

L'informazione nell'orientamento: una questione di carattere formativo

http://rivista.edaforum.it/numero6/monografico_margottini.html
ANNO 2 / N.6 - 30 ottobre 2006 - **Orientamento ed educazione degli adulti**

Informazione e orientamento

Dal Congresso Unesco di Bratislava del 1970 l'Orientamento scolastico e professionale è andato sempre più caratterizzandosi nella direzione di interventi che mirano alla piena realizzazione del soggetto, agendo in primo luogo sui livelli di responsabilizzazione e consapevolezza che riguardano le proprie scelte di vita, a partire da quelle di carattere formativo e professionale.

Si afferma, cioè, una concezione «diacronico formativa» dell'Orientamento¹, ossia un modello scientificamente fondato in grado di promuovere e valorizzare interessi ed attitudini, trasformando le differenze interindividuali e intraindividuali da fattori di discriminazione negativa in potenzialità da «coltivare» sul piano individuale e sociale. Ciò si rende possibile attraverso una qualificazione degli interventi di istruzione e formazione, anche mediante una organizzazione altamente flessibile della didattica e il ricorso a strumenti valutativi in grado di monitorare e promuovere non solo la dimensione cognitiva, ma anche quella metacognitiva ed affettivo-motivazionale nei processi di apprendimento degli allievi.

Inoltre, in modo sempre più evidente nell'ultimo decennio, una attenzione ai problemi dell'orientamento in età adulta, che pur caratterizzandosi come un settore con proprie metodologie di intervento implica una riflessione anche sul piano dell'orientamento scolastico, più propriamente collocato in età evolutiva.

Quindi, pur nei diversi approcci e metodologie utilizzate, qualsiasi intervento posto in essere, sia che si tratti di interventi realizzati nei sistemi di istruzione, della formazione professionale o dei servizi territoriali per l'impiego, si muove nella direzione dell'auto-orientamento, ossia del potenziamento delle «competenze orientative»². Coerentemente, quindi, assistiamo ad un potenziamento di interventi sul piano formativo nelle dimensioni di *bilancio* ed *empowerment*, come strumenti di autoconsapevolezza e potenziamento delle proprie competenze, così come gli interventi di *counselling* si orientano in primo luogo a sostenere le dimensioni dell'autoefficacia e del fronteggiamento di ostacoli e difficoltà.

L'altra importante dimensione, nell'ambito delle attività di orientamento è quella che riguarda l'informazione. Spesso nelle pratiche di orientamento si tende a dare un grande peso alla dimensione informativa, nel senso che molte azioni sono finalizzate alla produzione e diffusione di materiale informativo.

Dai diversi rapporti sulle attività di Orientamento (quelli dell'ISFOL, ma anche nel recente rapporto della CRUI-Conferenza dei Rettori delle Università Italiane- sulle attività di Orientamento nelle Università) risulta che le iniziative di carattere informativo sono quelle di gran lunga più diffuse. E questo si comprende considerando il ruolo che l'informazione assume in ogni processo di scelta. L'informazione si pone come elemento utile a ridurre l'incertezza interpretativa e concorre quindi ad una migliore delineazione delle diverse ipotesi. Quindi, la corretta diffusione delle informazioni può essere vista come azione indispensabile per porre tutti nelle migliori condizioni di operare scelte adeguate ai propri bisogni. In un certo senso si tratta di compensare, attraverso una massiccia e ridondante azione informativa, l'*asimmetria* tra chi, per condizioni familiari e sociali, è più vicino alle fonti rispetto a chi ne è invece escluso.

D'altra parte però, avanza l'ipotesi che l'accentuazione della dimensione informativa tenda a mascherare una reale difficoltà a mettere in campo, nell'orientamento, quelle strategie formative innovative largamente contemplate sul piano della riflessione teorica. In altri termini, si ha il fondato sospetto, peraltro sufficientemente documentato, a partire dai Rapporti ISFOL sulle attività di Orientamento, che dalla fine anni Ottanta (1980) l'enfasi sull'informazione costituisca il modo più semplice per rendere visibile l'impegno di enti ed istituzioni preposte all'orientamento, ma che tale pratica finisca per accentuare l'identificazione dell'orientamento con il

momento informativo, producendo di fatto uno snaturamento delle complesse dinamiche che riguardano la formazione, l'informazione e l'orientamento.

