione Professionale, i Centri per l’Impiego sicuramente utili, ma per il futuro. La cosa che sta sicuramente più a cuore ai ragazzi intervistati, è la scelta della facoltà universitaria, perché più vicina alla loro realtà.

**Vedi anche allegato n. 1: Analisi dettagliata delle risposte ai questionari**

# I RISULTATI

A questo punto occorre riunire tutte le informazioni riversate su questo documento per 'tirare le fila' di questa complessa rete di informazioni ed esperienze.

Nell'analisi dei risultati è importante tenere bene a mente le premesse e le necessità del sito, per non cadere nella facile interpretazione letterale delle esperienze riportate nella parte dedicata alla sperimentazione. Il sito è stato pensato come uno dei nodi di una rete di operatori che favorisca lo scambio di informazioni; non è stato pensato per l'auto-orientamento, anche se sono state effettuate delle sperimentazioni in questo senso; per l'uso di una tecnologia occorre conoscerne il linguaggio.

Nonostante i problemi e le critiche riportare, in verità ogni tipologia di visitatore non ha avuto problemi ad ubicare la sezione più interessante per lui ed esprimere commenti propositivi per il miglioramento, avviando in pratica il processo che porterà il sito alla sua piena operatività: la appropriazione da parte di chi lo usa.

I profili ed i video, ossia la parte centrale del sito attorno a cui sono stati poi aggiunti elementi di comunicazione istituzionale e di base (teorie e metodi dell'orientamento), sono stati la parte del sito che ha avuto più successo e di conseguenza vengono confermate pienamente le ipotesi di partenza.

All'inizio del capitolo relativo alla *Sperimentazione* (cfr. pag. 15) sono riportati gli interrogativi presenti prima della sperimentazione, a seguito riportiamo un'analisi dei principali problemi riscontrati e conclusioni rispetto alle domande poste.

## **Strutture insufficienti**

Il principale problema riscontrato sino ad oggi sia è scarsità, o l'inefficienza, delle postazioni a disposizione degli operatori e degli utenti. In pratica una minima percentuale delle persone contattate ha potuto accedere al sito completamente fruendo dei contenuti multimediali (a meno di non usare il proprio computer) e nessuno ha potuto sperimentarlo in un processo di orientamento vero e proprio.

## **Che cosa significa orientamento?**

Il secondo problema che emerge non è collegabile direttamente con il sito, ma alla comprensione di cosa significhi "orientamento". Molti vedono l'orientamento come un momento in cui si trovano informazioni pratiche rispetto a decisioni già prese, spesso in modo confuso, e ricevono inevitabili frustrazioni esplorando il sito con queste aspettative. Il sito non duplica annunci di lavoro o informazioni sui vari percorsi di formazione, già presenti abbondantemente in altri luoghi, virtuali e non. Probabilmente alla formazione di questa aspettativa contribuiscono anche attività di orientamento fatte in alcune scuole, dove troppo spesso si pensa di 'orientare' attraverso una serie di visite stile gita scolastica presso vari 'luoghi' e comunicando informazioni. Una ragazza all'ultimo anno delle superiori, parlando di orientamento ha detto: "Ci hanno portato all'Università. C'era un signore che parlava ma io non ho capito niente di quello che diceva".

Forse si tende a parlare troppo e ascoltare poco. Quando è stato possibile instaurare un dialogo con i ragazzi, valorizzando le loro esperienze, i loro interessi e soprattutto le loro domande, sono emersi universi di interessi vivi ma frustrati dalla paura di essere giudicati.

## La comprensibilità del sito

Molti sono stati i commenti circa la 'complessità' del sito, sul linguaggio dei testi contenuti e sulle 'oscure finalità'. Ma come accennato in apertura del capitolo, analizzando critiche e osservazioni si nota dai commenti di tipo non generico ma puntuale, che ogni tipologia di utente in realtà ha individuato e compreso esattamente il nucleo innovativo attorno al quale è stato costruito il sito: le interviste, i profili ed i video. E questo è accaduto anche per chi, come molti operatori, ha visto il sito solamente durante una presentazione pubblica.

Questi tre elementi centrali sono stati criticati in quanto insufficienti in quantità o per mancanza di informazioni che i soggetti avrebbero voluto trovarvi. Ma la comprensione degli strumenti è stata immediata. In altre parole si è instaurato esattamente il comportamento richiesto al visitatore perché si avvii il processo di retroalimentazione.

Malgrado solo pochi abbiano potuto ascoltare le interviste autonomamente, l'obiettivo di portare a confronto l'esperienza 'reale' di una professione con l'immaginario è stato realizzato: la voce di una persona che racconta la propria esperienza ha sempre avuto in impatto rilevante, stimolando la curiosità che spesso porta ad approfondire l'argomento sulle schede testuali o sui siti indicati.

La scelta di non separare nettamente le informazioni dedicate a chi è in cerca di orientamento da quelle dedicate agli orientatori è stata deliberata, in modo da permettere facilmente all'utente (come all'orientatore) di passare dagli strumenti di orientamento ai principi dell'orientamento. Uno degli scopi dell'orientamento è anche insegnare a 'navigare' nella complessità.

Per definizione uno stesso oggetto (documento, contenuto multimediale, immagine ecc) posto in contesti differenti provoca inferenze diverse e quindi genera conoscenze distinte.

Il processo implica una partecipazione del soggetto, il quale deve aver fiducia che, tra le possibili inferenze, ce ne sia un gruppo *rilevante* per il tema trattato. Se non si instaura questa 'fiducia' è possibile che il soggetto attribuisca a ciò che vede/sente un significato nullo, e memorizzi le configurazioni di informazioni come 'inutili' disinnescando ogni possibile processo di inferenza. Il fenomeno può essere chiamato, utilizzando una termine coniato da Robert Pirsig nel suo romanzo "Lila", *filtro statico*: le informazioni verranno interpretate secondo una serie di assiomi (o pre-giudizi se preferiamo) che non vengono messi in discussione; eventuali dati contrastanti vengono 'giustificati' creando una spiegazione che non metta in crisi gli assiomi stessi.

L'opinione che si genera rispetto al sito è determinante per la successiva interpretazione delle informazioni contenute.

Anche da questo lato si evidenzia la necessità di una formazione all'uso dei linguaggi per gli operatori e una introduzione o guida all'uso da parte degli utenti.

## Auto-orientamento

La ricerca di una risposta alla domanda se il sito fosse utilizzabile come strumento per l'auto-orientamento, ha semplicemente generato un'altra domanda: "che cosa si intende per auto-orientamento?"

Un soggetto in grado di muoversi autonomamente in un percorso alla ricerca di informazioni, avendo già una meta in mente, sta facendo auto-orientamento?

Oppure per auto-orientamento intendiamo un processo che avviene, per qualunque tipologia di soggetto, senza la guida umana ma utilizzando uno strumento dedicato all'auto-apprendimento?

Per come possa essere utilizzato il sito in un percorso autonomo, semi-autonomo o guidato si rimanda al capitolo *Il sito perché?* a pag. 27

Rispondendo alla seconda domanda, possiamo dire che forse è possibile creare uno strumento che possa seguire e stimolare il soggetto nel processo di orientamento senza nessun intervento umano, si tratta comunque di percorso eterodiretto, anche se da uno strumento informatizzato. Uno strumento del genere, se mai verrà realizzato, assorbirebbe una grande quantità di risorse, che potrebbero essere più proficuamente utilizzate per aumentare il numero degli orientatori e la loro formazione.

Il sito Orientati può fornire informazioni in una forma nuova a varie tipologie di utenti, e quindi servire da supporto sia in un processo di auto-orientamento inteso come soggetto che si muove autonomamente nel mondo alla ricerca di informazioni e risposte, sia come supporto ad un processo di orientamento effettuato con un operatore.

### **Orientamento on-line**

Le esperienze di formazione a distanza e assistenza on-line sono in piena espansione.

Esistono interessanti esperienze di assistenza psicologica on-line via chat alfabetica e/o vocale. Per alcuni tipi di problematiche, soprattutto nell'approccio iniziale, può essere di aiuto il senso di anonimato che forniscono mezzi come il telefono o la comunicazione mediata da computer. Tra le esperienze positive possiamo far riferimento a quelle relative ai numeri verdi per informazioni, prenotazioni o assistenza.

In base alle risposte incoraggianti avute nei questionari rispetto ad un assistente on-line e' stato realizzato un progetto (vedi: Allegato n. 2: Progetto Orientamento on-line) per la sperimentazione di un servizio on-line di assistenza all'orientamento tramite strumenti sincroni (chat alfabetica ed audiovisiva) ed asincroni (mail, formulari e forum) di comunicazione. Tale servizio potrebbe facilitare l'approccio iniziale con alcune tipologie di utenti.

