

**Pubblicato il: luglio 2020**

©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da [www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

**Information, orientation and consultation at the time of COVID/19**  
**L'informazione, l'orientamento e la consulenza al tempo del Covid/19**

*di*

Speranzina Ferraro

già dirigente scolastico, esperta sistemi educativi

[speranzina.ferraro@gmail.com](mailto:speranzina.ferraro@gmail.com)

e

Concetta Fonzo

Universitat Oberta de Catalunya

[concetta.fonzo@gmail.com](mailto:concetta.fonzo@gmail.com)

**Abstract**

The sanitary emergency due to Covid-19 has and will have a strong impact on all our systems (education, training and, obviously, guidance). With the massive and invasive dissemination of distance teaching, the coronavirus pandemic has highlighted the importance of digital resources and related didactic methodologies of high quality. The present article aims to provide a picture of the national scenario with reference to information, guidance, and advice at the time of Covid-19. Starting from the existing concept of educational guidance that supports the maturation of each person and puts in the position to face the challenges of the uncertain future, this contribution examines and describes some actions finalized to guarantee info-guidance interventions, intended to

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XII - n. 3, 2020

[www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

face the current difficult and unexpected moment. The analysis of technological solutions and instruments, virtual and useful for remote guidance, will offer a framework to lead a reflection about the future.

**Keywords:** information, guidance, advice, digital resources, online tools.

### **Abstract**

L'emergenza sanitaria causata dal Covid-19 sta avendo e avrà un forte impatto su tutti i sistemi (tra cui l'istruzione, la formazione e, ovviamente, anche l'orientamento). Con una massiccia ed invasiva diffusione della didattica a distanza, la pandemia ha evidenziato l'importanza di risorse digitali e connesse metodologie didattiche di qualità. L'articolo intende fornire una fotografia dello scenario nazionale per quanto riguarda l'informazione, l'orientamento e la consulenza al tempo del Covid-19. Partendo dalla concezione attuale assunta dall'orientamento formativo e dalla consulenza per sostenere la maturazione di ogni persona e metterla in grado di affrontare le sfide di un futuro incerto, il contributo esamina e descrive alcune azioni finalizzate a garantire interventi info-orientativi, volti a fronteggiare l'attuale difficile e inaspettato momento. L'analisi di soluzioni e strumenti tecnologici, virtuali e utili per l'orientamento da remoto offrirà una cornice per avviare una riflessione sul futuro.

**Parole chiave:** informazione, orientamento, consulenza, risorse digitali, strumenti online.

### **1. Premessa – Rapporto pandemia e tecnologie**

Senza dubbio il nuovo millennio si è avviato all'insegna di un profondo cambiamento, che ha investito ogni aspetto della vita sociale, economica, culturale e personale, causando in ognuno, seppur con differenti sfaccettature, un profondo disorientamento, confusione e incertezza, difficili da superare senza un aiuto. A questo si è aggiunto l'inaspettato arrivo del virus Covid-19, che ha prodotto un totale *blackout* nelle vite di ciascuno e in ogni attività umana. È stata ed è tuttora un'esperienza che ha provocato un vero e proprio tsunami dentro e fuori di ognuno e che – cosa sorprendente e terribile nello stesso tempo – ha investito tutto il mondo. Improvvisamente ciò che sembrava lontano e impossibile, è arrivato in ogni paese, provocando sconvolgimenti nella vita di ogni persona, di ogni famiglia, di ogni organizzazione del lavoro, persino negli aspetti religiosi e nella sfera delle libertà personali.

Dall'oggi al domani le scuole sono state chiuse e i bambini e i ragazzi insieme ai loro genitori si sono ritrovati in casa e hanno dovuto ricercare nuove modalità di organizzazione familiare, contemperando impegni di lavoro, da casa, e impegni di studio dei propri figli, nonché provvedere alla gestione della vita e dei bisogni materiali di ogni giorno, cercando di non disperdere la fiducia e la speranza in se stessi e nella capacità dell'uomo di affrontare e superare anche questa nuova emergenza. All'improvviso, le tecnologie hanno assunto un ruolo predominante, ma anche diverso, in quanto si è compreso che da esse dipendeva la prosecuzione delle attività ai diversi livelli. La stessa cosa è successa alla scuola. Di digitale e della sua introduzione si parlava da tempo e vari e importanti interventi finanziari da parte del legislatore hanno negli ultimi anni supportato la loro introduzione nella scuola con lo scopo di superare il *gap* tecnologico di alcune parti del paese.

Tuttavia, la tecnologia, un po' anche per la resistenza opposta dai docenti, è rimasta per lo più a margine, non riuscendo a scalfire il tradizionale modello d'insegnamento fondato sulla trasmissione delle conoscenze e sul primato delle discipline. La pandemia, però, ha imposto un cambio di passo e i docenti, anche quelli da sempre contrari all'utilizzo delle tecnologie a scuola, dopo aver verificato l'impossibilità di proseguire in presenza il modello di didattica, a cui erano abituati, hanno compreso di non poterne fare a meno per non interrompere il dialogo con i loro ragazzi. La didattica a distanza, così senza essere stata provata, è entrata nelle case di ogni studente, traducendosi in una partecipazione spesso collegiale di tutta la famiglia.

