

LA PAROLA ALL'UTENTE.
***Customer Satisfaction* sulle azioni di**
Orientamento nell'ambito di
Obiettivo Orientamento Piemonte (O.O.P.)
A.S. 2023-2024

ESITI IN SINTESI

PREMESSA

L'indagine 2024 di *Customer Satisfaction* relativa alle azioni di orientamento previste nell'ambito del Piano regionale "Obiettivo Orientamento Piemonte" (O.O.P)¹, realizzata nel **periodo marzo-maggio 2024**, ha coinvolto alcuni studenti² di **14 Istituti** di istruzione secondaria di secondo grado presenti sul territorio regionale.

L'indagine, che trae alcuni spunti da quanto sperimentato nella precedente programmazione presso l'Istituto "Saluzzo-Plana" di Alessandria, ha risposto a un'esplicita sollecitazione da parte dei referenti regionali circa la necessità di conoscere il parere degli studenti su alcune azioni di orientamento erogate nel corso dell'a.s. 2023/2024, relative ai percorsi di educazione alla scelta, che hanno coinvolto le classi IV di alcuni istituti di istruzione secondaria di secondo grado disseminati sul territorio regionale. La rilevazione, oltre a rispondere ad una esigenza generale di monitoraggio da parte della Direzione Istruzione, Formazione e Lavoro delle attività finanziate con fondi europei, ha come obiettivo specifico la raccolta di elementi utili per procedere alla valutazione delle attività svolte e alla loro programmazione efficace nei prossimi anni scolastici.

In quest'ottica, l'indagine è stata realizzata attraverso un lavoro di coprogettazione di strumenti, modalità e contenuti svolto con i referenti regionali che ha condotto a:

- ✓ l'individuazione, sulla base delle tempistiche disponibili, dei percorsi di orientamento oggetto dell'indagine, degli Istituti e, al loro interno, delle classi coinvolte nei percorsi;
- ✓ l'individuazione di modalità di rilevazione più immediate, adatte al contesto ed efficaci rispetto agli obiettivi posti e che hanno visto la somministrazione di questionari brevi e focalizzati:
 - in chiusura del terzo e ultimo incontro del percorso;
 - attraverso un *link*, veicolato all'insegnante o all'orientatore e unico per il gruppo classe e reso disponibile al momento, cui ciascun allievo ha potuto accedere singolarmente attraverso il proprio dispositivo (PC, Smartphone; Tablet...) per la compilazione.

La fase di rilevazione è stata preceduta da un indispensabile lavoro di raccordo organizzativo con i Referenti regionali e con i Coordinatori di Bacino di OOP, il cui ruolo si è rivelato prezioso per il necessario raccordo con gli orientatori operativi negli Istituti e per le indispensabili informazioni veicolate alle figure interne di riferimento, in particolare Referenti per l'Orientamento e insegnanti.

¹ Atto di Indirizzo "Sistema regionale di orientamento permanente: percorsi, attività, azioni sperimentali e di sviluppo del sistema" (D.G.R. n. 17-7188 del 12/07/2023) e Avviso regionale attuativo della Misura 1 "Azioni di orientamento". Periodo 2023/2026", emanato nel mese di luglio del medesimo anno.

² L'uso del genere maschile per indicare i soggetti destinatari delle azioni orientative o alle altre figure che vi hanno preso parte è da intendersi riferito a entrambi i generi e risponde esclusivamente all'esigenza di conferire maggiore leggibilità al testo.

Di seguito, si riporta un primo quadro di sintesi dei principali esiti della rilevazione, con riferimento ai livelli di partecipazione e alle principali evidenze – complessive e per Istituto – sui livelli percepiti di utilità e soddisfazione per i servizi.

