

# Produzione e gestione delle informazioni: criteri e condizioni di efficacia

Andrea Trevisani - ASTER Risorse per l'orientamento e il Lavoro

## Introduzione

L'*informazione* nel processo di orientamento può essere definita come una *condizione di base* per assicurare a tutti i cittadini la possibilità di formulare scelte motivate e consapevoli sui percorsi formativi e lavorativi.

Parlare di condizione di base significa avere chiaro che *l'informazione non esaurisce il processo di orientamento*, sia dal punto di vista dell'utente sia dal punto di vista dell'operatore, ma che tuttavia un *adeguato patrimonio informativo è una pre-condizione* senza la quale le attività di consulenza orientativa perderebbero la loro finalizzazione e la loro efficacia.

Il *tema dell'informazione* che negli ultimi anni era rimasto sullo sfondo nel dibattito sull'orientamento dopo aver conosciuto, verso la fine degli anni 80, una forte attenzione - anche in concomitanza dell'apertura dei primi servizi informativi rivolti all'utenza giovanile (Informagiovani) - *ritorna oggi di grande attualità* a partire da alcune condizioni che hanno modificato profondamente il contesto di riferimento e che possono essere richiamate da due parole chiave: *tecnologie dell'informazione e della comunicazione ed Europa*.

Senza addentrarci in una riflessione approfondita sul tema delle tecnologie dell'informazione va però richiamato come il sempre più diffuso utilizzo di Internet e lo sviluppo di tecnologie web sempre più sofisticate impongano un ripensamento profondo delle teorie e delle pratiche di orientamento, soprattutto in relazione alle problematiche e alle opportunità offerte dalle «nuove» tecnologie sul piano della comunicazione e della diffusione delle informazioni.

La *tecnologia web*, infatti, rappresenta un *potente «strumento» da utilizzare e integrare nelle pratiche di orientamento* che può andare nella direzione di un potenziamento delle funzioni di pubblica utilità e di sviluppo complessivo del sistema ma che produce tanto un *cambiamento radicale nel sistema di opportunità offerte ai cittadini* quanto un *mutamento rilevante nelle pratiche professionali degli operatori del settore*, con la conseguente necessità di acquisire nuove e più articolate competenze.

Un forte impulso in questa direzione è stato dato sicuramente dalla riflessione e dalle decisioni assunte dalla Commissione Europea che, intervenendo sulle tematiche relative all'istruzione e alla formazione, già a partire dalla metà degli anni 90 segnalava come «area di attenzione» delle politiche comunitarie la gestione della informazione e in particolare il rapporto tra orientamento e tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

Dopo il Consiglio Europeo di Lisbona (marzo 2000) e le linee guida per l'occupazione per il 2001 e il 2002 che chiedevano espressamente agli Stati membri di creare e migliorare le banche dati sulle offerte di occupazione e di formazione, nella prospettiva della loro interconnessione a livello europeo, questa attenzione si è tradotta anche in atti concreti: sia nella Comunicazione della Commissione *Realizzare uno spazio europeo dell'apprendimento permanente* (novembre 2001) sia nel *Piano di azione della Commissione per le competenze e la mobilità* (febbraio 2002) si dà formalmente il via allo sviluppo di un *portale europeo sulle opportunità formative (Ploteus)*.

Questo portale - il cui prototipo verrà presentato entro la fine dell'anno - conterrà informazioni su tutti i livelli di istruzione e formazione degli stati membri, dalla scuola dell'obbligo all'istruzione universitaria e post-universitaria, dalla formazione professionale all'educazione degli adulti.

Il coinvolgimento del *Centro Risorse Nazionale per l'Orientamento* in questo progetto - essendo stato identificato dalla Commissione e dal Ministero del Lavoro come il referente ideale nell'intervento di selezione e classificazione delle risorse informative nazionali da mettere a disposizione - ci ha permesso di partecipare in modo diretto al dibattito nazionale ed europeo sulle banche dati relative alla formazione e di rilevare come il tema della produzione/gestione delle informazioni costituisca un problema cruciale in tutti i paesi, anche in contesti nazionali dove maggiore e più strutturato è stato l'intervento pubblico sui temi dei sistemi di informazione per i cittadini (ad esempio Francia e Germania).

