



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

*PROGETTO SCENARI 2022/23  
orientamento alla scelta post  
diploma presso gli istituti superiori*

---

***CUSTOMER SATISFACTION:  
LA VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI***

*guarda anche LE INTENZIONI DI SCELTA DEGLI STUDENTI*

## OBIETTIVO: MONITORARE LA QUALITA'

Un aspetto rilevante del Progetto "Scenari" curato dal Centro Orientamento e Consulenza psicologica Cuori dell'ESU di Venezia, e parte integrante di esso, è **il considerare la soddisfazione e il senso di utilità percepite dagli utenti**. L'attività di monitoraggio della soddisfazione di chi usufruisce dei servizi non rappresenta infatti solo un momento di valutazione, ma si pone quale **strumento per guidare l'attività di miglioramento continuo dei processi e dei servizi** forniti, in una ottica di valutazione partecipativa. Gli spunti, raccolti da uno scambio con i docenti referenti e da un questionario con gli studenti-utenti, rappresentano infatti uno stimolo ad un progressivo affinamento/adattamento delle modalità di intervento.

L'analisi dei dati, raccolti annualmente, consente di monitorare tale attività nelle sue diverse fasi. Procedure sono state messe a punto per ogni fase; al termine del progetto, entro il mese di giugno, **viene inoltre inviato ad ogni singolo Istituto scolastico un Report con i dati complessivi, e in forma anonima, sulle intenzioni di scelta espresse dalle studentesse e dagli studenti e sulla loro valutazione dell'iniziativa** (vd. la *Relazione a parte*).

## IL PROGETTO di ORIENTAMENTO ALLA SCELTA "SCENARI"

Il Centro Cuori, in collaborazione con le Università veneziane e gli Istituti superiori della Regione Veneto, propone alle studentesse ed agli studenti delle classi quarte un **percorso gratuito di orientamento in sede scolastica, il progetto "Scenari"**.

Il progetto viene avviato d'intesa con il dirigente e con la collaborazione del docente referente, ed inserito nel Programma dell'Offerta Formativa d'istituto. Su richiesta, può essere personalizzato rispetto alle esigenze della scuola.

Questo progetto, avviato nel 1992 e aggiornato di continuo, è l'unico progetto di tale ampiezza, a livello non solo nazionale, **in grado di incontrare individualmente tante ragazze e ragazzi nel loro ambiente quotidiano di studio e di rispondere alle loro domande circa i progetti personali per il futuro**. Il Centro Cuori dell'ESU di Venezia è stato accreditato presso la Regione Veneto, nel settore Orientamento, dal 2001 al 2020, anno di cessazione per rinuncia (cod. 541, Albo A0145).

Nell'anno scolastico 2022/2023 5 Istituti superiori di Venezia e Mestre hanno aderito l'iniziativa "Scenari", con la partecipazione complessiva di **659 studenti** (che salgono a 799, considerando i partecipanti ai seminari di orientamento alla Fiera *Fuori di banco 2022*). E' stata data inoltre la possibilità, ad una parte di chi volesse<sup>1</sup>, di partecipare alla fase del colloquio individuale in sede scolastica, aprendo comunque a tutti la facoltà di avere un colloquio in orario pomeridiano, presso il Centro Cuori (**adesione n. 242 studenti**); n. **93** hanno poi effettivamente utilizzato la consulenza individuale di orientamento.

Il percorso orientativo, in tre fasi, alle quali ogni istituto può aderire interamente o in parte, può essere così sinteticamente descritto (per una presentazione più esaustiva, vedi la *Relazione sul progetto*):

- incontro collettivo iniziale, "Panoramica" condotto nell'istituto da un orientatore per informare gli studenti relativamente ai possibili percorsi di studio e di lavoro dopo la scuola superiore, nonché sulle opportunità del Diritto allo Studio;
- una batteria di questionari di orientamento, inerenti le scelte future, gli interessi, le attitudini e gli stili personali di motivazione e presa di decisioni;

---

<sup>1</sup> Sulla base delle risorse/orientatori che è stato possibile mettere in campo quest'anno, è stata data l'opportunità del colloquio in sede scolastica a 7 studenti per classe.

