



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

*PROGETTO SCENARI 2015/16*  
*orientamento alla scelta post diploma*  
*presso gli istituti superiori*

**CUSTOMER SATISFACTION:**

**LA VALUTAZIONE DEGLI STUDENTI**

**guarda anche LE INTENZIONI DI SCELTA DEGLI STUDENTI**



**ESU di Venezia – CUORI Centro Orientamento e Consulenza psicologica**  
accreditato presso la Regione Veneto per l'ambito Orientamento  
[www.esuvenezia.it](http://www.esuvenezia.it)

## OBBIETTIVO: 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 dai nostri utenti studenti**. Nell'ottica dell'attenzione alla qualità dei servizi offerti, l'attività di monitoraggio della soddisfazione degli utenti 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.

Ai fini di valutare l'attività di orientamento viene presa in considerazione l'opinione dei partecipanti agli incontri collettivi e ai colloqui individuali. L'analisi dei dati, raccolti annualmente, consente di monitorare tale attività nelle sue diverse fasi, dando ascolto ai fruitori stessi del servizio.

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 dagli studenti e sulla loro valutazione dell'iniziativa.

## 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 accreditato presso la Regione Veneto, nel settore Orientamento, dal 2001 a tutt'oggi (cod. 541, Albo A0145).

L'iniziativa "Scenari", nell'anno scolastico 2015/2016, ha coinvolto diversi istituti scolastici di Venezia, Mestre, Mirano, San Donà, tra licei, istituti tecnici e professionali, con la partecipazione complessiva di **1686 studenti**.

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 sui servizi per il Diritto allo Studio;
- una batteria di questionari di orientamento, inerenti le scelte future, gli interessi, le attitudini e gli stili personali di motivazione e fronteggiamento;

- 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.

## COMPILAZIONE ON LINE E RISPETTO PER LA PRIVACY

Dal 2014/2015, in risposta a esigenze di dematerializzazione e risparmi nell'uso della carta nelle P.A., è stata introdotta **la compilazione on line della batteria di test**, a valle di una analisi della affidabilità dei test (che per una compilazione online necessitano di esser resi più snelli, rispetto alla versione cartacea), e di una predisposizione della batteria su piattaforma Google Form. Ogni test cartaceo infatti, pur ridotto in dimensione libretto e fronte retro, comportava l'utilizzo di 4 fogli A4 (che, moltiplicati per il numero di studenti, significavano 7/8 risme di carta). Inoltre, il modulo on line trasferisce i dati su foglio Excell, tagliando le operazioni di inserimento manuale dei dati.

Grazie alle competenze informatiche dei nostri volontari in Servizio civile nazionale, è stato poi creato un foglio di report, per convogliare i dati del singolo studente.

Dopo il primo anno di sperimentazione, in cui veniva dato agli studenti il link specifico, per una compilazione da casa, per quest'anno abbiamo concordato con i docenti referenti di agevolare la compilazione del test in sede scolastica. Per ogni istituto viene creato un link specifico, che identifica la batteria per la singola scuola.

Il test può essere infatti letto da tablet o dispositivi mobili; condizione necessaria è, grazie alla collaborazione con il docente referente, la disponibilità di un collegamento wifi e di una sala computer di supporto, per gli allievi che non riescano ad accedere dal proprio dispositivo.

In sede scolastica, dopo l'incontro collettivo, è illustrata la nuova modalità di compilazione, e viene data l'indicazione del percorso e del link. Per garantire il rispetto della privacy, viene chiesto ai ragazzi di lasciare un nickname, accanto al nome e cognome ad alla sezione, nickname utilizzato anche per la compilazione della batteria di test. **Il passaggio dei dati avviene quindi nel rispetto della normativa sulla Privacy**. Gli unici dati che viaggiano via web rendono non identificabile il soggetto.

Parallelamente, viene consegnato come di prassi il foglio per la firma del consenso al trattamento dei dati personali, da far firmare da parte dei genitori di studenti minorenni, e poi da raccogliere a scuola, in sede di colloquio.

