



Azienda Regionale per il Diritto allo Studio Universitario



REGIONE DEL VENETO

*PROGETTO SCENARI 2017/18  
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)

## 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**. Nell’ottica dell’attenzione alla qualità dei servizi offerti, 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.

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. 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.

## 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 2017/2018, ha coinvolto diversi istituti scolastici di Venezia, Mestre, San Donà, tra licei, istituti tecnici e professionali, con la partecipazione complessiva di **887 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 presa di decisioni;
- 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.

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 2017/2018.

## I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI STUDENTI

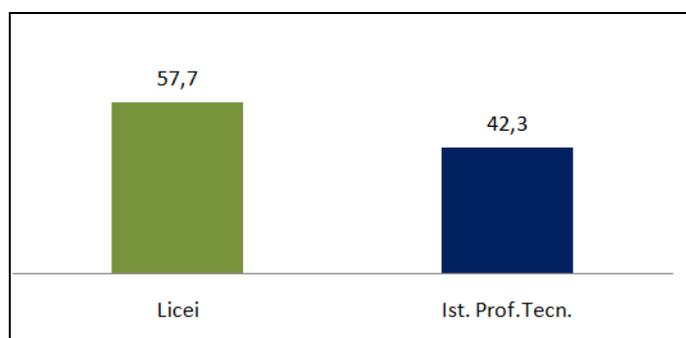
Chi sono i nostri studenti, in questo 2017-2018? Di seguito vengono riportati i risultati delle distribuzioni di frequenza espresse in percentuali.

Come si può evincere dal grafico 1, 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, in una visione di long life learning.

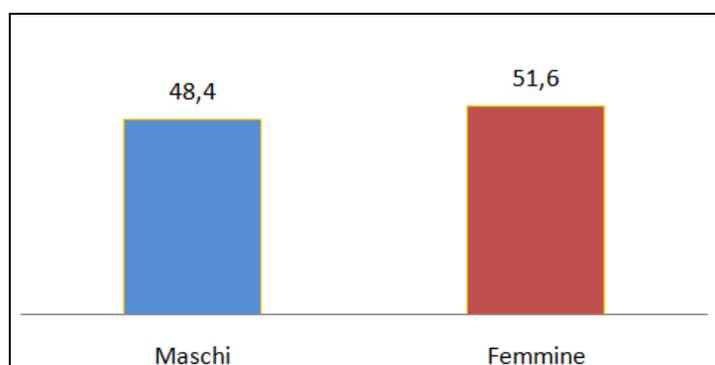
Dai dati raccolti, sappiamo che sono in maggior numero ragazze (per il 51,6%) e che appartengono in maggioranza ai licei, anche se la componente di istituti tecnici e professionali è comunque ampia, al 42,3%.

Grafico 1: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER TIPO DI ISTITUTO*



	%
i. t. geometri/i.t. industriale	10,6
i.t.comm.	21,3
i.prof.serv.socio sanitari/i.t.biotechn.amb.	10,4
liceo classico/musicale/artistico	25
liceo linguistico/sc. umane	6,5
liceo scientifico	26,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Grafico 2: *DISTRIBUZIONE DEGLI STUDENTI PER GENERE*



### **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'86,5%**), 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)