Un esempio? Prendiamo in esame una delle iniziative maggiormente diffuse nell'ambito dell'orientamento universitario, ossia la partecipazione alle iniziative fieristiche (del tipo «Salone dello studente») che raccolgono da una parte l'offerta formativa a livello superiore (Atenei, Accademie ecc., Enti pubblici e privati a vario titolo interessati all'ambito della formazione), dall'altra la domanda, ragazzi delle scuole secondarie superiori, adulti che desiderano entrare o rientrare nella formazione superiore.

I dati delle presenze testimoniano la grande partecipazione alle manifestazioni: la stragrande maggioranza degli Atenei pubblici e privati, enti locali, agenzie per la formazione e il lavoro così come le decine di migliaia di interessati. Non abbiamo dati che possano documentarci l'efficacia di queste iniziative in termini di orientamento. Ossia, se pure dovessimo supporre che tali manifestazioni producono un aumento delle immatricolazioni all'Università, avremmo comunque il fondato sospetto che iniziative estemporanee come queste, quando non accompagnate da una vera azione di orientamento, siano del tutto ininfluenti a combattere il disorientamento e l'abbandono degli studi, presenti nei primi anni di frequenza universitaria. O, come si legge nel già citato Rapporto della CRUI «l'uso eccessivo di eventi e manifestazioni si rivelano sempre più occasioni per fare delle vere e proprie azioni di marketing, piuttosto che momenti in cui si orientano i giovani verso la determinante scelta del proprio futuro accademico».

Quindi seppure si tratta di imponenti momenti dedicati all'informazione resta la convinzione che solo una piccola parte dell'informazione distribuita possa andare a segno.

È nella stessa natura dell'informazione quella di arrivare a segno solo a patto che ci siano condizioni idonee per essere recepita.

Informazione e Rumore

Partiamo da una considerazione tanto ovvia quanto fondamentale per lo sviluppo del discorso. Non tutta l'informazione che abbiamo intorno ci serve né possiamo essere certi di ottenere tutta l'informazione che ci serve. Dobbiamo considerare la trasmissione e la ricezione dell'informazione un evento probabilistico, non c'è in assoluto la certezza che l'informazione trasmessa raggiunga il destinatario né che il destinatario sia in grado di utilizzare l'informazione che ha ricevuto.

E allora: se l'informazione trasmessa non è ricevuta, oppure non è utilizzata, possiamo egualmente parlare di trasmissione d'informazione?

Per chiarire meglio i termini della questione cerchiamo di arrivare ad una definizione di informazione seguendo il tracciato indicato da Antony Wilden³.

Il termine informazione è utilizzato in situazioni e significati diversi. L'etimo della parola rimanda al dare forma, struttura, a materia, energia, relazione, tuttavia l'uso del termine in contesti molto diversi ha prodotto sfumature di significato che si caratterizzano a seconda degli specifici contesti.

È informazione la notizia di cronaca letta da un giornale, oppure ascoltata alla radio o alla televisione. Sempre di informazione si parla quando ci interessa sapere come raggiungere un determinato luogo oppure come tener conto della posologia di un medicinale, o quando una indicazione luminosa o acustica sancisce un evento (la luce rossa di un semaforo, il suono della campana al termine dell'ora di lezione). Così come è informazione quella definita dalla sequenza di nucleotidi nel DNA, oppure dalla presenza del neurotrasmettitore nello spazio intersinaptico.

Solitamente si distinguono due diversi approcci allo studio dei problemi dell'informazione. Un approccio metrico-quantitativo, mutuato dalla teoria classica (Shannon), basato sullo studio matematico-statistico del trasferimento della informazione, come quantità misurabile in bit (Binary digIT); e un approccio qualitativo, molto più complesso, che si occupa dei valori d'uso nella comunicazione (quale informazione, per quali scopi e per chi).

Per questa seconda accezione, una definizione di informazione non può che essere molto generale. Definiamo l'informazione come organizzazione della «varietà» stessa, dell'evento in quanto tale.

In quanto espressione della varietà, l'informazione si presenta sotto varie forme, che possono essere considerate come un sottoinsieme di tutte le possibili configurazioni della varietà. In tale accezione l'informazione non si distingue intrinsecamente dal rumore (*rumor*) se non per il

fatto che in un dato sistema l'informazione rappresenterà una varietà codificata e il rumore una varietà non codificata.