Senza dubbio l'esperienza della "scuola senza scuola" di questi mesi è stata importante per i ragazzi, per gli insegnanti, per i genitori, per la società tutta, pur se in misura diversa: ai ragazzi ha fatto apprendere che le tecnologie non servono solo a stabilire e mantenere il contatto con gli amici via *chat* o ad ascoltare musica, ai genitori ha fatto comprendere la complessità dell'insegnamento e cosa comporti promuovere e sostenere la maturazione e la crescita umana, sociale, cognitiva e affettiva di ogni studente nel rispetto della diversità di ciascuno e dei rispettivi modi e tempi di apprendere di ciascuno, agli insegnanti, poi, ha indotto una riflessione sulla necessità di rivedere il modello d'insegnamento, veicolato attraverso le tecnologie, al fine di mantenere un reale ed efficace dialogo con ogni studente, entrare in relazione con lui e fargli sentire vivo e vicino il sostegno e la guida pur se da lontano. Questa esperienza, così nuova e diversa dalla scuola che a vari livelli e modi abbiamo vissuto tutti, ha unito e avvicinato le due istituzioni più importanti in campo educativo. La famiglia ha scoperto l'importanza strategica della scuola e la sua complessità. Nel contempo anche la scuola ha scoperto il valore della vera collaborazione scuola – famiglia. Oggi è evidente a tutti, infatti, che la collaborazione della società e, soprattutto, della famiglia, costituisce l'anello indispensabile della catena educativa. Non a caso questa emergenza ha introdotto una nuova consapevolezza riguardo alla urgenza non rinviabile della stipula di un *patto educativo globale*, guidato insieme da scuola e famiglia. Per questo è auspicabile che, superata l'emergenza, si possa arrivare a una ridefinizione del ruolo sociale dell'insegnante e a restituirgli la dignità professionale persa nell'ultimo ventennio.

Considerata la situazione, una domanda sorge forte: cosa succederà a settembre, quando, come si spera, gli studenti torneranno in classe? Esiste il rischio che, rientrata l'emergenza, gli insegnanti cerchino di tornare al vecchio sicuro modello d'insegnamento? Alla luce di quanto è avvenuto e della straordinaria capacità di trovare soluzioni per mantenere il dialogo con gli studenti, è possibile rispondere di no. Gli insegnanti, come è avvenuto e hanno dimostrato anche in altri momenti storici importanti e forti, saranno il motore del cambiamento, quel cambiamento che, pur auspicato e sostenuto da interventi normativi, spesso è caduto nel vuoto. La pandemia, infatti, può costituire una vera e propria opportunità e una risorsa se, attraverso una riflessione critica e autentica, la scuola (e non solo essa) saprà rivedere e ricostruire il modello d'insegnamento e di apprendimento perché sia all'altezza delle sfide che l'attendono e via e palestra per formare il cittadino del futuro, aperto e flessibile, fiducioso e responsabile, creativo e collaborativo, sensibile e inclusivo.

Dunque, alla luce di quanto detto, l'emergenza epidemiologica ha colpito tutto e tutti, non ne sono stati esclusi nemmeno l'informazione, l'orientamento e la consulenza che, seppur già diffusi via web e legati da tempo all'uso delle TIC, hanno subito una transumanza verso il digitale senza precedenti che obbligatoriamente porta a voler riflettere sullo stato dell'arte e le sue future conseguenze.

Da più di tre decenni, comunque, la letteratura nazionale e internazionale è costellata di studi e riflessioni sull'importanza dell'utilizzo e sulle potenzialità delle nuove tecnologie per l'informazione e l'orientamento. Più che di interventi digitalizzati attraverso l'uso di strumenti tecnologici, il dibattito scientifico inizialmente era focalizzato sulla funzione che Personal Computer, telefono e altri dispositivi possono avere nell'offrire servizi facilmente accessibili, efficienti ed efficaci ma, pur sempre, integrati con quelli "in presenza" (OECD and European Commission, 2004).

Alla fine degli anni Ottanta, quando meno dell'1% dell'informazione mondiale tecnologicamente archiviata era in formato digitale, sono arrivate le prime raccomandazioni ai decisori politici, al fine di favorire e supportare l'uso delle TIC nelle azioni info-orientative (Watts, 1986). Tra riflessioni teoriche, lungimiranza di chi cercava di creare consapevolezza sul fenomeno delle TIC nell'orientamento e indagini scientifiche di piccola e media portata che spingevano a sensibilizzare gli *stakeholder* sull'impatto che tale fenomeno potesse avere nel futuro, le statistiche e le evidenze empiriche a disposizione erano scarse, come lo sono tuttora. In ogni caso, il diffuso *mismatch* tra domanda e offerta di servizi orientativi, la difficoltà in termini di fruibilità dei servizi e il *gap* nella soddisfazione di bisogni orientativi in aumento in diverse fasce della popolazione, richiedevano una sempre maggiore flessibilità degli interventi orientativi, creando i presupposti per una continua denuncia di carenze nell'uso delle TIC per la *guidance* in rete e per una attivazione da parte sia delle politiche che delle pratiche rispetto all'*e-guidance*.