Al momento realisticamente sarebbe interessante sfruttare al massimo gli strumenti presenti, ed almeno avere un incaricato che si occupi di rispondere alle domande che verranno poste nel forum.

### **Il sito perché?**

Il sito risponde in questo quadro positivamente, verificate le condizioni dei problemi riscontrati. Rispondendo ad una logica binaria esigenza – risposta, utente – sito in sostanza il sito si caratterizza per contenere un livello di informazioni (dati, documenti, ecc.) ed un livello di situazioni (esperienze di vita, profili, video, ecc), al di là della modalità e delle tipologie di comunicazione su questi due livelli (ipertestuale, multimediale, video o audio, ecc.) che permettono la costruzione di scenari e proiezioni per una lettura della realtà congiunta. Inoltre, essendo compresenti tipologie di utenti diversi, si configura un uso collettivo condiviso e la sperimentazione e definizione di linguaggi comuni; da cui il sito può essere utilizzato non solo come standardizzazione dei linguaggi dell'orientamento, ma anche come strategia di risposta istituzionale alle esigenze di orientamento.

Ancora, dato che al sito al sito accedono sia utenti in cerca di qualcosa (orientamento, auto-orientamento) e/o di una relazione con qualcuno, sia operatori di diverso titolo (insegnanti, operatori, ecc.), il sito può essere anche il luogo in cui vengono registrate

queste tracce di costruzioni nuove che i visitatori fanno, attraverso l'uso dei forum, del data base risorse oltre alla posta elettronica o i metodi più tradizionali (incontri di persona, telefono, fax, ecc.).

Il visitatore può confrontare il proprio percorso di vita con altri percorsi di categorie simili e/o differenti (studenti, lavoratori, disoccupati, professionisti), approfondire i concetti chiave dell'orientamento mediante video, confrontare il processo con il percorso proposto dal video *Vedere alla grande* e proseguire il processo comparando la propria idea di professione con esperienze di persone che lavorano nel settore da anni e con le richieste delle aziende.

Il confronto con il racconto di altri professionisti può anche permettere di capire quale possano essere nuove possibili applicazioni della propria attività o crearne di nuove.

L'orientatore può utilizzare il sito per proporre all'orientato percorsi di riflessione, aiutandolo a definire un percorso personalizzato tra i contenuti, oppure utilizzare i contenuti per approfondire le proprie conoscenze sia delle professioni che delle metodologie dell'orientamento o per avere scambi e confronti con altri operatori utilizzando gli strumenti messi a disposizione.

Il sito può essere utilizzato anche per la formazione degli orientatori, sia presentando esempi di applicazioni o utilizzando i contenuti, in continuo accrescimento, dedicati specificamente agli operatori.

# NECESSITÀ FONDAMENTALI PER IL FUNZIONAMENTO DEL SITO "ORIENTATI – ORIENTATI"

Il sito è oramai uno strumento operativo, ma come ogni strumento, esistono una serie di necessità che vanno al di là dello strumento in sé.

Sino ad oggi, il 'centro' del sito è rimasto presso il dipartimento di Filosofia e Scienze Sociali dell'Università degli Studi di Siena, ma perché lo strumento funzioni è essenziale che il centro di gestione ed amministrazione coincida con il centro della funzione cui verrà destinato per iniziare il processo di appropriazione che può generarsi solamente dal continuo contatto con la realtà degli utilizzatori.

Il sito "Orientati" necessita innanzitutto di una rete di persone che se ne appropri e ne faccia una 'piazza', un luogo di incontro e scambio. Ferme restando le filosofie e le scelte di base effettuate dai responsabili, è importante che i visitatori, siano utenti in cerca di orientamento o operatori, possano trovarvi le informazioni di cui possono avere bisogno, presentate in una forma congeniale e utile. E' importante che venga mantenuto un flusso costante di informazioni sulle necessità degli utenti e su come il sito possa soddisfarle.

Divido le necessità in tre categorie: amministrazione/gestione, manutenzione/aggiornamento contenuti, lavori sul sito.

## **Amministrazione / gestione**

A seguito viene delineata una possibile struttura di gestione del sito.

### **Comitato di Redazione**

Una delle prime necessità da affrontare è la formazione di un comitato di redazione con la funzione di delineare le politiche di gestione del sito e di garantirne l'integrazione con le altre iniziative/attività dell'amministrazione, di decidere sulle necessità di ricerche e studi necessari e sulle produzioni di contenuti. Altre attività come vagliare le proposte che vengano dagli utenti ed utilizzatori, potranno essere delegate al coordinatore.

E' importante che vengano integrate, almeno a livello consultivo, i rappresentanti di tutte le categorie di utilizzatori.

### **Coordinatore**

Il coordinatore dovrebbe diventare il punto di riferimento ed il cardine per tutto quello che riguarda il sito e le sue applicazioni: deve essere in grado seguire ed indirizzare la realizzazione futura di nuovi strumenti e l'implementazione di quelli vecchi e di fare da interfaccia tra programmatori, amministratori del server, comitato di redazione ed utenti, partecipare nel comitato di redazione .

Il coordinatore dovrebbe conoscere a sufficienza le tecniche di comunicazione multimediale e della comunicazione internet, conoscere le filosofie su cui è stato costruito il sito ed i fondamenti dell'orientamento.

## **Orientatore**

Nonostante i servizi di orientamento on-line non siano stati realizzati, occorre che un orientatore si occupi di rispondere alle eventuali domande del forum ed alle e-mail.

Le attività dell'orientatore sono limitate a poche ore la settimana, in aumento con il numero di visitatori del sito.

La persona che si occuperà di questa attività sarà in pratica la 'faccia virtuale del sito' colui o colei che entra in contatto con le persone. Prevalentemente deve avere una buona esperienza nel campo dell'orientamento in modo da poter fornire risposte efficaci e formulate correttamente. Importante che sia cosciente delle problematiche legate alla comunicazione mediata dal computer e la motivazione o la curiosità verso l'utilizzo delle Nuove Tecnologie per l'Informazione. Il livello di alfabetizzazione informatica è solo l'ultimo punto da prendere in considerazione, sufficiente un livello minimo (accensione del computer, collegamento a internet, elementi di navigazione e di uso della posta elettronica) la formazione necessaria per la gestione dei due forum può realizzarsi in poche ore (circa 4).

## **Amministratore del sito**

Per come è strutturato il sito occorre nominare un amministratore che verifichi i contenuti dei forum, effettui le registrazioni dei nuovi utenti, assegni le password e supervisioni all'inserimento dei contenuti si occupi di seguire i lavori relativi all'inserimento dei dati e la manutenzione del sito.

Deve occuparsi di ricevere i commenti e le segnalazioni, organizzarle ed inviarle al coordinatore o comitato di redazione.

Idealmente l'amministratore dovrebbe essere un esperto nella realizzazione di siti web dinamici, capace di realizzare direttamente o assegnare sotto la sua responsabilità i lavori di programmazione necessari per rendere operative le decisioni del Comitato di Redazione.

## **Manutenzione/aggiornamento contenuti**

Il sito necessita di una continua produzione di contenuti. Il gruppo di produzione/ricerca è incaricato di realizzare i documenti per l'aggiornamento e l'inserimento di nuove informazioni.

Può essere stabile o costituito ad hoc per ogni produzione.

I componenti devono avere conoscenza delle filosofie di base dell'orientamento, conoscere le teorie di base della comunicazione multimediale, la storia del sito e della sua evoluzione, degli scopi e dei metodi utilizzati.

E' molto importante la continuità nella presenza di almeno una persona nel gruppo di produzione. Tale ruolo può essere espletato dal coordinatore.

Per realizzare le interviste audio occorre avere competenze specifiche nella conduzione di una intervista destinata al montaggio, uso del computer per la digitalizzazione, conversione e montaggio di documenti audio.

Per quanto riguarda la realizzazione di documenti audiovisivi gli incaricati devono avere competenze specifiche sui linguaggi e sulle tecniche della comunicazione audiovisiva multimediale finalizzata alla didattica e su comunicazione multimediale applicata a internet.

## **Lavori sul Sito**

E' importante che ogni anno vengano realizzati una serie di lavori di manutenzione, di implementazione degli strumenti già realizzati e la realizzazione di nuovi. Per un sito internet no esiste una 'forma definitiva' ma deve essere continuamente adattato alle esigenze degli utilizzatori, anch'esse in continua trasformazione.

Al momento sono stati realizzati solamente gli strumenti più urgenti e le interfacce per la gestione di queste nuove sezioni, sarebbe opportuno migliorare ed estendere la possibilità di gestione remota di altre sezioni, in modo da velocizzarne l'aggiornamento e organizzare meglio la ricerca delle informazioni.