Un ulteriore elemento da richiamare per collocare correttamente le problematiche relative alla produzione e gestione di informazioni nel processo di orientamento è relativo ai cambiamenti - che avranno un forte impatto anche in termini organizzativi - che si produrranno nel contesto regionale sia a seguito delle scelte effettuate da diversi servizi provinciali, sia in relazione ai contenuti del progetto di legge regionale che prevede un'ampia *diffusione e «decentralizzazione» dei servizi informativi a livello territoriale.*

Nella prospettiva indicata dal progetto di legge, la *gestione delle risorse informative* - un processo articolato e complesso che comprende tanto il reperimento, trattamento e diffusione di materiali informativi esistenti quanto la produzione ex novo di materiali informativi adeguati alle esigenze dell'utenza - e l'*erogazione dell'informazione all'utenza* saranno funzioni che vedranno il coinvolgimento di un numero sempre più vasto di soggetti diversi per storia, cultura «aziendale», competenze e ambiti di intervento.

La presenza di una rete di servizi territoriali - direttamente afferenti alle strutture pubbliche e/o in convenzione - e di una molteplicità dei soggetti che sono e/o verranno coinvolti nel processo di erogazione dell'informazione rimandano direttamente al tema delle «*garanzie*» per l'*utenza* rispetto non solo alle *modalità* con cui verranno offerti questi servizi ma anche alla *correttezza/congruità dei contenuti* informativi proposti.

Non vi è dubbio, quindi, che a fianco delle problematiche che possono essere ricondotte alla discussione sugli standard di erogazione del servizio occorrerà interrogarsi anche sul nuovo ruolo che l'*ente pubblico*, ai diversi livelli (regionale, provinciale), dovrà assumere *in materia di regolazione e governo di questa «offerta informativa» diffusa.*

## **I nodi critici**

Gli elementi di contesto brevemente richiamati ci portano dunque a esplicitare nuove questioni e problematiche ancora insolute che riguardano la gestione efficace delle risorse informative in relazione a due diversi aspetti:

- *qualità*
- *contenuti e strumenti.*

Va precisato che l'ambito della riflessione è circoscritto al tema della produzione e del trattamento dell'informazione, lasciando sullo sfondo il problema dell'erogazione che implica problematiche strettamente connesse con la ridefinizione del sistema e le competenze degli operatori.

## **Qualità**

Le caratteristiche del contesto generale di riferimento prima sinteticamente richiamate - in particolare lo sviluppo delle tecnologie web da un lato e la molteplicità dei soggetti che sono e/o verranno coinvolti nel processo di erogazione dell'informazione dall'altro - rendono di fatto urgente la *definizione di criteri condivisi*, sul piano regionale, *per la produzione delle informazioni destinate all'utenza.*

In una prospettiva che vede sempre più soggetti impegnati non solo nella fase di erogazione delle informazioni ma anche di produzione/adattamento dei contenuti informativi, diviene cruciale rafforzare il *ruolo di garante* della struttura pubblica nei confronti dell'utenza finale. E' cioè necessario assicurare all'utente che l'informazione che riceve in un luogo che viene associato e/o percepito come «pubblico» - anche se gestito in convenzione da società private - risponda a criteri di «oggettività», «trasparenza» e «aggiornamento» che rendono chiaramente identificabile questa informazione come «altro» dall'informazione promozionale e di immagine.