In piena era dell'informazione, i fautori dell'uso delle TIC nell'orientamento consideravano positiva la loro diffusione, da un duplice punto di vista: quello dell'offerta dei servizi che, grazie alle tecnologie informatiche, avrebbe raggiunto un rapporto costi-benefici maggiore, e quello della domanda che, attraverso strumenti innovativi, avrebbe potuto incoraggiare e sviluppare approcci di *self-service* nell'accesso alle informazioni. Intanto l'Europa, in qualità di promotrice dell'*economia basata sulla conoscenza* (Consiglio europeo, 2000) e della *società dell'informazione* (Commissione delle Comunità europee, 2005), nell'ottica di un'istruzione e formazione permanente sempre più accessibili ed inclusive, con la Risoluzione sull'orientamento lungo tutto l'arco della vita (Consiglio europeo, 2004), sottolinea la necessità di una maggiore "flessibilità" e "diversificazione" dell'offerta orientativa. Requisiti che possono essere garantiti dalle opportunità che offrono le tecnologie innovative, al fine di potenziare l'accesso ai servizi, specialmente per quanto riguarda l'inclusione di soggetti difficilmente raggiungibili, superando anche svantaggi socioeconomici e geografici. Più nello specifico, le nuove tecnologie possono dare un contributo fondamentale ad ognuna delle priorità individuate dalla Risoluzione sull'integrazione dell'orientamento nelle strategie di apprendimento permanente (Consiglio europeo, 2008)<sup>1</sup>. A seguito di tali politiche, lo sviluppo di servizi orientativi di qualità basati sulle TIC si è incentrato su diversi investimenti in termini di ricerca, formazione e infrastrutture per molti settori (istruzione, formazione, lavoro); tutto ciò, quando ancora si parlava di informare e orientare mediante l'uso del telefono, dei call-center, dei cd-rom e di siti Internet, statici e lenti. Strumenti senz'altro utili e tuttora utilizzati ma, anche piuttosto lontani da quanto è disponibile e fruibile oggi ai tempi del Covid-19.

---

<sup>1</sup> Con la Risoluzione europea sull'orientamento del 2008, le Istituzioni comunitarie definiscono come prioritarie le seguenti quattro aree: 1) acquisizione della capacità di orientamento nell'arco della vita; 2) accesso ai servizi di orientamento; 3) garanzia di qualità dei servizi di orientamento; 4) coordinamento e cooperazione dei vari soggetti a livello nazionale, regionale e locale.

Prima di introdurre gli strumenti per un orientamento di qualità nel periodo del coronavirus, è utile ribadire come molti di essi erano presenti e noti anche prima del Covid-19, ma l'attenzione e il valore che ad essi venivano attribuiti erano senz'altro diversi. Va da sé che l'era pandemica ci fa vedere molte cose da un altro punto di vista, da un'altra prospettiva, facilitando quella presa di coscienza e consapevolezza dell'importanza e del valore di quello che in passato veniva considerato di poco conto e secondario ma che ora può rappresentare il volano di crescita personale e di inclusione scolastica, educativo-formativa e lavorativa.

## **2. La valenza strategica dell'orientamento nella società del cambiamento.**

Particolare importanza assume l'orientamento soprattutto nella complessa fase che vivono oggi la società e la scuola stessa. Prima di affrontare il tema al centro di questo contributo, ovvero come l'orientamento può aiutare, anche in una situazione di scuola a distanza, ogni studente ad affrontare le difficoltà connesse al capovolgimento totale del modo di vivere che si è prodotto in questi mesi, è opportuno soffermarci sul significato della parola orientamento oggi.

La parola orientamento non ha mantenuto nel tempo lo stesso significato, anzi si può dire che, come il tempo trascorre, così l'orientamento ha seguito una parallela evoluzione. Inizialmente la sua evoluzione è avvenuta nell'ambito del mondo del lavoro, concentrandosi sulla collocazione occupazionale della persona. Poi, a partire dal XX secolo con le trasformazioni del lavoro e la crescita sociale questa dimensione mostra i propri limiti e si apre ad un significato più ampio. Dagli studi di due studiosi, la teoria di *career construction* di Savickas (2005 e 2014) e quella della *life construction* di Guichard (2005 e 2013) si arriva alla definizione di orientamento come *career counseling life designing*, una nuova concezione che si propone di sostenere e guidare la persona a costruire e realizzare il proprio progetto di vita sia in campo professionale che personale. Oggi l'orientamento si rivolge alla persona nella sua interezza e in tutta la sua dimensione esistenziale e assume una connotazione molto più ampia che avvolge sia la persona sia l'ambiente in cui essa vive e si sviluppa, è *longlife*, in quanto accompagna la persona lungo tutto il corso della vita, e *lifewide*, in quanto si espande a tutte le situazioni di vita. Il suo stretto collegamento con la società e i conseguenti cambiamenti mettono in evidenza due principali caratteristiche, processualità e continuità, che lo rendono quanto mai vivo e attuale nella dimensione che viviamo. Nel campo dell'educazione, è entrato come orientamento formativo, cioè caratteristica strategica e permanente dei sistemi scolastici e formativi e propedeutico a tutte le successive fasi di formazione e di vita. In tale accezione si caratterizza come costruzione del *progetto di vita (life e career design)* e anche come *ricerca di senso* (De Pieri, 2015), sia riguardo alla sfera personale e sia professionale. Tale visione è oggi più che mai necessaria, visto che i grandi cambiamenti sociali ed economici hanno distrutto le tradizionali certezze e valori e l'uomo è costantemente alla ricerca del proprio senso della vita e della propria *mission* nel mondo.