L'esperienza passata ha confermato che sarebbe importante che chi si occupa di programmazione partecipasse al gruppo di lavoro e fosse a conoscenza dei principi di base che reggono il sito e l'orientamento e la formazione. E' spesso difficile far capire a chi si occupa di realizzare siti commerciali, quali possano essere le problematiche di un sito dedicato all'orientamento ed alla comunicazione sociale.

## FONTI

La presente relazione è stata redatta da Fabio Malfatti, basandosi sugli appunti, i documenti e l'esperienza maturata durante le attività svolte nell'ambito dell'intero processo che ha portato alla realizzazione del sito "Oriéntati – Orientàti" dal 1996 al 2002.

Fondamentali sono state le numerose comunicazioni personali, i confronti e le discussioni avvenute durante riunioni o situazioni informali e le relazioni redatte dai componenti il gruppo di lavoro formatosi nel 2002,

Il gruppo di lavoro del 2002 era formato da: Andrea Cappadona, Maurizio Gigli, Elisa Carboni, Cinzia Fia, Milena Tarducci, Suomi Bombelli, Alessandra Pugliese, Attila Capo, Clizia Bigliuzzi, Paolo Fortis, ai quali va un sentito ringraziamento per la disponibilità dimostrata nell'adattarsi alle esigenze di questo particolare lavoro.

Altri basi documentarie consistono in:

- Interviste con gli operatori del Servizio Orientamento, dei Centri Territoriali per l'Impiego e degli Informagiovani della provincia aretina
- RegISTRAZIONI audio ed audiovisive realizzate in varie occasioni durante lo svolgimento delle attività
- I questionari restituiti (Vedi: Allegato n. 1: Analisi dettagliata delle risposte ai questionari)
- Le opinioni ricevute per e-mail o mediante i moduli presenti nel sito.

## **ALLEGATI:**

**Allegato n. 1: Analisi dettagliata delle risposte ai questionari**

**Allegato n. 2: Progetto Orientamento on-line**

## ***Analisi dettagliata delle risposte ai questionari sul sito "Orientati – Orientati"***

**Nota:** L'analisi è stata effettuata solamente su 25 questionari dei 33 ricevuti. Sono stati esclusi i questionari compilati dagli studenti prima dell'intervento di diffusione e l'unico questionario restituito dagli operatori come non significativo.

### **1. Quali sono le tue prime impressioni su questo servizio?**

19 lo ritengono buono e interessante ma obiettano poca chiarezza, seriosità e scarse informazioni per chi non ha le idee chiare; 3 non lo ritengono buono ma disorganico e troppo discorsivo; 2 non ritengono che abbia una forma che colpisca, per esempio nell'uso dei colori; 1 troppo descrittivo

### **2. Hai già usato altri servizi on-line? Come ti sei trovato?**

80% no; 20% si.

Non rispondono alla seconda domanda

### **3.D: Credi che "Orientati" possa essere un servizio davvero utile? Quali sono, secondo te, i suoi limiti?**

20 asseriscono che è molto utile anche se poco schematico, mal organizzato e non da suggerimenti sulla scelta universitaria; 3 rilevano soltanto la mancanza di riferimenti alla scelta universitaria; 2 affermano che tratta molti argomenti ma in maniera poco approfondita ed articolata.

### **4. Cosa ne pensi dei contenuti in generale? Hai trovato quello che ti aspettavi?**

13 non trovano i contenuti buoni e comunque si aspettavano qualcosa di diverso ( test attitudinali, orientamento universitario); 10 ritengono i contenuti buoni, ma lamentano la difficoltà a trovare un filo conduttore; 1 ritiene i contenuti interessanti ma mal organizzati; 1 non ha risposto.

#### **4.a Cosa ne pensi dei contenuti testuali?**

14 obiettano la poca sinteticità, schematicità, la troppa descrittività e discorsività e il fatto che sono troppo lunghi ampi ma poco approfonditi; 7 non hanno risposto; 4 dicono che sono buoni.

#### **4.c Cosa ne pensi dei contenuti audio e video?**

9 li ritengono buoni ed interessanti; 8 non li hanno visti (3 dei quali non hanno potuto vederli); 6 non hanno risposto; 1 ritiene siano pochi; 1 non gli sono piaciuti.

### **5. Cosa ne pensi del sistema di navigazione?**

15 non hanno risposto; 3 fanno notare che è complicato, dispersivo e poco schematico; 2 affermano che è ben organizzato e facile da usare, anche se non colpisce molto; 3 soddisfacenti; 1 sufficiente; 1 ritiene che la pecca sia nella struttura.

**6. [...] Ti piacerebbe avere gratuitamente un Cd-rom con tutto il sito, [...]? E cosa ne dici di poter accedere alle postazioni Internet pubbliche [...]?**

A 20 piacerebbe molto avere il Cd-rom, per consultare il sito con più calma; 2 non hanno risposto; 1 no; 1 preferirebbe usare le postazioni Internet pubbliche; 1 risponde che ha già usato postazioni pubbliche!

**7. Ti piacerebbe avere la possibilità (non l'obbligo) di seguire dei percorsi più strutturati?**

14 rispondono di sì, aiuterebbe ad esplorare meglio il sito e sarebbe più costruttivo; 3 rispondono di no; 3 dicono non saprei (2 dei quali hanno già fatto orientamento); 2 non hanno risposto; 1 ha già fatto orientamento; 1 afferma che dovrebbe essere più strutturato secondo le sue necessità, visto che deve venire incontro alle sue esigenze; 1 risponde in maniera non pertinente.

**8. Ti piacerebbe avere un "assistente" (software o umano) che ti guidi nell'uso di Orièntati?**

20 sostengono di sì, perché il sito è complicato; 4 rispondono no (1 lo dichiara perché trova che il sito sia chiaro, 1 perché ritiene che l'intervento di diffusione sia stato chiarificatore); 1 non troppo.

**9. Pensi che Orièntati sia troppo "freddo" [...]? Pensi che sarebbe meno freddo se ci fosse la possibilità di interagire con altre persone? [...]**

22 credono sia giusto e utile, per semplificare e alleggerire il sito (c'è troppo scritto!), ritengono importante l'interazione con altre persone, dunque lo scambio. Propongono una sorta di chat; 2 credono che in assoluto non sia freddo; 1 non ha risposto.

**10. Pensi che se avessi la possibilità di lasciare dei commenti in modo più diretto (.....), la sfrutteresti?**

14 dichiarano di no (1 lo attribuisce alla timidezza); 7 dicono sì; 4 rispondono non so.

**11. Pensi che se ci fosse la possibilità di partecipare a dei chat o delle audio conferenze tra un orientatore ed altri utenti, lo faresti?**

18 sostengono di sì, perché ritengono utile il confronto, lo scambio di idee; 4 rispondono no; 3 non so.

**12. Cosa ne pensi del Servizio Orientamento e Formazione Professionale e dei Centri per l' Impiego? Ti interessano i servizi da loro offerti?**

13 pensano che siano utili e importanti soprattutto per il futuro; 2 dicono che dovrebbero essere fatti meglio; 3 non hanno risposto; 1 gli interessano abbastanza; 1 per ora non è interessato; 1 risponde di sì; 2 rispondono di no; 1 nonostante abbia visitato il sito, non crede di conoscere ancora i servizi offerti; 1 dice che gli sarebbero interessati sicuramente di più se si fossero occupati della scelta universitaria.

## ORIENTAMENTO ON-LINE: PROGETTO PER IL SITO "ORIENTATI – ORIENTÀTI"

### **Introduzione**

L'orientamento on-line può essere a ragione considerato un'applicazione particolarmente innovativa delle moderne tecnologie della comunicazione, ancora più innovativo della teleformazione nelle sue varie forme (ODL, e-Learning, Computer Supported Cooperative Learning). E' da molti anni che si mettono in pratica tentativi di sfruttare le particolarità dei media elettronici nei processi di apprendimento, sia nel contesto tradizionale dell'aula, sia in ambienti diversi (a casa, in azienda, in contesti di svago). Il sapere in questo campo è quindi relativamente vasto, anche se spesso controverso.

Chi si occupa di orientamento on-line, invece, non può fare affidamento su una altrettanto corposa mole di esperienze pregresse, autorevoli progetti di ricerca, consulenti con esperienze decennali. Non solo: se le motivazioni di base di una sperimentazione del rapporto nuovi media – apprendimento possono apparire abbastanza evidenti, non si può dire altrettanto per quanto riguarda l'orientamento on-line. In parole povere: quale valore aggiunto può fornire l'applicazione dei nuovi media (e in particolare della rete Internet) all'orientamento?