La conferma che si tratti di un argomento tutt'altro che secondario e sul quale sarà necessario assumere decisioni anche in ambito regionale, proprio nell'ottica di assicurare un servizio efficace per l'utenza, viene anche dall'analisi dei comportamenti assunti a questo proposito da quei paesi dove storicamente maggiore è l'attenzione alle problematiche dell'orientamento e in cui questa problematica è stata affrontata tanto indicando semplicemente delle *linee guida* di riferimento (per la redazione di testi scritti, per l'utilizzo di internet, per il materiale video, per i software in auto-consultazione sugli interessi professionali che incrociano informazioni sull'utente e informazioni sulle professioni) quanto giungendo addirittura alla definizione di *norme dettagliate e vincolanti.*

Considerando ad esempio il caso dell'offerta formativa, è ragionevole attendersi dal sistema regionale - le strutture centrali e le realtà territoriali nel loro insieme - la definizione dell'insie-

me delle unità informative che il servizio pubblico reputa «necessarie e sufficienti» a descrivere l'offerta in modo da mettere in grado l'utente di distinguere fra materiale informativo prodotto da un soggetto *super partes* rispetto a quello prodotto (legittimamente e con fondi propri) da ciascuna struttura educativo/formativa (es. nel depliant della scuola può essere legittimo parlare di ambiente «moderno e confortevole» ma i materiali informativi dell'ente locale dovrebbero essere costruiti a partire da criteri verificabili).

### **Punti di discussione**

Le attuali modalità di messa a bando delle attività relative alla produzione di materiale informativo consentono all'ente pubblico di svolgere la sua funzione di garante della qualità? E in caso di «ruolo forte» dell'ente pubblico in qualità di garante nei confronti dell'utente quali opzioni sono praticabili e attraverso quali percorsi?

Attraverso quali dispositivi garantire la gestione e l'aggiornamento continuo delle basi dati (requisito indispensabile di un'informazione di qualità) finanziate attraverso bandi pubblici?

È utile arrivare a definire degli standard «di prodotto» sui materiali informativi, cioè, uno strumento che definisca almeno:

- le unità informative che l'ente pubblico reputa «necessarie e sufficienti» a descrivere compiutamente l'ambito su cui si eroga l'informazione;
- l'adeguatezza del linguaggio comunicativo in funzione del target e del supporto utilizzato (cartaceo, web, multimediale, ecc.)?

È sufficiente l'attenzione dedicata fino ad ora nei percorsi di formazione e riqualificazione degli operatori del nostro sistema regionale allo sviluppo di competenze legate alla gestione delle risorse informative?

### **Contenuti e strumenti**

Il cuore dell'informazione orientativa, se si guarda alla letteratura sul tema e all'esperienza di realtà a più lunga tradizione sui servizi di orientamento, sembra essere il tema delle professioni. Anche l'indagine OCSE in corso di realizzazione tematizza l'aspetto del miglioramento delle informazioni sulle professioni come uno dei temi centrali per migliorare i servizi di orientamento. Su questo aspetto anche l'ISFOL ha intensificato la produzione mettendo a disposizione prodotti che pongono attenzione agli aspetti comunicativi e alla fornitura di un'informazione di base sui diversi settori economici.

A questo proposito può essere interessante considerare con attenzione l'esperienza dell'ONISEP francese che, su una solida base informativa relativa alle professioni gestita centralmente e «arricchita» dalle diverse strutture territoriali, realizza molteplici prodotti (riviste, libri, cd rom) destinati a target diversi proprio perché sembra rappresentare una possibile modalità con cui rispondere a bisogni presenti anche sul nostro territorio, bisogni che hanno portato molte realtà provinciali a produrre «artigianalmente» proprie banche dati o supporti informativi a partire dai prodotti in commercio e da ricerche effettuate in proprio.

Resta aperto quindi, in questo contesto, il problema della dotazione di un patrimonio informativo - stabile e aggiornato con continuità - sulle professioni declinate a livello locale e correlate ai diversi bisogni informativi di target di utenti (studenti della scuola media inferiore, superiore, universitari, adulti, genitori, portatori di handicap, ecc.).