La sottolineatura del termine rumore con quello inglese di *rumor* si rende necessaria per non generare equivoci. Nella lingua inglese si distingue il termine *noise* da *rumor*, mentre il primo sta ad indicare una forma di disturbo, di sovrapposizione al messaggio principale, il secondo indica il senso della incompiutezza, della indeterminazione, della labilità dell'informazione. Nella nostra discussione utilizzeremo rumore facendo prevalentemente riferimento al secondo dei significati, dovendo interpretare il rumore, inteso come *noise*, come una forma, una particolare manifestazione del più generale *rumor*.

È come se, in una ipotetica gerarchia di livelli, si potessero interpretare rumore ed informazione come espressioni di un comune ambiente definito dalla manifestazione della varietà, e l'informazione, come varietà codificata, appartenente allo stesso ambiente rappresentato dal rumore. Ossia quello che è importante sottolineare è che in questa gerarchia di livelli, informazione e rumore non costituiscono termini antitetici, opposte polarità all'interno del sistema, ma sono posti in una sorta di continuità per la quale il diaframma di separazione tra informazione e rumore è dato dai processi di ordinamento e codificazione definiti all'interno del sistema stesso. Inoltre, tanto più è elevato l'ordine di complessità del sistema, tanto più forme e tipi di «varietà» potranno essere codificati e costituire informazione all'interno del sistema stesso.



Per chiarire il concetto possiamo prendere ad esempio un contesto relazionale di una classe scolastica. Supponiamo ad esempio che si stia svolgendo una lezione: l'insegnante tiene la lezione e gli alunni sono attenti alla sua spiegazione. Sia la spiegazione dell'insegnante, sia l'attenzione degli alunni rispettano una serie di comportamenti: l'insegnante espone la lezione, fornisce risposte alle domande degli alunni ecc., gli alunni dal canto loro ascoltano, chiedono chiarimenti ecc., tutte, comunque, espressioni parziali delle varietà di comportamenti possibili.

Altre forme di comportamento sia da parte del docente sia da parte degli alunni, che non rispondessero alla relazione codificata, ad esempio frasi sconnesse, comportamenti di disturbo ecc. si possono configurare come rumore all'interno della situazione «lezione». Tuttavia, un osservatore esterno che assumesse un ordine superiore di complessità interpretativa della situazione potrebbe trarre da quegli stessi comportamenti, connotati come rumore all'interno del sistema, informazioni fondamentali per interpretare, ad esempio, le dinamiche relazionali all'interno del gruppo.

Ma quel che è più interessante osservare nella situazione descritta, della lezione frontale, è che l'insegnante emette un messaggio: la sua lezione. Supponiamo che questo messaggio sia formalmente curato, ossia dal punto di vista del docente sia chiaro e ben argomentato. Eppure, nonostante ciò, non possiamo escludere che all'interno della classe alcuni studenti comprendano pienamente il significato, mentre altri lo comprendano solo parzialmente ed altri ancora risultino invece distratti, poco concentrati e più in generale, per una molteplicità di cause, non assimilino per nulla il contenuto del messaggio.

Abbiamo, insomma, una situazione nella quale la trasmissione di informazione, per alcuni si realizza e produce effetti, mentre per altri non si realizza, non produce effetti. Ossia per alcuni studenti il messaggio del docente è informazione mentre per altri è rumore.

Non possiamo a questo punto non osservare che il messaggio del docente è uguale per tutti, ossia potremmo dire che tutti gli studenti hanno ricevuto le stesse informazioni ma al tempo stesso abbiamo constatato che la lezione per alcuni è stata «informazione» per altri solo «rumore». La conclusione appare evidente: la trasmissione dell'informazione non dipende soltanto

dalle caratteristiche del messaggio (nel nostro caso uguale per tutti e formalmente ineccepibile) ma anche dalle caratteristiche del destinatario.

È evidente quindi che il concetto di rumore non coincide con la interpretazione comune e generica del termine, che tende a contrapporlo alla informazione, definendolo come un elemento di disturbo. Nella nostra accezione, invece, informazione e rumore possono essere intercambiabili, ne consegue che la classificazione della «varietà» in informazione o rumore dipende dalla assunzione di un codice di riferimento. Ed è la condivisione di tale codice, da parte dell'emittente e del destinatario, che permette di attribuire un significato univoco all'informazione. La condivisione dell'insieme di regole e fattori che governano la comunicazione, in quanto processo intenzionale di trasmissione dell'informazione configura, quindi, il contesto comunicativo.