È in questa nuova visione che l'orientamento appare la strategia chiave per affrontare la complessità attuale. Se è vero, che i giovani che si stanno formando oggi, andranno a svolgere lavori che non esistono ancora e se è vero che nuove sfide, ancora sconosciute, si affacceranno nel prossimo futuro, è evidente non solo il ruolo strategico della scuola nel formare le nuove generazioni, ma anche il ruolo chiave dell'orientamento, che all'interno della formazione, sia scolastica sia universitaria, deve connotarsi come la strategia educativa trasversale e permanente, finalizzata allo sviluppo dell'identità personale e sociale, all'educazione alle scelte e alla cittadinanza attiva, quali presupposti per una efficace inclusione sociale e una migliore

realizzazione personale. In tale visione l'orientamento formativo nei suoi vari aspetti, informativo, di aiuto, supporto e consulenza, costituisce lo strumento chiave per guidare il cambiamento della scuola, una scuola aperta alla realtà locale e globale, attenta ai bisogni della persona e al suo protagonismo, impegnata ad accompagnarla nella conoscenza di sé e delle sue caratteristiche e nel processo di apprendimento per l'acquisizione delle competenze necessarie a governare le sfide del futuro, tra cui irrinunciabili lo spirito critico e creativo, il *problem solving*, lo spirito imprenditoriale, le competenze comunicative, l'imparare ad imparare e la competenza digitale. Uno studente motivato, autonomo e competente diventa la risposta anche migliore per intervenire sulle disuguaglianze a partire dall'ingresso nella scuola e per superare l'annoso fenomeno della dispersione scolastica e dell'abbandono (Ferraro, 2018 e 2019).

In tale accezione evolutiva l'orientamento diventa l'elemento chiave della formazione, in quanto l'uomo immerso in una complessità liquida (Bauman, 2007) si trova a dover cercare da solo di dare un senso alla propria vita e alla sua *mission* nel mondo. È evidente che il difficile momento storico e sociale richiede che la società punti *“sull'educazione, che apre la mente e i cuori ad una comprensione più larga e più profonda della realtà”* per dirla con le parole di Papa Francesco (Videomessaggio per il lancio del patto educativo, 2019). Solo così la scuola potrà accompagnare verso un nuovo umanesimo, favorendo negli studenti l'acquisizione della *“capacità di cogliere gli aspetti essenziali dei problemi; la capacità di comprendere le implicazioni, per la condizione umana, degli inediti sviluppi delle scienze e delle tecnologie; la capacità di valutare i limiti e le possibilità delle conoscenze; la capacità di vivere e di agire in un mondo in continuo cambiamento”*<sup>2</sup>.

Se questo avverrà, scopriremo che questa pandemia sarà diventata una risorsa e un'opportunità per tutti.

### **3. L'orientamento digitalizzato nell'era del Covid-19**

La rivoluzione informatica ha portato con sé, nuove tecniche associate a nuove metodologie per l'orientamento che, ovviamente, hanno richiesto anche una formazione, un aggiornamento e un approfondimento specifici da parte di chi ha avuto la necessità di dover implementare nella propria pratica lavorativa azioni orientative con elevata innovazione tecnologica. Nel descrivere le principali tappe dell'evoluzione informatica e tecnologica dell'orientamento digitalizzato, possiamo individuare le seguenti quattro fasi: la prima legata all'affermazione del Personal Computer, la seconda connessa alla proliferazione dei PC, la terza intesa come l'era di Internet mentre la quarta è quella più propriamente detta digitale, con l'integrazione digitale tra PC, TV e telefono (Watts, 2001). Fasi a cui possiamo aggiungere senz'altro una quinta, con lo sviluppo della tecnologia Web 2.0 e la diffusione dei social media, e molte altre ancora fino ad arrivare al Web 5.0, come frontiera non ancora percorsa, con inimmaginabile potenzialità e ripercussioni sull'*e-guidance*. Profondi mutamenti tecnologici che vedono una continua e rinnovata definizione dell'informazione e della consulenza in rete, anche attraverso la mediazione di interfacce digitali complesse, se pensiamo alle metodologie e alle tecniche che consentono la progettazione di sistemi nell'ambito dell'intelligenza artificiale e delle sfide poste dalla realtà aumentata.

L'orientamento ha iniziato a farsi strada in Internet senza sosta tra la fine degli anni Ottanta e gli inizi degli anni Novanta, con la nascita e la diffusione di siti web, spesso poco apprezzati per la

---

<sup>2</sup> Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, Indicazioni nazionali per il curricolo della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione, 2012, p. 11.

loro staticità e lentezza, e per la creazione di comunità di pratiche intorno a temi richiesti da un bacino d'utenza sempre più esigente ed ampio. Dunque, le risorse telematiche con finalità orientative, disponibili già nel periodo pre-Covid, sono tante e il loro valore aggiunto in termini di tempo, spazio, costi e qualità era ben noto. Alla luce di tutto ciò, da più di due decenni, nel settore educativo sono stati lanciati portali web con l'obiettivo di fare chiarezza e "orientare" nell'ampia offerta formativa presente in Italia.

Per l'ambito scolastico, ormai da molti anni, l'area "Scuola in Chiaro"<sup>3</sup> del sito Internet del Ministero dell'Istruzione è conosciuta come "il portale dell'orientamento". Attraverso la fruizione online di informazioni sul sistema educativo, con "Scuola in Chiaro" la tecnologia arriva in aiuto a studenti, famiglie, docenti e operatori che cercano informazioni relative a tutte le scuole italiane, di ogni ordine e grado. Laddove, la diffusione sempre maggiore delle nuove tecnologie nella pubblica amministrazione e la digitalizzazione di molti processi, come la stessa iscrizione scolastica che viene effettuata online, portano alla presenza di supporti informatici che rendono comunque necessari l'intervento di operatori con il ruolo di mediatori tra sistemi informatizzati e utilizzatori finali. Ne consegue che dal sito informativo ministeriale si arriverà fino a portali nazionali dedicati all'orientamento formativo, con una sempre crescente necessità di accesso a risorse dettagliate, dedicate e digitalizzate. Con tale obiettivo, nel corso del tempo, il Ministero dell'Istruzione ha promosso piattaforme web come: "Io scelgo, io studio"<sup>4</sup>, per l'orientamento al secondo grado e al post diploma, e "Orientarsi"<sup>5</sup>, guida interattiva ricca di video multimediali per la scelta dei percorsi di diploma e post-diploma, mettendo a disposizione strumenti telematici con un approccio integrato, sia dal punto di vista dei percorsi educativi messi in relazione tra loro che degli strumenti digitali basati sullo scambio di informazioni tra siti web ed altri canali multimediali, quali ad esempio Twitter e YouTube. In termini di innovazione, per le iscrizioni all'anno scolastico 2019/2020, "Scuola in Chiaro" si è anche arricchita di una app per la scelta della scuola. L'app utilizzabile dal cellulare o tablet, richiede l'applicazione per leggere i QR Code e prevede per il prossimo futuro delle migliorie tecniche per renderla sempre più operativa.