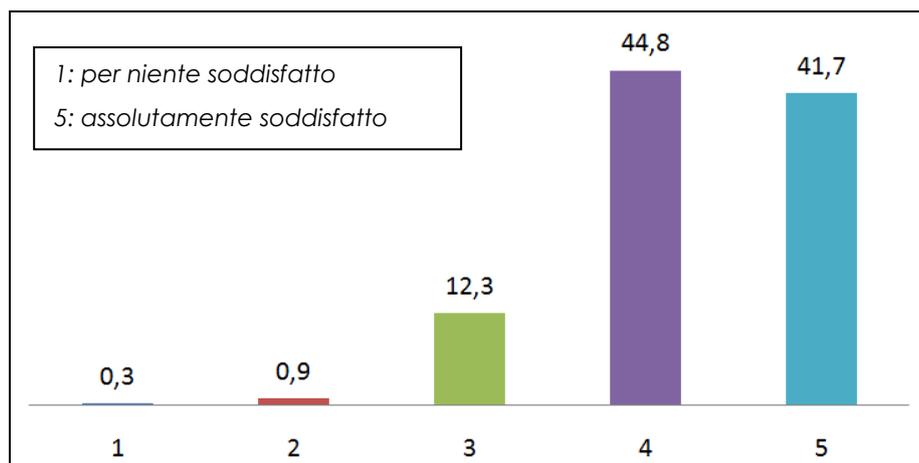
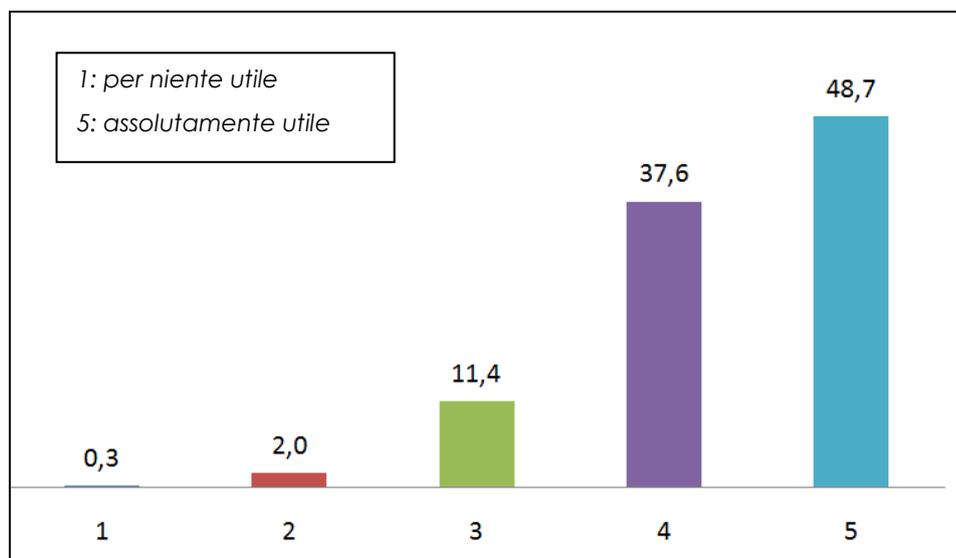
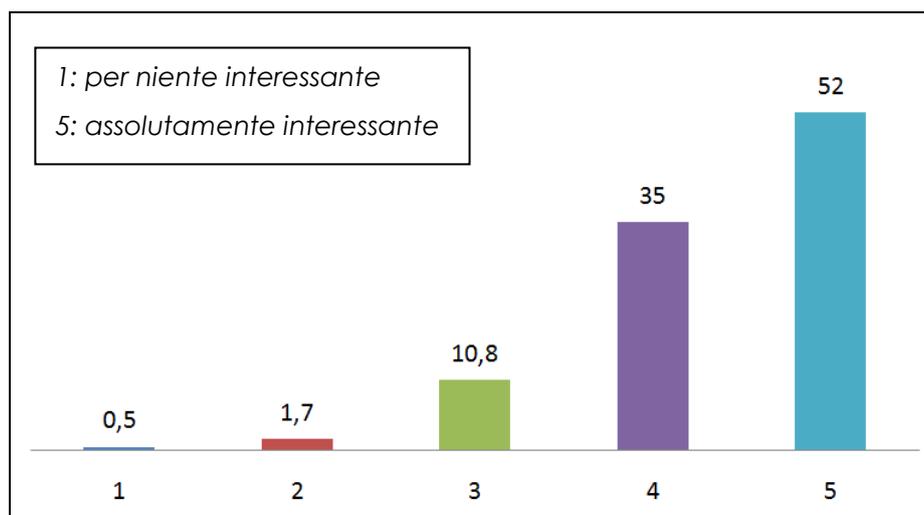


Grafico 4: UTILITÀ DELL'INIZIATIVA



Appare importante anche la **valutazione dell'utilità** del "Progetto Scenari" percepita dagli studenti (grafico 4). **Il 48,7% attribuisce il punteggio massimo (5)**; l'86,3% 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 (**87%**, 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