Indissolubilmente connessi al tema delle professioni vi sono, ovviamente, quello dell'offerta formativa - e dunque della disponibilità di informazioni che illustrino i percorsi di accesso alle professioni - e delle opportunità lavorative - le offerte del sistema delle imprese e dei mercati locali -.

Questi due ambiti - che completano idealmente l'ossatura centrale del patrimonio informativo necessario a svolgere efficacemente la funzione orientativa, associando al cosa (la professione che si è scelta) il come (i percorsi per l'accesso alla professione) e il dove (il sistema delle imprese ed il mercato in cui si può «esercitare») - rimandano inevitabilmente al dibattito e alle riflessioni che ci hanno accompagnato in questi anni sull'adeguatezza, la completezza e l'affidabilità dei sistemi informativi relativi all'istruzione, alla formazione professionale e al lavoro.

A questo proposito, senza addentrarci nelle problematiche tecnico/operative relative all'insieme dei sistemi informativi regionali su questi temi che in più occasioni sono state già state oggetto di discussione, vale la pena richiamare come la ricerca che abbiamo realizzato per rispondere alle richieste della Commissione Europea abbia messo in evidenza le difficoltà che

praticamente in tutte le realtà regionali si riscontrano nella predisposizione di sistemi informativi che gestiscano informazioni - tanto sull'offerta formativa come sulla scuola o sul lavoro - in un'ottica orientativa.

Proprio perché nessun sistema informativo regionale è risultato di fatto essere in grado di fornire informazioni immediatamente fruibili dall'utenza finale è importante riflettere su questo risultato e cercare di capire quali possono essere le cause di una simile situazione. E' improbabile, infatti, che un panorama così «deprimente» dal punto di vista dell'efficacia informativa sia da ricondurre unicamente all'incapacità delle centinaia di tecnici ed esperti che, praticamente in tutte le realtà regionali, sono stati impegnati nello sviluppo e realizzazione di questi sistemi.

Con tutta probabilità, per affrontare la questione, occorre spostare l'attenzione dalle problematiche tecniche/operative del singolo sistema informativo (scuola, formazione professionale, lavoro) - problematiche che pure richiedono interventi specifici per rendere più funzionale il lavoro all'interno delle singole aree - e ragionare invece con maggior precisione sulla tipologia e sulle caratteristiche delle informazioni necessarie a supportare efficacemente l'attività orientativa.

Il patrimonio informativo che occorre considerare in un percorso di orientamento è infatti il prodotto di un meta-sistema in grado di connettere ed integrare efficacemente informazioni che provengono dai diversi sottosistemi - il percorso «cosa, come, dove» prima richiamato. Pertanto la realizzazione di un sistema «dedicato» all'orientamento risente inevitabilmente sia delle problematiche relative ai singoli sottosistemi (scuola, formazione e lavoro) sia dell'effettiva possibilità di integrazione delle basi di dati che, a tutt'oggi, sono stati sviluppati per rispondere ad esigenze informative di tipo statistico e/o amministrativo.

### **Punti di discussione**

Se è ragionevole pensare che il sistema informativo per l'orientamento sia costruito a partire da questi tre cardini: «cosa, come e dove», quale modello organizzativo deve essere alla base di tale sistema in modo che, da un lato, garantisca l'esistenza di materiali sviluppati su base regionale, dall'altro faciliti con criteri condivisi l'adattamento/approfondimento locale?

Partendo dal presupposto che esiste un sistema informativo regionale su istruzione e formazione professionale e che ne è stata ripresa l'attività di aggiornamento, pur permanendo ancora irrisolte le problematiche relative all'integrazione:

- è utile dare nuovo impulso al lavoro avviato in ambito regionale sul tema delle professioni implementando un sistema informativo di riferimento dal quale sia possibile trarre gli elementi per la rielaborazione di materiali diversi declinati (anche a livello locale) in funzione di target di utenza diversificati?
- sul sistema informativo relativo alle imprese, in vista della riprogettazione in ambito regionale del SIL, è possibile definire un insieme di requisiti informativi che risulti essere immediatamente utili a fini orientativi?