- counselling individuale, in sede scolastica, in cui, lungo la discussione con lo studente dei risultati, viene promossa la riflessione sulle aspirazioni per il futuro e vengono forniti strumenti e criteri per la scelta – il counselling può proseguire poi nella sede del Centro.

## COMPILAZIONE ON LINE E RISPETTO PER LA PRIVACY

Ormai prassi consolidata è **la compilazione on line della batteria di test**, su piattaforma Google Form – introdotta dal 2014/2015 in risposta a esigenze di dematerializzazione e risparmi nell’uso della carta nelle P.A.

I genitori vengono portati a conoscenza delle attività: illustrate in una presentazione, corredata dalla informativa sulla Privacy, che viene pubblicata, grazie alla collaborazione con la scuola, sul sito di Istituto. In presenza di persone con disabilità o dislessia, comunicata dalla scuola, gli interventi vengono inoltre adattati. *Il principio rimane il rispetto della riservatezza, secondo la normativa sulla Privacy* – è stata infatti messa a punto una procedura per l’anonimato nella compilazione del questionario online.

Al colloquio - in sede ed orario scolastico – l’orientatore psicologo porta il foglio di riepilogo dei risultati del test dello studente, che diviene la base per il confronto, in un’ottica motivazionale ed esplorativa. Ad ogni studente viene inoltre fornita una scheda di siti utili ed una traccia dei risultati dei test.

In chiusura delle attività, dopo aver seguito l’incontro di gruppo “Panoramica”, compilato la batteria di questionari per l’orientamento e aver usufruito dei colloqui individuali con gli psicologi/orientatori, gli studenti sono invitati a esprimere la propria valutazione su una scheda di gradimento.

## LA SCHEDA DI VALUTAZIONE

La scheda viene compilata in separata sede, per rispettare il principio di riservatezza e garantire l’anonimato dei dati.

Il questionario di gradimento è composto da 5 domande; allo studente è chiesto di esprimere un’opinione utilizzando una scala a 5 punti (da 1: per nulla, a 5: assolutamente).

Le aree sottoposte a valutazione: la soddisfazione complessiva rispetto al percorso di orientamento seguito (l’incontro di gruppo, i questionari di orientamento e il colloquio individuale), l’utilità dell’iniziativa, l’interesse per il colloquio con lo psicologo-orientatore, l’acquisizione di maggiori informazioni sul post diploma e la chiarezza espositiva del relatore. In uno spazio libero, lo studente viene invitato ad esprimere suggerimenti o impressioni sul servizio ricevuto.

Di seguito vengono presentati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali, compiute sui dati raccolti dai questionari ed alcuni dei commenti lasciati dagli studenti, nel progetto dell’a.s. 2022/2023.

## I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI

Chi sono i nostri studenti, in questo 2022-2023? Di seguito vengono riportati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali. Ad aderire alla proposta di colloquio sono state più le ragazze (per il 73,6%), mentre naturalmente agli incontri di gruppo ha partecipato l’intera popolazione degli allievi del quarto anno.

### Come è valutato il percorso di orientamento?

Dai dati raccolti attraverso la scheda di valutazione conclusiva, vediamo l'attestarsi della valutazione sui valori più alti (la somma di 4 e 5, che corrisponde a **molto e assolutamente soddisfatto, per l'86%**), espressa nel grafico 1, che rivela un grado assai elevato di soddisfazione per il Progetto nel suo complesso, sia dal punto di vista organizzativo che scientifico.