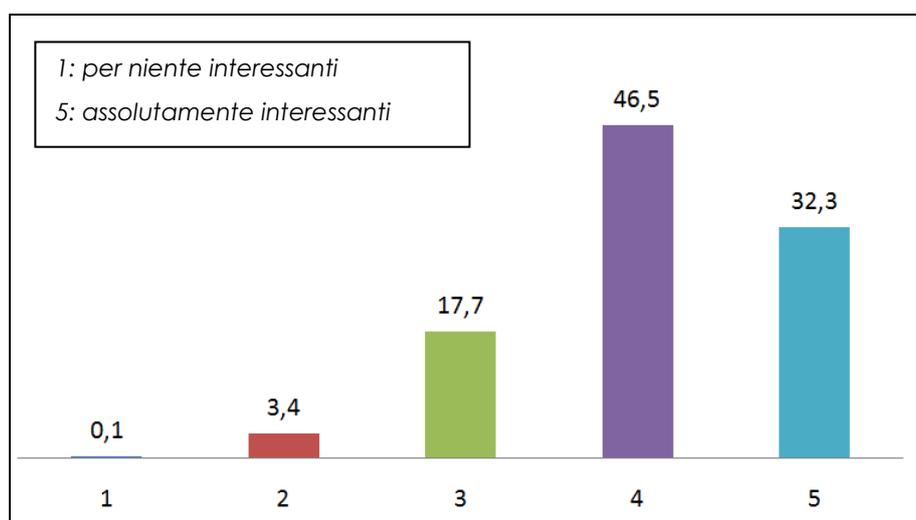
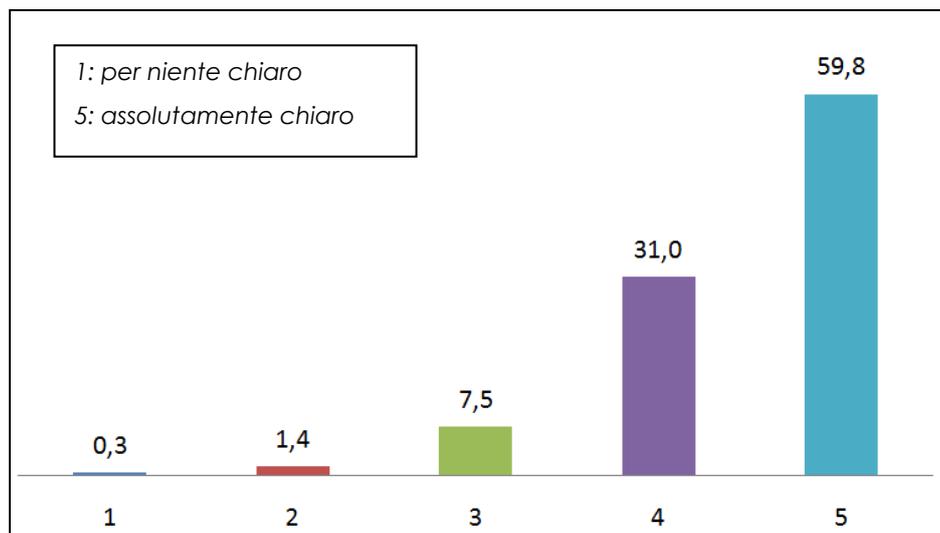


Grafico 7: CHIAREZZA ESPOSITIVA DEL RELATORE DURANTE L'INCONTRO COLLETTIVO



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 59,8% 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, si osserva, accanto ai ringraziamenti (*Non smettere di fare questi incontri, oppure E' stato bello*):

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

*Ho trovato interessante e molto utile questo percorso, sicuramente mi è stato utile per capire meglio che scelta fare in futuro*

*E' stato utile anche a scoprire certi valori di se stessi*

*È stato utile anche per chi sapeva o aveva già un'idea, per vedere se è realmente portato o comunque per scoprire ambiti nuovi che non si sarebbero pensati*

*Penso che l'incontro sia stato davvero molto utile, sia per chiarirsi le idee, ma anche per pensare ad un possibile impiego terminati gli studi*

- un allargamento di prospettive circa il futuro,

*Penso sia un percorso utile per avere un'idea più "reale" sul proprio futuro, e che possa aiutare a prendere in considerazione anche strade a cui prima non si pensava*

*E' un'iniziativa davvero valida per aiutare i giovani a scegliere bene e con cura il loro futuro*

*Le informazioni offerte sono utili ed indispensabili per un orientamento post diploma*

- un pensiero positivo, di consigliabilità ai compagni,

*E' una cosa molto utile da fare in tutte le scuole soprattutto nelle classi quarte*

*E' stato molto interessante e lo consiglierai a tutti i ragazzi*

*Il percorso di orientamento è stato sicuramente molto utile, consiglierai a tutti di intraprendere questo percorso*

- un desiderio di proseguire gli incontri, di prolungare i colloqui,

*Se possibile avere più tempo per questa attività*

*Sarebbe più utile fare maggiori incontri a distanza di tempo...*

*Spero ci siano anche per l'ultimo anno.*

Emerge, come già negli anni precedenti, 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.

## **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 2018