Non è intenzione di chi scrive rispondere a questa domanda in astratto, ma piuttosto analizzare quali possano essere gli aspetti più positivi e forieri di valore aggiunto nell'impiegare tecnologie web in uno specifico servizio di orientamento. In particolare, la nostra analisi è basata su **Orientàti**, un servizio di orientamento a cura dell'Amm. Prov. di Arezzo nato fin dall'inizio come un sito web dedicato all'auto-orientamento professionale.

Orientàti accetta quindi la sfida dell'orientamento on-line, presentandosi da subito come uno strumento innovativo: le possibilità multimediali e interattive di internet vengono sfruttate per offrire agli utenti più chiavi di lettura del territorio aretino (grazie ad una mappa con visualizzazione personalizzabile), nonché la possibilità di confrontarsi col vissuto e le esperienze di altre persone (grazie ad una serie di interviste audio organizzate tematicamente), oltre alla possibilità di mettere in relazione la lettura del territorio con i contributi degli intervistati (grazie ad un accesso alle interviste localizzato sulla mappa e a schede di approfondimento relative al territorio).

La prima fase di sperimentazione di Orientàti può a buon diritto considerarsi conclusa<sup>9</sup>, e questo ha permesso di trarre alcune conclusioni sulla funzionalità dello strumento e di

---

<sup>9</sup> La prima versione operativa di Orientàti viene messa in rete nel settembre 2001 (un prototipo avanzato viene presentato nel febbraio 2001)

porsi nuovi e più precisi interrogativi. Alcuni di questi interrogativi riguardano appunto il concetto stesso di orientamento on-line: cosa ha significato offrire questo tipo di servizio? Quale vantaggio può trarre l'utente da questo servizio rispetto all'uso di servizi più tradizionali? Questi potenziali vantaggi, sono stati effettivamente raggiunti? Quali modifiche si rendono necessarie per raggiungerli?

Questa ricerca nasce appunto dall'esigenza di rispondere agli interrogativi appena esposti. Ispirandosi liberamente alle pratiche di UCD - User Centred Design<sup>10</sup>, si tenterà di analizzare teoricamente i possibili risvolti dell'orientamento on-line, per poi presentare un concept (una proposta di realizzazione concreta) e i relativi requisiti da soddisfare per metterlo in pratica.

## ***L'impianto teorico***

Ti ricordi la nostra guida? L'avevamo comprata in una piccola libreria dell'Île Saint-Louis, Ulysse, specializzata in libri di viaggio, perlopiù usati e spesso sottolineati o annotati dalle persone che avevano fatto quei viaggi lasciando sulle guide i loro appunti, peraltro utilissimi, tipo: "locanda raccomandabile", oppure "strada da evitare, pericolosa", oppure "in questo emporio si vendono tappeti pregiati a prezzi accessibili", oppure "attenzione, in questo ristorante truffano sul conto".

[Antonio Tabucchi, *Si sta facendo sempre più tardi*, 2001]

Il primo passo della nostra ricerca riguarda l'esplicitazione dell'impianto teorico attorno al quale è stato costruito *Orientàti*. In questa sede, ci limiteremo a riassumere i concetti di auto-orientamento e orientamento narrativo.

Uno dei concetti-chiave dell'impostazione teorica di *Orientàti* è **l'orientamento narrativo**, una metodologia innovativa messa a punto dal Centro di Orientamento Professionale della Provincia di Arezzo:

la modalità narrativa è apparsa come la forma più adeguata per stimolare processi nei quali i soggetti possano esplorare se stessi, le proprie aspirazioni e desideri tenendo conto del contesto sociale e culturale in cui vivono. L'orientamento narrativo si configura quindi come un lavoro di elaborazione e costruzione di significati e come processo di crescita personale che deve condurre verso la riscrittura delle proprie storie personali e professionali. La narrazione agisce infatti a tre livelli: come costruzione di significati, come strutturante l'identità, come narrazione di sé. (tratto da *Orientàti*, sez. "Servizi orientamento")

Questa modalità è sfruttata, all'interno di *Orientàti*, presentando una collezione di interviste audio che l'utente può ascoltare liberamente, entrando così in contatto col vissuto degli intervistati. La narrazione degli altri serve quindi come stimolo per

---

<sup>10</sup> Newman 1995, Norman 1986, Preece 1994.

interpretare la propria storia e i propri progetti, notando somiglianze e differenze con le storie narrate da altri soggetti che vivono il nostro stesso territorio:

l'ascolto di esperienze altrui vuole offrire uno strumento analitico ulteriore, di diversa qualità, per definire il "proprio" progetto. Rivedere la storia altrui, o ripercorrere le storie di ieri, può essere utile per ridisegnare anche un bilancio delle proprie potenzialità. In questo senso ogni "altro" è un po' specchio e parte di noi, e chiunque ha qualcosa da imparare dall'esperienza di tutti; così come leggere il territorio con gli occhi degli altri può far apparire evidenze insospettite. (tratto da *Orientàti*, sez. "Il sistema")

Ecco quindi che si capisce il rapporto tra orientamento narrativo e auto-orientamento, espresso dal gioco di parole "orientati-orientati": l'utente non è guidato da un orientatore virtuale, ma si auto-orienta grazie alle narrazioni delle esperienze altrui, opportunamente corredate da schede di approfondimento che forniscono ulteriori informazioni per leggere il rapporto tra ogni singola storia narrata e il territorio e la sua evoluzione storica.

A questo proposito, vorremmo presentare brevemente una recente teoria in voga nel campo dell'Interazione Uomo-Macchina (HCI): la teoria della Social Navigation, o più precisamente la navigazione sociale degli spazi informativi (Munro et al. 1999). Secondo la definizione di Dourish e Chalmers, la social navigation è "*navigation towards a cluster of people or navigation because other people have looked at something*". Nelle situazioni in cui un utente si trova ad esplorare uno spazio informativo relativamente vasto, il comportamento di altri utenti può essere di aiuto, può guidare l'utente stesso indicandogli quali informazioni sono (presumibilmente) più rilevanti per i propri scopi.

Vorremmo qui far notare come l'orientamento narrativo e l'auto-orientamento usati congiuntamente fanno ricorso a meccanismi simili a quelli della Social Navigation: l'utente del sito *Orientàti* può esplorare un vastissimo spazio informativo (costituito da tutte quelle informazioni potenzialmente rilevanti per il proprio orientamento: statistiche sul territorio, corsi professionali, offerta universitaria, ecc.) seguendo i percorsi di altre persone, in particolare gli intervistati. Attraverso l'ascolto della narrazione altrui, l'utente si trova automaticamente ad attivare possibili percorsi di rilevanza attraverso l'enorme (e disorientante) mole di informazioni a disposizione. Non è necessario che l'utente riconosca esplicitamente le somiglianze e le differenze tra il proprio progetto personale e le storie narrate, perché qualsiasi percorso potrebbe attivare interessi non percepiti in precedenza, e quindi non perseguibili esplicitamente:

Antonio ha sempre amato la natura, ma non ha avuto il coraggio di iscriversi a Scienze Naturali perché non si sente affatto portato per le materie scientifiche. Si sta interessando al Terzo Settore, e per questo sta ascoltando l'intervista a Laura, una ragazza che lavora in una Onlus dedicata alla promozione degli scambi interculturali. Scopre che Laura è entrata nel mondo delle Onlus grazie al programma MTV – Medium Term Volunteer, col quale è andata a lavorare per 4 mesi in Messico. L'associazione ospitante si occupa della salvaguardia delle testuggini in via di estinzione, e ha bisogno di volontari a lungo e medio termine per organizzare campi di lavoro in cui si proteggono i nidi di testuggine per permettere ai piccoli

di raggiungere il mare sani e salvi. Antonio, che non aveva mai pensato ad un'esperienza di volontariato all'estero e non conosceva affatto questo programma MTV, decide di seguire il link dalla scheda dell'intervista al sito delle associazioni che offrono MTV.

In questo scenario vediamo come l'utente abbia scoperto un proprio interesse (informarsi sul programma MTV) grazie alla narrazione di una storia solo in parte simile alla sua. Della storia di Laura, Antonio ha tratto varie informazioni utili: 1) l'esistenza di programmi MTV.

2) la validità di un'esperienza MTV per lavorare in difesa della natura pur non avendo una formazione universitaria in Scienze Naturali.

Le stesse informazioni non sarebbero state necessariamente trovate da Antonio se presentate sotto altra forma, in quanto l'utente, prima di ascoltare l'intervista, non era consapevole del legame MTV - esperienza utile per lavorare in difesa della natura, e di conseguenza avrebbe probabilmente snobbato una scheda a proposito dell'MTV, magari pensando che si trattasse di tutt'altra cosa.