Si pensi, sempre ad esempio, ad un qualsiasi sistema di trasmissione di segnali, quale potrebbe essere quello radio-televisivo. Da una parte un'emittente che trasmette via etere segnali sotto forma di onde elettromagnetiche, dall'altra un apparato deputato alla intercettazione e decodifica di questi segnali. Queste onde elettromagnetiche contengono informazione opportunamente decodificata dall'apparato di ricezione che ne traduce appunto il messaggio contenuto sotto forma di immagini e suoni. Al di fuori di questo specifico contesto (il sistema di trasmissione-ricezione del segnale radio-televisivo) le medesime onde elettromagnetiche perdono il loro connotato informativo. Non necessariamente sono avvertite come estranee al processo comunicativo, come un elemento di disturbo, ma più in generale sono presenti come «organizzazione della varietà» che, al di fuori dello specifico contesto in cui assume valore di informazione, non è decodificabile. Siamo infatti immersi nelle onde elettromagnetiche eppure non ne avvertiamo la presenza. L'attribuzione di significato alla informazione dipende quindi dal contesto, senza il quale non è possibile assegnare significato univoco al portato informativo della comunicazione.

Questo fa della informazione un sistema relazionale, che lega emittente, messaggio e destinatario, piuttosto che la semplice trasmissione di un messaggio; nel senso che il messaggio, in quanto tale, può essere al tempo stesso informazione oppure rumore, solo l'effetto che produce sul destinatario può dare un senso compiuto alla trasmissione del messaggio stesso e quindi connotare l'evento come informazione.

Questo permette di interpretare ogni processo comunicativo come evento in cui la trasmissione di informazione è probabile, ma non assolutamente determinata, potendo l'informazione non essere recepita, al di fuori del contesto definito⁴. Si deve inoltre considerare che la modificazione di ogni elemento che appartiene al contesto può influire sull'esito desiderato del processo comunicativo. Ciò non significa che l'informazione non possa travalicare il contesto nel quale sono definite esplicitamente le regole di governo del processo, certamente però, fuori da questo diminuisce la probabilità di controllarne gli effetti. Fornire informazione richiede, quindi, la presa in carico delle condizioni nelle quali questa sarà fruita, non potendosi prescindere dalla possibilità-capacità del destinatario di recepire il messaggio in modo corretto. Può essere il caso di un qualunque messaggio informativo che viene emesso senza prendere in considerazione le caratteristiche dei destinatari. Anche la tradizionale lezione frontale può essere considerata sotto questo punto di vista. Da una parte il docente che trasmette informazioni, dall'altra lo studente che riceve. Le informazioni possono essere decodificate correttamente da alcuni e non decodificate da altri.

Il ruolo delle TIC

Da cosa dipende quindi questa capacità-possibilità di utilizzare le informazioni ricevute? Il solo fatto di essere «esposti» all'informazione è evidentemente insufficiente, è necessario sviluppare consapevolezza dello specifico bisogno di informazione per poter esprimere una domanda compiuta, che avrà in tal modo maggiore probabilità di essere soddisfatta.

Lo sviluppo della consapevolezza è senza dubbio un aspetto da affrontare sul piano degli interventi di carattere formativo. Torna quindi il tema di una adeguata formazione di base, senza la quale anche il più banale degli interventi di carattere informativo rischia di sfumare nel *rumor* di fondo.

Ma c'è un ulteriore elemento che rende oggi ancora più complesso il rapporto con l'informazione: la massiccia presenza delle nuove tecnologie della informazione e comunicazione (TIC) nella produzione, conservazione e trasmissione dell'informazione stessa. Si tratta di una vera e propria rivoluzione che consente a tutti di essere più vicini alle fonti primarie.

Tuttavia la possibilità di accedere alle fonti e la relativa facilità dal punto di vista tecnico non risolve tutti i problemi e soprattutto non garantisce eguali opportunità. Dobbiamo infatti considerare che il cosiddetto *digital divide*, ossia il divario tra quanti hanno pieno accesso alle nuove tecnologie e quanti ne risultano esclusi, si presenta sotto una duplice veste di discriminazione. Da una parte l'esclusione intesa in termini «tecnici», ossia mancanza di strumenti ed infrastrutture per l'accesso alle reti (si consideri che in Italia molti piccoli centri sono esclusi da connessioni a banda larga), dall'altra una esclusione di carattere culturale, che è forse quella che più riguarda i «paesi ricchi», una sorta di *cultural divide* che si traduce in un uso «passivo» delle tecnologie. Ossia le nuove tecnologie sono esclusivamente interpretate, da una parte della popolazione, come strumenti di intrattenimento piuttosto che media culturali. E l'accesso all'informazione è oggi più un problema di selezione dell'informazione stessa che un problema di disponibilità. Abbiamo già visto che qualsiasi informazione è potenzialmente rumor senza una adeguata capacità per comprenderla ed utilizzarla.