Progressivamente, non solo sono aumentati i siti messi a disposizione dei dicasteri, bensì sono stati finalizzati a target specifici ed esplicitamente progettati come vere e proprie mappe di orientamento da fruire via Internet attraverso percorsi multimediali. Insomma, andiamo incontro alle trasformazioni verso due distinte direzioni che Calvani (2004) definisce *singularizzazione* e *ipermedializzazione*.

Con l'emergenza sanitaria e la chiusura delle scuole in tutto il paese, innegabilmente, la necessità di informare attraverso i media telematici è diventata una priorità e il ricorso alla pubblicazione e diffusione online di aggiornamenti su direttive e indicazioni inerenti al mondo della scuola è stato massiccio e poderoso. Oltre a pubblicare in rete tutti i provvedimenti, sui siti sono

---

<sup>3</sup> A partire da una pagina di ricerca, con distinti criteri (parole chiave, ricerca per posizione o avanzata), è possibile localizzare le scuole, visualizzare i contenuti delle singole schede informative ed effettuare un confronto sulla base di alcuni parametri. Il database "Scuola in Chiaro" è accessibile al seguente link: <https://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola> (consultato il 3 giugno 2020).

<sup>4</sup> Oltre al portale, navigabile al link [www.istruzione.it/orientamento](http://www.istruzione.it/orientamento) (consultato il 3 giugno 2020), il Miur ha previsto anche un servizio dedicato di consultazione a distanza, nella sezione "Chiedi all'esperto" per specifici bisogni orientativi a cui davano risposte e supporto un gruppo di esperti a livello nazionale. Tale iniziativa, oltre ad aver avuto il pregio di essere frutto di un'investitura pubblica, ha il valore aggiunto di offrire un percorso strutturato e completo in termini di transizioni e passaggi percorribili nel sistema di istruzione.

<sup>5</sup> Il portale è raggiungibile al seguente indirizzo Internet: [www.orientamentoistruzione.it](http://www.orientamentoistruzione.it) (consultato il 3 giugno 2020).

state create pagine nuove<sup>6</sup>, per caricare non solo informazioni aggiornate ma, fornire strumenti di auto-consultazione, in un periodo dove il distanziamento sociale impediva un accesso di persona, facile e veloce, a servizi pubblici e privati. Ovviamente, più che concentrare l'attenzione su percorsi orientativi *tout court*, primo e principale obiettivo è stato quello di mettere a disposizione strumenti e materiali per attivare la didattica a distanza a supporto delle scuole che volessero avviare forme di teledidattica nel periodo di chiusura legato all'emergenza pandemica. L'implementazione dei siti, portali e *social network* si è configurato come un ambiente di lavoro *in progress* per cui è stato possibile contare sul contributo di enti pubblici e privati che, ben volentieri, anche a titolo gratuito, hanno condiviso risorse online<sup>7</sup>, consentendo di veicolare una grande quantità di contenuti, mai prima espressa e sperimentata. Molte iniziative a supporto dell'apprendimento a distanza sono tutt'ora in corso di svolgimento ed hanno introdotto anche percorsi di auto-orientamento online a testimonianza dell'importante funzione che le tecnologie possono avere a supporto dell'informazione, dell'orientamento e della consulenza telematica.

Alla luce delle tante risorse per la formazione a distanza, un'osservazione nasce spontanea, ossia i servizi online che oltre a informazioni offrono un contributo orientativo più mirato, non risultano aver avuto la stessa attenzione delle risorse digitali per la didattica. Difatti, a supporto sia di studenti che delle loro famiglie, nonché dei docenti, è stato possibile contare su siti Internet ricchi e ben strutturati, realizzati e promossi anche direttamente dalle singole istituzioni scolastiche con l'obiettivo principale, sempre e comunque, rivolto alla didattica da remoto. Tutto ciò, nonostante che informare, consultare, aiutare le persone nonché indirizzarle e supportarle nelle necessità orientative, per ovvi motivi, siano bisogni più elevati in un periodo di chiusura pandemica che causa una riduzione delle occasioni di interazione sociale. Senza tener conto, inoltre, che alcune scelte, come ad esempio quelle prefigurabili in occasione dei passaggi tra scuole di diverso ordine e grado, al di là di ogni crisi sanitaria emergenziale, molti le dovranno affrontare in ogni caso.

Accanto ai siti Internet, nel periodo Covid-19, un ruolo determinante per l'orientamento è stato svolto anche dalle banche dati online per le quali, da tempo, gli investimenti in termini di aumento della funzionalità, accessibilità e facilità di navigazione, nonché di interconnessione tra archivi diversi, sono stati ingenti. Occorre evidenziare, però, che mentre per l'informazione e l'orientamento per motivi di studio, i database elettronici sono perlopiù utilizzati per la raccolta di dati che afferiscono all'offerta formativa - pensiamo ad esempio a "Scuola in Chiaro" - per l'orientamento professionale, l'archivio online può riguardare la catalogazione di profili professionali<sup>8</sup>, raccolta di CV piuttosto che delle offerte di lavoro.