Questo è solo un esempio di come la social navigation possa essere un utile meccanismo per esplorare vasti spazi di informazioni. Vediamo come Dieberger et al. (Dieberger et al. 2000) ci presentano alcune delle possibili **funzioni della social navigation**:

- 1) **Come filtro (filtering)**: un ambiente con una quantità di informazioni molto elevata pone l'utente di fronte alla necessità di selezionare le informazioni rilevanti. Questa selezione può essere facilitata se l'ambiente mantiene una traccia dell'attività degli utenti e usa questi dati per pre-selezionare, per ordine secondo la (presunta) rilevanza le informazioni.
- 2) **Come indicatore di "qualità"(quality)**: un ambiente che tiene traccia dell'attività degli utenti può inoltre aiutare a trovare informazioni di qualità, cioè le informazioni più interessanti e valide per l'utente in questione. La validità delle informazioni può dipendere dall'uso che altri utenti fanno di quelle informazioni, più che dalla veridicità delle informazioni stesse. E' il caso di ambienti informativi come quello del Fondo Monetario Internazionale, come illustra Harper (Harper 1999).
- 3) **Come rivelatore dell'attività altrui (social affordance)**: un ambiente che rende l'utente consapevole della presenza degli altri può contribuire a far sentire l'utente meno solo, a farlo sentire in un ambiente vivo e attivo. Può inoltre aiutare gli utenti alle prime armi a capire, osservando gli altri, come si può agire quell'ambiente, cosa in genere si può fare e cosa non si fa. In questo caso l'aiuto può riguardare più il piano emotivo che quello delle attività orientate a uno scopo: nell'osservare e nel percepire l'attività di altre persone l'utente si sente più a suo agio.
- 4) **Come modo per ridefinire l'attività (use reshapes experience)**: la struttura dello spazio delle informazioni può essere modificata dall'attività degli utenti, se

l'ambiente tiene conto di questa attività. E' il caso di alcuni siti di commercio elettronico, ad esempio Amazon.com, in cui l'attività di ricerca di un prodotto può essere adesso effettuata sia seguendo i suggerimenti basati sulle scelte di altri utenti, sia utilizzando la classica ricerca per parola-chiave.

L'applicazione di alcune di queste funzioni a Orientati è ben evidente. Si pensi alla funzione 3: tutto il concetto dell'orientamento narrativo è messo in pratica, come abbiamo detto, attraverso la disponibilità on-line di interviste audio, e questo "popola" il sito di una pluralità di voci (in questo caso anche in senso letterale) che danno inevitabilmente all'utente l'impressione di trovarsi in uno spazio vivo, abitato da più persone, ricco del vissuto di altri. Anche la funzione 4 è individuabile: si pensi allo scenario appena illustrato, in cui la ricerca di informazioni può spostarsi in prevalenza in un settore o in un altro a seconda dei contenuti narrati dagli intervistati e in seguito fruiti dagli utenti. Questo modo di ridefinire l'attività è solo in parte controllato da chi gestisce il sito di Orientati, perché i contenuti delle interviste vengono direttamente dal vissuto delle persone, e i collegamenti che questi contenuti attivano nella mente dell'utente che li ascolta sono del tutto personali e non determinabili a priori. I flussi di esplorazione sono quindi in gran parte in mano agli utenti stessi, ancora di più di quanto non possa accadere in un normale sito web.

Dopo aver analizzato l'impostazione teorica sulla quale si basa Orientati, possiamo tracciare una prima lista di requisiti da soddisfare affinché Orientati possa essere uno strumento funzionale. Questi requisiti sono basati in parte sui risultati dei primi test di valutazione svolti con alcuni utenti, in parte sulle teorie appena esposte, che forniscono il framework teorico all'interno del quale si vuole operare.

<b>1</b>	<p><b>Situazione:</b> Il sito di Orientati offre degli strumenti innovativi (mappa interattiva, interviste audio collegate con schede testuali, interviste video) congiuntamente ad una serie di contenuti più tradizionali (testi sull'orientamento, statistiche, elenco di link rilevanti, di corsi di formazione...). Inoltre il sito è solo una parte del servizio di orientamento offerto dalla Provincia di Arezzo: la sede del Servizio Orientamento e Formazione Professionale di Arezzo, e tutte le sedi dei Centri per l'Impiego offrono l'altra componente (quella "in praesentia", cioè fisica, non on-line) del servizio. In particolare offrono una serie di incontri, individuali o di gruppo, di diverso tipo (Counseling, Colloquio orientativo, Bilancio di competenze, Autovalutazione e definizione di un progetto professionale, La comunicazione nel mondo del lavoro, Orientamento motivazionale, Orientamento all'autoimprenditorialità, Tecniche di ricerca del lavoro).</p> <p><b>Problema:</b> Di fronte ad una tale quantità e diversità di strumenti a disposizione, l'utente prova spesso un senso di smarrimento, e fatica ad individuare il servizio adatto alle proprie esigenze. Rischia così di navigare (naufragare?) all'interno del sito senza meta e di lasciar perdere la sua ricerca di informazioni, magari senza neanche venire a conoscenza di alcuni dei servizi offerti (come gli incontri), radicalmente diversi dall'esperienza della navigazione on-line.</p> <p><b>Requisito:</b> Facilitare il contatto tra l'utente e il servizio Orientati, in modo da rendere chiara la diversità di strumenti a disposizione, il loro uso e le loro possibilità.</p>
----------	---

2	<p><b>Situazione:</b> Il sito Orientati offre una notevole quantità di contenuti fruibili, alcuni dei quali richiedono un collegamento Internet ad alta velocità e un tempo di connessione decisamente prolungato.</p> <p><b>Problema:</b> Molti utenti non hanno a casa un collegamento ad alta velocità, e non possono nemmeno permettersi di tenere occupata la linea telefonica per molto tempo. Per questo motivo i contenuti disponibili rischiano di non essere fruiti, soprattutto quelli audio e video.</p> <p><b>Requisito:</b> Rendere i contenuti totalmente fruibili anche a chi non possiede un collegamento Internet ad alta velocità.</p>
3	<p><b>Situazione:</b> Le narrazioni raccolte nelle interviste offrono un'interessante base di esperienze da ascoltare e dalle quali trarre importanti spunti per il proprio percorso orientativo. Ma le interviste sono dei documenti che richiedono un notevole lavoro, da parte del team di ricerca, per essere presentati sotto la forma attuale (intervista audio indicizzata più schede di approfondimento) e questo rende impossibile una crescita spontanea dell'archivio delle esperienze narrate. Attualmente, l'unico modo che un utente ha di apportare il proprio contributo è l'invio di un commento scritto tramite un formulario presente sul sito.</p> <p><b>Problema:</b> Non è possibile trarre vantaggio dall'esperienza degli utenti, dai loro vissuti, dai percorsi che hanno intrapreso grazie all'uso del servizio. In questo modo si attenuano le funzioni 3 e 4, in quanto l'attività degli altri utenti non è percepibile (le interviste sono presentate dagli autori del sito, appaiono quindi come provenienti dagli autori, non dagli utenti), non si crea un flusso di informazioni in senso inverso (dagli utenti al sito) e non si crea un senso, anche minimo, di comunità tra gli utenti.</p> <p><b>Requisito:</b> Permettere agli utenti di percepire l'attività degli altri utenti, nonché di contribuire con la narrazione dei propri vissuti.</p>
4	<p><b>Situazione:</b> Nonostante l'utile lavoro di indicizzazione delle interviste, si può a buon diritto prevedere una crescente difficoltà degli utenti nell'orientarsi tra tutte le interviste a disposizione, nello scegliere quali ascoltare o meno, anche semplicemente nello scorrere rapidamente gli indici di tutte le interviste. Questo problema potrebbe addirittura acuirsi nel momento in cui gli utenti stessi dovessero avere la possibilità di contribuire in prima persona con la narrazione del proprio vissuto.</p> <p><b>Problema:</b> L'utente rischia di avere una quantità troppo ampia di interviste tra cui scegliere, e l'attuale divisione per categorie (studenti, disoccupati, lavoratori), e per profili professionali potrebbe essere insufficiente.</p> <p><b>Requisito:</b> Offrire all'utente dei criteri in base ai quali scegliere le interviste da ascoltare, dei criteri efficaci rispetto alla quantità di interviste a disposizione e alla quantità e complessità di informazioni contenute in ogni intervista.</p>

### ***Un concept: il meta-orientatore***

Il concept che andiamo a presentare è costruito prevalentemente intorno al requisito n° 1 e ai presupposti teorici già esposti. Come si vedrà in seguito, gli altri requisiti potranno essere soddisfatti o da soluzioni tecniche relativamente mirate, o da soluzioni che si appoggiano al concept.