Al colloquio, l'operatore porta il foglio di riepilogo dei risultati del test dello studente, che diviene la base per il confronto. Ad ogni studente viene lasciata 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 presso il loro istituto scolastico, 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'interesse per gli argomenti trattati durante l'incontro collettivo e la chiarezza espositiva del relatore. In uno spazio libero, lo studente viene invitato ad esprimere i suoi suggerimenti o impressioni sul servizio ricevuto.

Inoltre, lo studente indica sulla scheda la classe e la scuola di provenienza, dati poi utili per riportare ai singoli istituti il livello di soddisfazione dei propri studenti.

Di seguito vengono presentati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali, compiute sui dati raccolti dai questionari ed alcuni dei commenti scritti dagli studenti, relativamente al progetto dell'anno scolastico 2015/2016.

## I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI

Chi sono i nostri studenti, in questo anno scolastico 2015-2016? Dai dati raccolti attraverso le schede di gradimento, sappiamo che sono in maggior numero ragazze (per il 65,3%) e che appartengono per circa i 2/3 ai licei, anche se la componente di istituti tecnici e professionali è comunque ampia, al 28,9%.

Di seguito vengono riportati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali.

Grafico 1: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER GENERE*

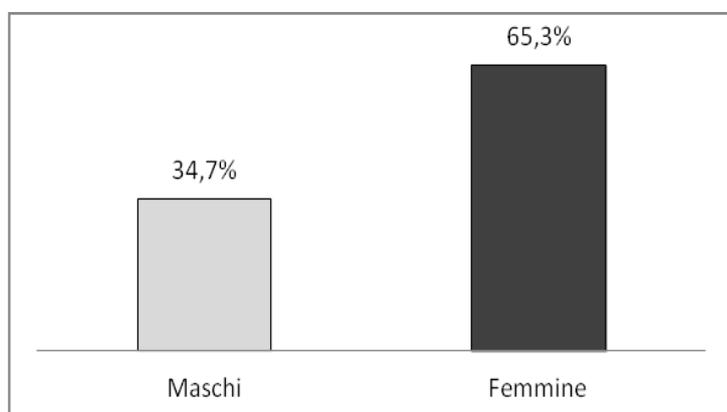
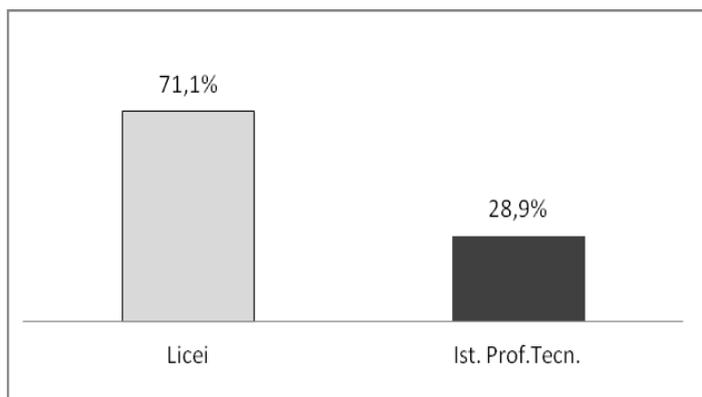


Grafico 2: DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER TIPO DI ISTITUTO



	Percentuale
i.t. biologico	4,1
i. t. commerciale	4,5
i. t. geometri	1,1
i. professionale	3,1
i.t. sociale	5
i.t. turistico	11,1
liceo scienze umane	3,3
liceo classico	20,6
liceo europeo	9,3
liceo scientifico	24
liceo artistico	7,5
liceo musicale	3,6
liceo linguistico	2,8
Totale	100

Come si può evincere dal grafico 2 e dalla tabella relativa, il “Progetto Scenari” dell'ESU raggiunge un'area della popolazione studentesca – quella rappresentata dagli istituti tecnici e professionali – di fatto di sovente non toccata dalle iniziative di orientamento attuate dalle Università, poiché ritenuta una fascia maggiormente indirizzata verso il lavoro.