LA PARTECIPAZIONE: QUADRO DI SINTESI

Tab. 1. Rilevazione O.O.P. 2024. Istituti coinvolti e livelli di partecipazione

ISTITUTI COINVOLTI		N. CLASSI COINVOLTE	N. CLASSI RISPONDENTI	%
1	IIS BUNIVA – PINEROLO (To)	8	6	75%
2	IIS CAVOUR - Vercelli	1	1	100%
3	IIS ERASMO DA ROTTERDAM – NICHELINO (To)	9	9	100%
4	IIS J.C.MAXWELL - NICHELINO	7	7	100%
5	IIS NERVI - NOVARA	7	7	100%
6	IIS PORRO – PINEROLO (To)	6	4	67%
7	IIS PREVER – PINEROLO (To)	5	3	60%
8	IIS SANTORRE DI SANTAROSA - TORINO	4	3	75%
9	IIS UMBERTO ECO - ALESSANDRIA	11	5	45%
10	IIS PIERA CILLARIO FERRERO – ALBA (Cn)	4	4	100%
11	IP LANINO VIA VERDI - Vercelli	2	0	0%
12	LICEO / ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE QUINTINO SELLA – BIELLA – Città Studi	6	6	100%
13	LICEO / ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE QUINTINO SELLA – BIELLA – Sede Centrale	11	11	100%
14	LICEO PORPORATO - PINEROLO (To)	4	3	75%
TOTALE		85	69	81%

Tab. 2. Rilevazione O.O.P. 2024. Istituti rispondenti e livelli di completamento

ISTITUTI RISPONDENTI		N. CLASSI RISPONDENTI	N. Q. COMPLETATI	N. Q. NON COMPLETATI	%
1	IIS BUNIVA – PINEROLO (To)	6	79	51	61%
2	IIS CAVOUR - Vercelli	1	20	-	100%
3	IIS ERASMO DA ROTTERDAM – NICHELINO (To)	9	140	23	86%
4	IIS J.C.MAXWELL - NICHELINO	7	121	48	72%
5	IIS NERVI - NOVARA	7	74	42	64%
6	IIS PORRO – PINEROLO (To)	4	69	19	78%
7	IIS PREVER – PINEROLO (To)	3	39	7	85%
8	IIS SANTORRE DI SANTAROSA - TORINO	3	41	7	85%
9	IIS UMBERTO ECO - ALESSANDRIA	5	67	19	78%
10	IIS PIERA CILLARIO FERRERO – ALBA (Cn)	4	74	15	83%
11	LICEO / ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE QUINTINO SELLA – BIELLA – Città Studi	6	109	20	84%
12	LICEO / ISTITUTO TECNICO INDUSTRIALE STATALE QUINTINO SELLA – BIELLA – Sede Centrale	11	161	55	74%
13	LICEO PORPORATO - PINEROLO (To)	3	46	25	65%
TOTALE		69	1040	331	76%