L'idea di base è quella di **favorire l'auto-orientamento** basato sulla narrazione delle esperienze altrui **offrendo una guida umana** all'uso di uno strumento informatico che permette l'accesso alle narrazioni. In altre parole, l'orientatore non si trova ad essere solo colui che, dopo aver preso coscienza dei bisogni e delle possibilità dell'orientando, fornisce consigli e propone interventi formativi. L'orientatore nella versione on-line è anche colui che aiuta l'utente a muoversi nella panoplia di strumenti che compongono Orièntàti, in primis le interviste, che costituiscono un corpus di dati particolarmente interessante ma anche particolarmente difficile da selezionare. L'orientatore on-line può avere il quadro generale della situazione, per quanto riguarda i contenuti presenti nelle interviste, e **proporre all'utente alcuni punti di partenza**, evitando così lo smarrimento iniziale in cui ci si può trovare di fronte a decine e decine di interviste e profili professionali da ascoltare e da leggere:

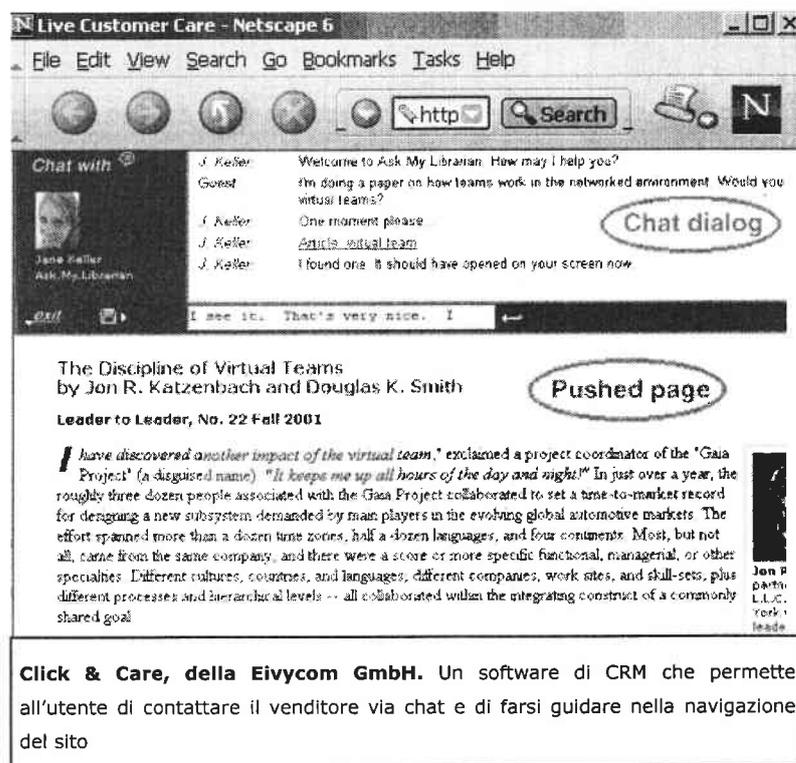
Antonio ha sempre amato la natura, ma non ha avuto il coraggio di iscriversi a Scienze Naturali perché non si sente affatto portato per le materie scientifiche. Si sta interessando al Terzo Settore, e per questo si collega a Orièntàti nella speranza di saperne di più. L'orientatore gli pone alcune domande, e gli consiglia una serie di interviste fatte a persone che hanno lavorato in varie Onlus. Tra queste, Antonio trova un'intervista a una ragazza che è entrata nel mondo delle Onlus grazie al programma MTV – Medium Term Volunteer, col quale è andata a lavorare per 4 mesi in Messico. L'associazione ospitante si occupa della salvaguardia delle testuggini in via di estinzione, e ha bisogno di volontari a lungo e medio termine per organizzare campi di lavoro in cui si proteggono i nidi di testuggine per permettere ai piccoli di raggiungere il mare sani e salvi. Antonio, che non aveva mai pensato ad un'esperienza di volontariato all'estero e non conosceva affatto questo programma MTV, decide di seguire il link dalla scheda dell'intervista al sito delle associazioni che offrono MTV.

In questo scenario vediamo come l'orientatore possa mettere direttamente l'utente sulla "buona strada" nell'esplorare le interviste all'interno del sito. L'orientamento avviene sempre sotto forma di auto-orientamento narrativo, ma l'utente è perlomeno indirizzato verso quelle narrazioni che più probabilmente lo possono interessare, e l'orientatore svolge più la funzione di meta-orientatore.

Inoltre l'orientatore on-line può anche proporre all'utente di visitare alcune sezioni del sito di Orièntàti, quelle che possono essere più rilevanti per quella data persona, ed evitare così che certi strumenti, che nulla hanno di on-line, passino inosservati all'interno di un sito così complesso. Nel caso appena visto, l'orientatore potrebbe proporre ad Antonio di visitare alcune sezioni del sito in cui si trovano link ai siti delle Onlus e a programmi di volontariato organizzati da Onlus.

Il contatto umano, inoltre, potrebbe essere determinante per superare il rifiuto di coloro che si sentono a disagio nel farsi "orientare da un computer". Sebbene Orièntàti parta da presupposti assolutamente opposti, è vero che l'utente può percepire l'attività di orientamento come qualcosa di troppo intimo e delicato per poter essere svolta attraverso un sito web, e il fatto di sapere che ci sono alcune interviste presenti sul sito potrebbe essere insufficiente per mitigare questa impressione. D'altro canto, non tutti sono a loro agio nel parlare apertamente dei loro progetti, magari proprio dei progetti che non riescono a realizzare, o ancora di più della mancanza di progetti professionali (o di quella dei loro figli!). La mediazioni della comunicazione elettronica potrebbe essere

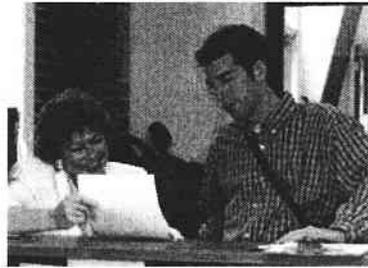
utile a superare questo blocco, così come succede a molte persone che si fidano apertamente via chat o per posta elettronica e che non avrebbero mai il coraggio di parlare faccia a faccia con un'altra persona.



L'orientatore on-line, quindi, dovrebbe avere da un lato le competenze di un normale orientatore, dall'altro un'approfondita conoscenza dei contenuti del sito, inclusa una conoscenza di massima dei contenuti delle interviste. Inoltre dovrà presentarsi agli utenti in modo più "umano e tangibile" possibile, comunicando quindi la propria presenza come persona e come professionista, ma dovrà anche lasciare agli utenti la possibilità di mettersi in contatto in modi meno diretti, ad

esempio senza costringerli a parlarsi a voce.

Per quanto riguarda il contatto tra l'orientatore e l'utente, si potrebbe prevedere una molteplicità di canali comunicativi: il chat per i più timidi, il telefono per i più chiaccheroni, la videoconferenza per chi preferisce "avere davanti una faccia". I vantaggi di un simile approccio sono già stati sfruttati nei software di CRM (customer relationship management), anche se in un contesto assai diverso. Questi software, infatti, sono concepiti per offrire al cliente di un sito di e-commerce un contatto più umano e una risposta più mirata ad eventuali richieste di informazioni sui prodotti offerti. Non è un mistero, infatti, che la maggioranza degli utenti alle prese con acquisti on-line rinuncia a compiere "l'ultimo click" per mancanza di fiducia nel sistema di vendita (sicurezza nell'uso della carta di credito, serietà del venditore, tempi di consegna, merce corrispondente alle aspettative, ecc.), visitando così il sito senza acquistare niente. I software di CRM permettono di instaurare una comunicazione via chat e/o via audio tra l'utente e un agente di vendita, in modo da mitigare gli svantaggi della vendita on-line con un'assistenza pre-vendita offerta in tempo reale da una persona. Nella versione più semplice, un link sulla pagina web attiva una richiesta di assistenza, e in seguito alla quale il venditore richiama il cliente per telefono. Ma esistono anche sistemi che permettono al venditore di guidare passo passo l'utente nella navigazione del sito (il cosiddetto co-browsing).



**L'orientatore è: disponibile/ occupato.** Due immagini che potrebbero dare all'utente l'idea della disponibilità dell'orientatore.

Per invogliare l'utente a mettersi in contatto con l'orientatore e soprattutto per dare l'impressione di trovarsi non solo in un sito ma anche davanti a uno sportello on-line di orientamento, si potrebbe concepire la presentazione del

servizio proprio sulla falsa riga dei Centri per l'Orientamento: l'utente si trova di fronte all'immagine di una persona seduta ad una scrivania, pronto a dialogare con lei/lui, o anche occupato a dialogare con un altro utente (una sorta di "fare la fila on-line", sicuramente molto originale e contro tendenza!). L'immagine dell'orientatore, con tanto di nome e cognome, potrebbe dare subito un senso di disponibilità di un contatto umano, pronto a mettersi a disposizione dell'utente, anche quando questo si cela dietro l'anonimato di Internet.