In realtà, le statistiche sulla provenienza delle immatricolazioni dimostrano come proprio da questo gruppo di studenti di ambito tecnico-professionale provenga una quota importante, sia pure in diminuzione, del numero di iscritti all'Università. Il Progetto di orientamento dell'ESU, in questo contesto, spesso l'unico a raggiungere tale tipologia di istituti, acquista una particolare rilevanza anche ai fini della promozione degli studi universitari e del Diritto allo Studio stesso.

### **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 corrispondono a **molto e assolutamente soddisfatto, per l'81,6 %**), espressa nel grafico 3, che rivela un grado assai elevato di soddisfazione per il Progetto nel suo complesso, sia dal punto di vista organizzativo che scientifico.

Grafico 3: SODDISFAZIONE DEL PERCORSO DI ORIENTAMENTO SEGUITO (INCONTRO DI GRUPPO, QUESTIONARIO, COLLOQUIO)

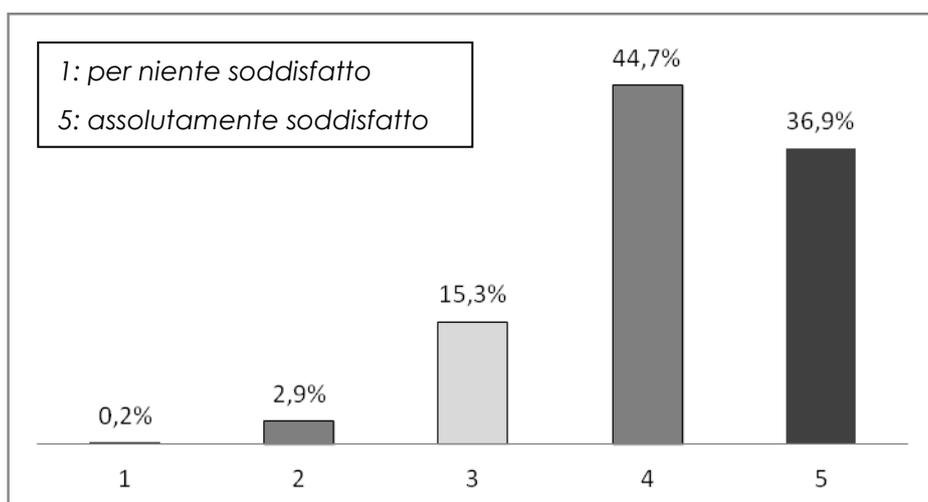
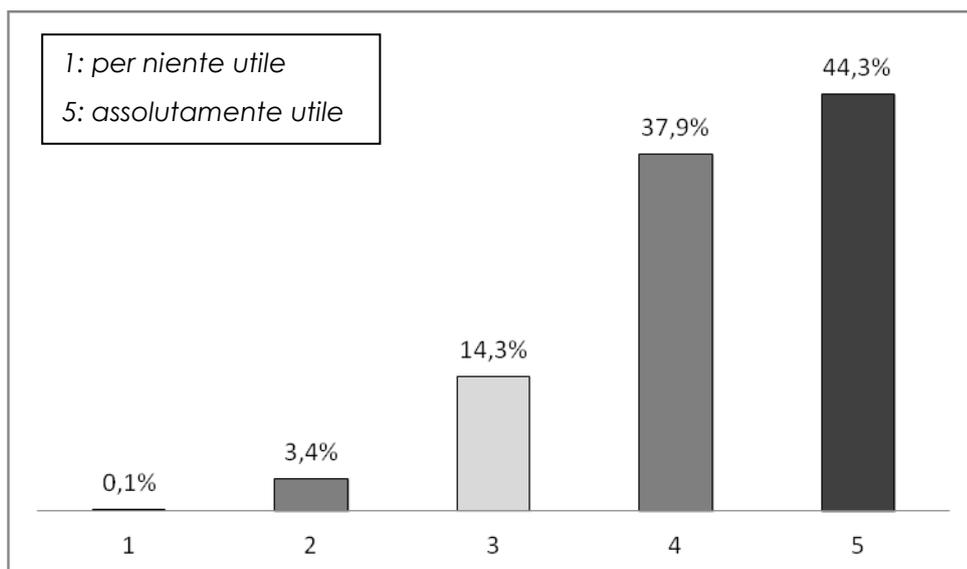
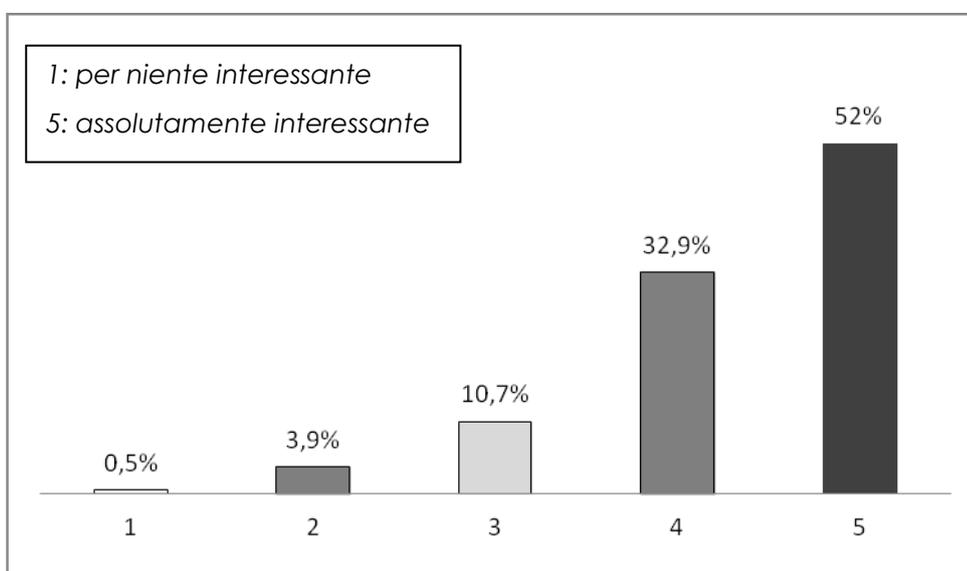