Quindi il problema della alfabetizzazione tecnologica per l'accesso alle TIC deve essere inteso in un senso più vasto che non la sola capacità strumentale di utilizzare il mezzo. È come se pensassimo di poter insegnare a leggere attraverso la semplice conoscenza dell'alfabeto.

A tale riguardo dobbiamo rilevare che il modello predominante di alfabetizzazione alle tecnologie si muove invece in questo senso, nel senso della separazione tra il mezzo e l'uso che se ne fa. Il modello ECDL (European Computer Driving Licence), che ha il grande merito di aver definito un syllabus condiviso delle competenze informatiche, non prevede competenze relative all'uso di adeguate strategie per la ricerca e selezione delle informazioni in rete. Eppure se una strada si intravede in tal senso è quella suggerita da Umberto Eco, con la sua ormai celebre ricetta della «decimazione delle informazioni». Ma la decimazione delle informazioni ha molto a che fare con il contenuto dell'informazione, con la capacità di cogliere attraverso strumenti euristici il dettaglio che conferisce valore all'informazione oppure ne decreta la cestinatura. Anche in questo caso quindi, oltre alle strategie di carattere tecnico (ad esempio l'uso avanzato degli operatori booleani nella ricerca) la strada più promettente è quella di un affinamento delle capacità di selezione attraverso strumenti di analisi e sintesi dei contenuti, attraverso la ricerca ed individuazione di parole e concetti chiave, di dettagli che assumono valore nello specifico contesto, insomma l'arte della «decimazione» che si affina solo con la padronanza dell'oggetto di indagine. Insomma, cercare non può essere una operazione che parte dal «vuoto», si cerca ciò che già si conosce e si trova solo ciò che può essere compreso.

A questo si aggiungano anche le nuove prospettive che le TIC stanno aprendo alla evoluzione dei servizi per l'Orientamento. Secondo quella che è l'analisi di Watts⁵, l'applicazione delle tecnologie nei servizi di Orientamento può consentire tre diversi approcci: erogare attraverso le tecnologie gli stessi servizi; sviluppare nuovi servizi attraverso le tecnologie, oppure ripensare i servizi stessi attraverso le TIC. Quello che molto probabilmente riserverà maggiori sorprese nel prossimo futuro sarà quanto scaturirà dall'ultimo degli approcci suggeriti. Basti pensare allo sviluppo di comunità on line intorno all'orientamento. Anche se ciò implica, naturalmente, un approccio alle tecnologie, sia da parte di chi eroga il servizio si da parte di chi ne fruisce, maggiormente centrato sugli aspetti comunicativi.

Ecco quindi che il problema della trasmissione delle informazioni risulta completamente rovesciato, non più centrato sulle caratteristiche del messaggio e sui canali di trasmissione quanto piuttosto sulle caratteristiche dei destinatari cui il messaggio è diretto. Come dobbiamo quindi interpretare la capacità di afferire alle fonti? In primo luogo come piena consapevolezza della domanda, quindi come capacità strumentali e concettuali per accedere e selezionare l'informazione, e infine come capacità di farne uso per i propri scopi in contesti sociali reali.

¹ Domenici G., *Manuale dell'Orientamento e della didattica modulare*, Roma-Bari, Laterza, 1996.

² Pombeni M.L., Guglielmi D., *Competenze orientative: costrutti e misure* in GIPO «Giornale Italiano di Psicologia dell'orientamento», n. 3, 2000, pp.26-37.

³ Wilden A., *Informazione* in Enciclopedia Einaudi, vol.VII, Torino, Einaudi, pp. 562-628.

⁴ Cfr. Margottini M., *Informazione e afferenza alle fonti informative*, Roma, Monolite, 2002.

⁵ Cfr. Watts A.G., *The role of Information and Communication Technologies in an integrated Career information and Guidance system*, OCDE, 2001.