Grafico 1: grado di soddisfazione complessiva

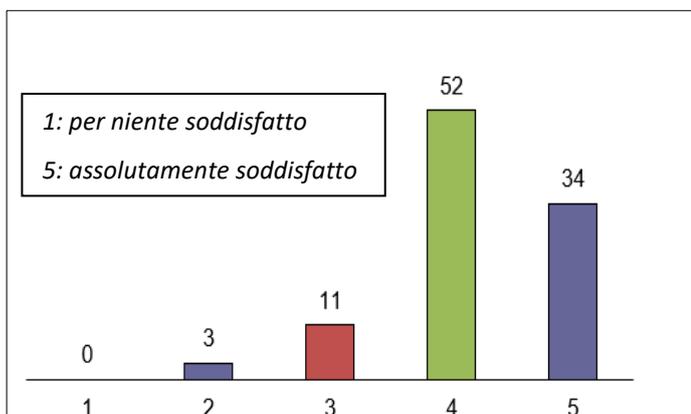
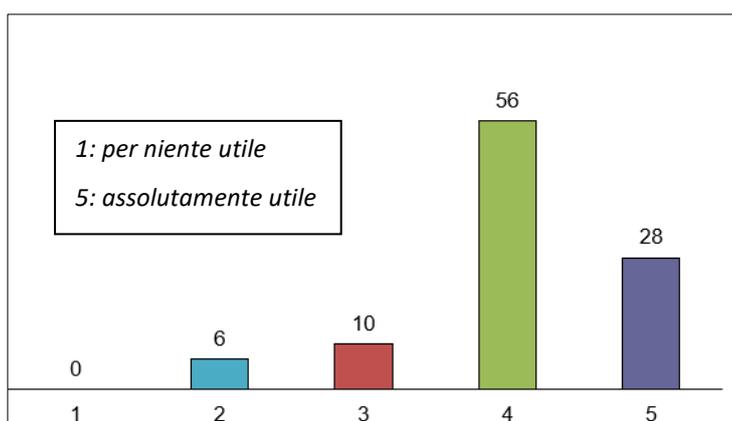
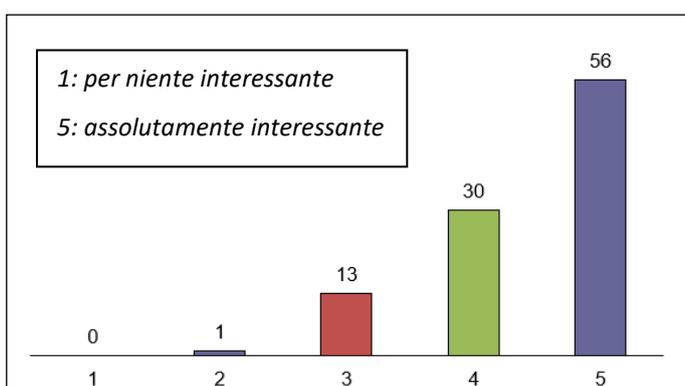


Grafico 2: percezione di utilità



Appare importante anche la **valutazione dell'utilità** del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti. **L'84% sceglie i due valori più alti, 4 e 5**, con un dato quanto mai significativo, per un intervento pensato e tagliato su misura per lo studente in uscita dal percorso superiore.

Grafico 3: interesse per il colloquio con lo psicologo/orientatore



L'interesse per il colloquio individuale con lo psicologo-orientatore raggiunge il punteggio 5, assoluto, per il 56% degli utenti (**86%**, la somma dei due valori maggiori), evidente espressione della **necessità e dell'importanza di un counselling individualizzato**, in cui è offerta l'opportunità per il giovane di confrontarsi con un esperto psicologo-orientatore. Ciò conferma l'efficacia di un intervento orientativo, quale quello dell'ESU, attento alla persona. Tuttavia, rimangono ancor poche a livello regionale e nazionale le iniziative di

orientamento centrate su un counselling qualificato e calibrato sulle esigenze del singolo studente, all'interno dell'ambiente scolastico stesso, cioè della propria dimensione quotidiana di studio/vita.