Per guidare l'utente all'interno del sito, si potrebbe prevedere una "navigazione assistita": il browser dell'utente visualizza le pagine selezionate dall'orientatore, in modo da non obbligare l'utente a memorizzare o a scriversi i consigli che gli vengono forniti. L'orientatore e l'utente potrebbero dialogare in tempo reale vedendo le stesse pagine, e questo permetterebbe di familiarizzare con Orientati in modo rapido (e soprattutto efficiente e "friendly").

**Web Designer**

**Definizione** **Formazione** **Scheda professione** **Distribuzione geografica**

**multimediali"** e' una figura professionale in grado di coniugare capacità creative e grafiche con le moderne conoscenze in campo informatico, svolgendo un servizio che rientra nell'ambito promozionale di imprese e enti pubblici. Svolge un lavoro tecnico e allo stesso tempo creativo, fornendo al cliente forme grafiche e (molto spesso) i contenuti, del messaggio che il cliente intende trasmettere via internet. Deve avere competenze in grafica, copywriting, inserimento dei siti nei motori di ricerca e inserimento dei siti web nella rete.

E' spesso affiancato da un tecnico informatico che realizza e implementa le idee grafiche e testuali del "web designer". In ogni caso per una grande versatilità nell'utilizzo di competenze grafiche, informatiche, creative e di studio del marketing.

*"Nella sezione Orientarsi trovi molti profili professionali, tra cui Web Designer, che ti consiglio di leggere"*

Se ci sono dei vincoli di tempo che impediscono di proseguire l'esplorazione insieme, l'orientatore potrebbe lasciare all'utente una lista di link consigliati (vedi figura), e questa lista potrebbe essere memorizzata sul server per un successivo utilizzo da parte

dell'utente. Questo contribuirebbe a dare l'impressione all'utente di "avere il suo posto" nel sito e di essere "ricordato" da chi offre il servizio.



Questo tipo di contatto potrebbe poi sfociare in un contributo da parte dell'utente, che potrebbe essere invogliato a lasciare la sua intervista sul sito. In questo modo si facilita l'aggiunta di nuove interviste, perché si ha già un contatto con un utente (è già stabilito un certo grado di reciproca fiducia) e perché si potrebbe realizzare l'intervista direttamente per telefono.

Sempre nell'ottica di comunicare una forte integrazione tra il sito e i servizi offerti *in praesentia* dai Centri per l'Orientamento, si dovrebbe non solo proporre agli utenti del sito un chiaro invito a visitare questi centri, ma anche presentare il sito stesso a chi viene a visitare questi centri. In altre parole, l'orientatore on-line potrebbe svolgere faccia a faccia un lavoro simile a quello che svolge on-line, lasciando poi all'utente la scelta di esplorare il sito dalle postazioni dei Centri per l'Orientamento, da casa sua, ecc. Questo potrebbe risolvere anche il requisito n° 2: se il collegamento avviene dai computer dei Centri

per l'Orientamento, ci saranno minori problemi di lentezza del collegamento, costi a carico dell'utente, ecc. Si potrebbe anche pensare di produrre un CD-ROM da distribuire a chi desidera ascoltare in tutta calma le interviste. Questo prodotto non sarebbe ovviamente aggiornato quanto il sito, ma consentirebbe comunque di avere la maggior parte delle interviste disponibili anche senza collegamento a Internet e quindi senza lo stress dei costi di connessione.

## Requisiti

Dopo aver illustrato il concept, riassumiamo i requisiti funzionali che il sistema deve rispettare per permettere di realizzare un siffatto servizio. Abbiamo diviso i requisiti del sistema da quelli che riguardano l'operatività dell'orientatore, che consideriamo requisiti "istituzionali" o comunque relativi alla formazione dell'orientatore. Ricordiamo in questa sede che l'orientatore deve avere le normali competenze richieste ad un orientatore tradizionale, oltre alle competenze richieste per usare con disinvoltura il computer col quale sarà in comunicazione con gli utenti (conoscenze generali sull'uso del computer e conoscenze specifiche del sistema software che sarà usato per erogare il servizio).

Requisiti di sistema
1. Permettere all'utente di vedere immediatamente se l'orientatore è disponibile (possibilmente fornendo un'immagine dell'orientatore al suo posto di lavoro), e in questo caso di stabilire una comunicazione con lui.
2. Permettere audio e video conferenza tra utente e orientatore (con particolare enfasi sulla ripresa audio e video dell'orientatore).
3. Il software lato client deve essere standard (o autoinstallante, tipo ActiveX, Java applet) e integrato nel browser.
4. Permettere un collegamento chat, possibilmente senza un client dedicato (usando il browser web).
5. Permettere il browsing assistito tra utente e orientatore. Possibilmente, oltre al semplice "push" delle pagine, l'utente dovrebbe poter vedere il puntatore del mouse dell'orientatore, e l'orientatore quello dell'utente.
6. Permettere all'orientatore di memorizzare una lista di link e di note in uno spazio personale a cui può accedere l'utente. Possibilmente, questo deve essere fattibile tramite un semplice drag-n-drop tra il browser dell'orientatore e la lista dei link dell'utente.
7. Il software deve permettere la memorizzazione di profili utente, in modo che l'orientatore possa richiamare immediatamente le informazioni riguardo all'utente con cui sta parlando (link consigliati, annotazioni, ecc.)

Requisiti istituzionali
1. L'orientatore deve avere a disposizione in modo ergonomico tutti gli strumenti di comunicazione (videocamera, microfono, telefono, monitor del computer, tastiera e mouse), per poterli usare immediatamente a seconda del canale comunicativo scelto dall'utente.
2. L'orientatore deve operare a partire da una postazione dedicata, anche come spazio di lavoro, per permettere un uso ottimale della conferenza audio e video (evitando cioè rumori di sottofondo, distrazioni varie, ecc.).
3. L'orientatore deve essere disponibile almeno in orari simili a quelli di un normale sportello aperto al pubblico, e se possibile anche in orari serali.
4. L'orientatore deve conoscere bene i contenuti del sito e i servizi offerti dai Centri per l'Orientamento.

5. L'orientatore deve avere un'idea generale dei contenuti delle interviste, in modo da poter consigliare in tempo reale l'utente.

## **Conclusioni**

La realizzazione di un servizio di orientamento on-line come quello appena delineato non è certo tra i compiti più facili da realizzare per chi si occupa di tecnologie per la comunicazione. Come abbiamo detto in apertura, si tratta di un progetto innovativo e non si possono quindi applicare soluzioni pronte per l'uso.

Data l'esistenza di prodotti pensati per esigenze in parte simili a quelle esposte, e data la flessibilità tipica dell'infrastruttura Internet, si può pensare ad adattare dei prodotti/servizi già esistenti, come i software di CRM. Alcuni di questi software sono i prodotti della Netdive.com (SiteSticky e CallSite), della WebHelp.fr, della già citata Eivvycom (Clic&Care), della ezWebCar.com. In certi casi, non c'è nemmeno bisogno di acquistare il software: viene venduto il servizio, completamente accessibile via web, al prezzo di un abbonamento mensile (indicativamente 100\$ al mese per ogni "agente", cioè per ogni orientatore).

Si può altrimenti pensare ad una soluzione da costruire da zero, il cui costo dipenderà totalmente dallo sviluppatore che lo realizzerà e dalle scelte hardware e software che farà.

Ci preme sottolineare che, data la natura innovativa del servizio, è particolarmente importante che l'interazione con l'utente sia semplificata al massimo, che l'utente non debba imparare nuove procedure. Per questo abbiamo specificato l'importanza di un'integrazione delle funzioni di comunicazione con il browser web. Molti utenti potrebbero essere diffidenti verso un servizio così atipico per un sito web e potrebbero lasciar perdere solo per questo. A maggior ragione, quindi, potrebbero scoraggiarsi facilmente di fronte ad una procedura che richieda configurazioni particolari, o l'uso di più software distinti, o conoscenze informatiche non di base. La facilità d'uso e soprattutto, lo ripetiamo, l'integrazione col sito web di Orientati, dovrebbero essere criteri di scelta più importanti rispetto alla quantità di funzioni possibili o alla raffinatezza delle soluzioni tecniche. Tanto per fare un esempio pratico, è meglio una funzione di chat realizzata con un form HTML (che non permette l'uso di colori e caratteri diversi) che con un apposito client che deve essere scaricato, configurato e imparato a usare dall'utente.