Altra risorsa spesso messa a disposizione online, è il cosiddetto "sportello virtuale dell'orientamento" che insieme ai *call-center* costituiscono servizi interattivi on line, frequentemente residenti su piattaforme web che accompagnano l'utenza nel passaggio tra livelli e percorsi di studio, e da questi al mondo del lavoro. Molti di questi sportelli si dimostrano, indubbiamente, utili durante l'era pandemica, insieme ai più innovativi strumenti tecnologici per

---

<sup>6</sup> Un esempio tra i tanti è la sezione online: <https://www.istruzione.it/coronavirus/index.html> (consultata il 3 giugno 2020) promossa dal Ministero dell'Istruzione e dal Ministero dell'Università e della Ricerca.

<sup>7</sup> Per avere un'idea delle infinite risorse digitali messe a disposizione nel periodo Covid-19, si rimanda al seguente link: [www.istruzione.it/coronavirus/didattica-a-distanza.html](http://www.istruzione.it/coronavirus/didattica-a-distanza.html) (consultato il 3 giugno 2020).

<sup>8</sup> A titolo di esempio per l'orientamento vocazionale, ormai da diversi anni, il Sistema Informativo Excelsior è riconosciuto come un indispensabile strumento di monitoraggio dei fabbisogni professionali, nei diversi settori di attività economica. Monitoraggio che alimenta la banca dati Excelsior, principale fonte di informazione sulle professioni, disponibile online al seguente indirizzo: <https://excelsior.unioncamere.net> (consultato il 3 giugno 2020).



l'orientamento, che sempre più frequentemente sono progettati per aiutare le persone a fare, in modo responsabile, scelte per il proprio futuro. A tal proposito, una funzione rilevante assumono anche software per l'auto-valutazione delle conoscenze, abilità e competenze oltre che degli interessi, desideri e preferenze.

#### 4. Conclusioni

Ad oggi, i dati e le statistiche a disposizione sul periodo pandemico sono ancora limitati ed è ancora prematuro riuscire a descrivere l'impatto che la didattica a distanza e le connesse pratiche e metodologie avranno. Purtroppo, grazie alle rilevazioni effettuate negli ultimi anni, sappiamo che diversi aspetti legati all'uso delle TIC<sup>9</sup> sono aumentati, come ad esempio il livello di accesso ad Internet, la disponibilità di PC e di altri dispositivi per accedere alla rete.

Ai tempi del Covid-19, Internet mette a disposizione dei navigatori materiali e strumenti da utilizzare, sia in auto-consultazione che in affiancamento, per la raccolta di informazioni, la riflessione orientativa e l'auto-attivazione. Si è visto come in un periodo di emergenza sanitaria e di sviluppo esponenziale delle proposte via web, i servizi orientativi online non possano essere versioni virtuali di quanto offerto in presenza, ma devono includere un'offerta multimediale ed interattiva ampia. Ciò implica che l'offerta orientativa virtuale deve essere in grado di veicolare l'utenza verso soluzioni *web-based* di sempre maggiore qualità e valore aggiunto per l'utilizzatore finale.

È anche evidente che in un momento costellato di passaggi certamente non uniformi o scontati di effettiva transizione, riflettere sui cambiamenti subiti dall'orientamento e sulle sue nuove implicazioni legate alla fruizione dell'informazione e della consulenza a distanza è doveroso, oltre che necessario. Tale fruizione che senz'altro non deve diventare la prassi assoluta, avrà un impatto, difficile da descrivere e analizzare al momento senza adeguate ricerche scientifiche disponibili, ma che auspichiamo possano arrivare presto. In ogni caso, ad oggi possiamo sintetizzare alcune lezioni apprese e gli errori da non rifare a seguito della pandemia da Covid-19 e le trasformazioni e gli adattamenti che ne sono conseguiti. In previsione del nuovo anno scolastico, ma comunque di un prossimo futuro non tanto lontano, cerchiamo di rilevare alcuni punti essenziali, traendo beneficio dalla grande esperienza acquisita e sottolineando un nuovo approccio che sarebbe opportuno coltivare e rafforzare nel campo delle nuove tecnologie applicate all'informazione, all'orientamento e alla consulenza in rete telematica.

Come fortemente rimarcato dalle linee guida e indicazioni, sia nazionali che internazionali, innanzitutto, è necessario potenziare l'accesso alle risorse digitali, che deve avvenire sia con maggiori dispositivi per tutti sia con l'estensione delle possibilità di connessione alla rete nelle aree più remote e non. Lasciando agli esperti TIC gli aspetti tecnici, a livello di risorse multimediali a fini orientativi, i seguenti elementi possono essere considerati di vitale importanza:

- un *accesso libero* e senza condizioni che possa mettere a disposizione degli utenti materiali e strumenti da utilizzare, in auto-consultazione, per la raccolta delle informazioni, la riflessione personale e l'auto-attivazione. Demandando all'utente anche la facoltà di poter richiedere l'affiancamento di un operatore, disponibile online e, ove possibile, in presenza, per il consiglio, l'aiuto, il confronto;

---

<sup>9</sup> A tal proposito, indicazioni utili provengono dalla *Community survey on ICT usage in households and by individuals* dell'EUROSTAT, un'indagine che dal 2002 raccoglie informazioni sulle attività degli utenti della rete Internet.