Grafico 4: UTILITÀ DELL'INIZIATIVA



Appare importante anche la **valutazione dell'utilità** del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti (grafico 4). **Il 44,3% attribuisce il punteggio massimo (5)**; l'82,2% sceglie i due valori più alti, 4 e 5. Tale dato risulta quanto mai significativo se rapportato alle valutazioni piuttosto basse che gli studenti, a livello nazionale, esprimono relativamente alle iniziative di orientamento delle diverse agenzie.

Grafico 5: INTERESSE PER IL COLLOQUIO CON LO PSICOLOGO-ORIENTATORE



L'interesse per il colloquio individuale con lo psicologo-orientatore (grafico 5) raggiunge il punteggio 5, assoluto, per il 52% degli utenti (**84,9%**, 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, che risulta in linea con una tendenza portata avanti seppur parzialmente da alcuni istituti scolastici aderenti al progetto Alma diploma. 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 6: INTERESSE PER GLI ARGOMENTI TRATTATI DURANTE L'INCONTRO COLLETTIVO

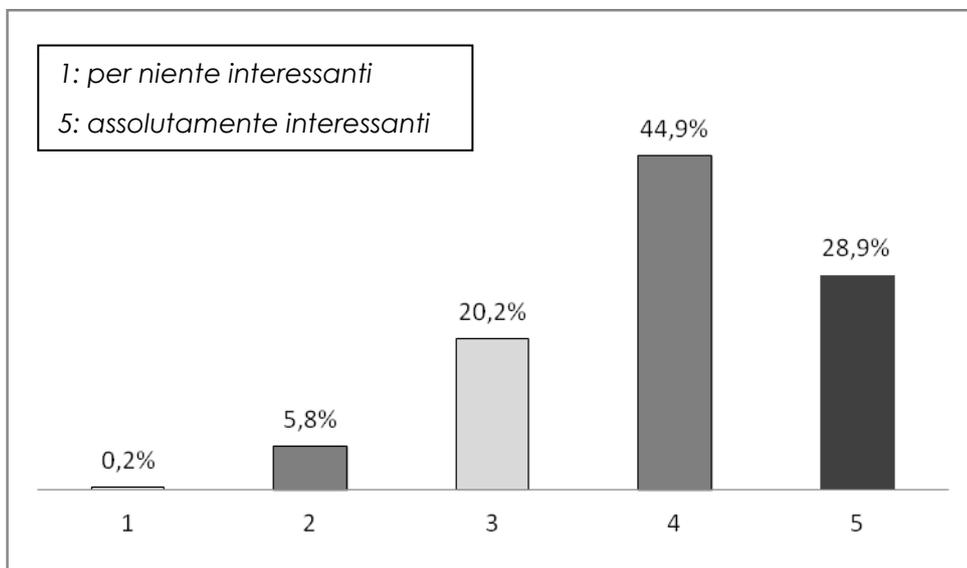
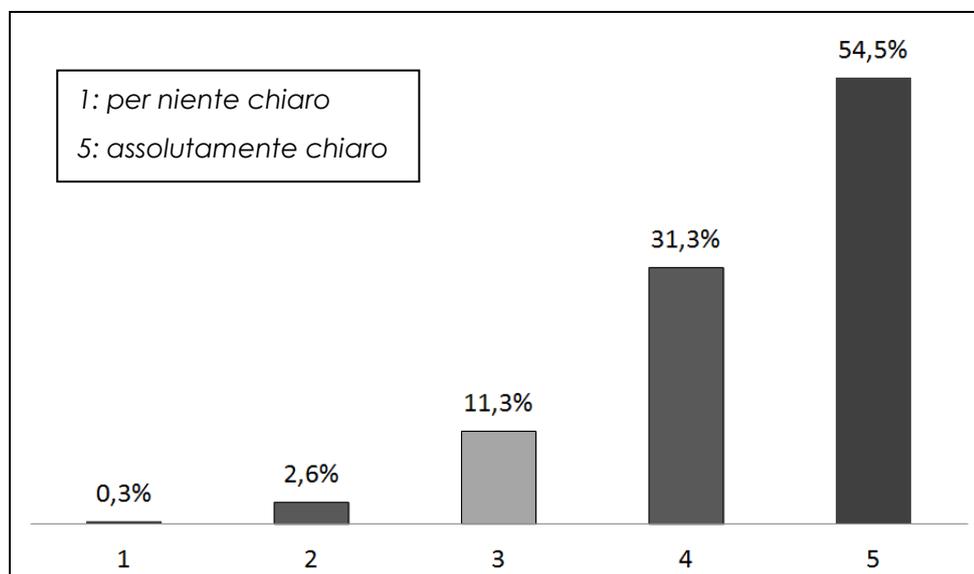


Grafico 7: CHIAREZZA ESPOSITIVA DEL RELATORE DURANTE L'INCONTRO COLLETTIVO



I grafici 6 e 7, pur rivelando valutazioni elevate, evidenziano da una parte la difficoltà di intervenire ad un livello collettivo in modo adeguato e coinvolgente per tutti, dall'altra la notevole professionalità degli orientatori/formatori dell'ESU, riconosciuta dal 54,5% degli studenti, che esprimono un **elevato apprezzamento per la chiarezza espositiva dei relatori.**

## I COMMENTI

Da un'analisi qualitativa delle note lasciate a margine della scheda di valutazione, da parte di 215 studenti, si osserva, accanto ai ringraziamenti (*"Continuate così!"*):

- un rimarcare l'utilità di questo tipo di percorsi, mediante il ricorrere di immagini di 'render chiaro', 'fare chiarezza',

- un desiderio di proseguire gli incontri, di prolungare i colloqui, di ottenere maggiori informazioni e consulenza, in modalità quasi totalizzante, *"sui lavori e su ogni università, anche all'estero"*, *"bisognerebbe fare questi incontri più volte perché aiuta le persone ad avere idee chiare sul futuro"*.