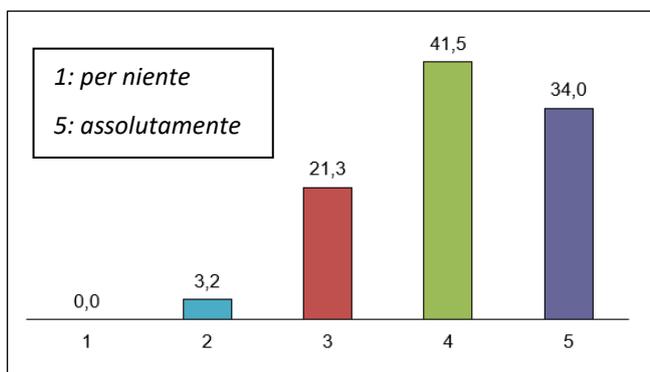
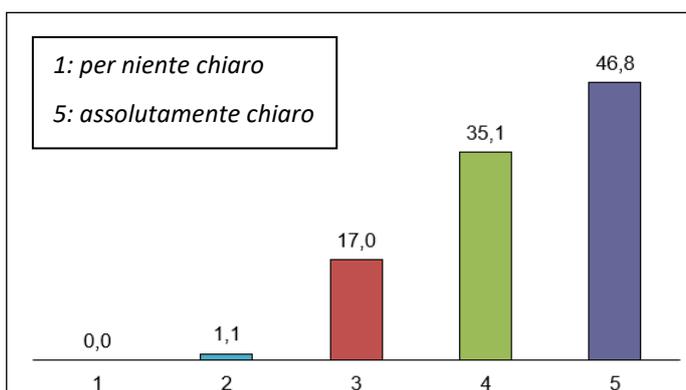


Grafico 4: acquisizione di maggiori informazioni sui percorsi nel post-diploma

Riguardo la percezione della tangibilità dell'intervento, intesa come il sentirsi più informati, molti studenti **ritengono di aver acquisito maggiori informazioni sul post diploma (75,5%)**, sommando i valori più alti, 4 e 5.

Grafico 5: chiarezza espositiva del relatore durante l'incontro collettivo



Il grafico mostra la notevole professionalità degli orientatori/formatori dell'ESU, riconosciuta dal 81,9% degli studenti che esprimono un **elevato apprezzamento per la chiarezza espositiva dei relatori** (somma dei valori massimi, 4+5).

**IN CONCLUSIONE** Come è possibile notare dai valori dei grafici, gli studenti esprimono un elevato grado di soddisfazione. Nella valutazione quantitativa infatti, dei livelli a disposizione sui quali esprimere la propria opinione, sono stati scelti i due valori maggiori, ovvero molto e assolutamente.

Si conferma ancora una volta l'utilità del progetto di orientamento individualizzato alla scelta post-diploma proposto dall'ESU Cuori di Venezia, che si è sviluppato e continua ad operare nell'attenzione alle esigenze di servizio orientativo espresse negli anni dai nostri utenti e nell'attenzione alla qualità. Di seguito, riportiamo i commenti degli studenti, che esemplificano in voce diretta la preziosità di questo tipo di percorso: *molto utile, penso dovrebbero farlo tutti*, ci scrive un partecipante.

Dr.ssa Anna Tortorella

Responsabile Centro Orientamento e Consulenza Psicologica Cuori, ESU di Venezia

Sede Badoer, primo piano – Rio Terà San Tomà, San Polo 2479/a

Tel. 041.52.41.530/647 orientamento@esuvenezia.it

31 Maggio 2023

## I COMMENTI

Di seguito riportiamo la scansione di alcuni commenti espressi dagli studenti che hanno partecipato al Progetto:

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

È stato interessante e mi ha fatto riflettere molto sul tipo di percorso formativo che desidero intraprendere.

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

Molto utile perché dovrebbero farlo tutti.

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

È stato piacevole parlare con l'orientatrice, che mi ha fornito informazioni su di me su cui riflettere.

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

SONO STATA MOLTO SODDISFATTA DEGLI INCONTRI FATTI E DELLE INFORMAZIONI CHE HO RICEVUTO E CHE PRIMA NESSUNO AVREVA APPROFONDITO, E GRAZIE AI SITI CHE MI SONO STATI DATI RIVOLGERO AD INFORMARMI E CHIACCIARE I MIEI DUBBI.

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

L'INCONTRO È STATO MOLTO SIGNIFICATIVO, L'ORIENTATORE SI È MESSO A DISPOSIZIONE ED È STATO MOLTO D'AIUTO.

Esprimi le tue osservazioni o suggerimenti

È stato interessante e utile. Sono riuscito a chiarirmi meglio le idee. Lo consiglierò.