- una *maggiore* diffusione della *consapevolezza* e della *conoscenza* relativa ai servizi virtuali che oltre a informazioni offrono un contributo orientativo più mirato e specializzato; tenendo conto del fatto che questo genere di offerta si è già diffusa ed è maturata in tempi relativamente recenti ed è particolarmente consistente di servizi a più alta intensità consulenziale (*tutoring* e *counseling* orientativo online);
- una maggiore attenzione per superare il *digital divide* e il *mismatch* tra opportunità e scelte dei singoli in base alla loro provenienza familiare e geografica, al genere e altro, affinché la dispersione digitale non colpisca i più deboli e danneggiati dalla emergenza Covid-19 e la tecnologia possa essere la soluzione piuttosto che il problema che può acuire le disuguaglianze future. Con uno sguardo critico e metacognitivo, occorre capire che gli utenti non sono tutti uguali, non esiste lo standard – ci sono svantaggi culturali, bisogni speciali e disagi socioeconomici;
- una pressante attivazione per promuovere l’attuazione di interventi di ricerca-azione, progettuali, anche sperimentali e innovativi, di orientamento anche non formale e informale e di attività per l’*empowerment* dell’infanzia e dell’adolescenza;
- la definizione di un curriculum formativo verticale e fortemente integrato con il contesto territoriale che abbia una valenza orientativa a partire dalla scuola primaria, con l’intento principale in questo segmento scolastico di colmare le disuguaglianze prima che diventino un ostacolo irrimediabile e che si traduca poi in abbandono;
- un insegnamento che privilegi la dimensione orientativa e che affronti problemi veicolati dalla realtà esterna, che vive lo studente, cioè compiti reali. “È dimostrato, infatti, che utilizzare nell’insegnamento compiti di realtà facilita nell’alunno la comprensione del profondo legame tra scuola e realtà esterna e aiuta a comprendere che è possibile apprendere a scuola come risolvere i problemi che si vivono nella realtà (Ferraro, 2020)”. Una didattica che privilegi metodi attivi e laboratoriali, come il *cooperative learning* e il *peer tutoring*.

La lettura critica di quanto avvenuto in questi mesi sottolinea con forza l’esigenza forte di affrontare oggi con responsabilità il cambiamento di tutta la filiera formativa, in un’ottica di continuità e unitarietà. Ormai è evidente che assistiamo continuamente all’obsolescenza delle conoscenze, per cui ne deriva l’importanza di formare persone che abbiano capacità continua e permanente di imparare, anche oltre la scuola e l’università. Questo sconvolge completamente l’assetto formativo sin qui seguito e chiede alle strutture formative di guidare le persone ad acquisire metodo e autonomia per poter continuare ad apprendere sulla base di una solida formazione. Le tecnologie sono oggi più che mai importanti anche nella formazione e possono costituire un valido strumento di comunicazione. Dopo l’esperienza di questi mesi, è palese che anche rientrando in classe, i docenti dovranno fare i conti con le tecnologie e con quanto esse possono offrire in termini di supporto all’apprendimento. Certamente l’esperienza ha dimostrato che una parte della formazione può e potrà avvenire a distanza, ma in futuro è auspicabile un modello *blended*, che unisca le due modalità in presenza e a distanza, ma che abbia una forte attenzione per la relazione, che è strumento indispensabile perché avvenga un apprendimento significativo. Per guidare ed accompagnare il cambiamento sarà necessario un supplemento di:

- formazione digitale per i nostri docenti, perché diventino autonomi e consapevoli nell’utilizzo delle TIC e perché è indispensabile colmare il divario che tuttora esiste all’interno delle varie parti del paese e che accresce le disuguaglianze e allontana il perseguimento dell’auspicata equità;

- formazione sull'orientamento, basato su competenze per la vita e sulla ricerca di senso, che, partendo dalla centralità della persona, metta in grado ciascuno di realizzare autonomamente il proprio progetto di vita;
- formazione sulle competenze affettivo-relazionali, che consentano di attivare interesse e compartecipazione e veicolare apprendimenti duraturi e permanenti;
- formazione sulle competenze digitali e ambientali, perché il mondo nella sua totalità richiede e richiederà nel futuro cittadini in possesso di una formazione solida e di qualità, che promuova il talento di ciascuno per contribuire alla risoluzione di qualunque problema si dovesse presentare.

In conclusione, oltre che una funzione trasmissiva e direttiva di contenuti, l'*e-guidance* deve essere anche ricerca di efficacia attraverso e all'interno dei dispositivi sociotecnici, e con le applicazioni informatiche, che ci sono oggi e che ci saranno domani. Mantenendo alta la riflessione sul triplice ruolo delle tecnologie quali strumento, alternativa alla presenza e agente di cambiamento (Watts, 1986), come spesso denunciato per i mezzi di comunicazione, l'emergenza pandemica non solo ha messo a dura prova i nostri giorni con la necessità di riorganizzare spazi e tempi, ma avrà anche ripercussioni sul tessuto socioeconomico con l'aumento dell'esclusione sociale.

Le più penalizzate risultano le famiglie che vivono in contesti sociali, economici e geografici poveri, che non dispongono di dispositivi tecnologici (smartphone, tablet o pc) e di una connessione Internet che permettano loro di seguire le lezioni a distanza e che, per la mancanza di accesso alla didattica online, resteranno escluse anche da ogni forma di informazione, orientamento e consulenza a distanza. Una dispersione digitale a cui, senza un intervento mirato, ampio e integrato, nessuna tecnologia innovativa riuscirà a far fronte di per sé.