## **Bibliografia**

- Dieberger A., Dourish P., Höök K., Resnick P., Wexelblat A., 2000, "Social Navigation: Techniques for building more usable systems", in *Interactions* vol. VII.6.
- Harper R., 1999, "Information that counts: A sociological view of information navigation", in Munro A. et al. 1999.
- Munro A., Höök K., Benyon D. (eds.), 1999, *Social Navigation in Information Space*, Springer.
- Newman W. M., Lamming M. G., 1995, *Interactive System design*, Harlow, Addison Wesley.
- Norman D., Draper S. W., 1986, *User-Centered System Design: new perspective on human-computer interaction*, Hillsdale : Lawrence Erlbaum.
- Norman D., 2000, *Il computer invisibile*, Milano, Apogeo.
- Preece J., 1994, *Human-Computer Interaction*, Harlow, Addison-Wesley.

## **Costi**

Per stimare i costi di realizzazione di un progetto del genere abbiamo fatto stilare un preventivo inviando il progetto di cui sopra. I costi sono da considerarsi 'di minima' e comunque solamente indicativi

## **Preventivo**

Come richiestoci vi facciamo pervenire un preventivo per una soluzione di Crm personalizzata in base alle esigenze che ci avete descritto.

La nostra proposta parte dall'esigenza di facilità d'uso e di integrazione con il sito Orientati che emerge dall'analisi inviateci.

## **Il progetto**

La fase di sviluppo avrà inizio con la creazione di un sistema di registrazione al sito dove l'utente inserirà pochi dati personali (minimo username e password) in modo da poter gestire i links preferiti e la creazione di profili. In questo modo si potrà avere uno storico dell'utente che potrà rendere conto delle precedenti note inserite dagli orientatori.

La seconda fase prevede lo sviluppo di un sistema di amministrazione per creare i profili degli orientatori e per mettergli a disposizione un'area personale dove, dopo essere entrati con loro user e password, risulteranno loggati e quindi online per gli utenti che vorranno consultarli. Ogni orientatore ha una propria postazione fornita di webcam che, tramite il software in dotazione, invia in ftp le immagini in diretta; le immagini saranno pubblicate sul sito e indicheranno lo stato di login dell'orientatore (online/offline).

L'utente, una volta inserite username e password, potrà navigare liberamente nel sito e avere la possibilità di accedere ad una sezione dove visualizza le webcam relative agli orientatori online; a questo punto l'utente può scegliere se chattare con l'orientatore prescelto (nel caso questo fosse libero) o avviare una comunicazione audio/video. Alternativamente l'utente può richiedere supporto da qualsiasi pagina del sito cliccando su un link presente solo se egli ha già inserito username e password.

Una volta avviata la comunicazione l'orientatore ha a disposizione uno spazio dove poter chattare con l'utente, uno spazio dove poter aggiungere note riguardanti lo stesso, uno spazio dove poter suggerire links nella scheda personale dell'utente e uno spazio dove avrà a disposizione le informazioni registrare nel database che riguardano la persona con la quale sta interagendo.

L'utente, invece, visualizzerà la chat e i links preferiti personali.

Nella stessa interfaccia l'utente avrà a disposizione un pulsante per avviare la comunicazione audio/video e una sorta di co-browse nel quale non sarà comunque possibile visualizzare in real-

time le azioni dell'orientatore date le limitazioni di banda che questa operazione potrebbe portare e i limiti che una tecnologia complementare ad una progettazione attenta alla facilità d'uso impone.

### **Note tecniche**

Una progettazione che sia il più possibile user-friendly suggerisce di adottare soluzioni che non si discostino dal bagaglio di conoscenze informatiche che l'utente acquisisce con l'interazione quotidiana con il suo computer.

Premettiamo che le soluzioni seguenti sono compatibili con server Microsoft e Linux e necessitano della presenza sul server di una Java Servlet (solo per alcuni software), di Php e MySql per la gestione dei database;

attualmente il server che ospita il sito [orientati.impiego.provincia.arezzo.it/](http://orientati.impiego.provincia.arezzo.it/) non ha installata una Java Servlet mentre dispone già di Php e MySql.

Per la chat audio/video abbiamo pensato di implementare un sistema che sfrutti le potenzialità di Microsoft NetMeeting®, software installato di default con i sistemi operativi di Microsoft e con Internet Explorer per sistemi quali Macintosh e molto diffuso. L'utente potrà quindi, cliccando su un pulsante posto nella sezione "webcam" del sito, avviare una comunicazione audio/video con l'orientatore che visualizza in webcam se questo non è impegnato a interagire con un altro utente. In alternativa è possibile implementare una chat audio/video in java; l'operazione prevede dei costi aggiuntivi e la disponibilità sul server di una java servlet per poter installare un server di chat.

Per quanto riguarda il sistema di co-browse la soluzione che proponiamo prevede la creazione di un software Java (che quindi necessita della Java Servlet installata sul server) che faccia visualizzare all'utente le pagine che l'orientatore sta visitando omettendo solo il movimento del mouse richiesto in analisi; a fronte di questa piccola perdita si potrebbe avere un sistema completamente residente sul server che quindi non richieda installazione di software terzi.

## Preventivo spese

**I prezzi indicati sono intesi iva 20% esclusa**

Realizzazione sistema di iscrizione al sito e amministrazione utenti	550,00 €
Realizzazione dell'amministrazione orientatori, area personale, interfaccia con chat e gestione informazioni utente	1.700,00 €
Realizzazione dell'amministrazione orientatori, area personale, interfaccia con chat e gestione informazioni utente	1.700,00 €
Implementazione sistema di invio immagini webcam via ftp e visualizzazione sul sito	400,00 €
Realizzazione interfaccia che sfrutta Microsoft NetMeeting® per chat audio/video	600,00 €
Implementazione sistema di co-browse realizzato in Java	900,00 €
Implementazione chat audio/video in Java	1.650,00 €
Totale	7.500,00 €

**Il presente preventivo ha validità di 4 mesi dalla data indicata in fondo al documento**

Siena lì 22-11-2002

# INDICE

<b>SITO "ORIENTATI – ORIENTATI" RELAZIONE FINALE.....</b>	<b>1</b>
PREMESSE.....	1
<i>Identificazione.....</i>	<i>1</i>
<i>Coinvolgimenti.....</i>	<i>1</i>
<i>Precedenti.....</i>	<i>1</i>
<i>Obiettivi.....</i>	<i>2</i>
<i>Metodi.....</i>	<i>2</i>
<i>Qualificazione - caratteristiche.....</i>	<i>2</i>
LE IPOTESI DI PARTENZA.....	3
<i>La rete.....</i>	<i>3</i>
<i>Tecnologie per la comunicazione.....</i>	<i>4</i>
<i>Rete di conoscenze.....</i>	<i>5</i>
<b>LA REALIZZAZIONE PRATICA.....</b>	<b>6</b>
SITO VERSIONE 2000.....	6
SITO VERSIONE 2001.....	9
SITO VERSIONE 2002.....	10
<b>LA SPERIMENTAZIONE.....</b>	<b>15</b>
IPOTESI.....	15
GLI INTERVENTI DI DIFFUSIONE/SPERIMENTAZIONE.....	16
<i>Struttura generale degli interventi.....</i>	<i>16</i>
<i>Problemi.....</i>	<i>16</i>
<i>a. Operatori.....</i>	<i>17</i>
<i>b. Insegnanti operatori per l'orientamento.....</i>	<i>18</i>
<i>Osservazioni sui due gruppi: insegnanti ed operatori.....</i>	<i>19</i>
<i>c. Alunni.....</i>	<i>20</i>
<i>d. Fiere – Eventi.....</i>	<i>21</i>
<i>Questionari.....</i>	<i>23</i>
<i>Vedi anche allegato n. 1: Analisi dettagliata delle risposte ai questionari.....</i>	<i>24</i>
<b>I RISULTATI.....</b>	<b>25</b>
<i>Strutture insufficienti.....</i>	<i>25</i>
<i>Che cosa significa orientamento?.....</i>	<i>25</i>
<i>La comprensibilità del sito.....</i>	<i>26</i>
<i>Auto-orientamento.....</i>	<i>26</i>
<i>Orientamento on-line.....</i>	<i>27</i>
<i>Il sito perché?.....</i>	<i>27</i>
<b>NECESSITÀ FONDAMENTALI PER IL FUNZIONAMENTO DEL SITO "ORIENTATI – ORIENTATI".....</b>	<b>29</b>
<i>Amministrazione / gestione.....</i>	<i>29</i>
<i>Manutenzione/aggiornamento contenuti.....</i>	<i>30</i>
<i>Lavori sul Sito.....</i>	<i>31</i>
<b>FONTI.....</b>	<b>32</b>
ALLEGATI.....	33
<b>INDICE.....</b>	<b>52</b>