Emerge in questo una forte domanda, ancora lontana dall'essere saturata, di consulenze individuali di orientamento. Non si tratterebbe di rispondere in modo altrettanto totalizzante, certo, anche perché il percorso è pensato per facilitare l'ingresso nel circuito informativo delle agenzie formative, universitarie e del mondo del lavoro, ma di proseguire con un 'allenamento' all'attivazione di capacità di iniziativa e di motivazione.

Lasciamo parlare gli studenti attraverso alcuni dei commenti:

L'utilità è vista nel *"restringere il campo delle scelte"*, *"per chiarire le idee"*, *"ora il mio piano per il futuro mi sembra più chiaro"*, *"persone con cui parlare liberamente che possono davvero risultare di enorme aiuto"*. Altri apprezzano il consolidamento di decisioni già prese.

*"Penso che sia un buon modo per capire meglio cosa si vuole, rende il tutto più concreto"*, *"grazie a questo percorso di orientamento ho avuto le idee più chiare sul percorso di studio/lavoro"*, *"Progetto molto utile per comprendere cosa c'è dopo le superiori; stt. perché io personalmente non ho nessuna informazione"*.

*"Utile per chiarire dubbi e ampliare prospettive"*, *"molto utile e interessante"*, *"si tratta di incontri senz'altro utili"*, *"è stato funzionale a fornirmi una panoramica più vasta delle possibilità offerte dai corsi di laurea"*, *"Molto utile e motivante"*.

*"Penso che questo percorso di orientamento sia utile e che l'incontro con gli psicologi aiuti a mettere in luce alcuni aspetti della nostra responsabilità di cui non sempre ci rendiamo conto"*.

*"Mi ha aperto gli occhi sul mio futuro"*, *"mi ha chiarito le idee che avevo confuse"*, *"Mi hanno fatto capire meglio tutto e ho quasi le idee più chiare"*, *"penso sia utile per chiarire le idee.."*.

*"Ritengo che questo tipo di colloquio possa aiutare notevolmente a capire quale possa essere la 'giusta strada' da intraprendere. Ritengo inoltre molto importante il modo in cui viene affrontato l'argomento trattandosi del nostro futuro"*.

*"Mi ha molto affascinato il modo con cui i relatori si relazionano con i soggetti, facendoli sentire a proprio agio..."* *"Esperienza sicuramente interessante e da ripetere"*.

*“Lo psicologo-orientatore mi ha fatto scoprire un altro punto di vista circa il mio futuro e il mio relazionarmi con la realtà presente..”*

## **CONCLUSIONI**

Come è possibile notare dai valori dei grafici sopra riportati, così come dai commenti, 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 soprattutto i due valori maggiori, che corrispondono a molto e assolutamente. Ciò emerge in modo evidente nei grafici 5 e 7 che indicano, rispettivamente, come il colloquio con lo psicologo-orientatore sia risultato particolarmente interessante per lo studente e come sia stata colta la chiarezza espositiva del relatore durante l'incontro collettivo, oltre che l'utilità del percorso.

Si conferma ancora una volta l'utilità di un progetto, quale quello di orientamento 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.



Dr.ssa Anna Tortorella  
Responsabile Centro Orientamento e Consulenza Psicologica Cuori  
ESU di Venezia  
Sede Badoer, primo piano – Rio Terà San Tomà, San Polo 2549  
Tel. 041.52.41530/647 [orientamento@esuvenezia.it](mailto:orientamento@esuvenezia.it)

Luglio 2016