È ancora prematuro poter capire come usciremo dalla drammatica pandemia che ha colpito i sistemi sanitari, economici e sociali. Numerose indagini scientifiche, lanciate nel periodo Covid-19, hanno come obiettivo quello di analizzare e studiare fino in fondo l'impatto del *lockdown*, anche nell'ambito dell'istruzione e dell'orientamento erogati a distanza. Auspichiamo e sogniamo che la crisi possa avere conseguenze non del tutto devastanti e che le lezioni imparate siano utili per un futuro migliore e più costruttivo e per una nuova stagione della scuola e della formazione tutta, che sia in grado di offrire ad ogni persona le radici e le ali per volare, cioè autonomia e responsabilità.

### **Riferimenti bibliografici:**

Bauman Z. (2007). *Modernità liquida*. Roma-Bari: Editori Laterza.

Bauman Z. (2007). *Modus vivendi*. Roma-Bari: Editori Laterza.

Bauman Z. (2011). *Danni collaterali*. Roma-Bari: Editori Laterza.

Calvani. A. (2004). *Manuale di Tecnologia dell'educazione*. Ed. Pisa, ETS, pp. 104-105.

Commissione delle Comunità europee, (2005). Comunicazione della Commissione al consiglio, al parlamento europeo, al comitato economico e sociale europeo e al comitato delle regioni. "*i2010 – una società europea dell'informazione per la crescita e l'occupazione*". Bruxelles.

Consiglio Europeo, (2000). *Conclusioni della Presidenza, Consiglio europeo di Lisbona*, 23 e 24 marzo 2000. Lisbona.

Consiglio europeo, (2004). *Progetto di risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio sul rafforzamento delle politiche, dei sistemi e delle prassi in materia di orientamento lungo tutto l'arco della vita in Europa*. Bruxelles.

- Consiglio europeo, (2008). *Risoluzione del Consiglio e dei rappresentanti dei governi degli Stati membri, riuniti in sede di Consiglio, del 21 novembre 2008. Integrare maggiormente l'orientamento permanente nelle strategie di apprendimento permanente*. Bruxelles.
- De Pieri S. (2015). *Psicologia dell'orientamento educativo e vocazionale*. Milano: F. Angeli, pp.32-41.
- Ferraro S. (2008), *L'impegno del Ministero della Pubblica Istruzione per un Piano integrato di orientamento nell'ottica della prevenzione del disagio e della dispersione scolastica" (cap. 1) e "A quali condizioni la scuola può orientare?" (cap. VII)*, in "Verso il domani: la scuola che orienta". Milano: FrancoAngeli.
- Ferraro S. (2009). "Verso un Piano nazionale di orientamento. L'orientamento strategia per l'innovazione e il successo formativo della persona", in *Rivista della Conferenza nazionale dei Centri Universitari per la Ricerca Educativa e Didattica (CONCURED)*, "Università e Scuola – Problemi trasversali e ricerca didattica", Anno XIV – N.2 – 2009, pp. 17-22.
- Ferraro S. (2015). "Linee guida per l'orientamento permanente, ovvero orientare verso il futuro", in *Orientamenti pedagogici*, vol. 62, n.3 (361). Erickson editore, pp. 519-529.
- Ferraro S. (2016). "La valenza delle competenze orientative nella società liquida". *Rivista Lasalliana*, n. 83 – 2016, pp. 449-462.
- Ferraro S. (2018). "Il ruolo delle istituzioni per combattere la dispersione scolastica". *Tuttoscuola*, n. 586, novembre 2018, pp. 17-23.
- Ferraro S. (2019). "Perché ha ancora senso parlare di orientamento nell'era della complessità?" *Psicologia dell'educazione*, n. 2 – 2019, Ed. Spaggiari.
- Ferraro S. (2020). "Insegnamento a distanza e orientamento". *Tuttoscuola*, n. 603, giugno 2020, pp. 20 – 24.
- Ferraro S., & Burba G. (2017). "Per una strategia globale integrata contro la dispersione scolastica", *Ricercazione*, vol. 9, n. 1 – giugno 2017, IPRASE Trento, pp.35 – 63.
- Ferraro S., & Burba G., & Consolini M., & Olper B. (2016). "Orientamento permanente e alternanza scuola – lavoro – Riflessioni sull'applicazione della legge n. 107/2015", in *Quaderni di Orientamento*, dicembre 2016, n. 49, Regione FVG, pp. 40-51.
- Ferraro S., & Burba G., & Olper B. (2016). "I bisogni di orientamento nel servizio Miur "chiedi all'esperto", *Ricercazione*, vol. 8, n. 1 – giugno 2016, IPRASE Trento, pp.145-162.
- Guichard J. (2005). "Lifelong – self construction". *International Journal for educational and vocational guidance*, 5, pp. 111-124.
- Guichard J. (2013). *Forms of reflexivity and transformations of systems of subjective identity forms during life designing dialogues*. Lecture presented at the SIO international Conference "Life designing and career counseling: Building hope and resilience", Padova.
- Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, (2012). *Indicazioni nazionali per il curriculum della scuola dell'infanzia e del primo ciclo d'istruzione*, p. 11.
- OECD and European Commission, (2004). *Career Guidance: A Handbook for policy makers*.
- Savickas M.L. (2005). *The theory and practice of career construction*. S.D. Brown & R.W.Lent (Eds), *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. Hoboken, NJ:John Wiley & Sons, pp. 42-70.
- Savickas M.L. (2014). *Career counseling. Guida teorica e metodologica per il XXI secolo*. Trento: Erickson editore.

Watts A.G. (1986). “The role of the computer in careers guidance”. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 9, pp. 145–158.

Watts A.G. (2001). *The role of information and communication technologies in an integrated career information and guidance system*. OECD.