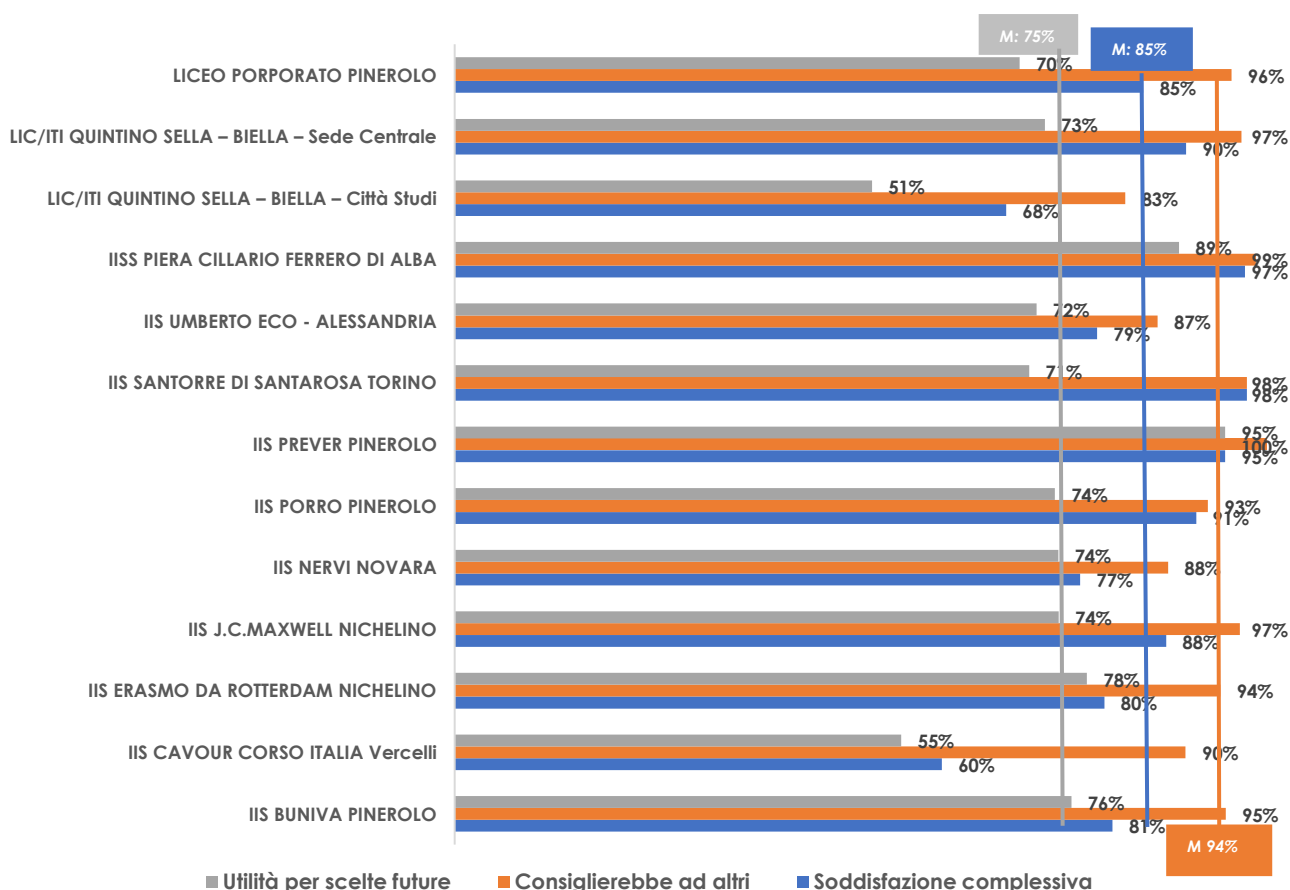
GLI ESITI. PRINCIPALI EVIDENZE

La **valutazione dell'esperienza** – evidenziata attraverso l'ampiezza, in termini %, della "Area della soddisfazione", corrispondente alle modalità "Molto soddisfatto/a" e "Soddisfatto/a"³ – appare **complessivamente molto positiva** in rapporto a:

- ✓ il livello di soddisfazione medio per la qualità complessiva dell'esperienza - *In generale, sei soddisfatto/a delle attività che hai seguito?* - , pari all'85%;
- ✓ il livello percepito di utilità complessiva dell'esperienza – *Quanto pensi che le attività di orientamento che hai seguito possano esserti utili per scegliere meglio "cosa fare" o per capire meglio "come" scegliere dopo la fine della scuola?* - pari in media al 75%;
- ✓ il livello di "consigliabilità" dei servizi di O.O.P. - *Consigliaresti ad amiche/amici di rivolgersi a OOP - Obiettivo Orientamento Piemonte?* pari in media al 94%.

La Figura che segue (Fig. 1) riporta, per ciascun Istituto, l'ampiezza dell'Area della soddisfazione rispetto ai tre *item* considerati e i livelli medi complessivi sopra richiamati.

Fig. 1. Rilevazione O.O.P. 2024. Soddisfazione complessiva, consigliabilità e utilità percepita per Istituto



³ L'Area della Soddisfazione è data dalla somma delle quote di risposte relative alle modalità "Soddisfatto/a-Utile" (Modalità 3) e "Molto soddisfatto/a-Molto utile" (Modalità 4).

Con riferimento agli elementi più specifici relativi alla realizzazione delle azioni di orientamento - **organizzazione, contenuti e qualità delle risorse professionali e umane** che, a vario titolo, hanno interagito con i destinatari, ricondotti ad altrettante *Dimensioni di soddisfazione* - i livelli medi di soddisfazione, rilevati, in coerenza con quanto previsto dal questionario, su una scala di soddisfazione da 1 a 4⁴, appaiono elevati, in particolare per la **professionalità degli orientatori** (puntualità; competenza; chiarezza espositiva; disponibilità), che fa registrare un livello medio di gradimento pari a 3,5.

Con riferimento, infine, ad altri aspetti utili a contestualizzare la soddisfazione e che permettono di tracciare un quadro del contesto "esterno" alla fruizione dei servizi O.O.P., emerge:

- una **limitata conoscenza pregressa del servizio**: il 24% dei rispondenti conosceva il servizio prima di venire in contatto con O.O.P e, per questi ultimi, l'importanza delle figure degli **insegnanti, che hanno rappresentato i vettori privilegiati di contatto e conoscenza (66%)**, indice dell'importanza rivestita dalla scuola nella diffusione delle informazioni e per le scelte dei singoli;
- una generale **rispondenza delle azioni seguite rispetto alle aspettative pregresse** (nel 92% dei casi), con l'evidenza - per quanto riguarda le aspettative insoddisfatte - alla necessità di un maggior approfondimento, personalizzazione e focalizzazione sul mondo del lavoro delle attività;
- una **generalizzata consapevolezza** degli obiettivi e **dell'utilità dell'orientamento**, in una prospettiva di medio-lungo periodo, per far emergere negli studenti la consapevolezza delle proprie attitudini, competenze e interessi personali, per la scelta del futuro percorso di studi o lavorativo. Gli studenti sembrano aver colto questa possibilità, con particolare riferimento alla maggiore conoscenza delle possibilità di formazione e delle relazioni e dei contatti utili per sviluppare la propria carriera formativa e professionale.

La Tabella che segue (Tab. 3) riporta, in sintesi, gli elementi sopra richiamati.

⁴ 1-Per nulla soddisfatto/a, 2-Poco soddisfatto/a, 3-Soddisfatto/a, 4-Molto soddisfatto/a.

Tab. 3. Rilevazione O.O.P. 2024. Livelli di soddisfazione, principali indicazioni e dimensioni

QUADRO DI SINTESI	
N. COMPILAZIONI	1.371
% QUESTIONARI COMPLETATI	76%
GENERE PREVALENTE (M)	50,4%
ETÀ PREVALENTE (17vanni)	48,8%
INDICAZIONI GENERALI	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA (Area della soddisfazione) ⁵	85%
CONSIGLIEREBBE L'ATTIVITÀ FREQUENTATA AD ALTRI? (% risposte affermative)	93%
UTILITÀ DELL'ATTIVITÀ ⁶ PER SCELTE FUTURE (Area della soddisfazione)	75%
L'ATTIVITÀ HA RISPOSTO ALLE ASPETTATIVE? (% risposte affermative)	79%
DIMENSIONI DI SODDISFAZIONE⁷	
ASPETTI ORGANIZZATIVI (ITEM: Organizzazione complessiva delle attività, Materiali utilizzati)	3,1
CONTENUTI (ITEM: Temi trattati, Livello di approfondimento, Utilità delle informazioni ricevute)	3,1
PROFESSIONALITÀ OPERATORE (ITEM: Puntualità; Competenza; Chiarezza espositiva; Disponibilità orientatori/trici)	3,5
ORIENTAMENTO, UN AIUTO PER:	
Conoscere meglio le possibilità di formazione	81%
Conoscere meglio te stesso/a e le tue capacità	65%
Scoprire i tuoi punti di forza	65%
Identificare le tue aree di miglioramento	68%
Pensare alle relazioni e ai contatti (anche social) che hai e che servono per sviluppare la tua carriera formativa e professionale	71%

⁵ La percentuale riportata indica l'Area della Soddisfazione è data dalla somma delle quote di risposte relative alle modalità "Soddisfatto/a" (Modalità 3) e "Molto soddisfatto/a" (Modalità 4).

⁶ Si riporta la quota di risposte relative alle modalità "Utile" (Modalità 3) e "Molto utile" (Modalità 4).

⁷ Si riporta, per ciascuna dimensione di soddisfazione, i valori medi complessivi dell'Area della Soddisfazione – su una scala da 1 a 4 -dei diversi item che vi rientrano.